

Pressemitteilung

adesso unterstützt die Fiducia & GAD IT AG bei Bot-Entwicklung

Dortmund, 28. Januar 2020

Im Servicegeschäft der Fiducia & GAD IT AG leistet der digitale Assistent BOTTO ab sofort tatkräftig Unterstützung. Für die innovative Entwicklung im Bankenbereich holte sich der IT-Dienstleister für Volks- und Raiffeisenbanken personelle Verstärkung beim Branchenkollegen adesso. Der neue Serviceassistent stellt Bankern Informationen rund um ihr Bankengeschäft automatisiert und nach individuellen Bedürfnissen zur Verfügung.

Fiducia & GAD betreut rund 900 Banken der genossenschaftlichen Finanzgruppe mit über 80 Millionen Bankkonten in Deutschland. Die IT-Dienstleistungen reichen vom Rechenzentrumsbetrieb über Online-Bankverfahren bis hin zur Beratung bei bankspezifischen Innovationen. Diese Themen erzeugen pro Jahr rund 500.000 Anfragen von Mitarbeitern der angeschlossenen Volks- und Raiffeisenbanken an den Kundenservice der Fiducia & GAD. Die Kommunikation mit den Kunden lief bisher über Telefon, Web-Formular oder E-Mail und wird nun um den neuen Service ergänzt. Um die Qualität des Service zu verbessern, hat die Fiducia & GAD IT AG nun mit Unterstützung von adesso das virtuelle Assistenzsystem namens BOTTO entwickelt. BOTTO soll ab sofort insbesondere Vergewisserungsfragen oder Standardauskünfte beantworten und so den Kundenservice entlasten.

Die KI-Disziplin Machine Learning spielte bei der Programmierung von BOTTO eine maßgebliche Rolle: Der Assistent wurde darauf trainiert, alle in den Banksystemen verfügbaren Dokumente, Handbücher und Informationen zu „lesen“, zur Kategoriebildung in kleine semantische Einheiten zu zerlegen und daraus selbstständig eine Stichwort-basierte Wissensdatenbank zu generieren. Auf deren Basis wird er zukünftig die Anfragen von Bankmitarbeitern, die über eine Webschnittstelle eingehen, automatisch zuordnen und bearbeiten können.

Der Projektverantwortliche bei Fiducia & GAD Götz Weber spricht von einem „agilen IT-Schnellboot“ im Konzern: „Die Besonderheit daran ist, dass wir unser Knowledge Management über die Integration von Wissen weitestgehend automatisiert haben. Dies unterscheidet BOTTO von den gängigen Assistenzsystemen, bei denen die Dialoge noch per Hand eingestellt und gepflegt werden.“ So zeigte die erfolgreiche Erprobungsphase, dass sich die durchschnittliche

Bearbeitungszeit mit BOTTO um drei Minuten je Anfrage reduziert. Das entlastet die Hotline des IT-Dienstleisters und verkürzt die Wartezeit der Kunden.

Technisch basiert der Bot neben den Cognitive Services von Microsoft auf den Technologien Azure Cloud Services und Bot Framework. In der nächsten Ausbaustufe wird der Assistent textbasierte Antworten auch ganz individuell, auf spezifische Anwenderfragen zugeschnitten, ausgeben können. Mittelfristig – so die Planung – soll BOTTO als Chatbot zudem sprechen lernen und mit den Kunden in Echtzeit kommunizieren.

Für adesso-Projektleiter Fabian Höger ist der selbstlernende BOTTO eine echte Innovation im Bereich der KI-basierten Dienste: „Ein Bot-System wie dieses, das sich selbstständig trainiert und diese Kombination verschiedenster Features aufweist, ist in der IT-Landschaft bislang ein Novum.“

Nach dem Live-Gang des Systems im Konzern wird adesso auch die Weiterentwicklung und Ausreifung von BOTTO begleiten.

Es hat sich gezeigt, dass eine Anwendung wie BOTTO im Geschäftsumfeld der Fiducia & GAD ihre Stärken ausspielen kann: Große Fallzahlen, komplexe Themen und umfangreiche Textinformationen, die verstreut vorliegen und permanent aktualisiert werden, kennzeichnen die Situation. Für Anfragen, die der Bot nicht alleine klären kann, gibt es auch schon eine Lösung: BOTTO ist hier in der Lage, betreffende Servicetickets eigenständig an die zuständigen Spezialisten im Unternehmen weiterzuleiten.

ca. 3.650 Zeichen

adesso SE

adesso ist einer der führenden IT-Dienstleister im deutschsprachigen Raum und fokussiert sich mit Beratung sowie individueller Softwareentwicklung auf die Kerngeschäftsprozesse von Unternehmen und öffentlichen Verwaltungen. Die Strategie von adesso beruht auf drei Säulen: dem tiefen Branchen-Know-how der Mitarbeitenden, einer umfangreichen Technologiekompetenz und erprobten Methoden bei der Umsetzung von Softwareprojekten. Das Ergebnis sind überlegene IT-Lösungen, mit denen Unternehmen wettbewerbsfähiger werden.

adesso wurde 1997 in Dortmund gegründet und beschäftigt aktuell rund 4.200 Mitarbeitende. Die Aktie ist im regulierten Markt notiert. Zu den wichtigsten Kunden zählen im Bankensegment u.a. Commerzbank, KfW, DZ Bank, Helaba, Union Investment, BayernLB und DekaBank, im Versicherungsbereich u.a. Münchener Rück, Hannover Rück, DEVK, DAK, Zurich Versicherung, Medizinischer Dienst der Krankenversicherung (MDK-IT) sowie

branchenübergreifend u.a. Daimler, Bosch, Westdeutsche Lotterie, Swisslos, DZR Deutsches Zahnärztliches Rechenzentrum, TÜV Rheinland, Beschaffungsamt des Bundesministeriums des Innern.

adesso SE
Eva Wiedemann
Tassiloplatz 25
81541 München
T: +49 89 411117-125
eva.wiedemann@adesso.de

PR-COM GmbH
Sabine Felber
Sendlinger-Tor-Platz 6
80336 München
T: +49 89 59997-757
sabine.felber@pr-com.de