

# DIE DIGITALE BANK

Digitaler  
Sonderdruck

## CHANCEN IM KUNDENSERVICE – QUEREINSTEIGER UND KI

KI im Telefonservice –  
Unterstützung, kein Ersatz  
Von Silke Schneider-Wild und Bernd Martin

# KI im Telefonservice – Unterstützung, kein Ersatz

Von Silke Schneider-Wild und Bernd Martin

Foto: AdobeStock / Kay Abrahams peopleimages.com



Auch im digitalen Zeitalter bleibt das Bedürfnis der Menschen nach telefonschem Service und Beratung am Telefon stabil, so Silke Schneider-Wild und Bernd Martin. Weil hier in Zeiten des Fachkräftemangels die Ressourcen knapp sind und zunehmend Quereinsteiger zum Einsatz kommen, ist eine gute Steuerung entscheidend, um Kunden nicht zu lange warten zu lassen und sie dem richtigen Mitarbeiter zuzuordnen. Hierbei kann künstliche Intelligenz helfen, so die Autoren. Der „Sprachcomputer“ wird dann nicht zum Ersatz für menschliche Ansprechpartner, sondern er kann die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern erhöhen. Red.

In einer Ära, die von digitaler Transformation und immer raffinierterer Online-Kommunikation geprägt ist, stellt sich für Finanzinstitute die Frage: Wie wichtig ist der telefonische Kontakt zur Kundin und zum Kunden noch? Während viele Ressourcen in Online-Portale und Apps fließen, zeigt sich in der Praxis, dass das Telefon als zentraler Kommunikationskanal nach wie vor eine unersetzliche Rolle spielt. Der Grund ist das Persönliche. Menschen sprechen am liebsten mit Menschen, vor allem in komplexen oder emotional aufgeladenen Situationen, wie es im Rahmen der persönlichen Finanzen oftmals der Fall sein kann.

Doch künstliche Intelligenz kann Banken bei der ressourcenbindenden Kunden-ServiceCenter-Telefonie (KSC-Telefonie) unterstützen. Intelligente

Sprachsysteme etwa stellen eine effiziente Ergänzung für sowohl die Bank und ihre Mitarbeitenden als auch für die Kundinnen und Kunden dar – und zwar nicht, um Menschen zu ersetzen, sondern um die richtigen zusammenzuführen.

## Telefon lässt sich nicht „wegdigitalisieren“

Trotz aller Bemühungen, Kunden zum digitalen Selbstservice zu bewegen, werden konstant 20 bis 30 Prozent aller Serviceanfragen im Bankensektor über das Telefon abgewickelt. Während der Corona-Zeit, als keine Präsenztermine möglich waren, stieg das Volumen dramatisch an. Danach ist es zwar wieder deutlich zurückgegangen, hat sich aber dennoch etwas oberhalb des

Vor-Corona-Niveaus eingependelt und ist dort bis heute weitgehend konstant.

Es ist somit nicht von der Hand zu weisen, dass Kundinnen und Kunden den persönlichen Austausch mit einem „echten Menschen“ suchen, der sich Zeit nimmt, sie und ihre Bedürfnisse zu verstehen, und bei dem sie ihr Anliegen sicher platziert wissen. Und noch etwas kommt hinzu: Viele haben sich gewissermaßen an die „Bequemlichkeit“ des telefonischen Kontakts, auch aus dem Homeoffice heraus, gewöhnt. Das Verfassen einer E-Mail etwa, deren Beantwortungszeitpunkt ungewiss ist, steht dem aufwandsarmen Klick auf die Hotline mit direkter Reaktion gegenüber. Trotz aller digitalen Alternativen hält sich das Telefon als Kommunikationskanal also hartnäckig.

Die Zahlen zeugen zugleich von einer Beliebtheit, die sich nicht einfach „wegdigitalisieren“ lässt. Deshalb hat die KSC-Telefonie bei Banken auch in Zeiten wachsender Kontaktaufnahmemöglichkeiten einen hohen Stellenwert. Kunden wissen einen guten telefonischen Service zu schätzen. Der Einfluss kann sogar so groß sein, dass seine Qualität maßgeblich in die Entscheidung für oder gegen einen Finanzdienstleister einfließt.

Doch nicht für jedes Anliegen ist das Telefon die erste Wahl. Es sind vor al-



Silke Schneider-Wild, Vorstandsmitglied Sparda-Bank Südwest eG, Mainz

lem bestimmte Situationen, die Kunden zum Hörer greifen lassen, um einen Menschen aus Fleisch und Blut zu erreichen. Insbesondere dann, wenn Fragestellungen als komplex empfunden werden oder ein Dialog mit Rückfragemöglichkeiten gewünscht ist, bietet der menschliche Ansprechpartner am Telefon unschlagbare Vorteile.

