



CHATBOTS KLÜGER MACHEN!

In vielen Callcentern entlasten Chatbots den Kundenservice. Aber bei der Qualität gibt es große Unterschiede. Wie kommen Sie vom einfachen „Ja“ und „Nein“ zu einer Lösung, die Ihre Kundschaft legitimiert und gezielt weiterleitet?

Ob Sofaecke, Mähroboter oder Tablet: Wenn der Einkauf größer ausfällt, bezahlen viele auf Raten. Gerade im Online-Handel übernehmen oft externe Finanzierungspartner die Finanzierung solcher Kleinkredite. Die Auflagen für Legitimation und Authentifizierung, die sie dabei erfüllen müssen, sind streng – andererseits müssen die Abläufe so einfach wie möglich bleiben, damit die Kundschaft ihren Einkauf nicht genervt abbrechen. Auch sollten eigene Mitarbeitende dabei nicht in zusätzlicher Arbeit versinken. Deshalb entwickelte OPITZ CONSULTING bei einer führenden Bank für Konsumentenkredite eine Chatbot-basierende Data-Science-Lösung, die einerseits den hohen Qualitätsansprüchen im Bankensektor genügt und andererseits dabei hilft, den Service zu verbessern und neue Geschäftschancen zu erschließen.

Die Herausforderung

Die Bank engagierte uns, um bei einem Machine-Learning-Experiment zu unterstützen. Es ging darum, einen Chatbot für Konsumentenkredite zu entwickeln als zusätzlichen Kanal, der den Service entlastet und Kund:innen einfacher ans Ziel bringt.

Schnell wurde klar, dass man mehr wollte als einen einfachen Bot, der mit ein paar FAQs gefüttert wird.

Immerhin kommen – über alle Kanäle gerechnet – mit ungefähr 500.000 Kundenkontakten im Jahr erhebliche Datenmengen zusammen. Sensible Daten, die aber auch wertvolle Informationen liefern können – für Service und Geschäft.

Die Lösung

Welche Person befindet sich am anderen Ende der Leitung? Das ist die Frage, die immer zuerst zu klären ist: Manuelle Authentifizierung ist aufwändig. Die Authentifizierung und Legitimierung waren daher der perfekte erste Anwendungsfall.

Vom ersten Skript an wurde der Chatbot als vollwertige Softwarelösung konzipiert, inklusive Testing, Staging und Pentest, um ein Fundament für die hohen Standards bei Datenschutz und Security einer Bank zu legen.

Gemeinsam mit der Bank schufen wir die Basis für ein System, das Daten zunächst sammelt und später intelligent verarbeitet.

Vom Chatbot zur Datenmaschine

Das neue Chatbot-System wertet nicht nur die Daten aus, die Kreditnehmende eingeben, sondern es bezieht auch Rahmen-daten wie Prozesse, Zeit und Kosten in seine Analysen mit ein:

Ist der Einsatz effizient? Rechnet sich der Chatbot in diesem Feld? Wo hakt es, und was würde die Lösung verbessern? Was nervt die Benutzenden, was hilft ihnen wirklich weiter?

Auch wenn das Chatbot-System zunächst als einfaches Frage-Antwort-Spiel startete, steckte von Anfang an mehr dahinter: Jede Interaktion mit dem Chatbot fließt anonymisiert in sein Backlog ein. Hier wird sie ausgewertet und trägt nach und nach dazu bei, den Prozess für Beschäftigte, Partner und Kundschaft immer besser zu unterstützen und die Ergebnisse zu optimieren.

Ergebnis

Was bringt der Chatbot?

Bereits nach einem halben Jahr wurden ein Viertel aller Legitimierungen über den Chatbot durchgeführt: Die Lösung entwickelte sich zu einer effizienten Alternative zu Telefon und E-Mail und entlastet so massiv das Communication Center. Gleichzeitig trägt der datengetriebene Ansatz dazu bei, „nebenbei“ neue Geschäftsfelder zu entdecken.

Wie geht es weiter?

In Zukunft soll der Chatbot weitere Schritte bei der Legitimierung für Konsumentenkredite übernehmen und einfache Aufgaben eigenständig durchführen: Zum Beispiel persönliche Daten ändern oder Raten anpassen. Eine Anbindung an das CRM-System kann die Datenpflege weiter vereinfachen und viele weitere Möglichkeiten eröffnen.

Kundenmeinung

„Die Zusammenarbeit war agil, hat viel Spaß gemacht und die Kolleginnen und Kollegen waren motiviert. Der Chatbot schafft optimale Voraussetzungen für ein darauf aufbauendes Kundengespräch. Für uns ein großer Mehrwert.“
Managerin im Kundenservice-Center der Bank

Auf einen Blick

Wie konnten wir helfen?

- Der Legitimationsprozess für Konsumentenkredite wurde vereinfacht und beschleunigt.
- Der Chatbot generiert Daten, die aggregiert ausgewertet werden können – und schafft damit ein tragfähiges Fundament für intelligente Data-Science-Lösungen mit den Qualitätsstandards moderner Softwareprojekte.
- Bankregularien bezüglich Datenschutz und IT-Security werden wirtschaftlich eingehalten.
- Die Lösung wurde inhouse entwickelt und kann daher lizenzfrei genutzt und weiterentwickelt werden.

Die Vorteile

Der Chatbot kann Eingaben selbständig zuordnen und verarbeiten – das bedeutet

- Entlastung für die Beschäftigten der Bank:
 - Mehraufwand im Partner-Geschäft wird abgedeckt
 - Für wertschöpfende Tätigkeiten und Beratung bleibt mehr Zeit
- Mehr Komfort für die Kunden der Bank:
 - Schnellere Bearbeitung von Kreditanträgen
 - Zusätzlicher Kommunikationskanal
- Wertvolle Daten für die Entwicklung der Bank:
 - Für bessere Datenqualität
 - Für die Weiterentwicklung des Systems
 - Für die Verbesserung von Prozessen

**Haben Sie ein ähnlich gelagertes Vorhaben?
Dann sprechen Sie uns doch einfach mal an:**



Olga Hermann
Director Solutions
olga.hermann@opitz-consulting.com

