

KAPITEL 7

Im Bereich der Automatisierung von Dialogen zur schnellen Problemlösung im Banking und damit zur Verbesserung von Erlebnissen im Call Center sowie zur Beschleunigung der von den Generationen Y und Z präferierten Chat Kommunikation kann **Conversational Automation** zukünftig eine grosse Rolle spielen. Diese umfasst AI-gestützte Lösungen zur Automatisierung von Dialogen zwischen Kunden und Bank über verschiedene Plattformen, wie Messenger, Chatbots und Voice Assistants. Es wird erwartet, dass diese Technologie langfristig das Kundenerlebnis verbessert, wenn sie basierend auf einer individuellen Value Irritant Matrix implementiert wird, die Nutzen für beide Parteien bringt. Dabei bietet eine nahtlose Integration von AI in das CRM/CX einen grossen Vorteil, insbesondere wenn dieses Bestandteil des Gesamtprodukts ist und somit in der gleichen Datenschutzzone läuft wie die anderen Systeme. Dies vereinfacht weitere regulatorische Abklärungen und ermöglicht einen schnelleren Iterationszyklus bei der Entwicklung oder dem Ausbau von bestehenden AI-Systemen. Zudem sind AI-Modell-agnostische Lösungen, bei denen die AI-Modell je nach Fortschritt und Use-Case ausgewechselt werden können, klar zu bevorzugen. Bei fortschrittlichen Anbietern können sogar die wichtigsten Parameter über eine konfigurative Oberfläche eingestellt werden und so beispielsweise Prompts, die an ein LLM gesendet werden, einfach ausgetauscht werden. Gleichzeitig sind derartige Systeme in der Lage Mehrsprachigkeit zu ermöglichen. Wichtige Merkmale für einen hohen Reifegrad sind darüber hinaus die Fähigkeit der Bots, Kunden zu identifizieren, Zugang zu spezifischen Kundensituationen zu haben und komplexe Anliegen an den richtigen Experten weiterzuleiten.

2023 wurde die Integration von LLMs in den Kundenservice beschleunigt, insbesondere im Finanzdienstleistungssektor. Fortschrittliche Chatbots bieten verbesserte Dialogführung und können auf Produkt- und Serviceinformationen zugreifen, obwohl personalisierte Kundendaten noch nicht umfassend integriert sind. Die Entwicklung geht hin zu einer noch stärkeren Nutzung von LLMs mit einer Betonung auf dem Datenschutz. Ziel ist es, empathischere und individuellere Kundendialoge zu schaffen, die komplexe Anliegen direkt lösen können, und gleichzeitig die Call-Center-Automatisierung voranzutreiben. Insbesondere die Umsetzung in Voicebots wird als entscheidender Schritt für die nächsten Jahre gesehen, um einen Grossteil der Kundenkommunikation am Telefon zu bedienen.

Gesamthaft können wir feststellen, dass die rasante technologische Entwicklung stark dazu beitragen kann, Kundenerlebnisse an den Touchpoints im Banking zu verbessern und die gesamte Kundenreise hin zu einer langfristig profitablen Kundenbeziehung für Bank und Kunde hinzutreiben.