

KI-Avatare für Sparkassen

Live Use Cases
und Zukunftsaussichten



Agenda:

- Einführung: was ist digitales Service Personal?
- Herausforderungen der Sparkassen
- Unsere Lösungen
- Beispiele bereits umgesetzte Use Cases
- Live Demo mit Einführung in Plural.io
- What's next? Ausblick in die Zukunft
- Q&A





Digitale Service Mitarbeiter

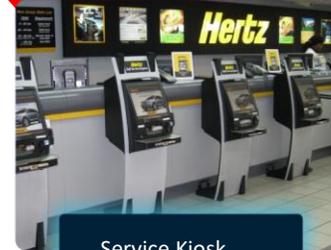
... Probleme

- Fachkräftemangel
- Fehlende Mehrsprachigkeit
- Gewisse Jobs sind nicht mehr attraktiv
- Repetitive Aufgaben
- Steigende Kosten
- Barrierefreiheit

... führt u.a. zu

- Servicestandards können nicht gehalten werden
- Reduzierung der Öffnungszeiten
- Schließung von Geschäftsstellen

Self-Service-Lösungen...



Service Kiosk



Visitor Management



Feedback Station



Check-In Kiosks



Info-Points

... sind wenig ansprechend, nicht emotional

- Nicht intelligent
- Keine natürliche Interaktion & nicht intuitive
- Keine Hilfestellung
- Kein Up- und Cross-Selling



Lösung:
Humanoide Roboter

... führt zu

- Positive soziale Auswirkungen
- Unterstützung der Arbeitskräfte
- Umsatzsteigerung
- Unterstützung des Personals erforderlich



Elderly Care



Sitting Exercises



Cognitive Activation



NAO & Pepper

- Happiness Heroes
- den Menschen Freude im täglichen Leben bringen
- Einsatz in der Altenpflege, in Krankenhäusern, im Einzelhandel, in Ausstellungsräumen und im Bankwesen



Mehr Interaktivität

durch die Nutzung von KI



Sie **hören zu...**

mithilfe von Mikrofonen

+ Sprachmodelle (AI)

→ Speech-to-Text (STT)

→ Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP)

Sie **sehen...**

mithilfe von Kameras

+ Computer Vision Modelle (AI)

