



Bot-Strategie



Bot

Agenda

- 1 Aktuelle Herausforderungen
- 2 Kundendialogplattform & Bot-Strategie
- 3 Unsere Lösung Linda+
- 4 Blick in die Zukunft
- 5 Künstliche Intelligenz



Kundenperspektive und Insights der Sparkassen ergeben klaren Blick auf Einsatzmöglichkeiten, Verbesserungs- und Entlastungspotentiale durch KI



**Herausforderungen aus Sicht
der Kundinnen und Kunden**



Vs



**Herausforderungen aus Sicht
der Sparkassen**



Bot

Aktuelle Herausforderungen verdeutlichen Ansatzpunkte für Automatisierung und Einsatz von KI

- Verdichtung der Filialstandorte
- Effizienz vs. Kundenorientierung
- Knappe Ressourcen
- Hybrides Kundenverhalten
- Kundenbedürfnis an Serviceanliegen im Alltag höher als an Produktabschlüssen
- Geringe Wahrnehmung vorhandener Möglichkeiten

**Digitaler
Kundenservice**





Bot

Ableitung von Handlungsfelder und Maßnahmen zur Unterstützung und Entlastung durch die Einsatzmöglichkeiten von KI



Herausforderungen aus Sicht der Kundinnen und Kunden

- Kunden nutzen heute aus Bequemlichkeit vorwiegend persönliche Kontakte zu den Sparkassen
- Prinzipielle die Bereitschaft, digitale Services zu nutzen, wenn dies einfach möglich ist
- Vor allem die Gruppe der 18 – 39-Jährigen ist sehr offen gegenüber digitaler Service Nutzung
- Services und Inhalte müssen schnell und intuitiv auffindbar sein
- Lange Texte werden nicht mehr gelesen



- Gemeinsame, **zentrale technische Plattform**
- **Zentrale Wissensbasis** für hohe Antwortqualität
- Einsatz von weiteren **KI-Methoden für besseres Kundenerlebnis**
- **Ausbau fallabschließender Prozesse** zur Steigerung der Servicequalität



Herausforderungen aus Sicht der Kundinnen und Kunden

- Großteil der Anrufe betrifft Standardserviceanliegen
- Digitale Lösungsansätze existieren, werden aber nicht ausreichend genutzt bzw. überhaupt gefunden
- Telefonie bindet Kapazitäten und ist teuer
- Bedürfnis an Serviceanliegen im Alltag ist im Verhältnis viel höher als an Produktabschlüssen
- Knappe Ressourcen





Bot

Die Kundendialogplattform – stetig steigende Nutzung durch Sparkassen, Verbundpartner und Dienstleister



1.000,6 Mio.

ISP-Transaktionen 2023

steigen seit Jahren stark an



977

ISP-Mandanten (per Januar 2024)

produktive ISP-Mandanten insgesamt (teilweise mehrere Mandanten je Institut)



90,9 Mio.

Kundenanrufe 2023

über die ISGeroutet



305.555

Text-Chats 2023

über den Text-Beraterchat durchgeführte Chats



32.641

Video-Chats 2023

über den Video-Beraterchat durchgeführte Calls



18.111

Apple Messages for Business Chats 2023

über AMFB durchgeführte Kundenchats



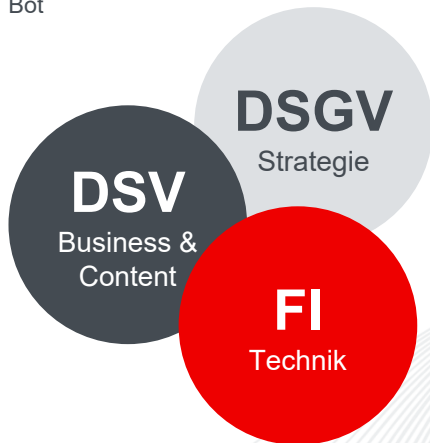
Bot

Agenda

- 1 Aktuelle Herausforderungen
- 2 Kundendialogplattform & Bot-Strategie
- 3 Unsere Lösung Linda+
- 4 Blick in die Zukunft
- 5 Künstliche Intelligenz



Bot



Mission Statement



Kundendialogplattform

Unser Ziel ist es, durch eine einheitliche Sprache und Wissensbasis über alle Kanäle den **besten Kundenservice zu erreichen**.

Daher werden wir bis 2025 alle Dialogkanäle¹ in einer **einheitlichen Plattform** zusammenführen.

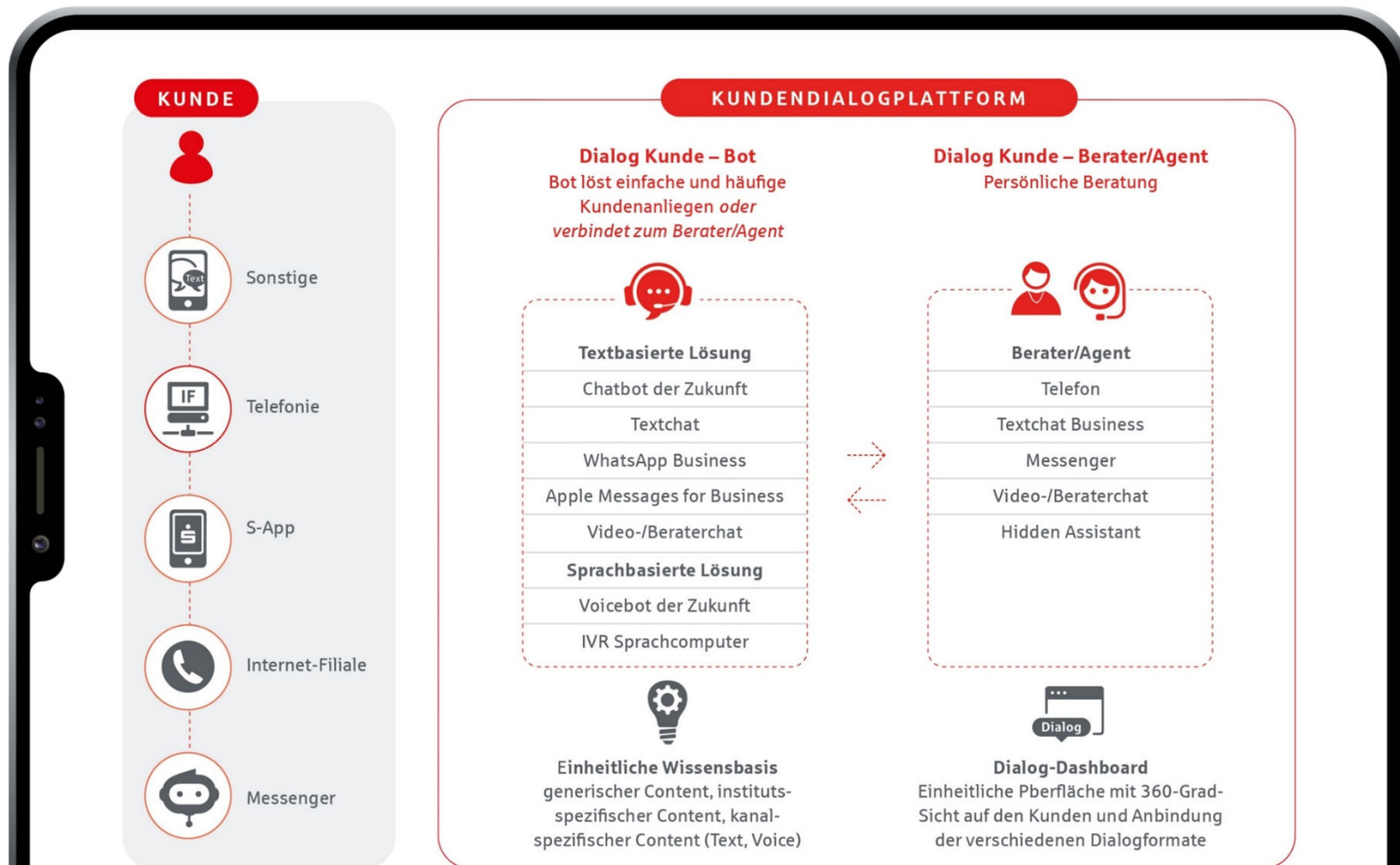
Hierfür werden alle Initiativen zu Chatbots und digitale Assistenten in einem abgestimmten Rollenmodell gebündelt und standardisiert.

¹ Dialogkanal in diesem Kontext ist ein Inbound-Kommunikationskanal, auf den der Kunde im Erstkontakt aktiv zugeht. Kanäle zu Bots, Prozessen, Agenten-Messenger-Diensten, wie z.B. WhatsApp, Apple Business Chat, Beraterchat in IF, S-App, zentrale Portale und Google/Alexa. Voice-Bot/Sprachdialog und Telefonkanal.



Bot

Ausbau der ISP zu einer Kundendialogplattform – für alle Kontaktkanäle



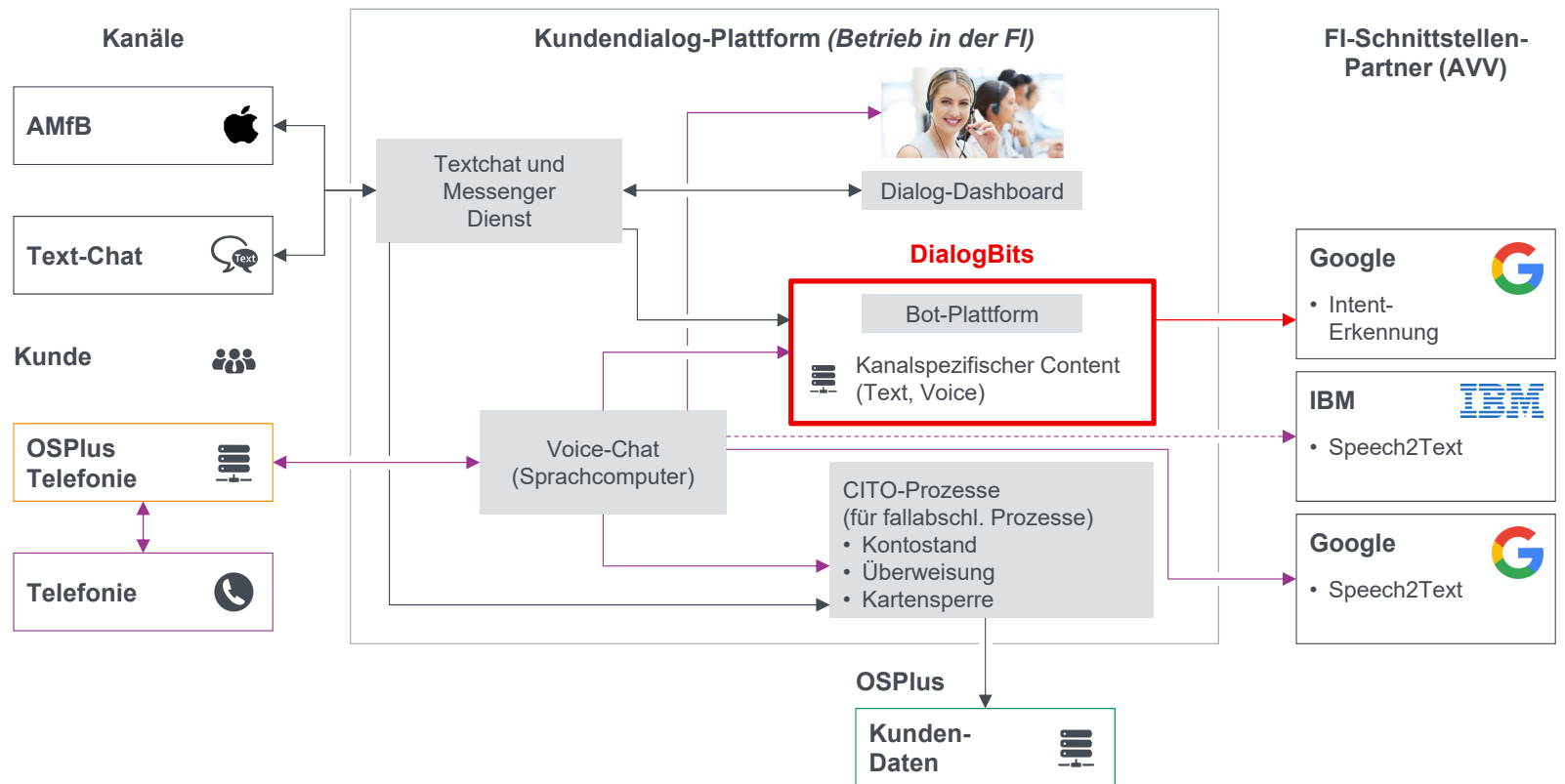
Quelle: IT-Strategie OSPlus 2022 (format-adaptiert)



