

Kooperation von IBM und FI-SP für Digitalisierungsprojekte in der Sparkassen-Finanzgruppe



Ehningen, Frankfurt a.M, 25. Oktober – IBM und die Finanz Informatik Solutions Plus (FI-SP), Tochter der Finanz Informatik, dem Digitalisierungspartner der Sparkassen-Finanzgruppe, gehen eine Lösungs-Kooperation ein. Auf Basis von IBM Watson-Assistent sollen von FI-SP Digitalisierungsprojekte in der Sparkassen-Finanzgruppe realisiert werden. Im Fokus steht die Unterstützung der FI-SP-Kunden bei der Prozessautomation und dem Einsatz von Methoden der Künstlichen Intelligenz, wie z.B. dem Einsatz von Sprachassistenten.

Digitalisierung intelligent gestalten

Die FI-SP hat sich im Rahmen eines Programms zum Einsatz Künstlicher Intelligenz intensiv mit unterschiedlichen Einsatzmöglichkeiten des Maschinellen Lernens und weiteren Methoden auseinandergesetzt. Im Vordergrund standen dabei praktische Anwendungen, wie die Verbesserung der Schnittstelle zum Kunden oder die Automation wiederkehrender Standardprozesse. Einen besonderen Schwerpunkt des KI-Programms bildet die Sprachkommunikation auf Basis von geschriebenem Text oder natürlicher Sprache. Nach einem Auswahlprozess hat sich das Projektteam für den Einsatz verschiedener Lösungen aus dem IBM Watson Portfolio entschieden.

Enge Zusammenarbeit

IBM bietet ein ganzes Portfolio von Lösungen an, das für den Einsatz von digitalen Assistenten in kurzer Zeit von Entwicklern genutzt werden kann, um Use Cases zusammen mit Kunden zu entwickeln. Im Rahmen einer Kooperation entstand ein gemeinsames Projektteam zwischen der FI-SP und IBM, das den Prototypen für den Sprachassistenten „Isabel“ für die verschiedenen Facetten der Kundenkommunikation entworfen hat.

Somit konnten in kurzer Zeit sehr praxisnahe Beispielszenarien (Use Cases) rund um Telefonie und Chat realisiert werden. Unter Anwendung der IBM Garage-Methodik wurden unter anderem Prozesse zur Eröffnung eines Girokontos abgebildet,

insbesondere in Form eines Kunden-Chats, eines Anrufs oder als verdeckte Assistenz für Kundenberater. Die fachlichen Vorgaben erfolgten von FI-SP-Kunden der Sparkassen-Finanzgruppe.

Bei der Auswertung von Kommunikationsdaten und beim Design der notwendigen Antwort- und Kommunikationsverläufe, hat die FI-SP mit IBM Watson sehr gute Erfolge erzielt. Durch dieses Vorgehen konnte die Marktfähigkeit des Ansatzes bewiesen werden, sodass sich Isabel aktuell in der praktischen Realisierung befindet.

Die Komponenten entscheiden das Ergebnis

In der Sprachkommunikation ist eine hohe Reaktionsgeschwindigkeit Voraussetzung in der Kommunikation sowie auch die Interpretation von Sprache in ihrer breiten Ausprägung (z.B. Dialekte, Satzstellung, Sinnerkennung). Mit IBM Watson ist dieser Basis-„Werkzeugkasten“ gegeben und die FI-SP kann sich mit ihrer spezifischen Prozess-Expertise auf die Implementierung und die Integration in bestehende IT-Architekturen konzentrieren.

Kooperation für die Zukunft

FI-SP und IBM haben sich entschieden, die erfolgreiche Zusammenarbeit dauerhaft zu gestalten. FI-SP bzw. ihre Kunden erhalten Zugriff auf die Watson-Technologie und die IBM Branchen-Expertise. Die Skalierbarkeit entstehender Lösungen wird durch eine Cloud-native-Entwicklung ermöglicht. Die FI-SP sorgt auf Basis ihres vorhandenen Know-hows darüber hinaus für die nahtlose Integration der neu entstehenden Komponenten in die bankfachlichen Anwendungssysteme und -architekturen ihrer Kunden.

Über FI-SP:

Die Finanz Informatik Solutions Plus (FI-SP) entwickelt und betreut Software aus Leidenschaft. Sie ist ein agiler Lösungspartner für Digitalisierung in der Sparkassen-Finanzgruppe. Finanzdienstleister erhalten von der FI-SP aus einer Hand Outsourcing-, Beratungs-, Entwicklungs- und Integrationsdienstleistungen für ihre Geschäftsanwendungen. Die FI-SP ist eine hundertprozentige Tochter der Finanz Informatik, dem Digitalisierungspartner der Sparkassen-Finanzgruppe.

Besuchen Sie <https://f-i-solutions-plus.de/> für weitere Informationen.

Über IBM:

IBM ist ein führender globaler Anbieter von Hybrid-Cloud, KI-Lösungen und Business-Services. Kunden in mehr als 175 Ländern werden dabei unterstützt, Erkenntnisse aus ihren Daten zu nutzen, Geschäftsprozesse zu optimieren, Kosten zu senken und Wettbewerbsvorteile in ihren Branchen zu erzielen. Fast 3.800 Behörden und Unternehmen in kritischen Infrastrukturbereichen wie Finanzdienstleistungen, Telekommunikation und Gesundheitswesen setzen auf die Hybrid-Cloud-Plattform von IBM und Red Hat OpenShift, um ihre digitale Transformation schnell, effizient und sicher zu gestalten. Die bahnbrechenden Innovationen von IBM für KI, Quanten Computing, branchenspezifische Cloud-Lösungen und Business-Services bieten unseren Kunden offene und flexible Optionen. All dies wird durch das bekannte Engagement von IBM für Vertrauen, Transparenz, Verantwortung, Inklusivität und Service unterstützt.

Besuchen Sie www.ibm.com für weitere Informationen.

Pressekontakt Finanz Informatik-Solutions Plus:

Ralf Wallbruch

giw Gesellschaft für Informationen aus der und für die Wirtschaft mbH

Tel.: 0201 877 867-0

E-Mail: f-i-solutions-plus@giw.de

Pressekontakt IBM:

Kerstin Pehl

Unternehmenskommunikation IBM DACH

Tel: +49-176-10185348

E-Mail: kerstin.pehl@de.ibm.com

<https://de.newsroom.ibm.com/2022-10-25-Kooperation-von-IBM-und-FI-SP-fur-Digitalisierungsprojekte-in-der-Sparkassen-Finanzgruppe>