

## **Bot-Sisters: Neben Linda jetzt auch Anna**

Zwei KI-Lösungen aus der DSV-Gruppe stärken den Kundenservice: Zum Chatbot Linda gesellt sich ein neuer Voicebot namens Anna.

Bei der Sparkasse Bremen entlastet demnächst „Anna“ das Kunden-Service-Center (KSC): Vollautomatisch und rund um die Uhr führt der neue Voicebot der S-Markt & Mehrwert (S-MM) Anrufer durch verschiedene Service- und Banking-Prozesse. Ist doch die telefonische Erreichbarkeit für die Sparkasse Bremen ein entscheidendes Servicekriterium.

„Kunden suchen eine schnelle Hilfe am Telefon und erwarten einen prompten Service“, betont Torsten Grabendorff, Senior Manager KSC der Sparkasse Bremen. „Anna macht es Kunden leicht: Diese können ganz einfach offene Fragen oder Wünsche formulieren, die sie in bereits über 80 Prozent der Fälle richtig versteht“, so Grabendorff über die Erfahrungen aus der Testphase. Den KSC-Mitarbeitern bleibt somit künftig mehr Zeit für anspruchsvolle Kundenanliegen.

### **Klingt keineswegs roboterhaft**

Tatsächlich steigt das Telefonie-Volumen bei der Sparkasse seit Jahren stetig. Meist geht es um Themen im Zahlungsverkehr und Onlinebanking. Services wie Daueraufträge auflisten oder löschen lassen sich mit Anna und den etablierten Authentifizierungsverfahren vollautomatisch durchführen. Anna spricht flüssig, beherrscht typische Bremer Redewendungen und klingt keineswegs roboterhaft künstlich (Hörprobe unter <http://s.de/13dz>).

Ihr intelligentes Sprachmodell basiert auf rund 12.000 analysierten Kundenanfragen beim Institut. Ihre Erkennungsgenauigkeit und Differenzierungstiefe in der Sprachsynthese unterscheidet sich deutlich von anderen Dialogsystemen. Die Weiterentwicklung von Anna soll, möglichst auch mit weiteren Sparkassen, über häufige Anforderungen wie Kartensperrung und Kartenneubestellung noch hinausgehen.

Bot-Sisters: Neben Linda jetzt auch Anna, in SparkassenZeitung (03. Februar 2020).  
URL: <https://www.sparkassenzeitung.de/vertrieb/bot-sisters-neben-linda-jetzt-auch-anna.html>. Abgerufen am: 07. Februar 2020



Scannen Sie diesen Code mit Ihrem Smartphone  
und lesen Sie diesen und weitere Beiträge online