Kunden-Dialog-Plattform



Anbindung von KI-Clouds an die Kunden-Dialog-Plattform

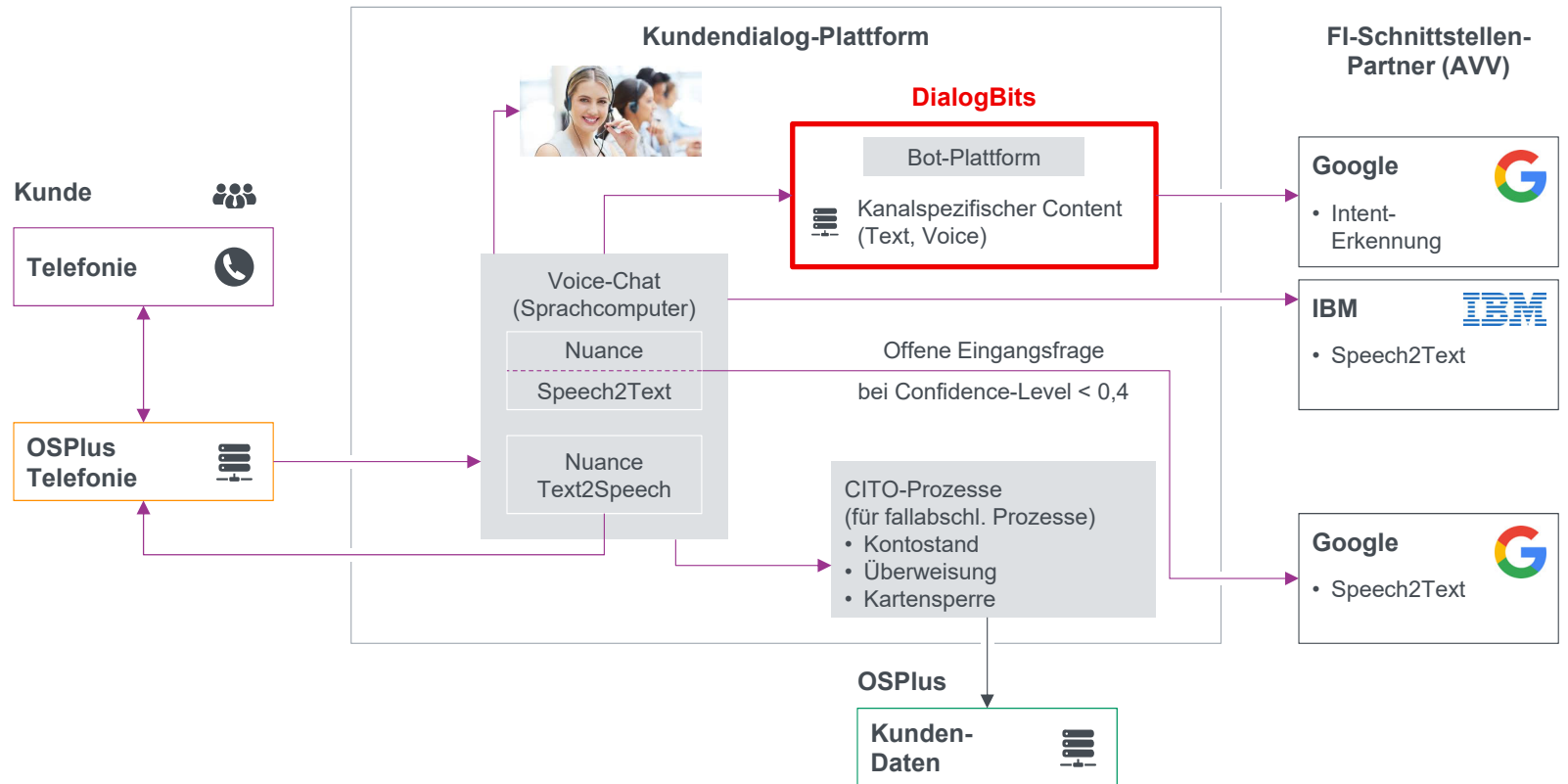




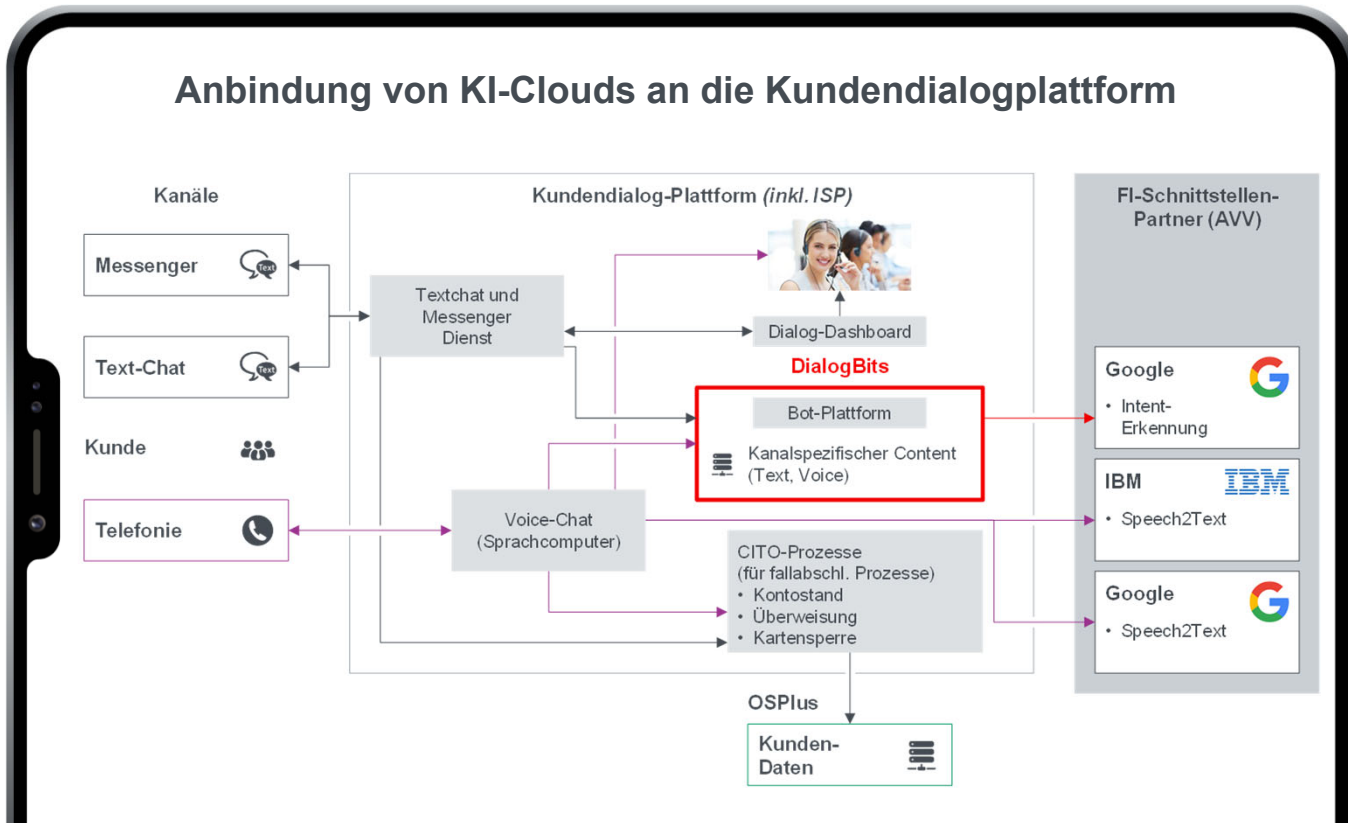
Kunden-Dialog-Plattform



Details im Voice-Kanal (aktuell)



Wir nutzen bereits heute KI-basierte Systeme, um die bestmögliche Spracherkennung und Interpretation sicherzustellen

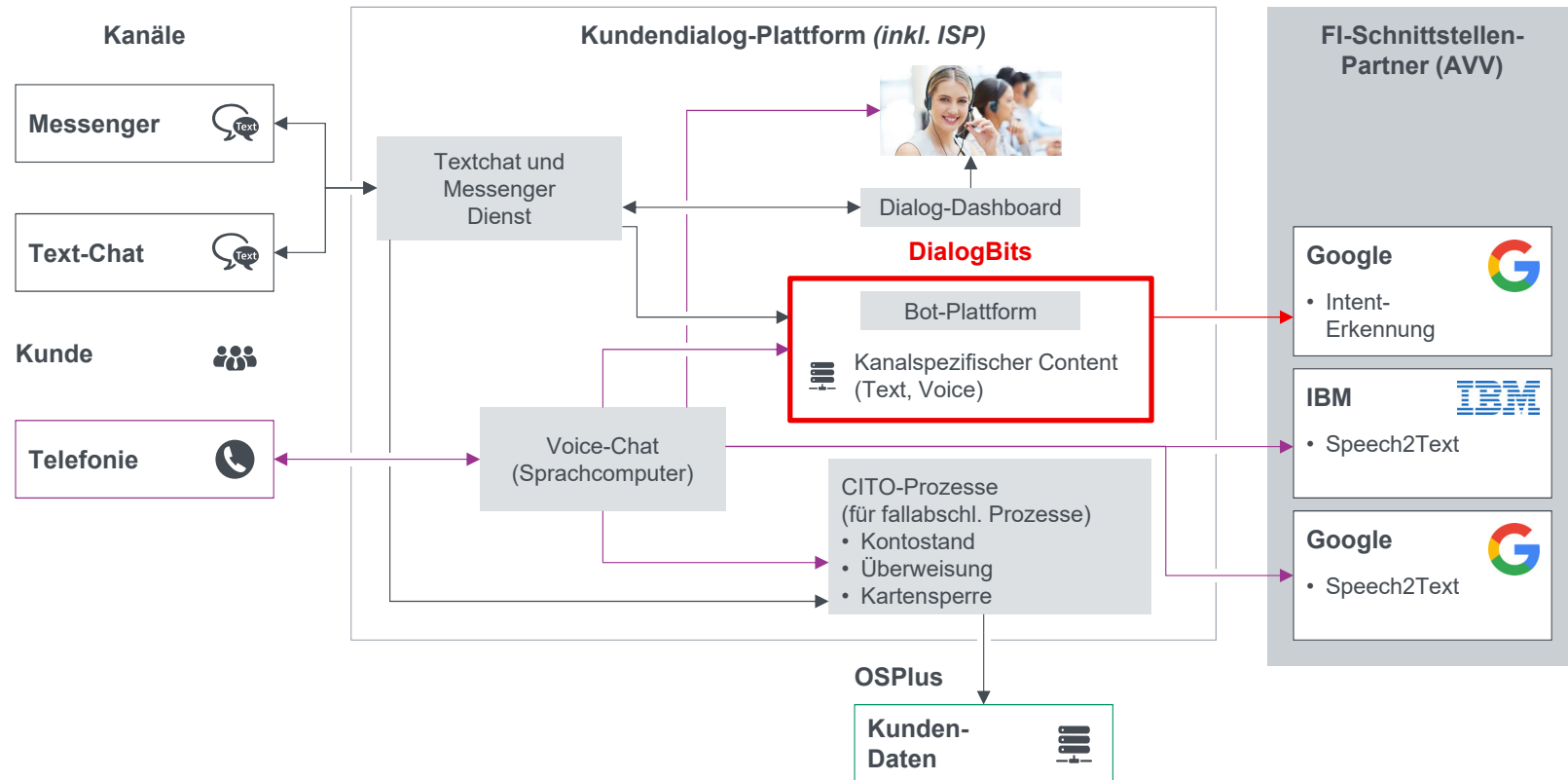


Um Texte (Chat und Messenger) und gesprochene Nachrichten (IVR) zu erkennen, setzen wir bereits verschiedene KI-Methoden ein, z.B. Speech-To-Text und Intent-Erkennung



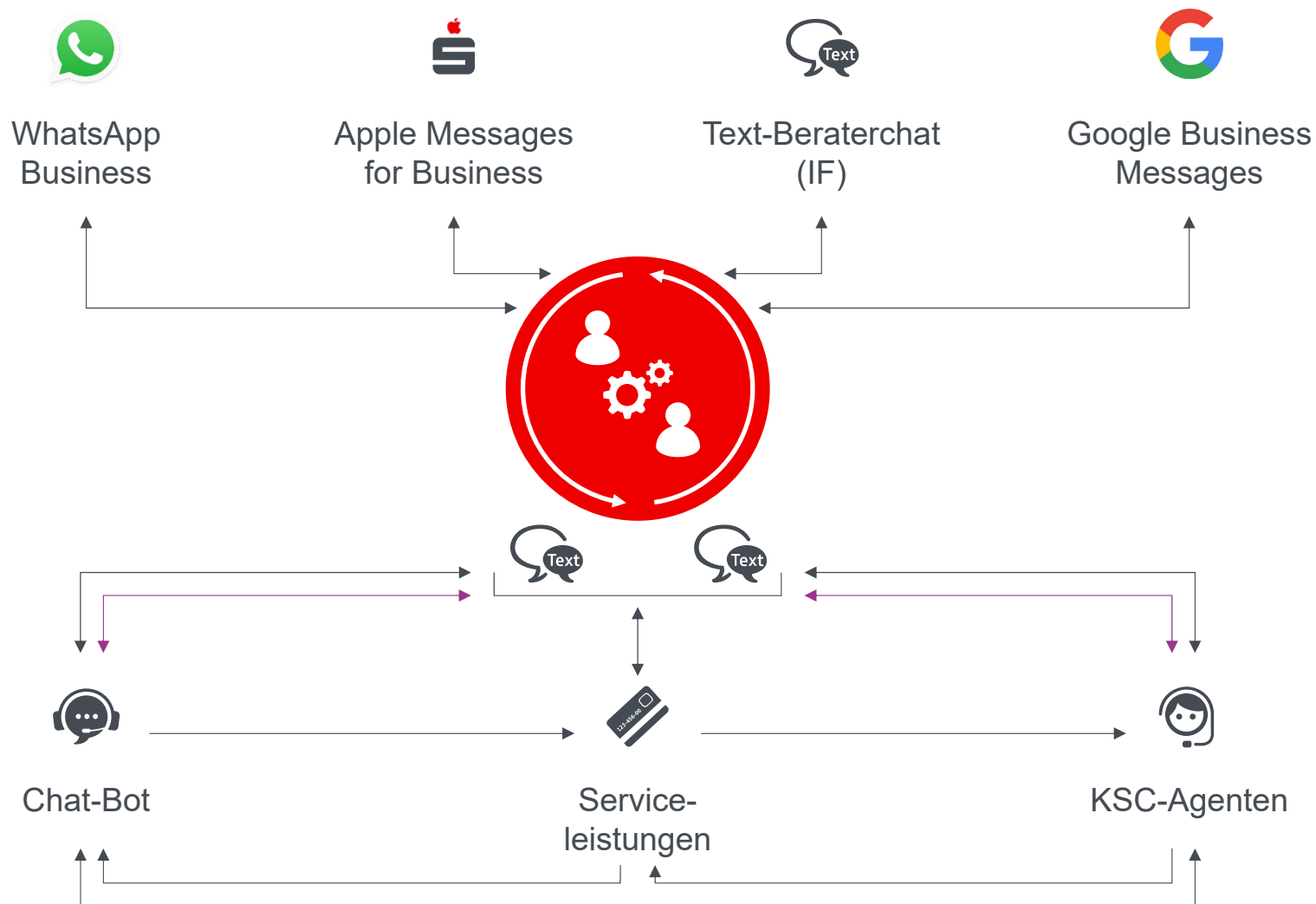
- Training des Bots, für die Absichten-erkennung, erfolgt durch Hinterlegen eines in der Bot-Plattform gepflegten Dialog-Contents
- Bisher unbekannte Fragen, die auf bereits trainierte Absichten abzielen, können bei selbstlernenden KI-Systemen automatisch beantwortet werden

Screen do edycji





Dialog Event Loop





Bot

Einsatzmöglichkeiten für die Sparkassen: Endkundenbot (**Bot-First**)



