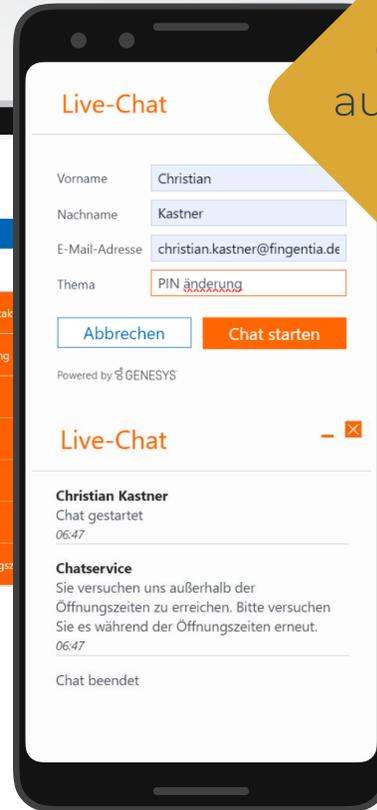
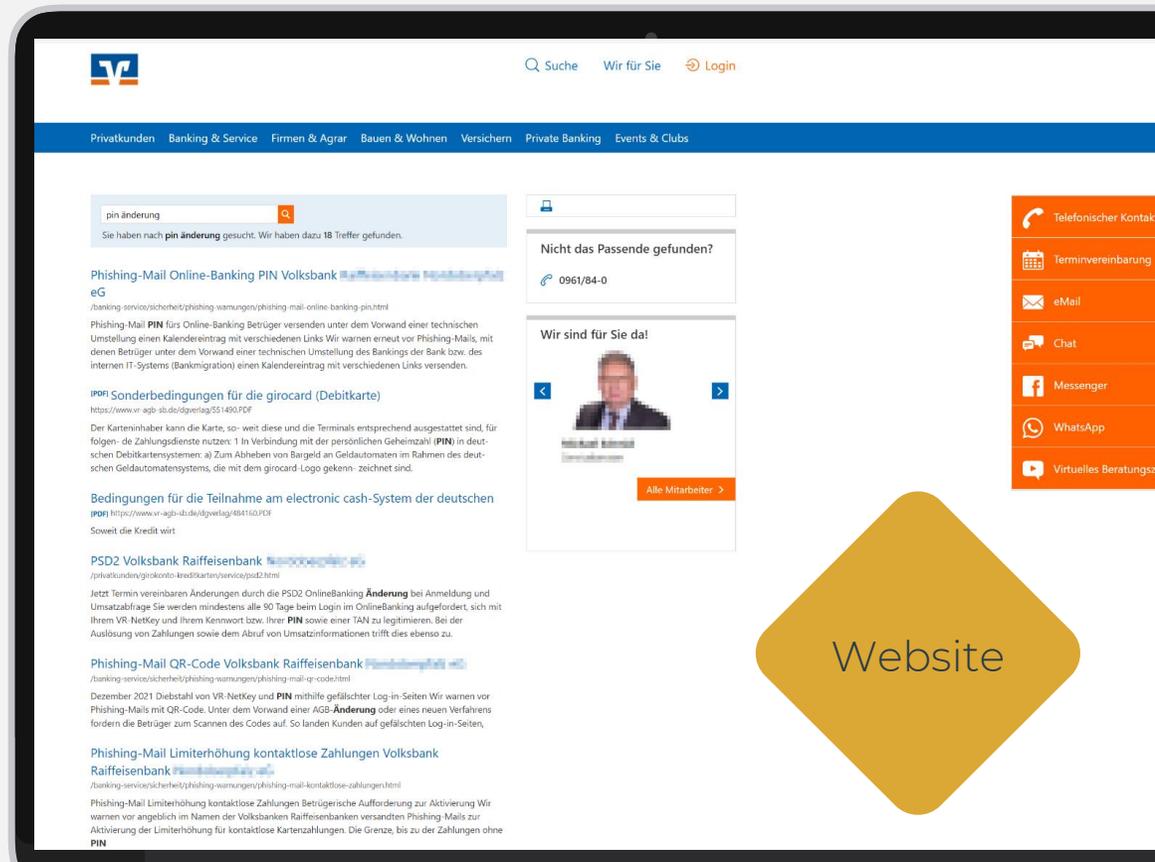


