



Die Zukunft des Bankgeschäftes ist Telefon-basiert.

## **Die Herausforderung**

Banken und insbesondere Direktbanken haben aus Kostengründen einen hohen Bedarf an Automatisierung für die Kundeninteraktion. Über lange Zeit wurde viel unternommen, um über das Internetbanking dieses Ziel mit hoher Qualität für den Kunden zu erreichen.

Ein nicht gerade kleiner Bankkundenanteil (insbesondere ältere Kunden) hätte aber gerne weiterhin ihren Ansprechpartner, der mit ihnen tägliche Probleme ihrer Bankgeschäfte lösen kann. Die Bank investiert daher in den Ausbau des Telephone Banking.

# **Die Lösung**

Die Automatisierung in diesem Fall beruht auf intelligenten Software-Agenten, sogenannten Smart Bots, die per Telefon interagieren. Diese Technologie ist inzwischen weit fortgeschritten.

Um sie schnell in Bankprodukte integrieren zu können, bedurfte es einer automatisieren Deployment-Umgebung. Daneben muss sichergestellt werden, dass die Algorithmen zur Spracherkennung mit dem Bankenvokabular trainiert und getestet werden.

### **Das Ergebnis**

Die entwickelte Umgebung stellt eine schrittweise Einführung der Technologie für einzelne Bankprodukte zur Verfügung. Damit lassen sich nun Akzeptanzstudien mit Bankkunden durchführen. Der Fokus liegt dabei auf den Standardfunktionen einer Bank wie Kontostand und Überweisungen.

#### Kommentar



Unser Solutions Architect erläutert:



"Neueste Spracherkennungstechnologien ermöglichen eine noch nie dagewesene Sprach- und Stimmungserkennung. Somit kann der SmartBot sehr genau auf die beschriebenen Problemstellungen reagieren."

### Über uns

Als Teil der niederländischen ICT Group, trägt ICT Digital Solutions seinen Teil dazu bei, die Welt jeden Tag ein bisschen smarter zu machen. Die ICT Group verteilt sich auf 14 Standorte in unterschiedlichen Ländern mit mehr als 2.300 Mitarbeitern.

ICT Digital Solutions verfügt sowohl über umfangreiche Multi-Domain-Expertise als auch über tiefgreifende Branchenkenntnisse. Die Integration dieser Stärken in überzeugende technologische Lösungen versetzt uns in eine einzigartige Position, um unseren Kunden zu helfen, ihre Geschäftsprozesse effizienter, flexibler, einfacher, sicherer und - als Ergebnis - nachhaltiger zu gestalten.

Wir bieten nicht nur Software-Beratung, sondern auch individuelle und maßgeschneiderte Software-Entwicklungsleistungen sowie eigene "out of the box" Software-Lösungen für die digitale Transformation, insbesondere IoT (Internet of Things) an.

**ICT Digital Solutions GmbH** 

info@ict-ds.eu

www.ict-ds.eu