Kunde kommt
mit einem Anliegen



**Anliegen wird als erstes
vom Chatbot »angenommen«
und bearbeitet**



Bot erkennt Anliegen
und löst dieses



Bot erkennt Anliegen nicht →
Weiterleitung an Mitarbeitenden



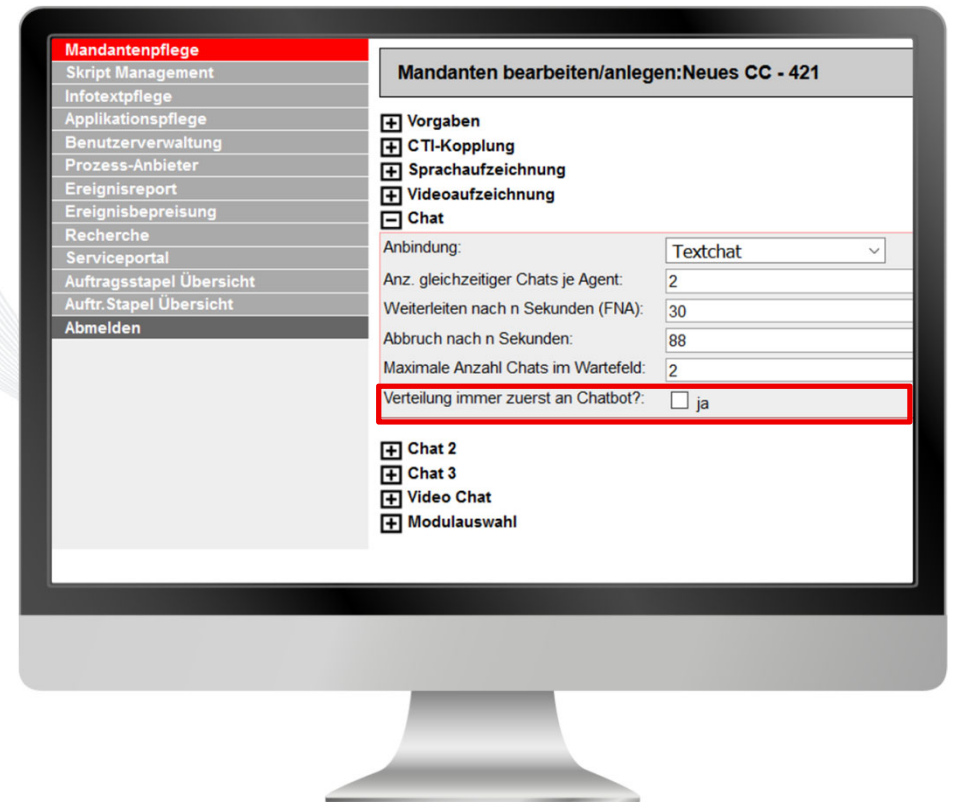
Bot

Bot Strategien – Für eine individuelle Kundenansprache



Szenario „Chatbot-First“

- Der Erstkontakt mit dem Endkunden übernimmt der entsprechende Bot
- Sie haben die Möglichkeit den Haken selbst aus- und abzuwählen
- EndkundInnen haben zukünftig die Möglichkeit, fallabschließende Prozesse über den Bot zu lösen
 - Entlastung Ihrer Mitarbeitenden
 - Mehr Zeit für individuelle und hochwertige Beratungen





Bot

Einsatzmöglichkeiten für die Sparkassen: Endkundenbot (**Agent-First**)



Kunde kommt
mit einem Anliegen



Anliegen wird als erstes vom
Mitarbeitenden »angenommen«
und bearbeitet



Weiterleitung via Textbaustein an
Chatbot = Anliegen wird gelöst



Bot erkennt Anliegen nicht =
Weiterleitung an Agenten/Agentin

Bot Strategien – Für eine Individuelle Kundenansprache



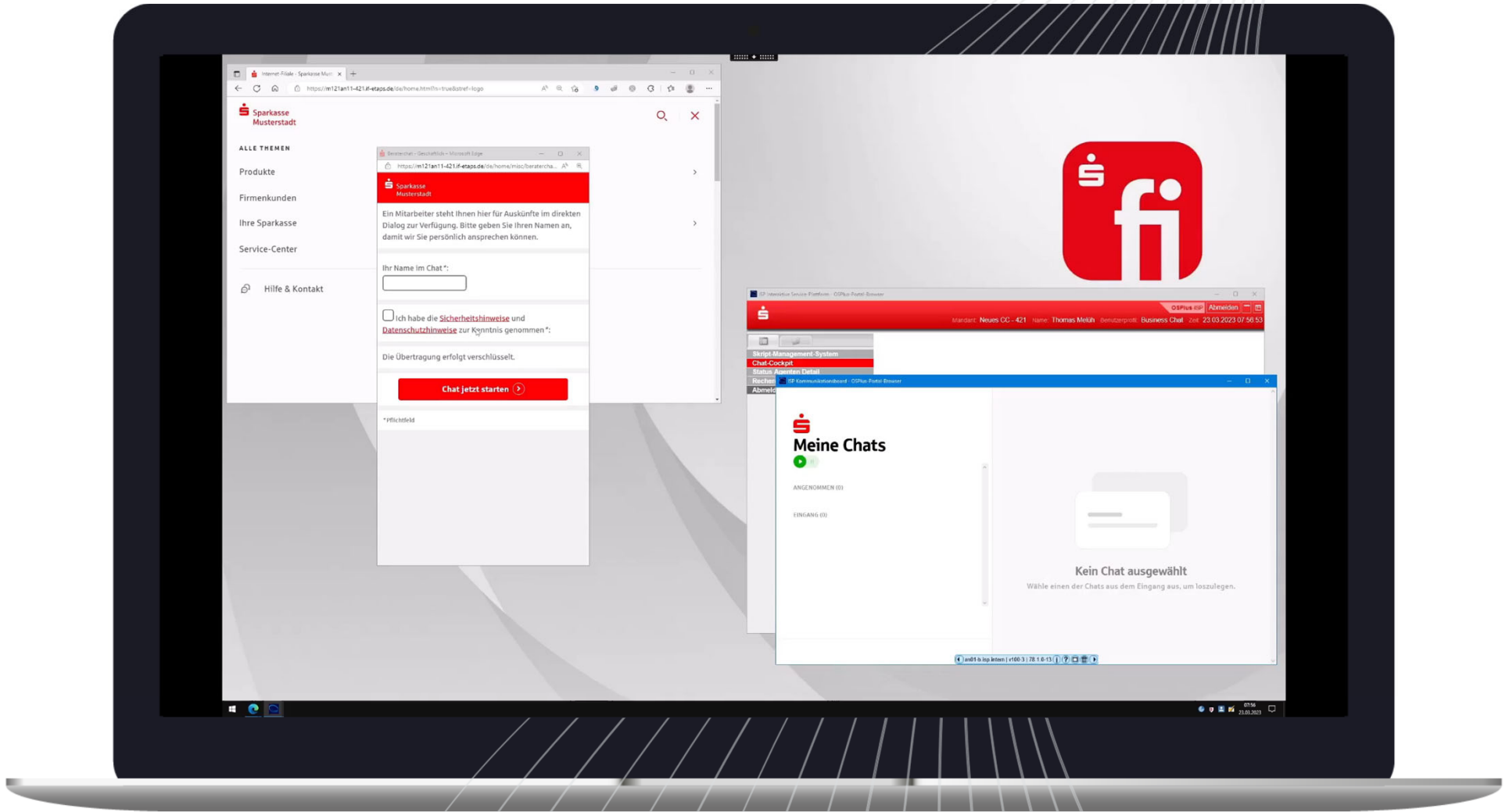
> Mittels eines entsprechenden Textbausteins ist der ISP-Bediener in der Lage, eine Kommunikation manuell an ein Bot zu übergeben. Die Übermittlung des Textbausteins führt zu einer Übergabe des Dialogs vom ISP-Bediener zum Bot.

> EndkundInnen haben zukünftig die Möglichkeit, fallabschließende Prozesse über den Bot zu lösen

- Entlastung Ihrer Mitarbeitenden
- Mehr Zeit für individuelle und hochwertige Beratungen



Bot



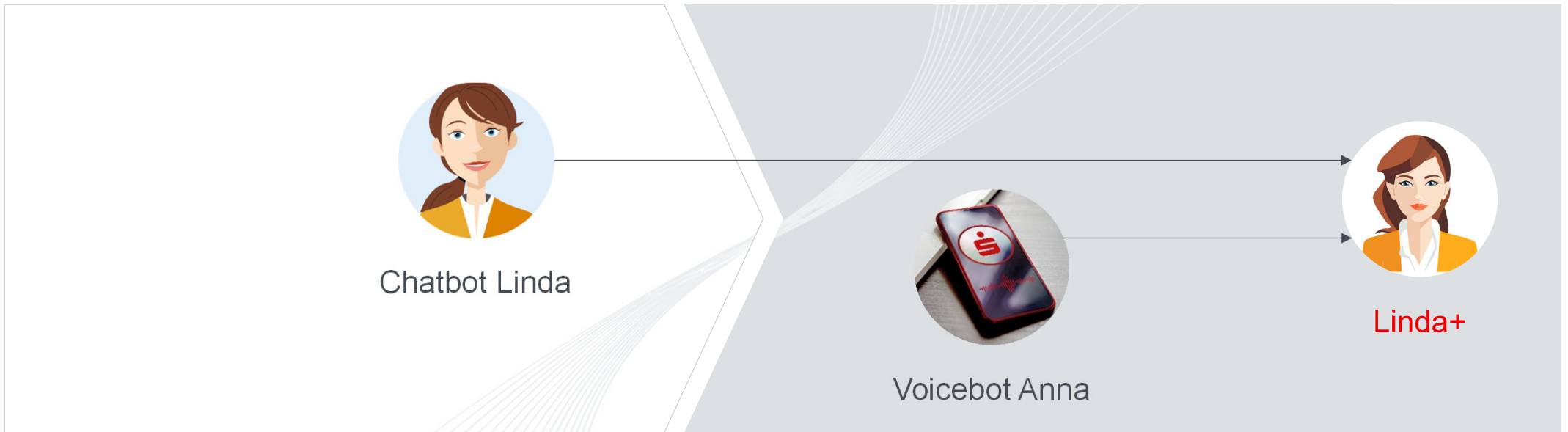


Bot

Agenda

- 1 Aktuelle Herausforderungen
- 2 Kundendialogplattform & Bot-Strategie
- 3 Unsere Lösung Linda+
- 4 Blick in die Zukunft
- 5 Künstliche Intelligenz

Nächste Stufe der Bot-Entwicklung durch Integration in die Kundendialogplattform und weiteren Einsatz von KI-Methoden



> Beantwortung von Serviceanliegen

> Bearbeitung fallabschließender Kundenanfragen und Aufruf von Prozessen



Bot

KI in Linda+ Chat kurz erklärt



Grundlage: Intentbasierte KI

1

Chatbot Linda+ ist ein intelligentes System, das auf natürlicher Sprachverarbeitung basiert.

3

Durch maschinelles Lernen verbessert der Chatbot kontinuierlich seine Fähigkeit, Benutzeranfragen zu verstehen und passende Antworten zu geben.

2

Er analysiert die Absichten (Intents) der Benutzer und ermöglicht einen interaktiven Dialog.

4

Er wird stetig vom Produktteam der S-Com trainiert und redaktionell weiterentwickelt.

Chatbot Linda+ – Das ist neu



Geringerer Einführungsaufwand

durch viele Verbesserungen aus 6 Jahren Bot-Erfahrung:

- Weniger Variablen anpassen
- Antwortvorlagen
- Linkchecker



Fallabschließende Kundenanfragen

durch OSPlus-Anbindung, wie z.B. Kontostandabfrage oder Kartensperrung. **Chat-Übergabe** inklusive Gesprächsprotokolle an KSC-Berater.



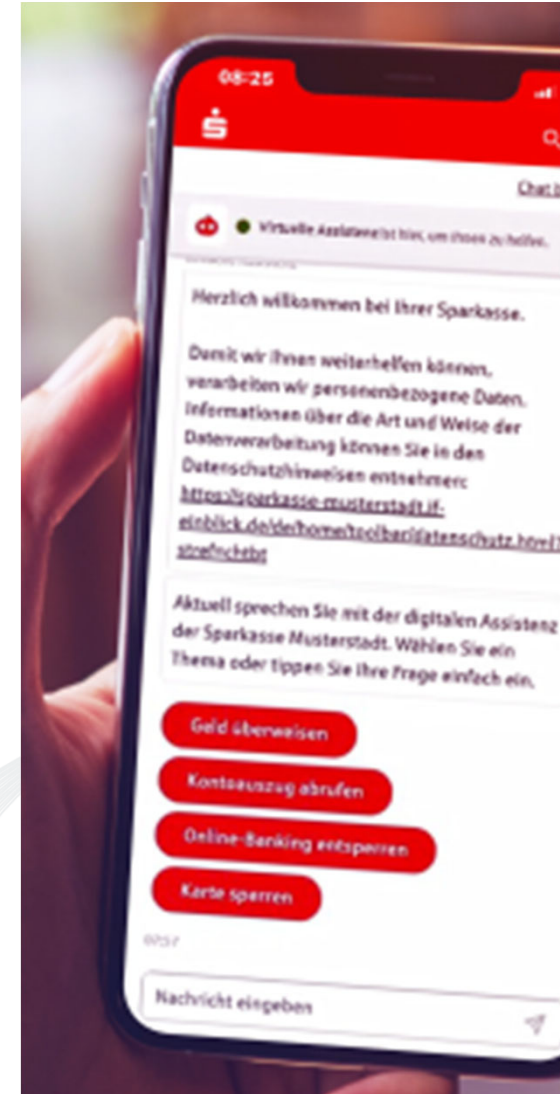
Ausführliche Analytics

durch **verbesserte Erfolgsmessung** kann das Nutzerverhalten anhand umfangreicher Kennzahlen ausgewertet werden.



Mehrsprachigkeit

Beantwortung von nicht-deutschsprachigen Anfragen sind zukünftig kein Problem mehr.



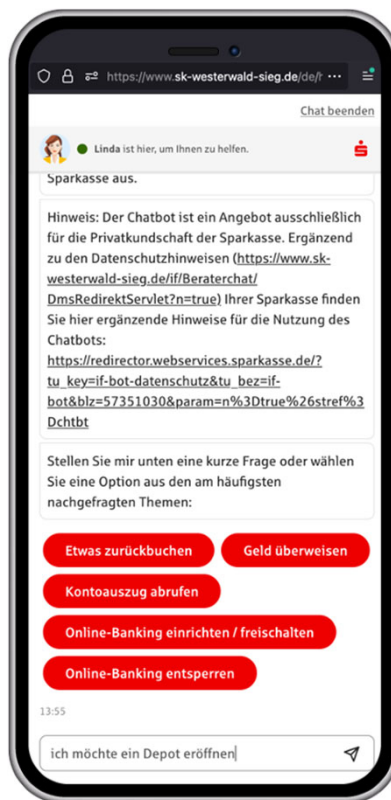


Bot

Was hat sich verändert?