— SERVICE EXCELLENCE DAY

Mit KI zu Serviceinnovationen für die Finanzwelt

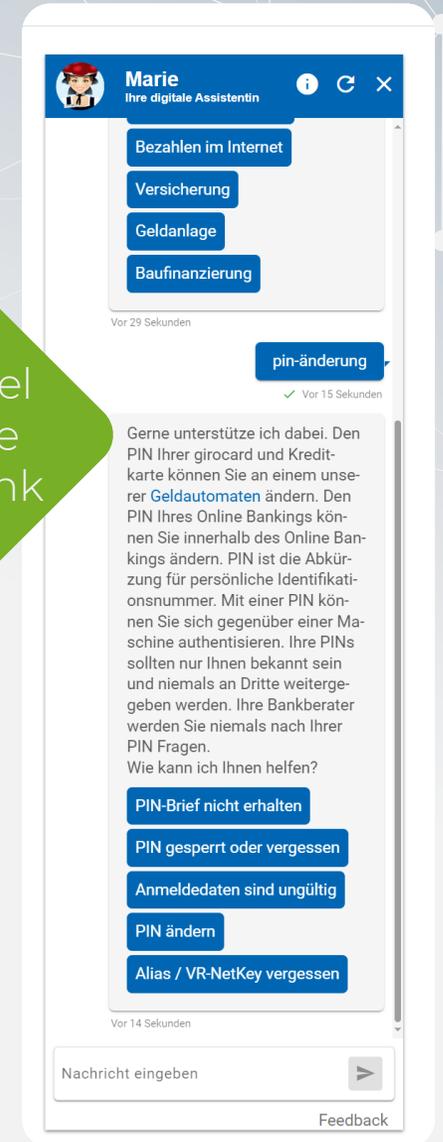
6. Juni 2024 | Dr. Christian Kastner & Stefan Schunck

Ein Selbstversuch ...



Chat auf Web-site

Beispiel andere VR-Bank



Entlastung der Support-Mitarbeiter durch automatisierte Antworten



16.800.000
Nutzer

Bereits
seit Q1/2021
am Start



**Mehrwert: 48% der Support-Anfragen
automatisiert**

Live Use Case in der Sparkassen-App wird weiter ausgebaut

- Kundenanfragen aus der App und via E-Mail werden automatisch klassifiziert und derzeit in 21 Fällen standardisiert beantwortet
- Erweiterung bzgl. Störungen/Bugs in Entwicklung

Nutzer

Privat-/Firmenkunden
der Sparkassen

Service-Kanäle

- Telefonisch über die Sparkassen
- Über die App direkt zur Star Finanz

Service-Anfragen (24x7)

~50 bis ~1.000 Anfragen pro Tag, immer zeitkritisch,
da im Kern Finanzgeschäfte der Nutzer betroffen sind

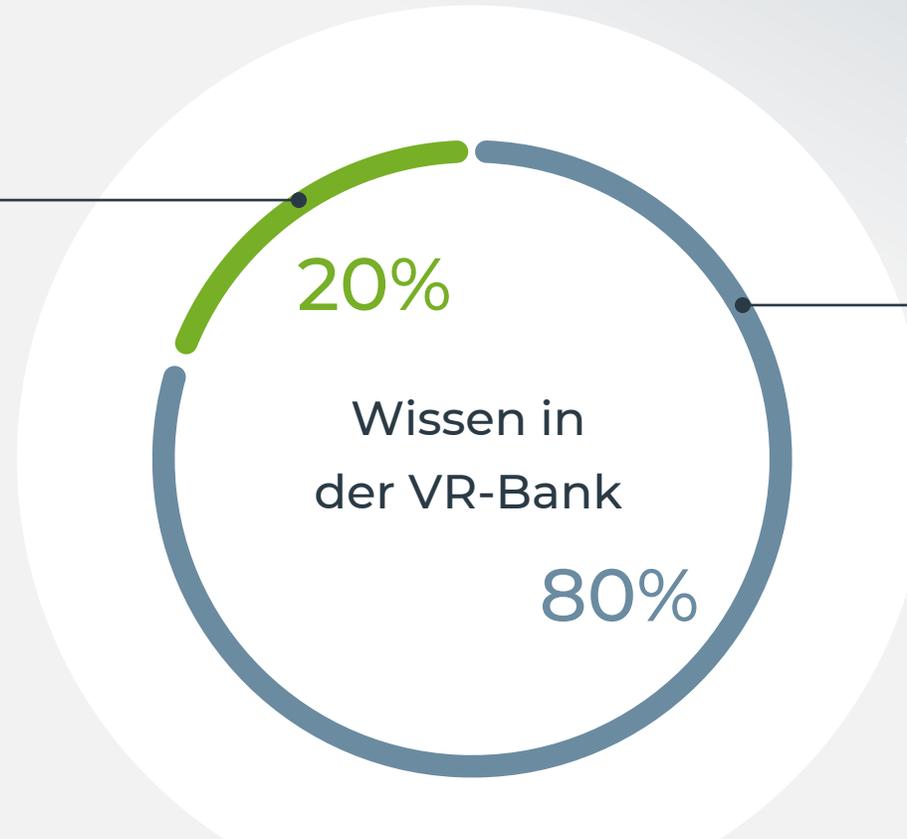
Digitale Assistenten für Endkunden (User Assist) und Mitarbeiter im KSC (Agent Assist)



