

Pressemitteilung

Angela Schaupp
Telefon 07141 148-2006
Telefax 07141 148-3000
angela.schaupp@ksklb.de

26. Februar 2024

Neue KI „Linda“ geht bei der Kreissparkasse an den Start

Rund um die Uhr online für einfache Kunden-Fragen im Einsatz

LUDWIGSBURG – „Hallo, schön, dass Sie da sind! Ich bin Linda, der Chatbot der Kreissparkasse Ludwigsburg. Wie kann ich Ihnen helfen?“ begrüßt eine brünette, junge Dame die Besucher auf der Internet-Filiale der Kreissparkasse Ludwigsburg bereits seit 2019.

Die Kreissparkasse wird ab 2024 als eine der ersten Sparkassen in Deutschland den Chatbot Linda in Verbindung mit Künstlicher Intelligenz (KI) einsetzen. „Wir möchten frühzeitig Erfahrungen mit dieser neuen Technik sammeln,“ nennt Dr. Heinz-Werner Schulte, Vorstandsvorsitzender der Kreissparkasse, den Hauptgrund für diese Vorgehensweise. Er ergänzt: „Diese Weiterentwicklung wird uns helfen, den Anforderungen der Kunden an die Kommunikation mit ihrer Kreissparkasse, wie beispielsweise rund um die Uhr für finanzielle Fragen zur Verfügung zu stehen, auch in Zukunft gerecht zu werden. Sie wird den persönlichen Kontakt zwischen Kundenberatung und Kunde ergänzen und erleichtern, aber nie vollständig ersetzen. Unsere Investitionen in unsere 92 Filialen und die individuelle Beratung unterstreichen, dass wir unseren Kunden nicht nur virtuell, sondern auch persönlich weiterhin nah sein werden.“

Die Kommunikation zwischen einem Kunden und seiner Bank ist heutzutage vielfältig. Kunden erwarten eine kompetente und individuelle Kommunikation mit ihren Beratern in den Filialen vor Ort genauso selbstverständlich wie die Kommunikation über das Internet oder die Banking-App. Neben Qualität und Datensicherheit, für die die Sparkassen-App bereits mehrfach ausgezeichnet wurde, geht es dabei auch um Schnelligkeit und Verfügbarkeit rund um die Uhr. „Messenger-Dienste wie WhatsApp prägen dabei oft die Erwartungen an einen einfachen, kurzfristigen Informationsaustausch. Deshalb bietet die Kreissparkasse seit 2012 über ihre Website sowohl vom PC als auch vom Smartphone aus einen Beraterchat an,“ sagt Schulte. Über diesen Chat kann der Kunde rund um Uhr die Fragen stellen und bekommt sofort eine Antwort. Seit 2019 wird dieser Beraterchat durch Linda ergänzt.



LINDA steht für LINGuistische Digitale Assistentin. Sie ist prominent auf der Homepage der Kreissparkasse platziert und verfügt über eine Datenbank, über die sie einfache Fragen von Kunden sofort und kompetent beantworten kann. Hierzu gehören z.B. Fragen nach den Öffnungszeiten von Filialen. Pro Monat führt Linda etwa 1.500 Dialoge mit den Kunden der Kreissparkasse.

Zur weiteren Verbesserung wird Linda nun durch KI erweitert. Damit werden die Fragen, die automatisch beantwortet werden können, deutlich zunehmen. Linda stellt auch selbst Rückfragen und geht so in den Dialog mit den Kunden. In einem weiteren Schritt ist geplant, Linda auch für das Telefon bereitzustellen, so dass sie auch mit den Kunden sprechen kann. Über die geplante Anbindung an das Internet-Banking und die Legitimation des Kunden über die pushTAN-App kann Linda dann gewährleisten, dass auch bankfachliche Fragen beantwortet werden können und dabei alle Regelungen des Datenschutzes sicher eingehalten werden.