Verbessertes Kundenerlebnis: Linda+ vs. Linda (alt)



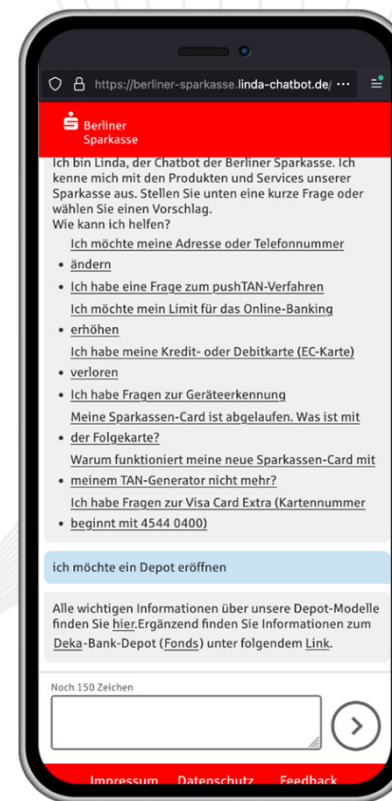
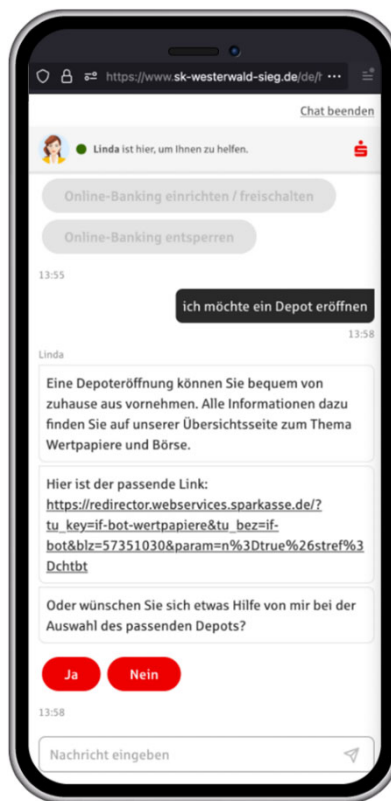


Bot

Was hat sich verändert?



Verbessertes Kundenerlebnis: Linda+ vs. Linda (alt)



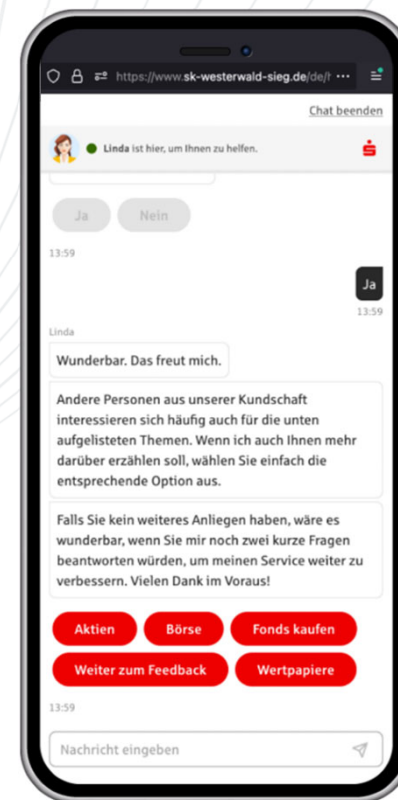
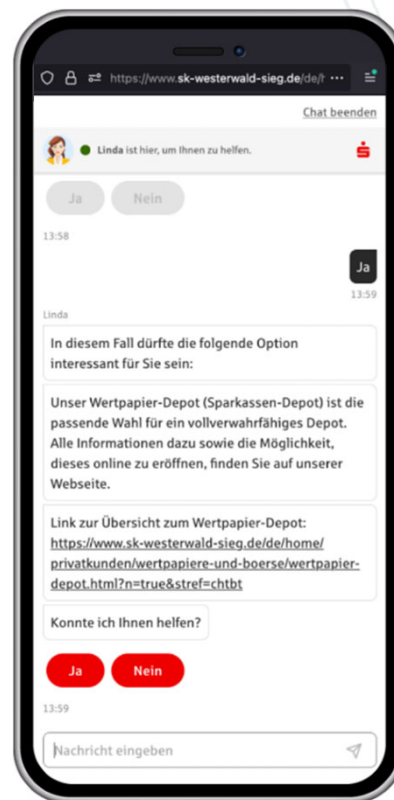
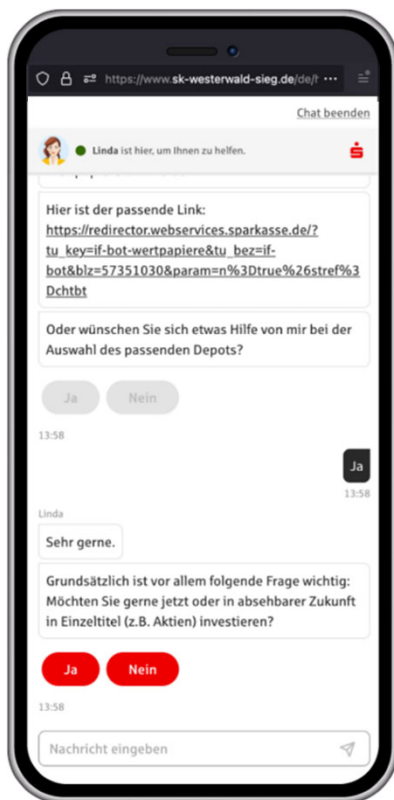


Bot

Was hat sich verändert?



Verbessertes Kundenerlebnis: Linda+ vs. Linda (alt)





Bot

Der Rollout von Linda+ Chat ist gestartet



Beauftragungen von Sparkassen

78

Auf Botplattform onboardet

64

Sparkassen im Livebetrieb

18

Derzeitige Antwortrate

90,9%

Absprungrate

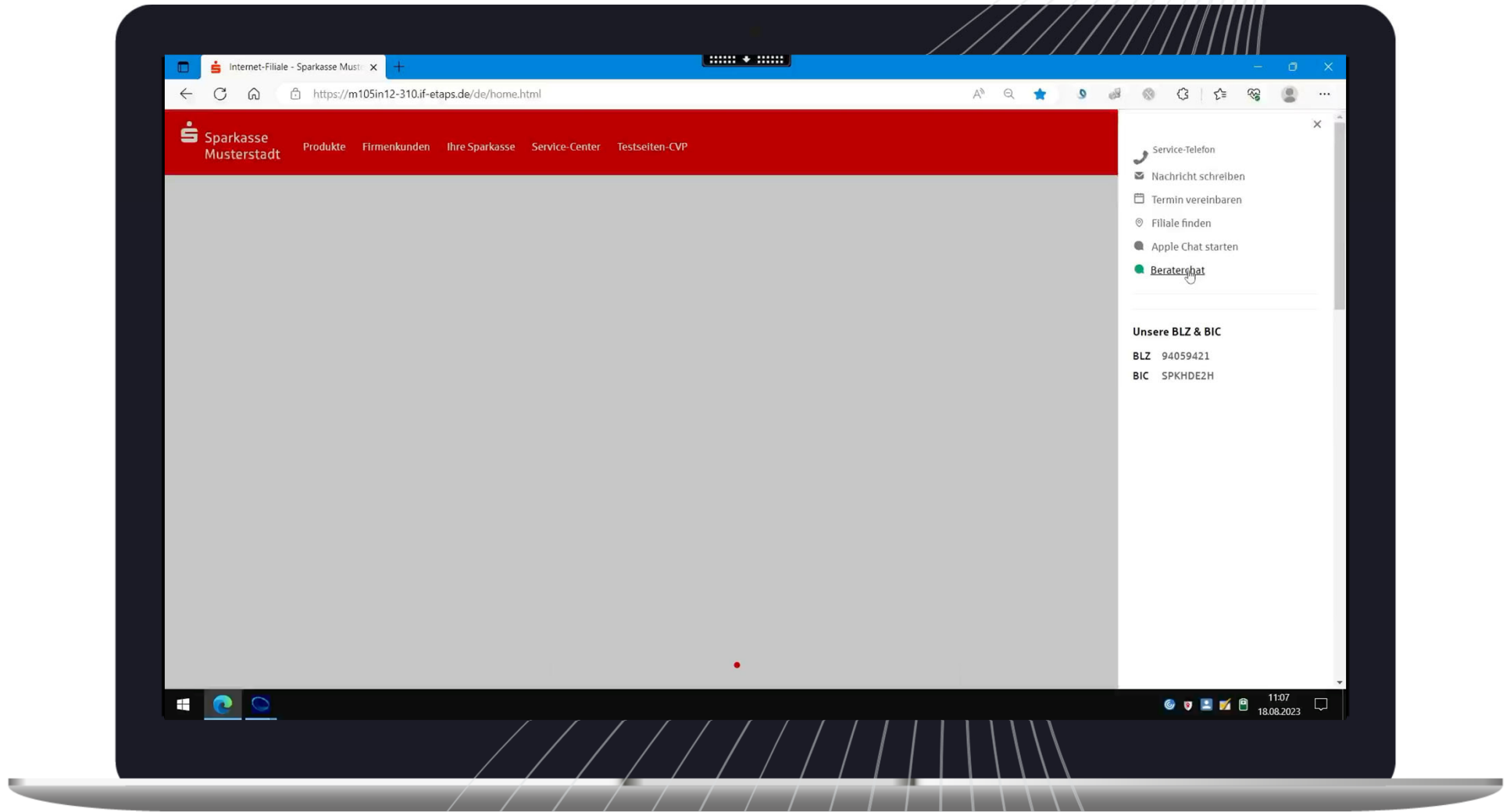
19,9%

Weiterleitungsquote an Berater

9%



Bot



Was kann Linda+ Voice?



Roadmap fallabschließende Prozesse 2024¹

Linda+ Chat

- Terminwunsch/Rückruf
- Ersatzkarte bestellen
- Karten-PIN bestellen



- Pfändungsauskunft
- Zugangsdaten vergessen¹
- OB-Limit ändern¹
- Online-Banking entsperren¹



- SEPA-Überweisung¹
- Umbuchung¹
- Push-Tan zurücksetzen¹



- Lastschrift-Widerspruch¹
- Daueraufträge erstellen/löschen/auflisten¹
- Online-Banking beantragen



Ende Mai

Q2

Q3

Q4

Linda+ Voice

Praxisvalidierung



- Terminwunsch/Rückruf
- Ersatzkarte bestellen
- Karten-PIN bestellen



- Zugangsdaten vergessen/entsperren¹
- OB-Limit ändern¹
- Pfändungsauskunft



- Karte entsperren¹

Änderungen Vorbehalten

¹ Bereitstellung geplant, allerdings in Verbindung mit ZAS abhängig von rechtlichen & vertraglichen Aspekten.



Bot

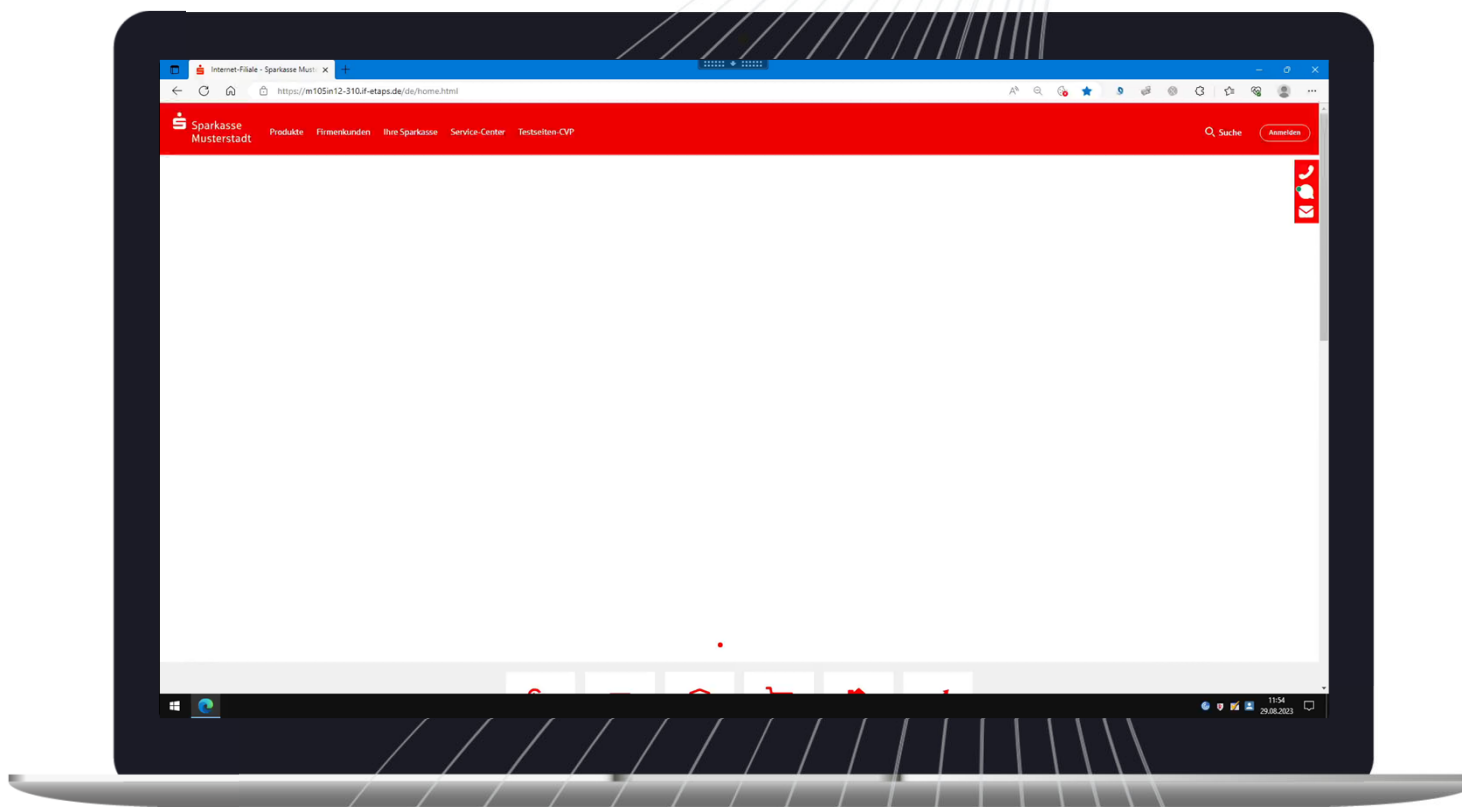
Agenda

- 1 Aktuelle Herausforderungen
- 2 Kundendialogplattform & Bot-Strategie
- 3 Unsere Lösung Linda+
- 4 Blick in die Zukunft
- 5 Künstliche Intelligenz