Wissenslogistik bei den VR-Banken, warum!?

Bankindividuelles Wissen

- In den VR-Banken existieren unterschiedliche Prozesse, die dazu führen, dass Anteil von ca. 20% individuelles Wissen vorhanden ist
- Dieses Wissen ist in unterschiedlicher Form dokumentiert z.B. in Wikis oder im Intranet
- Die Inhalte sind z.B. notwendige Prozessbeschreibungen, Protokolle und Arbeitsanweisungen

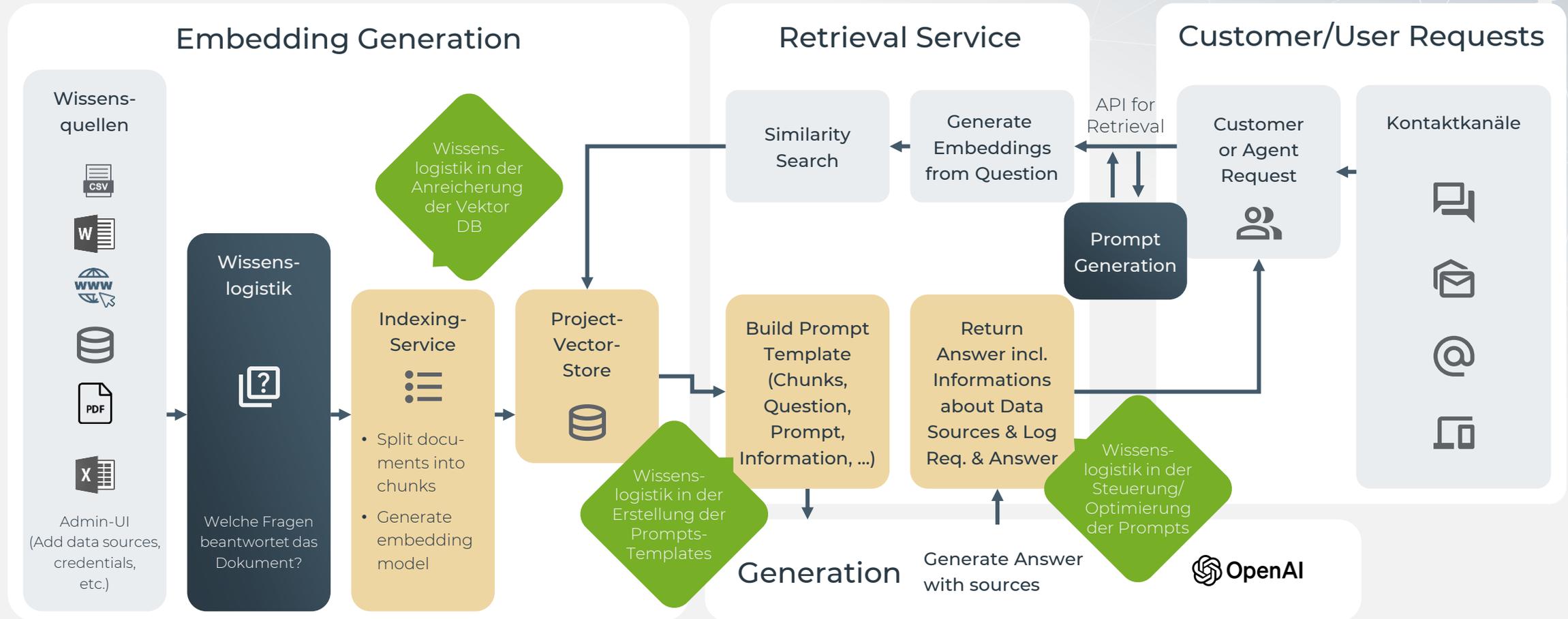


Wissen aus dem „Standard“

- Aus der bisherigen Zusammenarbeit mit den VR-Banken (z.B. VB Mittweida und VR Bank Nordoberpfalz) ergibt sich ein Anteil des „Standard-Wissen“ von ca. 80%
- Es wird hauptsächlich gespeist von den Atruvia, VR-Networld, BVR ...
- Dieses Wissen kann zentral zur Verfügung gestellt werden

i Um eine vollständige Beantwortung von Fragen im User – und Agent-Assist zu gewährleisten, muß 100% des Wissens der KI zur Verfügung stehen

RAG-Architektur, METIS und Wissenslogistik 2.0



Methoden und Tools

SAMHAMMER

Prozesse & Business Case

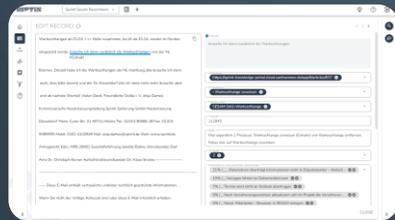
Wissenslogistik

Transformation & Implementierung

Technologie Stack



Datenanalyse und Potentiale



- Clusteranalyse Anfragen
- Sichtung Wissensbasis
- Meta-Daten Vector DB
- Anreicherung Datenmodell
- Verbindung Kontaktgründe und Wissen

Solution Design (Zielbild)



- Technisches Setup METIS
- Prompt-Templates
- Vector-DB
- LLM-Training
- Initiale Wissensbasis
- Wissenslogistik-Prozess

Solution Engineering



- Support-Transformation
- METIS Academy
- Dialog-Design Bot
- Selfservice-Design