Ein konkretes Beispiel ist der Wertpapierhandel: Immer mehr Menschen befassen sich aktiv mit Aktien und anderen Anlageformen. Das rührt daher, dass die Beschäftigung mit Finanzthemen unter anderem durch die Sorge um die staatliche Rente und eine gute Altersvorsorge generell populärer geworden ist.

Diese Entwicklung führt zu einem erhöhten Beratungsbedarf speziell per Telefon, da sich – zum Beispiel beim Thema Anlagen – komplexe Sachverhalte von Mensch zu Mensch emphatisch und auf das Gegenüber „zugeschnitten“ erklären lassen. Auch fällt es den meisten Menschen leichter, sich verbal, statt schriftlich auszudrücken oder sich durch technische Plattformen zu kämpfen.

### Unterstützung für Quereinsteiger

Doch um einen guten, erreichbaren Telefonservice zu gewährleisten, braucht es entsprechende Ressourcen. Und genau da hängen leider viele Banken in der Warteschleife. Denn der weitläufig anhaltende Fachkräftemangel macht auch vor der Bankenbranche keinen Halt. Zwar finden sich weiterhin Mitarbeitende für die telefonische Beratung, doch erfahrene Bankspezialisten dafür zu gewinnen, wird zunehmend schwieriger. Deshalb setzen Banken verstärkt auf Quereinsteiger. Die Einarbeitung

dieser Telefonservicekräfte stellt jedoch eine nicht zu unterschätzende Herausforderung dar: Ohne gezielte Unterstützung können bis zu vier Monate Ausbildung vergehen, bevor ein Quereinsteiger in der telefonischen Kundenberatung aktiv eingesetzt werden kann. Der Grund liegt in der unvorhersehbaren Natur der Kundenanfragen, die von einfachen Stammdatenänderungen bis hin zu komplexen Wertpapierfragen reichen.

Hier setzen innovative Ansätze wie Sprachdialogsysteme – im Fachjargon Conversational Agent AI genannt – an. Die Sparda-Bank Südwest hat sich für eine entsprechende Lösung von Spitch entschieden. Die Beweggründe sind simpel: die eigenen Telefonservicekräfte unterstützen und die Kunden zielsicher zum richtigen Ansprechpartner leiten, damit deren Anliegen schnellstmöglich geklärt wird. Und schon nach kurzer Einsatzzeit zeigt sich: Das System greift, erwartete Effekte werden sichtbar.

Die Kernfunktionalität besteht in der automatischen Anrufgrunderkennung und Weiterleitung an den jeweils richtigen Ansprechpartner. Wer anruft, wird vom Sprachsystem mit den Worten „Herzlich willkommen. Bitte schildern Sie uns Ihr Anliegen“ begrüßt. Daraufhin kann der Anrufer erklären, worum es geht. Öffnungszeiten, Online-Banking, Kartenproblem, Geldanlage, Bankschließfach, Immobilien – insgesamt erkennt das System über 40 verschiedene Anliegen. Und das auch im Dialekt – was bei einer Regionalbank wie der Sparda-Bank Südwest, deren Geschäftsgebiet sich über Rheinland-Pfalz und das Saarland erstreckt und deren Kunden folglich nicht selten „Rhoihesisch“, „Pälzisch“ oder „Saarländisch schwäddze“, besonders wichtig ist.

Sobald klar ist, worum es geht, stellt das System zur zuständigen Stelle – der Skill Group – durch, mit einer Trefferquote von über 90 Prozent, also Fälle, in denen das System den Anrufgrund korrekt erkennt, trotz möglicherweise unklarer Ausdrucksweise oder starkem Dialekt. Damit der Sprachcomputer bei möglichst vielen Anrufen versteht, worum es geht, wurde das Fachvokabular der Volks- und Raiffeisenbanken, deren Verbund auch die Sparda-Bank Südwest angehört, in das System integriert. Technisch verbirgt sich dahinter eine

künstliche Intelligenz (KI) gekoppelt mit einer Stimmerkennung. Der Sprachcomputer ist im Grunde ein virtueller Assistent (VA), angetrieben von Conversational AI unter Verwendung von generativer KI (GenAI) und Retrieval-Augmented Generation (RAG)-Technologie. Je nach Anforderungen werden unterschiedliche Module auf Grundlage einer einheitlichen Omnichannel-Plattform zu einer kundenspezifischen Lösung zusammengeführt.