Bot

Ausblick 2024 – Mehrsprachigkeit mit Linda+





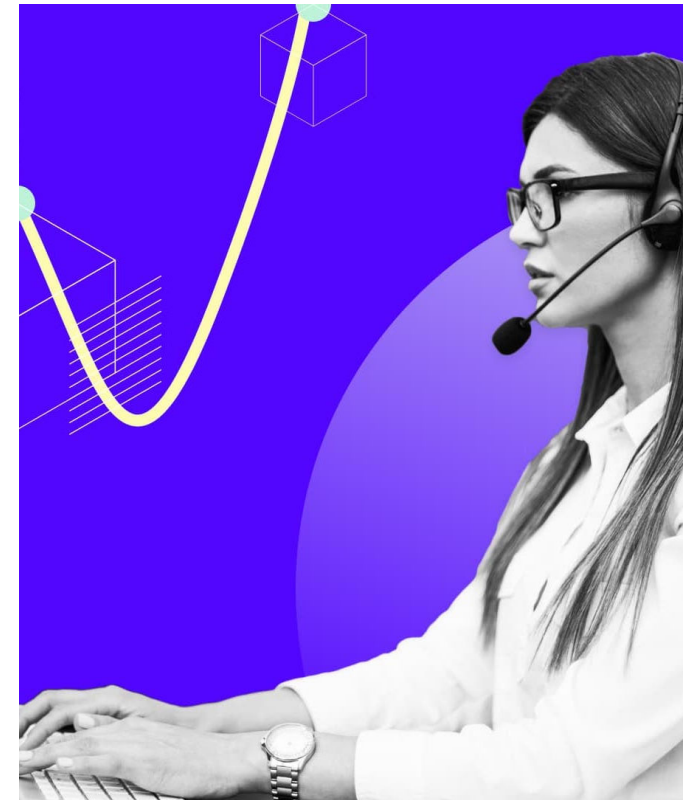
Bot

Digitale KI- Assistenz



Identifizierung von Kundenanliegen mit Hilfe von KI

- **Schnellere und nachvollziehbare Problemidentifikation** von Kundenservice-Anfragen und Prozessautomatisierung
- Anliegen der Kunden werden schneller erkannt
→ **verbessertes Kundenerlebnis**
- Digitale Assistenz Lösung verknüpft dabei Metadaten (u.a. aus OSPlus) und Ereignisse, um daraus **automatisiert Fragestellungen und Lösungswege abzuleiten** und dem Mitarbeiter intuitiv darzustellen
- Durch Digitale Assistenz entsteht Potential für **Bearbeitungseinsparung von bis zu 50%**





Bot

Zielbild: Schnellere Unterstützung bei der Problemidentifikation für unsere Agenten



Technologie: Speech-to-Text
Audiotranskription, Events,
Metadaten



Integrale prozessuale
Unterstützung und Tooling



UX: Intuitive
Nutzeroberfläche

Langfristige Zielsetzung



Servicelevel und Kunden-
zufriedenheit steigt



Besseres Onboarding für
neue Agenten



Zugang zu „versteckten“
Kundeninformation auf einen
Blick



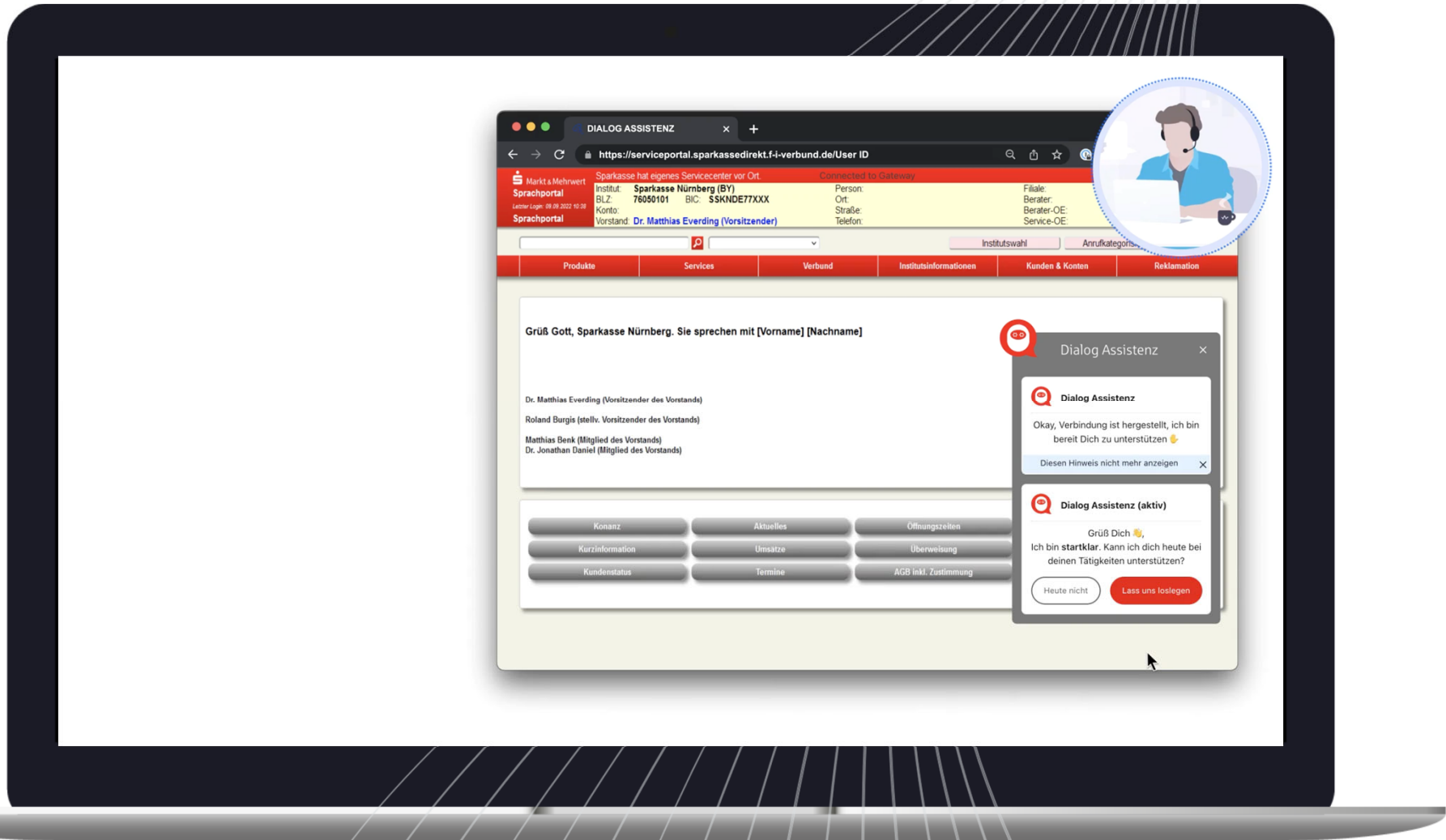
Gesprächszeiten werden
kürzer



Kompetenzsteigerung der
Mitarbeiter (Sicheres Auf-
treten, Prozesse schneller
beherrschen)



Fallabschluss mit Hilfe von
schneller Problemerkennung
mit potenziellem
Lösungsweg



<https://vimeo.com/user184815304/smm-dialogassistenz>



Bot

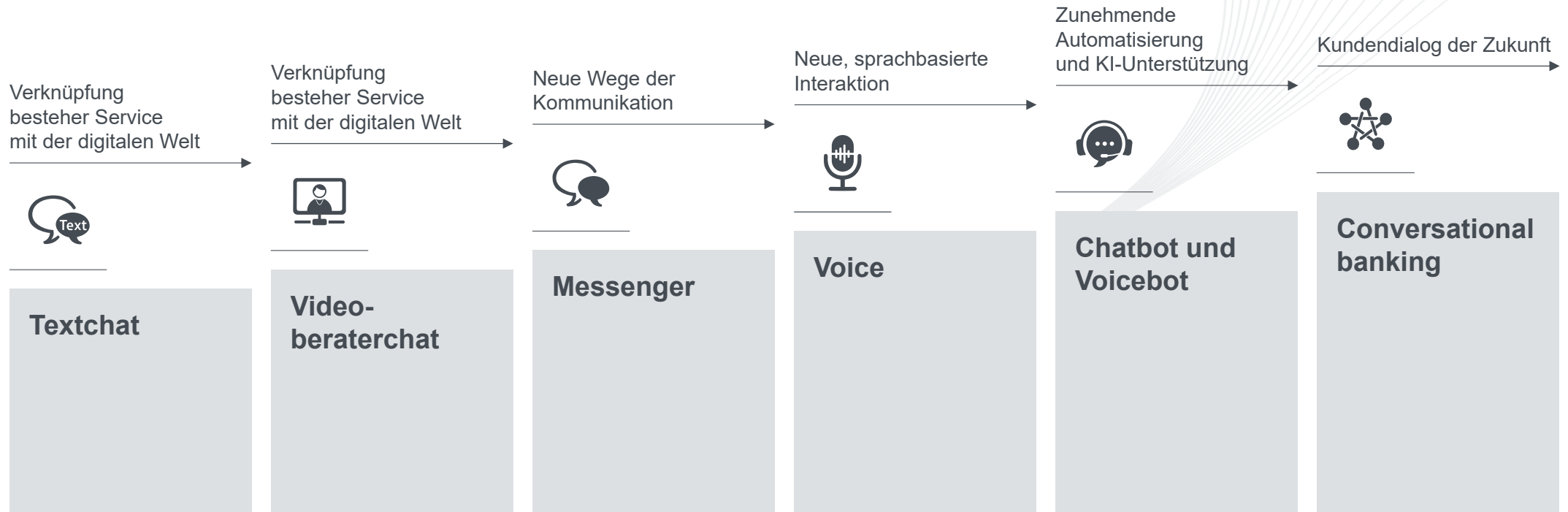
Agenda

- 1 Aktuelle Herausforderungen
- 2 Kundendialogplattform & Bot-Strategie
- 3 Unsere Lösung Linda+
- 4 Blick in die Zukunft
- 5 Künstliche Intelligenz



Bot

Mit den aktuellen Entwicklungen sind wir auf dem Weg zum Conversational-Banking

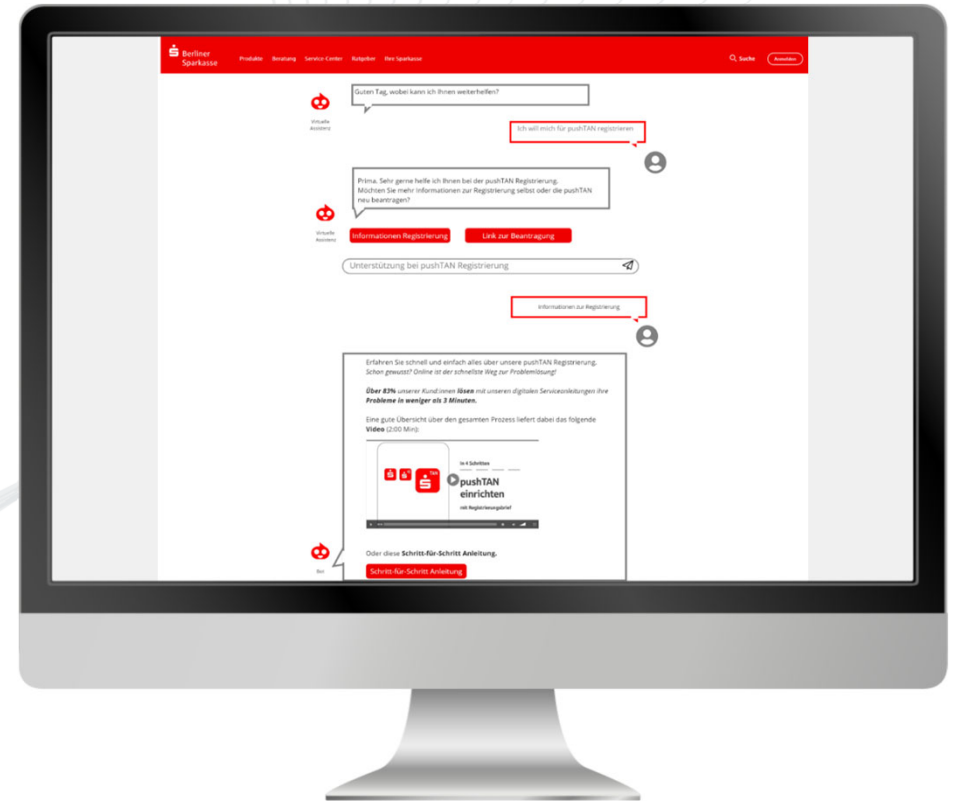
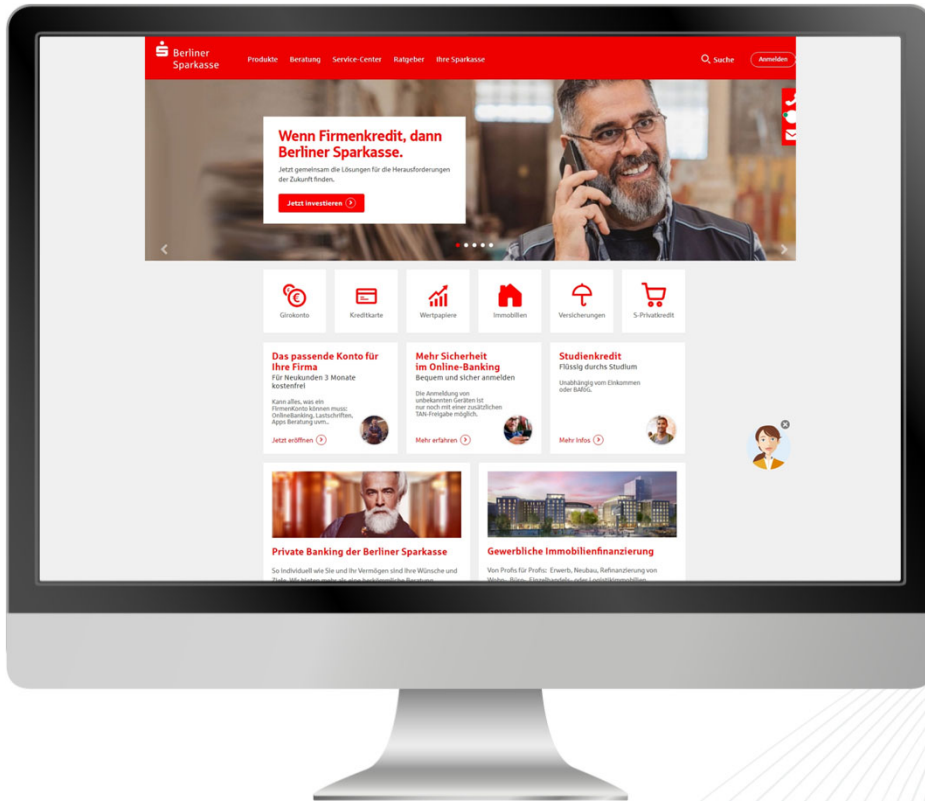