- Klassifikationsmodelle - Mail-Automatisierung
- KI-Zusammenfassung

Betrieb (SaaS)



- SaaS Betrieb METIS-Toolsuite
- Wissenslogistik 2.0 (RAG)
- Wissenslogistik-Support
- Prompt-Engineering und Templates

Indexing-Service

- Split documents into chunks
- Generate embedding model

Build Prompt Template (Chunks, Question, Prompt, Information, ...)

Return Answer incl. Information about Data Sources & Log Req. & Answer

Evolutionäre Transformation zum Assisted Service Center

Helpdesk mit „People-Business“



Jedes Ticket immer wieder neu bearbeitet



Finden in Wissensquellen



Experten lösen immer wieder



Erstlösungsquote	63%
Ø Bearbeitungszeit	8 Minuten
Anzahl FTEs	40
Level 0 Lösungsquote	3%
Skalierungsfähigkeit	Menschen

Transformation zum ...



100% paßgenaues Wissen an der User Journey mit Humanloop

- Endkunde
- KSC Mitarbeiter
- Filialmitarbeiter



Technologie mit lokalem Wissen verbinden



Re-Engineering Prozesse und Mitarbeiter



VR Bank Implementierung, Wissenslogistik, Mitarbeiter-Befähigung, Umsetzung

„Technologie an die UserJourney und Prozesse!“

Assisted Service Center (hybrid)



Assistierter Helpdesk mit Dialogbot

„Chatten mit kuratierten Wissen“



Assistierter Omnichannel mit Wissensspeicher

ATRUVIA VR-NetWorld

Erstlösungsquote	91%
Ø Bearbeitungszeit	4,5 Minuten
Anzahl FTEs	21
Level 0 Lösungsquote	15%
Skalierungsfähigkeit	Wissen

Wie ist Ihre Sicht?

Wie sind Ihre praktischen Erfahrungen
im Bereich des digitalen Endkundensupports?

Wir freuen uns auf
einen Austausch!