### Höhere Zufriedenheit bei Kunden und Mitarbeitern

Die künstliche Intelligenz erleichtert den Mitarbeitern die Arbeit, indem sie die vielfältigen Bedürfnisse der Anrufer passgenau vorsortiert, und schon in der Folge Ressourcen. Am Ende bleibt aber der Mensch im Mittelpunkt – und genau darauf kommt es an.

Das System verkürzt im Ergebnis nicht nur die Wartezeiten und verbessert die Zufriedenheit der Kundschaft, sondern sorgt auch für mehr Zufriedenheit und Produktivität aufseiten der KSC-Servicekräfte. Das Durchstellen zum falschen Ansprechpartner ist schließlich nicht nur für den Kunden ärgerlich, sondern auch für den Mitarbeiter, der entweder mit Fachfragen überfordert ist oder als Experte mit einfachen Fragen, etwa zu den Öffnungszeiten, unnötig in Anspruch genommen wird. Wichtig dabei ist, dass die automatische Weiterleitung je nach Anliegen gezielt auf eine einzelne Person, eine ganze Abteilung oder einen (telefonischen) Self-Service gerichtet werden kann.

### Ad hoc passgenaue Ansagen einblenden

Ebenfalls von Bedeutung ist, dass die Erkennungstexte und Weiterleitungsregeln im Institut direkt vom Fachbereich auf einfache Weise festgelegt oder jederzeit leicht geändert werden können, ohne großen Administrationsaufwand oder die Einbindung Dritter zu erfordern. So kann beispielsweise bei der Weiterleitung flexibel auf eine neue Aktion, ein attraktives Angebot oder eine anstehende Webkonferenz für Kunden hingewiesen werden. Da klar ist, weshalb ein Kunde anruft, lässt sich auch eine für sein Anliegen spezifische Ansa-



Bernd Martin, Direktor Volks- und Raiffeisenbanken Spitch AG, Zürich

ge einblenden. Ebenso hilfreich ist eine integrierte Kalenderfunktion: Je nach Wochentag und Tageszeit kann ein anderer Text aufgesprochen werden. Durch diese Flexibilität lässt sich die Nähe zu den Kunden deutlich stärken gegenüber den üblichen allgemeinen Ansagetexten.

Für Quereinsteiger bedeutet dies, dass sie gezielt Anrufe erhalten können, die ihrem aktuellen Wissensstand entsprechen – beispielsweise ausschließlich Anfragen zur Stammdatenpflege. Dies verkürzt die Einarbeitungszeit erheblich und ermöglicht den Neuzugängen, bereits nach kurzer Zeit produktiv mitzuwirken. Der direkte Praxisbezug zum etwa in der Vorwoche erlernten Wissen festigt zudem den Lernerfolg und steigert die Motivation. Selbst bei kurzfristigen Engpässen, wie einem dreifachen Anrufvolumen am Montagmorgen, können neue Mitarbeitende so gezielt entlasten.

### Warteschleife effizient abarbeiten

Ein weiterer entscheidender Vorteil liegt in der Möglichkeit, Anrufe zu priorisieren. Ohne ein intelligentes System ist die Reihenfolge dieser reiner Zufall, was zu suboptimalen Arbeitsabläufen führt und gegebenenfalls auch dafür sorgen könnte, einen potenziellen Neukunden zu lange warten zu lassen. Durch die themenbasierte Steuerung jedoch kann die Wichtigkeit der Anrufe erkannt und diese können bei entsprechender Dringlichkeit und Relevanz bevorzugt bearbeitet werden. Das gewährleistet, dass die Warteschleife effizient abgearbeitet wird.

Ein weiteres Einsatzgebiet ist die Möglichkeit zur schnellen, automatisierten Kommunikation bei Vorfällen aller Art. Beispiel: Fällt das Online-Banking am Wochenende aus, sehen sich die Bankbeschäftigten am darauffolgenden Montag mit einer Flut gleichlautender Anfragen konfrontiert. Ein sofort aktivierbarer Ansagetext, der über das Problem informiert und eine voraussichtliche Behebungszeit nennt, ist in dieser Situation Gold wert. Dies entlastet die Mitarbeiter massiv, da Kunden mit diesem Anliegen gar nicht erst zum persönlichen Gespräch durchgestellt werden und stattdessen eine schnelle, zielgerichtete Information erhalten. Dabei kommt es darauf an, dass solche Ansagen mit

minimalem Aufwand direkt beispielsweise in der Filiale und ohne IT-Kenntnisse eingerichtet werden können.