Kundendialogplattform



Bot

Mit den aktuellen Entwicklungen sind wir auf dem Weg zum Conversational-Banking





Bot

KI-gestützte Technologie – am Beispiel Voicebot

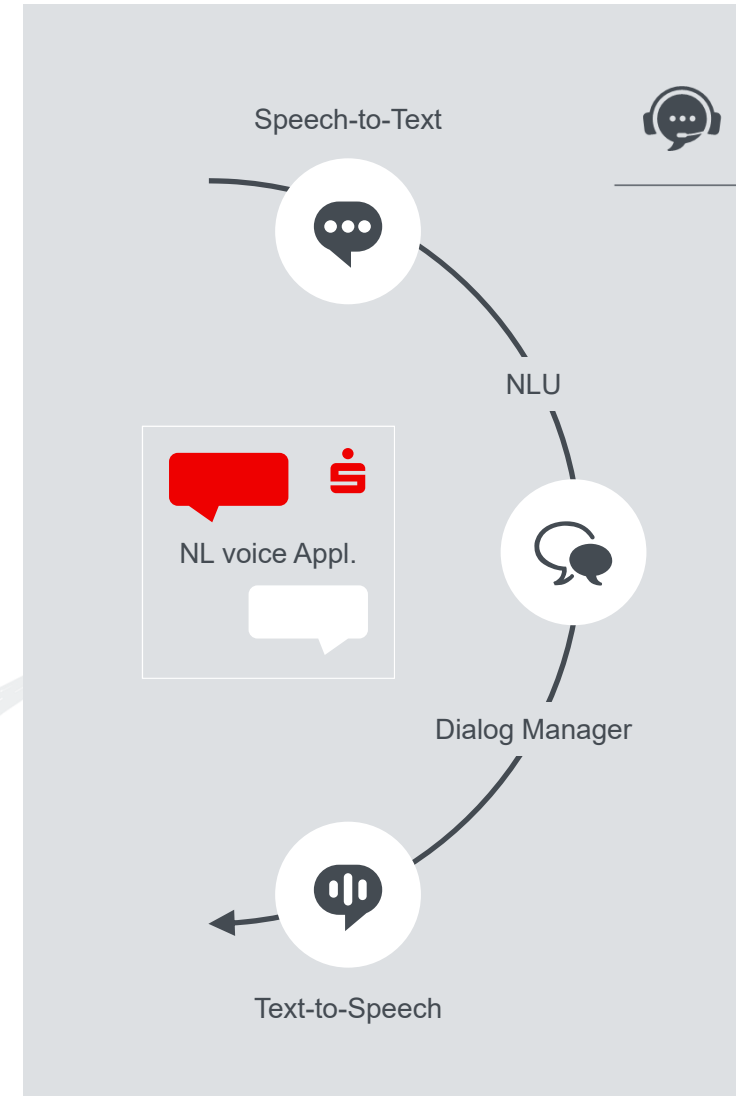
State-of-the-Art Deep-Learning-basierte (KI) Technologie-Komponenten

Natural Language Application

- Sehr breites Intent-Spektrum (Anliegenenerkennung)
- Hohe Automationsgrade
- Natürlich-sprachliche Dialoge (Speech-to-Text/Text-to-Speech)
- Integrierte automatisierte Kundenauthentifizierung

Application Management

- Einrichtung von Mandanten
- Konfiguration
- Session-Analyse & -Reporting

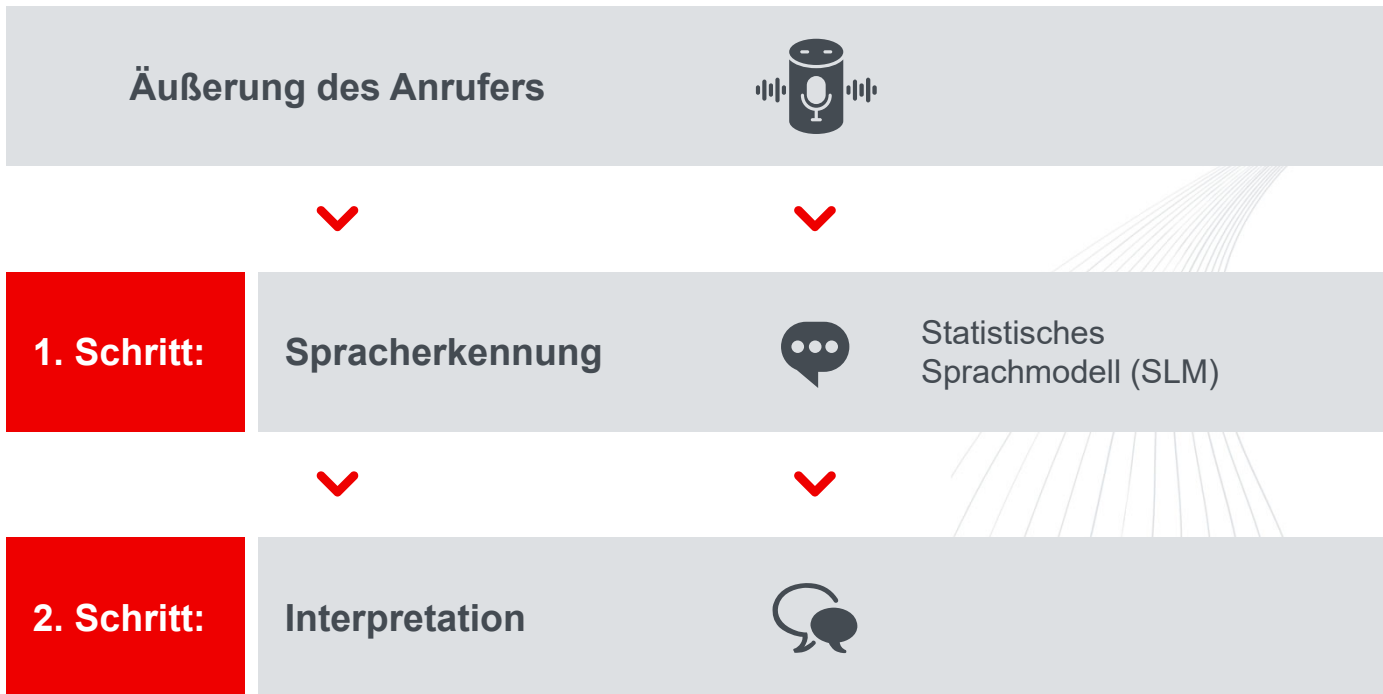


KI-gestützte Technologie – Details

Voicebot wurde mit KI-Methoden entwickelt. Verschiedene Komponenten des Systems basieren auf Deep-Learning-Ansätzen aus dem Bereich der Künstlichen Neuronalen Netze (KNN)

- **Speech-to-Text-Komponente:** Spracherkennung durch ein statistisches Sprachmodell (SLM), das auf KNN/Deep-Learning basiert
- **NLU-Komponente:** Interpretation der Kundenäußerung mittels Natural-Language-Understanding (NLU) auf Basis von KNN/Deep-Learning
- **Text-to-Speech-Komponente:** Sprachsynthese auf Basis von KNN/Deep-Learning
- Einsatz von KI-Methoden im **Entwicklungsprozess** (z.B. On-premises Spracherkennung zur Vor-Transkription von Kundenäußerungen, Konsistenzprüfung bei Zuordnung von Kundenäußerungen zu Intents)
- **Grammatiken:** regelbasierte Grammatiken zur Spracherkennung und -interpretation in den Dialogen

Hohe Qualität der Spracherkennung und Interpretation



Ich hätte gern den Kontostand von meinem Girokonto mit der Unternummer 23.



Hauptthema	Kontoservices
Unterthema	Kontostand
Kontotyp	Girokonto
Unterkontonummer	23



Bot

So arbeitet der Voicebot

Intents und Entities in der Praxis



“

„Mir ist mein Portemonnaie **geklaut** worden mit der **EC-Karte** drin.“

„Ich habe meine **Kreditkarte** verloren.“

Entities:

Kartentyp = EC-Karte/Kreditkarte
Kartensperrgrund = Diebstahl/Verlust

Intent = Karte sperren

“

„Ich möchte gerne **Dänische Kronen**.“

„Währung tauschen **Euro** in **Schweizer Franken**.“

Entities:

Währung = Dänische Kronen/Euro/Schweizer Franken

Intent = Bargeld_Devisen_bestellen
Intent = Bargeld_tauschen

“

„Es geht um eine Umbuchung vom **Sparkonto**.“

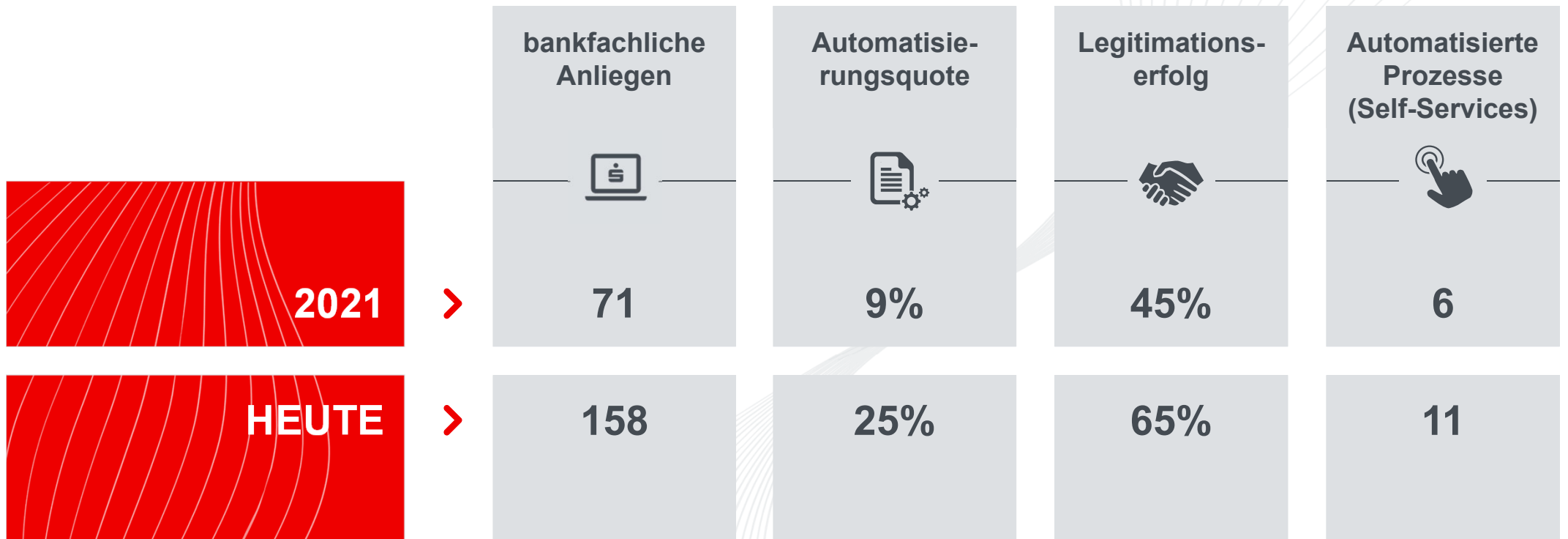
„Überweisung vom **Tagesgeldkonto** auf mein **Girokonto**.“

Entities:

Kontotyp = Tagesgeldkonto/Sparkonto/Girokonto
Kontotyp = Girokonto

Intent = Kontoservices_Übertrag

Entwicklung durch Anwendung künstlicher Intelligenz





Christopher Manka

Fachverantwortlich | Kundendialogplattform

Finanz Informatik
Nevinghoff 25, 48147 Münster

E-Mail: Christopher.Manka@extern.f-i.de



Janine Limke

Fachverantwortlich | Kundendialogplattform

Finanz Informatik
Nevinghoff 25, 48147 Münster

E-Mail: Janine.Limke@f-i.de

BACKUP



Bot

Rechtliche Rahmenbedingungen für den gewerblichen Einsatz von ChatGPT

Aufgrund der Aktualität dieses Modells existiert derzeit noch keine Rechtsprechung oder gefestigte rechtliche Meinung zu dem Einsatz von ChatGPT. Es lassen sich aber erste rechtliche Rahmenbedingungen skizzieren, die bei dem gewerblichen Einsatz von ChatGPT berücksichtigt werden müssen.