→ Gesichts-/Objekt-Erkennung

→ Demografische Daten

→ Proaktivität

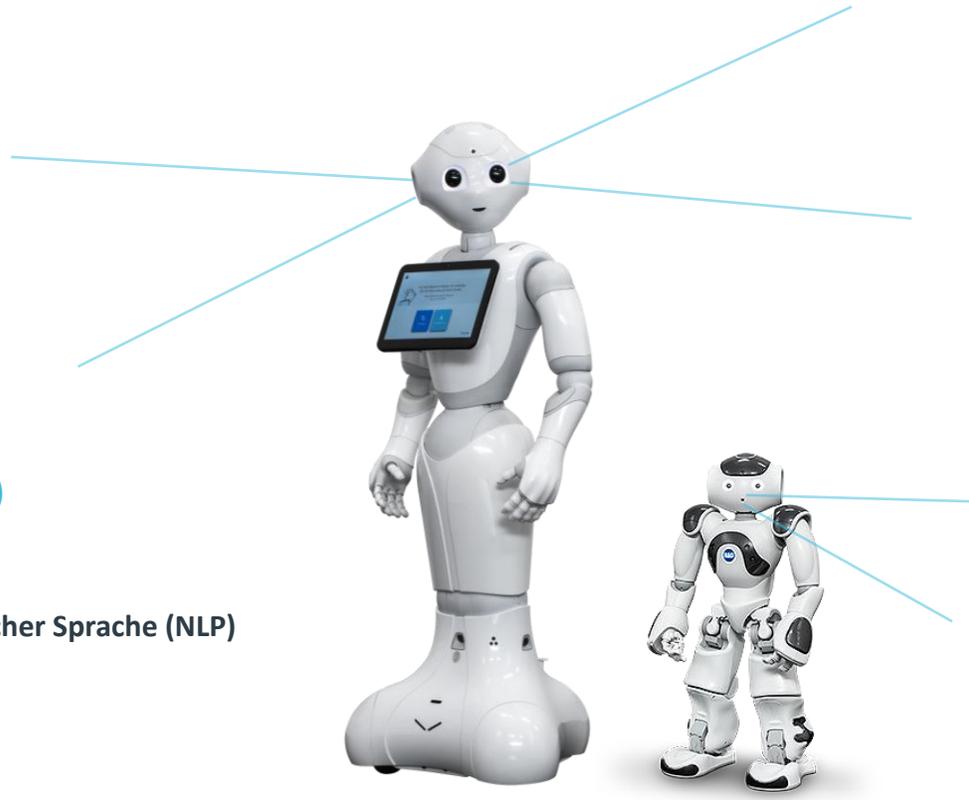
Sie **sprechen...**

mithilfe von Lautsprechern

+ Language Models (AI)

→ Text-to-Speech (TTS)

→ Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP)



Aber sie sind...

kostspielig und
betreuungsintensiv
= nicht skalierbar

Mehr Interaktivität

durch die Nutzung von **KI**



Sie **hören zu...**

mithilfe von Mikrofonen

+ Sprachmodelle (AI)

→ Spracherkennung (STT)

→ Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP)



Sie **sehen...**

mithilfe von Kameras

+ Computer Vision Modelle (AI)

→ Gesichts-/Objekt-Erkennung

→ Demografische Daten

→ Proaktivität

Sie **sprechen...**

mithilfe von Lautsprechern

+ Language Models (AI)

→ Text-to-Speech (TTS)

→ Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP)

Technisch das Gleiche, einfacher zu nutzen...

aber immer noch nicht **emotional**

Mehr Interaktivität

durch die Nutzung von **KI**



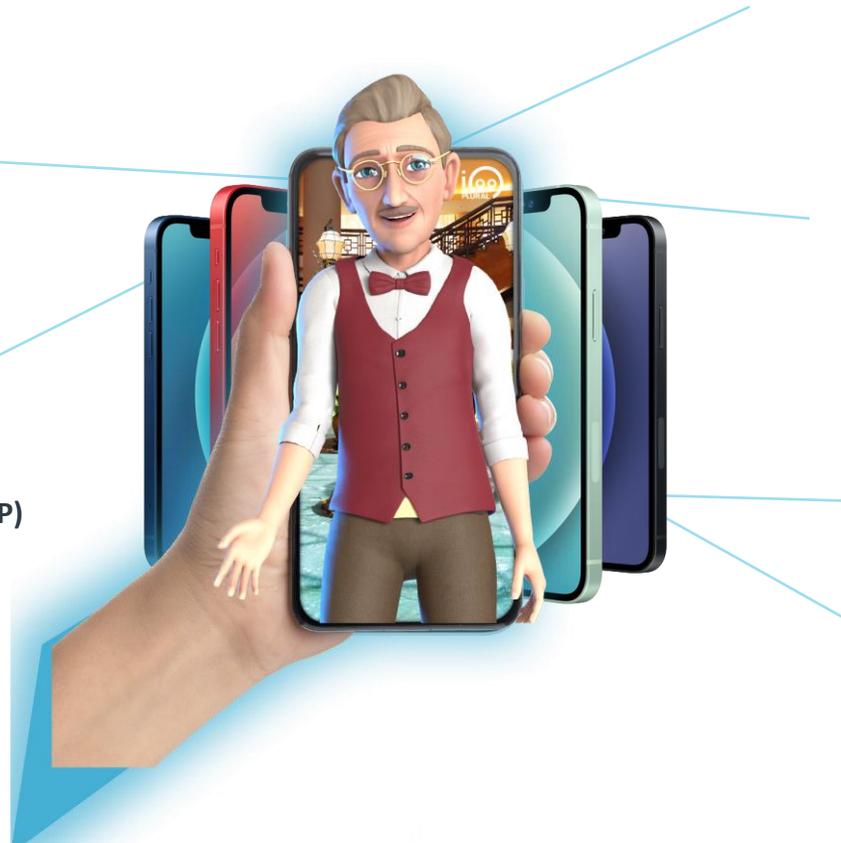
Sie **hören zu...**

mithilfe von Mikrofonen

+ Sprachmodelle (AI)