### Telefonische Zustimmung bei AGB-Änderungen

Neben der Optimierung der Anrufsteuerung und der Kommunikation bieten moderne Sprachdialogsysteme kontinuierlich neue Module, die den Bankalltag weiter erleichtern. So plant die Sparda-Bank Südwest künftig den Einsatz eines Moduls zur telefonischen Zustimmung bei Änderungen der AGBs oder der Zahlungsmethoden, was den bürokratischen Aufwand erheblich reduziert. Bekanntlich hatte der Bundesgerichtshof 2021 entschieden, dass Finanzinstitute bei derartigen Änderungen explizit die Zustimmung jedes einzelnen Kunden einholen müssen. Erfahrungen haben gezeigt, dass rund zwei Drittel der telefonisch erreichten Kunden am Sprachcomputer ihr Einverständnis erklären.

Für andere Banken können zudem Fusionsmodule von großem Interesse sein, da Bankenfusionen und Übernahmen angesichts der Marktentwicklungen immer häufiger in Erwägung gezogen werden. Auch wenn derartige Projekte in der Regel vertraulich behandelt werden, ist die technische Vorbereitung auf solche Szenarien für eine Bank von Relevanz. Gleichwohl kann ein solches Tool im Zuge einer Systemmigration sehr hilfreich sein.

### Anrufvolumen immer im Blick

Für eine weitere Form von Transparenz, die die strategische Planung unterstützt, sorgt das sogenannte Dashboard. Damit steht jederzeit ein Überblick über das Anrufvolumen zur Verfügung, etwa an bestimmten Wochentagen oder zu bestimmten Zeiten. Mehr noch: Aus den Analysen, die per Mausklick abrufbar sind, geht hervor, zu welchen Themen angerufen wurde. So lässt sich beispielsweise herausfinden, ob Online-Banking eher am Morgen oder Kapitalanlagen eher am Nachmittag ein Thema sind. Dadurch lassen sich die Ressourcen effizient planen, faktenbasierte Schlussfolgerungen für Marketingaktionen ziehen und fundiertere Entscheidungen treffen. Auch kann daraus weiteres Automatisierungspotenzial für beispiels-

weise Self-Service-Funktionalitäten erkannt werden.

Die Inbetriebnahme des Systems erfolgt in mehreren Schritten. Zunächst wird die Software auf einem Computer vor Ort oder in einer Cloud installiert. Die Anbindung an die Telefonanlage übernimmt Spitch in Zusammenarbeit mit dem Telefonanbieter. Dann werden die bereits vorhandenen Sprachmodule, die Ansagetexte und die Ablauflogik an die jeweiligen Anforderungen angepasst. Nach erfolgreichem Test und der Freigabe startet das System im Realbetrieb. Die erste statistische Auswertung einschließlich einer Analyse der Kundenakzeptanz erfolgt noch während der ersten Betriebsstunde. Das System ist dabei nicht allein der Finanzwelt vorbehalten. Die Conversational Agentic AI-Lösung von Spitch ist international in zahlreichen Branchen im Einsatz, von Industrie bis zur öffentlichen Verwaltung. Das Unternehmen bietet für interessierte Institute eine Teststellung an, um sich vor Ort von der Funktionsweise überzeugen zu können.

### Service und KI – kein Widerspruch

Die Summe der Möglichkeiten zeigt: Ein KI-basiertes Sprachdialogsystem mit automatischer Anrufgrunderkennung führt relevante Bedarfe in der Finanzbranche elegant zusammen, wie einen zunehmenden Automatisierungsgrad, Effizienzsteigerung und ein gleichzeitig verbessertes Kundenerlebnis. Die kontinuierliche Weiterentwicklung der Lösung und ihrer vielfältigen Funktionen trägt maßgeblich dazu bei, den Kundenservice nicht nur effizienter und kundenfreundlicher zu gestalten, sondern auch die Unternehmen zukunftsfähig aufzustellen – genau das strebt die Sparda-Bank Südwest damit an: für Menschen, nicht für Märkte.

Die Antwort des Unternehmens auf die Frage, ob die Investition in eine KI-Plattform nicht einen Widerspruch darstellt, lautet ganz klar: nein. Denn am langen Ende sorgt die KI dafür, dass Raum für die individuellen Anliegen der Kunden geschaffen wird und die Mitarbeitenden – ganz gleich, ob am Telefon, in der Filiale oder per Videoservice – immer für sie da sein können. KI ersetzt hier nicht, sie unterstützt. Denn letztlich ist und bleibt es Menschlichkeit, die verbindet. ■