DS-GVO

(Datenschutz-
Grundverordnung)



- **Eine Übermittlung (ggfs. sensibler) personenbezogener Daten** an das US-amerikanische Unternehmen OpenAI LP **muss DS-rechtlich gerechtfertigt sein**, etwa per EWE der Kunden (Art. 6, Art. 9 DS-GVO)
- Zudem müssen die Voraussetzungen für **transatlantischen Datenaustausch** vorliegen (Art. 44 ff. DS-GVO)
- Wenn **die Antworten von ChatGPT** personenbezogene Daten enthalten können, muss auch dies datenschutzrechtlich eingewertet werden

UrhG

(Urheberrechtsgesetz)



- **Ob es sich bei den Antworten von ChatGPT um geschützte Inhalte handelt, ist derzeit umstritten**
- Es besteht hierbei ggfs. Risiko, dass Institute aufgrund von geschützten Inhalten, die in Antworten von ChatGPT erscheinen, wegen **Urheberrechtsverletzungen in Anspruch genommen** werden könnten

AIA

(Artificial Intelligence Act)

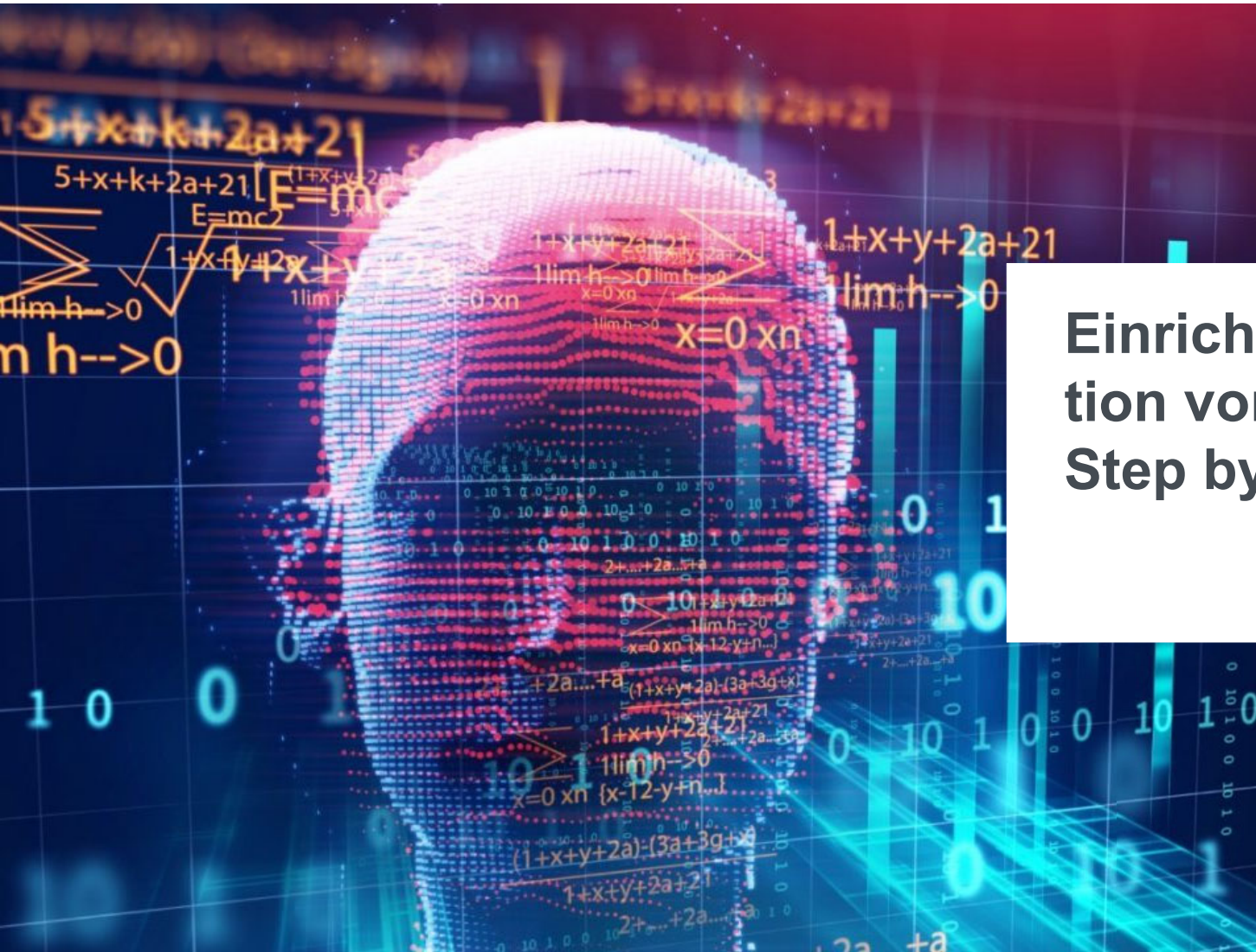


- **Tritt Ende 2023/Anfang 2024 in Kraft**
- Sieht für Chatbots vor, das Kunde auf „**Roboter**“ **ggfs. hingewiesen** werden muss, (Art. 52 VO.)
- Kann auch zu einem **Verbot von KI** führen, **wenn** diese als „**unannehmbares Risiko**“ einzustufen ist (Art. 5 Nr. 1 VO)

Haftungsfragen



- **Ungeklärt** ist bislang, **wer für „falsche“ Inhalte von Antworten haftet**, wenn hieraus Schäden entstehen
- **Ob Institute hierfür haften könnten** hängt unter anderem davon ab, **ob und wie die Antworten von Chat-GPT den Instituten zugerechnet werden können**



Einrichtung und Administration von Linda+ Chat: Step by Step zum Self-Service



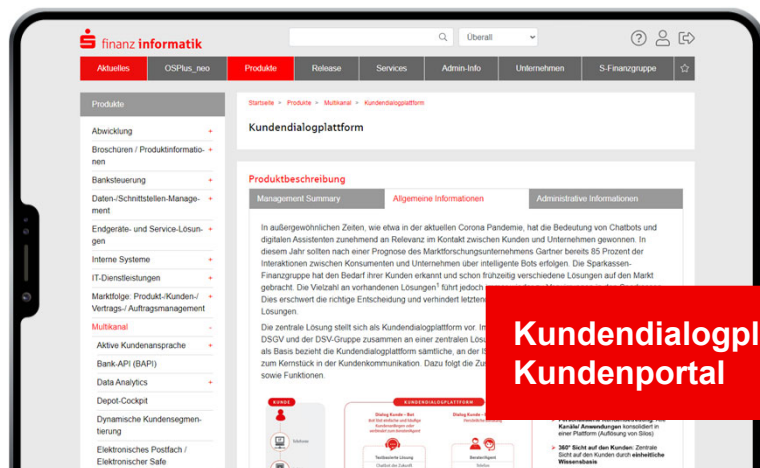
Bot

Dokumente zur Administration von Linda+ Chat stehen bereit

Sämtliche notwendigen Administrationen finden Sie in den folgenden Dokumenten:

- Anleitung Bot-Plattform (S-Communication Services)
- Kompakter Administrationsleitfaden Linda+ (Finanz Informatik) → Checkliste (Kapitel 9)


Zusätzlich finden Sie die Dokumente und weitere Informationen hier im FI-Kundenportal und im DSGVO-Umsetzungsbaukasten:



Kundendialogplattform – FI-Kundenportal



DSGV- Umsetzungsbaustein – Bot der Zukunft: Linda+



Notwendige Administrationen auf der Bot-Plattform



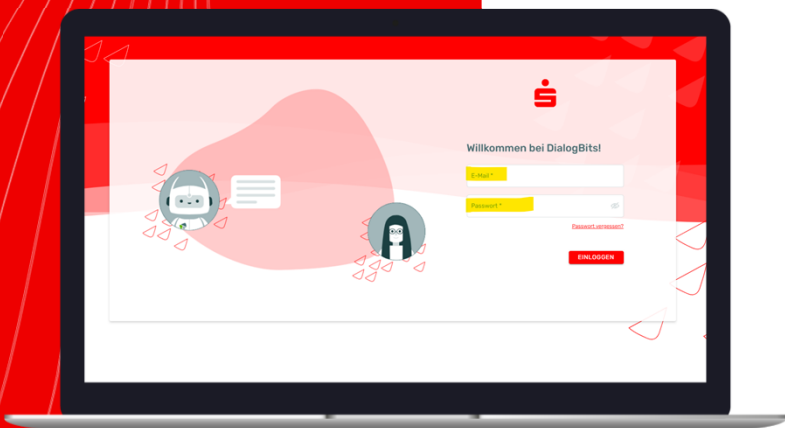
Bot

Administration Bot-Plattform

Die S-Com stellt in Linda+ einen Standard-Bot mit Wissen zu mehr als 1.300 bankfachlichen Anliegen zentral bereit, um Sparkassen den Einsatz so einfach und bequem wie möglich zu machen.

Es ist lediglich an einigen Stellen ein letzter Feinschliff durch Ihr Institut nötig:

- Variablen wie z.B. das institutsspezifische max. Tageslimit im Online-Banking müssen gepflegt werden
- Der Content des Bots verweist an vielen Stellen auf Seiten der Internet-Filiale. Diese Links müssen geprüft und ggf. angepasst werden, falls sie nicht dem Standard-Aufbau entsprechen
- Bei Bedarf können auch Antwort-Inhalte individualisiert werden



Administration Bot-Plattform



Variablen prüfen und anpassen

Name	Variablentyp	Werttyp	Startwert	Beschreibung	Zugehörigkeit
Aktuelle Sprache	Systemvariable	Text		Referenziert die Sprache d...	System
Startdatum der Gesprächs...	Systemvariable	Datum		Referenziert das Startdatu...	System
Name des Virtual Agent	Systemvariable	Text		Referenziert den Namen d...	System
Aktuelles Datum	Systemvariable	Datum		Referenziert das aktuelle ...	System
a_Adresse_Sparkasse	Konfigurationsparameter	Text	"Musterstraße 1, 56470 M...	Die Adresse (Anschrift) de...	Virtual Agent
a_BIC	Konfigurationsparameter	Text	"SOLADES1VSS"	Die BIC der Sparkasse	Virtual Agent
a_BLZ	Konfigurationsparameter	Text	"99999999"	Die Bankleitzahl der Spark...	Virtual Agent
a_Kontakt_KSC_E-Mail	Konfigurationsparameter	Text	"Hier bitte die Mailadresse...	Die E-Mail-Adresse des Ku...	Virtual Agent
a_Kontakt_KSC_Telefon	Konfigurationsparameter	Text	"XXXXX/XXX-X"	Die Telefonnummer des K...	Virtual Agent



Name *

a_BLZ

Beschreibung

Die Bankleitzahl der Sparkasse

Werttyp der Variable

Text

Wert der Variable

99999999

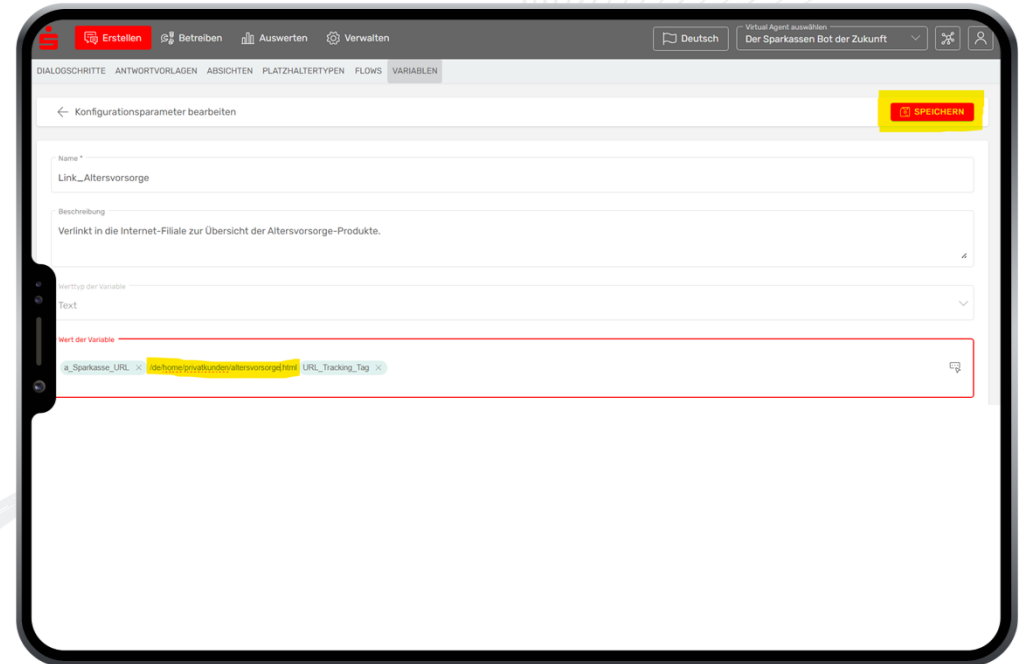
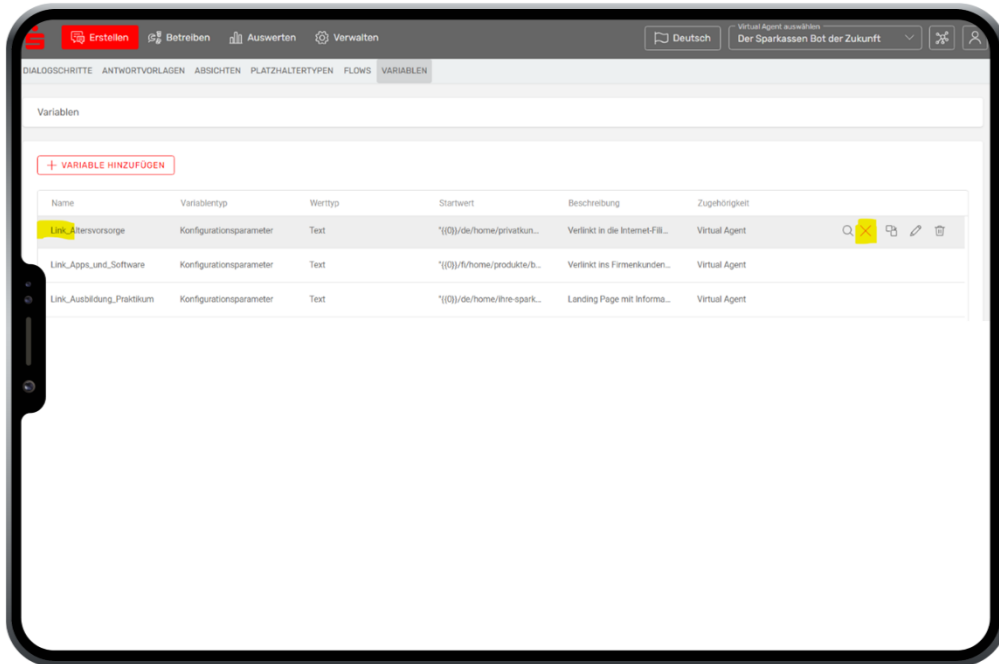
Geheime Variable ⓘ

SPEICHERN

Administration Bot-Plattform

✓ Zentral hinterlegte Links zur IF prüfen und ggfs. anpassen

Link-Checker weist auf fehlerhafte IF-Links hin



Administration Bot-Plattform



Individualisierungsbedarf feststellen und in Antwortvorlagen umsetzen

1

Mithilfe des Testfragen-Katalogs Inhalte des Chatbots durchgehen und Anpassungsbedarf ermitteln.

2

Benötigte Anpassungen via Antwortvorlage vornehmen oder ggf. weiteren Bedarf mit einem Ticket einstellen.