→ Spracherkennung (STT)

→ Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP)



Sie **sehen...**

mithilfe von Kameras

+ Computer Vision Modelle (AI)

→ Gesichts-/Objekt-Erkennung

→ Demografische Daten

→ Proaktivität

Sie **sprechen...**

mithilfe von Lautsprechern

+ Language Models (AI)

→ Text-to-Speech (TTS)

→ Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP)

Digitale KI Avatare...

sind sowohl skalierbar als auch humanized
(emotional)

Vorteile des Digitalen Service Personals für Sparkassen

Mehrsprachigkeit (30+)

hören und sprechen



Hohe Skalierbarkeit

dank Browsernutzung



24 / 7 Verfügbarkeit

ohne Wartung und Unterstützung



Up & Cross Selling

durch Beratungstätigkeiten



Unsere Lösungen



Plural Receptionist

Kunden- und Gästebegrüßung, Anfrage eines menschlichen Mitarbeiters, Terminvereinbarung, Ruf eines Beraters oder Check-In Prozesse, der digitale Rezeptionist unterstützt und entlastet Ihre Mitarbeiter bei diesen Aufgaben.

1



Upload

2



Magic

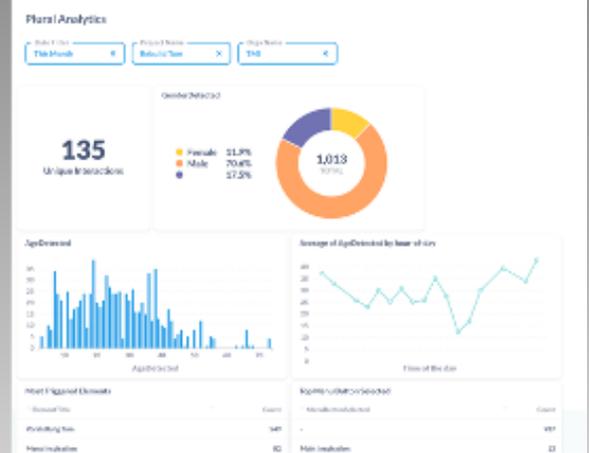
3



Benefit

Plural AI Knowledge Base

Laden Sie Dokumente oder Websites hoch und erstellen Sie innerhalb von 3 Minuten einen Digitalen Service Mitarbeiter, der alle Fragen beantwortet.



Plural Analytics

Lernen Sie Ihre Zielgruppe mithilfe unsere Analytics Dashboards besser kennen. Nutzen Sie die Informationen, um Inhalte und Interaktion zu verbessern.



Use Cases

Sparkassen Use Cases

Kim als Consultant

- Unterstützt als Berater zu Produkten und Dienstleistungen
- Wegeleitsystem: Kann bei Bedarf die Kontaktperson des Kunden per SMS oder Anruf über deren Ankunft informieren

Beispiel: Sparkasse MagdeBurg



Sparkassen Use Cases

Kim als Consultant

- Unterstützt als Berater zu Produkten und Dienstleistungen (z.B. Immobilienangebote)
- Wegeleitsystem: Kann bei Bedarf die Kontaktperson des Kunden per SMS oder Anruf über deren Ankunft informieren
- Vereinbart Termine
- Erklärt eine Schließfachanlage
- Hilft bei Fragen zum Thema Online Banking

