

Presseinformation

Leipzig, 28. Februar 2023

Voicebot Anna startet bei der Sparkasse Leipzig

Sprachassistentz bearbeitet selbstständig telefonische Kundenanliegen

„Guten Tag. Willkommen bei Ihrer Sparkasse Leipzig. Ich bin Anna, Ihre digitale Assistentin.“ So begrüßt Voicebot Anna ab 1. März 2023 die Anruferinnen und Anrufer im Kunden-Kontakt-Center der Sparkasse Leipzig. Hinter Anna stecken eine Spracherkennungssoftware und ein Text-Algorithmus.

Anna arbeitet ab sofort im Telefonservice der Sparkasse mit, um bei Kunden-Anliegen noch schneller helfen zu können. Der KI-basierte Voicebot leitet die Anrufer durch komplette Service- und Banking-Prozesse. Viele Serviceanfragen, wie zum Beispiel die Sperrung der Debit- oder Kreditkarte oder allgemeine Fragen zum Online-Banking, erledigt Anna direkt. Anhand von Stichworten erkennt der Bot Themen, zu denen er auf Wunsch den passenden Link aus der Internetfiliale der Sparkasse Leipzig auch direkt per SMS weiterleiten kann.

Der Voicebot ist in der Lage, mit rund 200 Kundinnen und Kunden gleichzeitig zu unterschiedlichen Themen zu sprechen. Damit erhalten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kunden-Kontakt-Center die Möglichkeit, bei zunehmendem Anrufvolumen komplexere Kunden-Anfragen direkter und schneller zu bearbeiten. Auch die Erreichbarkeit soll damit verbessert und längere Wartezeiten am Telefon verringert werden.

Über die Stadt- und Kreissparkasse Leipzig:

Die Stadt- und Kreissparkasse Leipzig ist mit über 586.000 Privat- und Firmenkunden der wichtigste Finanzdienstleister in der Stadt Leipzig und den Landkreisen Nordsachsen und Leipzig. Mit über 1.400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, 65 Beratungs- und Service-Centern, 44 zusätzlichen SB-Standorten sowie einer fahrbaren Filiale bietet das Finanzinstitut im gesamten Geschäftsgebiet persönliche Beratung und Service. Neben ihrer Funktion als Finanzdienstleister, Arbeitgeber und Ausbilder in der Region engagiert sich die Sparkasse Leipzig direkt und über ihre Stiftungen.

Für weitere Informationen:

Stadt- und Kreissparkasse Leipzig
Humboldtstraße 25
04105 Leipzig
Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit
Telefon: 0341 986-1601
Fax: 0341 986-1609
E-Mail: presse@sparkasse-leipzig.de

Ihre Ansprechpartnerin:

Meike Eisold, Pressesprecherin
Telefon: 0341 986-1616
Fax: 0341 986-1609
E-Mail: meike.eisold@sparkasse-leipzig.de

Wenn Sie den Presse-Service nicht mehr nutzen möchten, informieren Sie uns bitte unter presse@sparkasse-leipzig.de. Ihre Kommunikationsdaten haben wir in unserem Presseverteiler gespeichert. Diese Daten nutzen wir nur im Rahmen unserer Presse- und Stakeholderinformation. Hinweise zu unserem Datenschutz finden Sie hier: <https://www.sparkasse-leipzig.de/datenschutz>