Name	Variablentyp	Werttyp	Startwert	Beschreibung	Zugehörigkeit
Aktuelle Sprache	Systemvariable	Text		Referenziert die Sprache d...	System
Startdatum der Gesprächs...	Systemvariable	Datum		Referenziert das Startdatu...	System
Name des Virtual Agent	Systemvariable	Text		Referenziert den Namen d...	System
Aktuelles Datum	Systemvariable	Datum		Referenziert das aktuelle D...	System
a_Adresse_Sparkasse	Konfigurationsparameter	Text	*Musterstraße 1, 56470 M...	Die Adresse (Anschrift) de...	Virtual Agent
a_BIC	Konfigurationsparameter	Text	*SOLADES1VSS	Die BIC der Sparkasse	Virtual Agent
a_BLZ	Konfigurationsparameter	Text	*99999999	Die Bankleitzahl der Spark...	Virtual Agent
a_Kontakt_KSC_E-Mail	Konfigurationsparameter	Text	*Hier bitte die Mailadresse ...	Die E-Mail-Adresse des Ser...	Virtual Agent
a_Kontakt_KSC_Telefon	Konfigurationsparameter	Text	*XXXXX/XXXXX	Die Telefonnummer des K...	Virtual Agent



Administration Bot-Plattform

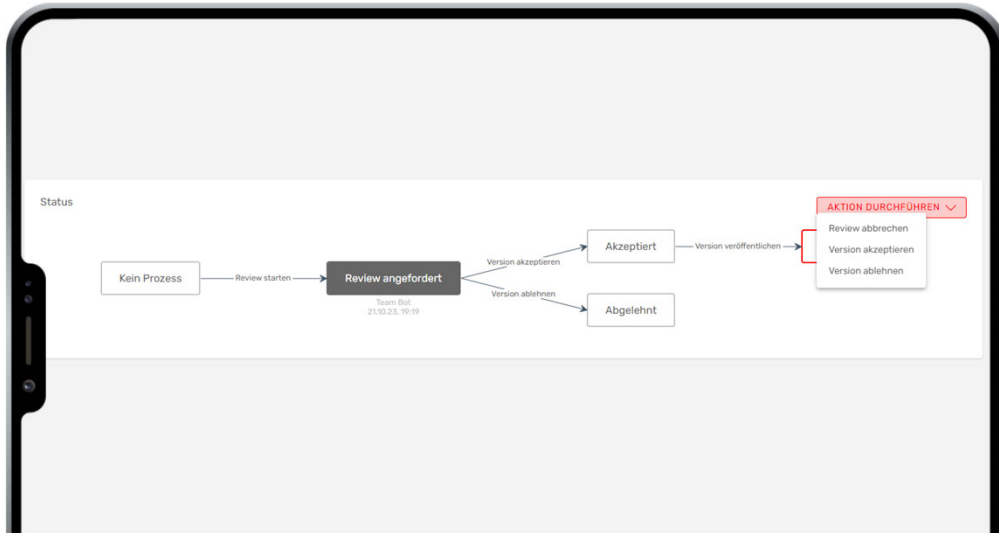


Veröffentlichung Ihres Bots



Review anfordern, Version prüfen, akzeptieren und veröffentlichen – fertig!

Vieraugen-
prinzip sorgt
für Sicherheit



Veröffentlichungshistorie

Version	Letzte Änderung	Erstellt am	Aktueller Status
31	Linkänderungen	20.09.2023, 12:02:33	Veröffentlicht

- 20.09.2023, 12:02:33
Veröffentlicht durch [Redacted]
„Linkänderungen“
- 20.09.2023, 12:01:51
Akzeptiert durch [Redacted]
„Linkänderungen“
- 20.09.2023, 12:01:15
Review angefordert durch [Redacted]
„AE von Links“

Administration Bot-Plattform

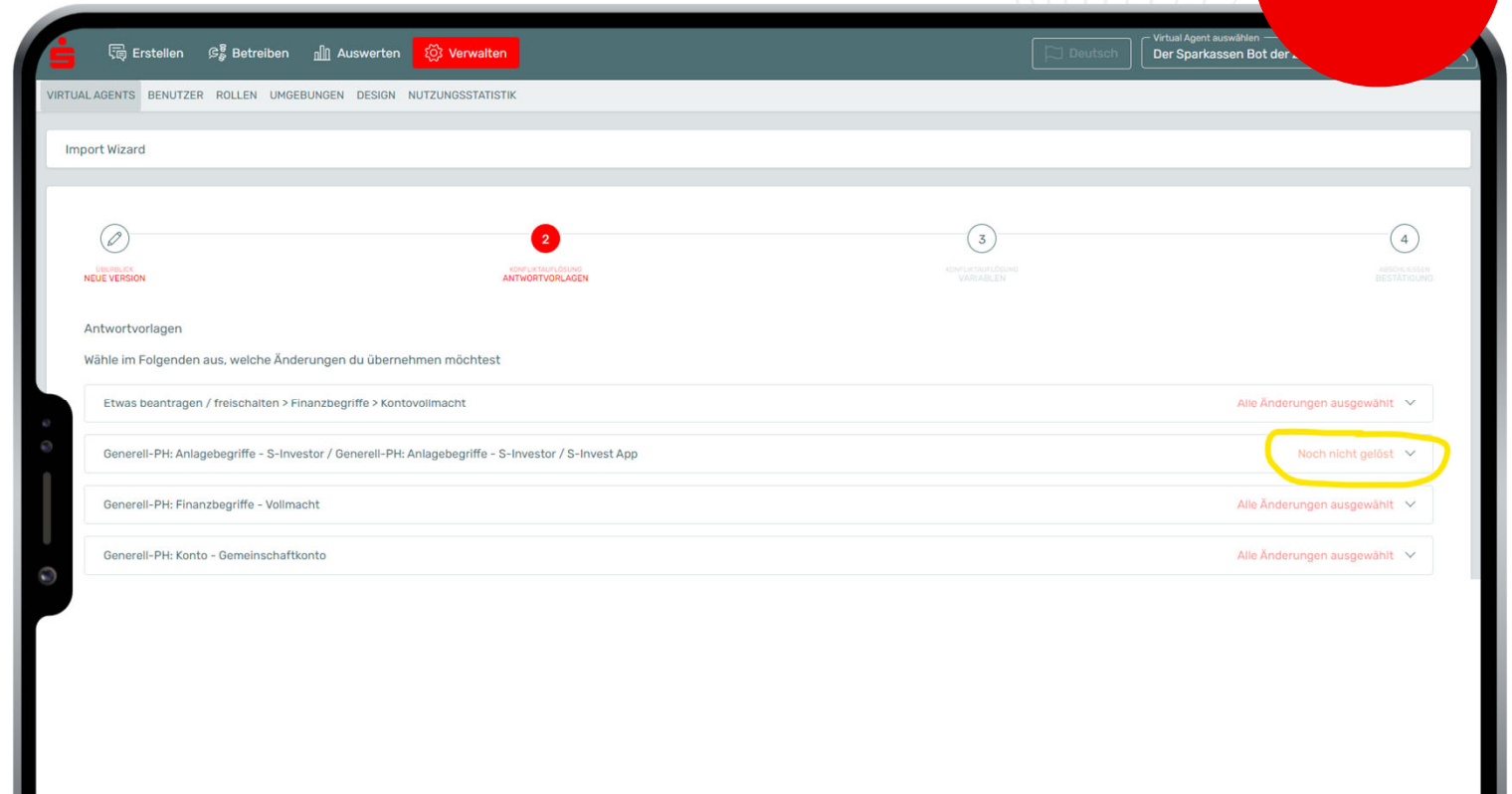
Regelmäßige Updates



Aktualisierung der Bot-Version



Die S-Com verbessert den Content kontinuierlich und stellt neue Linda+ Versionen bereit, die in einem übersichtlichen Prozess auf der Entwurfsumgebung eingespielt werden können.



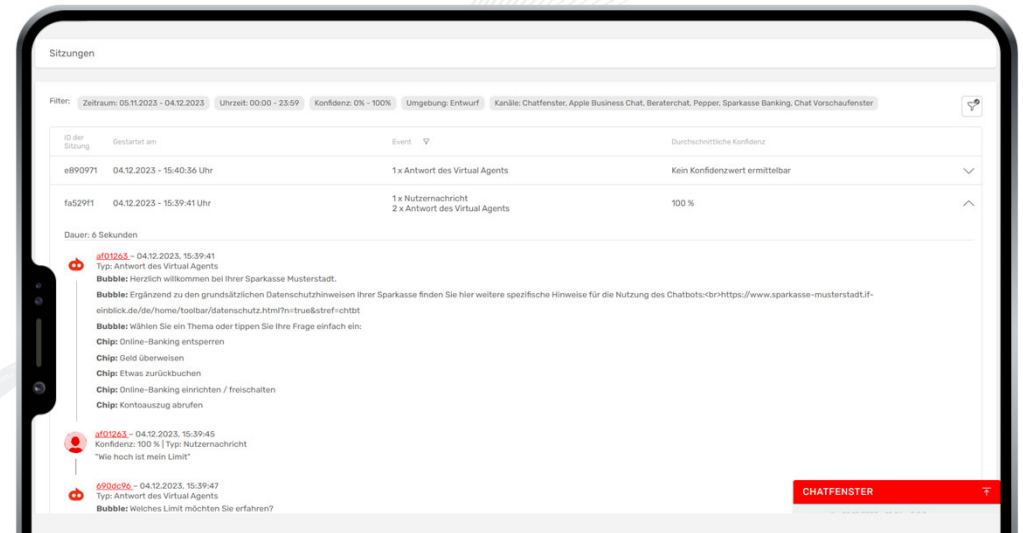
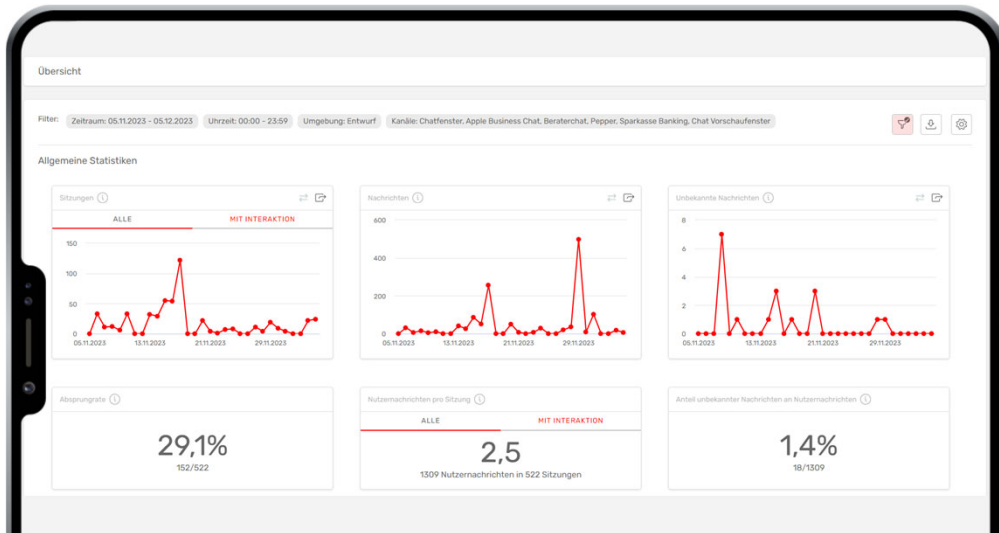
Analytics Bot-Plattform

✓ Detaillierte Auswertungsmöglichkeiten zur Performance



Ein integriertes Dashboard mit diversen KPIs sorgt für übersichtliche Erfolgskontrolle – von der Anzahl der Sitzungen oder unbekanntem Nachrichten bis zu Aufrufen der fallabschließenden Prozesse sowie Übergaben an Mitarbeitende.

Inkl. Detailansicht der Sitzungen





Administrationen in der ISP



Bot

Übersicht zur Einrichtung und Admini- stration von Linda+ Chat



1

**Voraussetzungen für den
Einsatz von Linda+ Chat**

2

**Checkliste: Administration
FI-Beraterchat & ISP inkl.
Dialog-Dashboard**

3

**Checkliste: Administration
FI-Beraterchat in der
Internetfiliale**

4

**Checkliste: Administration
Linda+ in der ISP**

1. Voraussetzungen für den Einsatz von Linda+ Chat



Vor dem Einsatz von Linda+ Chat müssen die nachfolgenden Voraussetzungen zwingend erfüllt sein:

- 1** | Einsatz des ISP Dialog-Dashboards
- 2** | Einsatz des FI-Textberaterchats (SRPlus Vorlagen-Nr. 1021683)

2. Administrationen ISP Dialog-Dashboard + FI-Beraterchat



Mit Beauftragung des FI-Beraterchats inkl. ISP Dialog-Dashboard über SRPlus, sind noch Administrationen in der ISP notwendig:

- 1** Rechte am Benutzerprofil einstellen
- 2** Zuordnung des ISP-Bausteins
- 3** Administration von Textbausteinen (optional, nicht Bot-relevant)

3. Administration FI-Beraterchat in der Internet-Filiale



Nach Aktivierung des Textchats durch die Finanz Informatik, sind noch Administrationen für die Nutzung von Linda+ in Ihrer IF notwendig:

- 1** | Auftrittsparemeter
- 2** | Beraterchat „Kachel“
- 3** | Beraterbild hinterlegen
- 4** | Verfügbarkeit im Kontaktbereich

4. Administrationen Linda+ in der ISP



**Nach Aktivierung
des Textchats
durch die Finanz
Informatik, sind
noch Administra-
tionen für die
Nutzung von
Linda+ in Ihrer IF
notwendig:**

1

Administration Bot-Prozess im Skript Management

1.1 Hinterlegung des Chat-Prozesses und Benennung (Linda)

1.2 Pflege der Prozessparameter



Bot



Für die Sparkassen gibt es eine Anlaufstelle bei Fragen!

FI, S-COM und S-MM koordinieren direkt im Ticketsystem SR+ die Beantwortung der Fragen. Egal, ob Onboarding, Technik oder Fragen zu Content und Produkt.

OSPlus	ISP/Kundendialogplattform	Linda+ Chat	Ersteinrichtung/Onboarding
OSPlus	ISP/Kundendialogplattform	Linda+ Chat	Administration & technischer Support
OSPlus	ISP/Kundendialogplattform	Linda+ Chat	Content
OSPlus	ISP/Kundendialogplattform	Linda+ Chat	Sonstiges

Bei Fragen rund um das ISP Dialog-Dashboard steht Ihnen das Rolloutmanagement zur Verfügung.

OSPlus	ISP/ Kundendialogplattform	ISP Dialog- Dashboard	Rollout ISP Dialog- Dashboard	3123 Rollout Digitale Lösungen
--------	-------------------------------	--------------------------	----------------------------------	-----------------------------------