Beispiel: KSK Verden

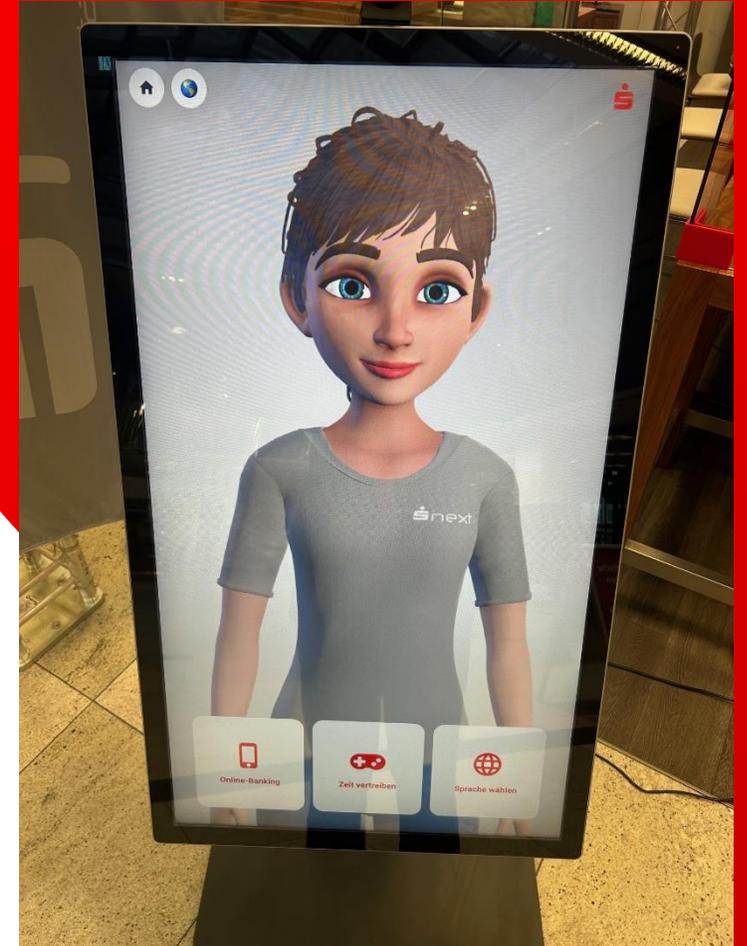


Sparkassen Use Cases

Kim als digitale Team-/Service-Assistentin in der Geschäftsstelle

- Unterstützt mehrsprachig die Kunden bei Fragen rund um das Thema Online Banking
- Nutzung in 11 Kopfgeschäftsstellen in Bochum

