

CREALOGIX entwickelt auf Basis von IBM Watson KI-basierte Virtuelle Assistenz-Lösung für den Finanzsektor

Die skalierbare Lösung bietet den Kunden von CREALOGIX rund um die Uhr einen einfachen und kundenfreundlichen Zugang zu Informationen.

Zürich, Ehningen, - 30. September 2021: Das Schweizer Unternehmen CREALOGIX, ein globaler Softwarehersteller für Digital-Banking-Produkte, entwickelt auf Basis der [IBM Watson Assistant Suite](#) und [IBM Watson Discovery](#) eine skalierbare Virtuelle-Assistenz-Lösung für den Finanzsektor. Die fortschrittlichen IBM Technologien zur Verarbeitung natürlicher Sprache (NLP) und dem Verstehen natürlicher Sprache (NLU) erweitern die bestehende Conversational Banking-Lösung von CREALOGIX, die sich bereits einer hohen Akzeptanz im Markt erfreut.

Die Schweizer CREALOGIX Gruppe entwickelt und implementiert Finanztechnologie-Lösungen für Banken und Wealth-Management-Unternehmen und unterstützt sie dadurch unter anderem dabei, mit den Digitalisierungswünschen ihrer Kunden Schritt zu halten.

Der Einsatz von virtuellen Assistenten und natürlicher Sprachverarbeitung (NLP) im Bereich der Kundenbetreuung nimmt rapide zu. Unternehmen suchen nach Möglichkeiten, nahtlose Kundenerfahrungen zu bieten und Kundenanfragen schnell und einfach zu lösen. [Der Global AI Adoption Index](#) von IBM hat ergeben, dass der Kundenservice der wichtigste Anwendungsfall für die Verarbeitung natürlicher Sprache ist. 52 % der IT-Experten weltweit gaben an, dass ihr Unternehmen Lösungen zur Verarbeitung natürlicher Sprache wie virtuelle Assistenten einsetzt oder es in Erwägung zieht, um die Kundenerfahrung zu verbessern.

Ein integrierter virtueller Assistent kann eine grosse Hilfe sein, wenn es darum geht, das Benutzererlebnis zu verbessern. Im Idealfall bedeutet er: Kein Umherirren auf verschiedenen Webseiten und keine telefonischen Warteschleifen, sondern schnelle und konkrete Information. Die Beurteilung der Leistungsfähigkeit liegt dabei immer beim Kunden, naheliegend also, Kunden in die Entwicklung miteinzubeziehen. Der Rohling des virtuellen Assistenten auf Basis von Watson Assistant wurde von potentiellen Endkunden, nämlich Schweizer Studenten, entwickelt.

User Experience Design - von Kunden entwickelt

Mit Unterstützung von IBM Schweiz wurde dafür im Frühlingssemester 2021 die „Watson Chatbot Challenge“ gestartet, ein interuniversitäres Kursformat mit vier Schweizer Hochschulen. Der Kurs, an dem neben CREALOGIX auch andere IBM Industriepartner beteiligt waren, hatte das Ziel, branchenspezifische Anwendungsfälle in Conversational AI (Virtuelle Sprachassistenten) zu bearbeiten.

Die Masterstudenten lernten und implementierten AI Frameworks, Chatbot Dialog Design, NLU, NLP und verwendeten IBM Watson Assistant und Discovery zur Entwicklung eines virtuellen Assistenten.

CREALOGIX Conversational AI

Das Ziel war es, ein neues KI-Framework zu entwickeln, das in das bestehende Conversational-Angebot von CREALOGIX integriert werden kann, um einen ganzheitlichen Ansatz zu bieten. Mit einer intelligenten Informationssuche, automatisierten Prozessen und natürlicher Sprachverarbeitung werden effizientere und

einfachere Interaktionen zwischen Kunde und Berater möglich. Finanzinstitute können den virtuellen Assistenten für eine Vielzahl von Anwendungsfällen einsetzen, z. B. um Kunden eine persönlichere Unterstützung bei Privatkrediten oder der Aktienverwaltung zu bieten. Mithilfe des virtuellen Assistenten können Kunden einfach und bequem online Informationen zu Produkten, Konditionen oder Gebühren anfordern. Der virtuelle Assistent kann in mehreren Sprachen geschult werden und ist skalierbar, um dabei zu unterstützen, die steigenden Anforderungen der Kunden zu erfüllen.

„Mit CREALOGIX Conversational AI profitieren Finanzinstitute nicht nur von erhöhter Effizienz, sondern können gleichzeitig auch die Kunden in den Mittelpunkt stellen“, sagt Daniel Scheiber, Group Head of Conversational AI bei CREALOGIX. „Das wiederum eröffnet den Instituten Möglichkeiten, das Up- und Crossselling zu stärken.“

„Wir arbeiten mit CREALOGIX zusammen, um IBMs Fachwissen im Bereich Finanzdienstleistungen und die fortschrittliche natürliche Sprachverarbeitung von IBM Watson einzubringen, damit Unternehmen KI nutzen können, um das Kundenerlebnis zu verbessern“, so Pius Kunz, Bereich Banking bei IBM Schweiz.

„Das Resultat ist kein Standard KI-Projekt, sondern ein Service auf hohem technischem Niveau, der es den Banken ermöglicht, ihren Endkunden zusätzliche Voice-, Text- und Discovery-Services anzubieten und dadurch für sie attraktiver zu werden. CREALOGIX ist mit dieser zukunftsorientierten Lösung ein Vorreiter auf dem Weg in das KI-Zeitalter“, sagt Lars Mallien, Data & AI Specialist Banking.

Weitere Informationen zur Lösung von CREALOGIX gibt es unter: www.crealogix.com/de/platform/conversational

Weitere Informationen über die Lösungen von IBM für die Financial Services Branche: www.ibm.com/banking-financial-markets.

<https://de.newsroom.ibm.com/announcements?item=122650>