Beispiel: **Sparkasse Bochum**

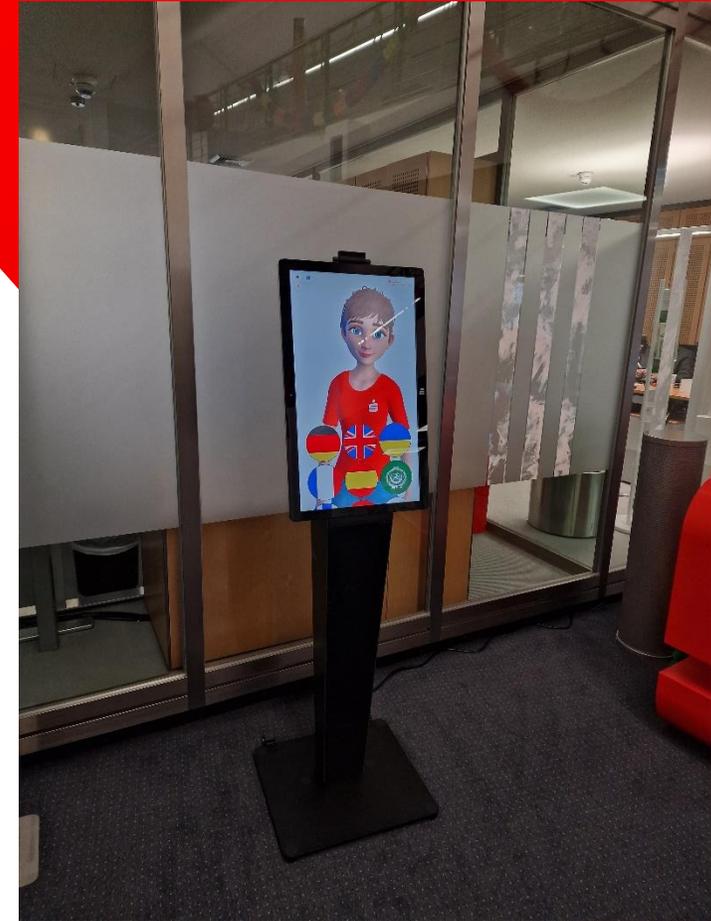


Sparkassen Use Cases

Kim als digitale Team-/Service-Assistentin in der Geschäftsstelle

- Unterstützt mehrsprachig die Kunden bei Fragen rund um das Thema Online Banking
- Erklärt (vor allem ausländischen Kunden) das Banken- und Sparkassensystems (Konto, Karte, Auszüge etc.)

Beispiel: **Sparkasse Olpe-Drolshagen-Wenden**



Sparkassen Use Cases

Web-Assistent (Web-Widget) in Ihrer Internetfiliale

- interaktive Beratung, Navigation und FAQ-Unterstützung auf Ihrer Website
- In über 30 Sprachen
- Einbindung als Web-Widget möglich oder als I-Frame (Beispiel Sparkasse zu Lübeck)

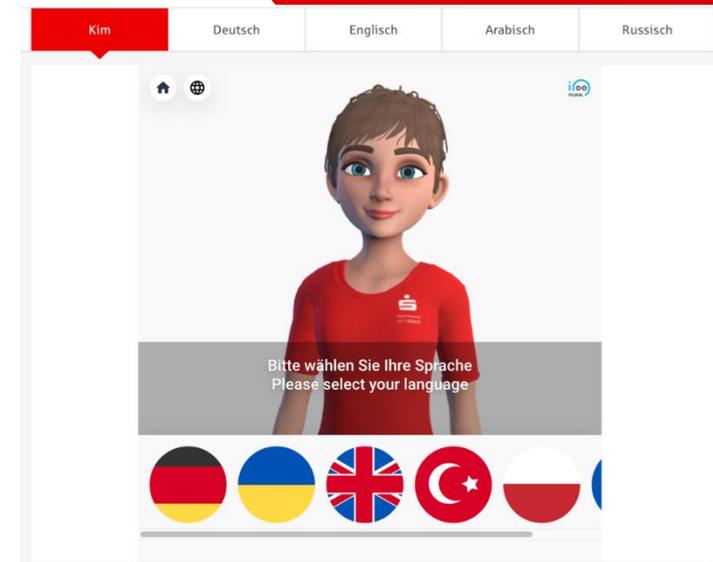
Beispiel: **Sparkasse zu Lübeck**

<https://module.spk-luebeck.de/de/home/service/onlinebanking-hilfe.html>

Web-Widget



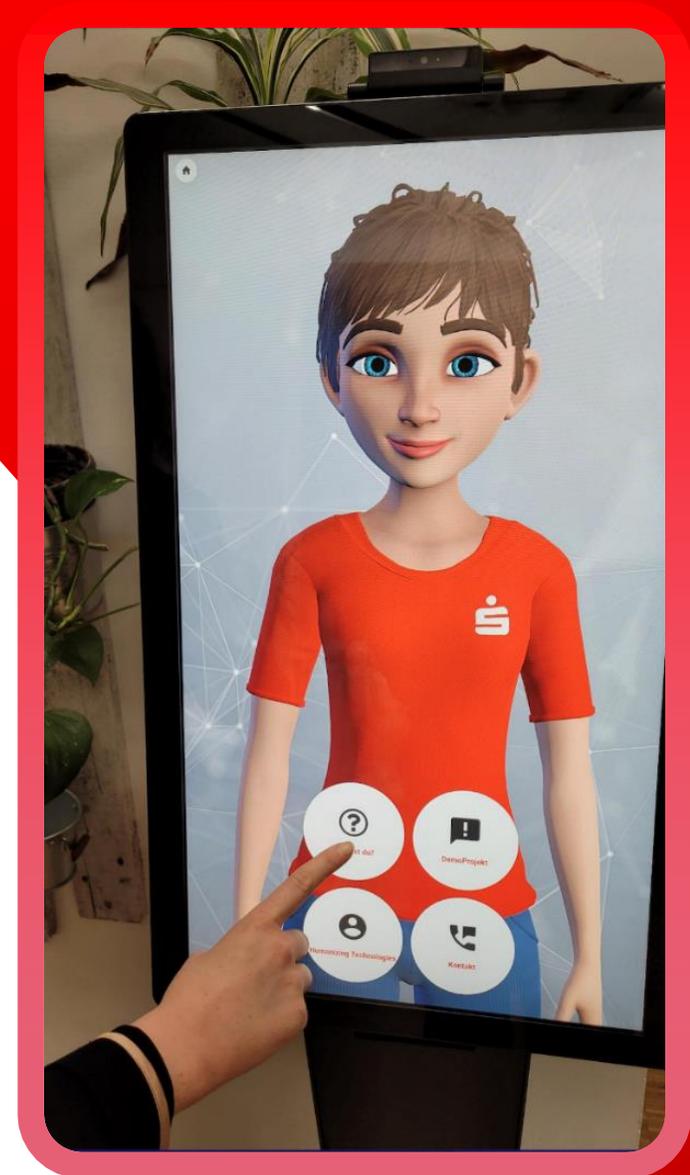
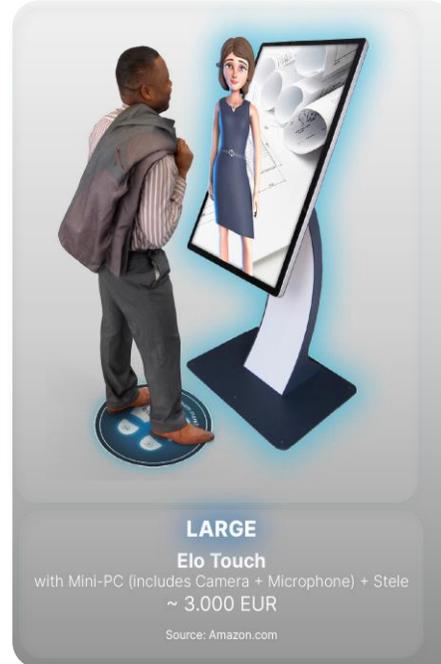
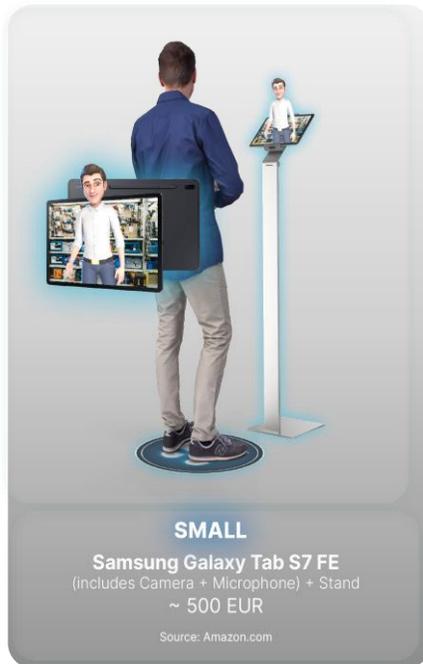
Sparkasse zu Lübeck – I-Frame



Voraussetzungen

Kim als Consultant

- Stabile Internetverbindung
- Touchfähige Hardware mit Kamera und Mikrofon (falls per Sprache bedient werden soll),
- Lautsprecher und PC notwendig





Live Demo

Success Story SPK Magdeburg,
Humanizing Technologies und
Finanz Informatik



QR-Code
scannen



SCAN ME

Interview S-Kreditpartner
und Humanizing
Technologies zum Thema
Avatar „Kim“



QR-Code
scannen



SCAN ME





Q&A

Ihre Ansprechpartnerin



Nina Gipperich

Account Managerin

✉ Nina.gipperich@humanizing.com

☎ [+49 171 81 28 121](tel:+491718128121)



QR-Code
scannen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!