

DSV REPORT

Das Magazin der DSV-Gruppe

Sonderausgabe KI

Nutzen neuer Technologien

Wie KI- und Tech-Lösungen die Sparkassen bei ihren Aufgaben unterstützen.



*Liebe Leserin,
lieber Leser,*

KI ist aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken. Ob bei der Text- und Bildproduktion, als Assistenz bei Analyseaufgaben oder für die schnelle Recherche und Datenselektion – viele KI-gestützte Lösungen machen uns das Arbeiten bereits leichter. Und sie helfen, die Sparkasse als innovatives Institut zu positionieren. So etwa auch mit dem ersten CustomGPT der DSV-Gruppe im reichweitenstarken GPT Store bei OpenAI. Die mit Finanz- und Sparkassenwissen trainierte Lösung etabliert sich gerade als neuer Zuführungskanal für die Sparkassen und kommt auch auf Social Media gut an. Nur eine von mehreren Innovationen der DSV-Gruppe, die einen echten Mehrwert bieten. Weitere praktische KI- und Tech-Lösungen finden sich in dieser Spezial-Ausgabe. Darunter Business-KI-Anwendungen, Face-Ident mit KI für einen automatisierten, sicheren Prüfvorgang bis hin zu mehrsprachigen Service-lösungen für den Filialbetrieb. Außerdem gibt es weiterführende Tipps und Hinweise, denn die DSV-Gruppe lässt die Institute bei der Einführung der neuen Angebote nicht allein.

Ihr Dr. Michael Stollarz

Vorsitzender der Geschäftsführung
der DSV-Gruppe



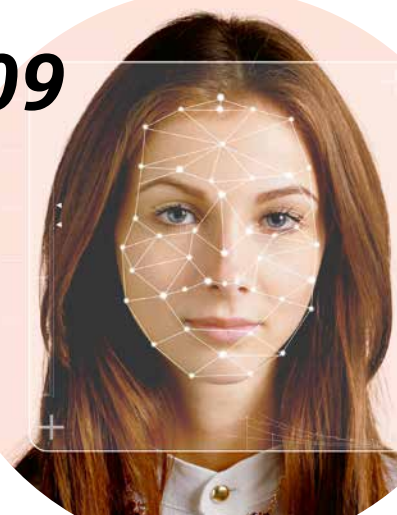
04 Schwerpunkt KI-Lösungen: Round Table zu den vielen Potenzialen für Sparkassen

- 06 SparkasseGPT für den öffentlichen KI-Kosmos
- 07 Linda+ wird mehrsprachig
- 07 Interview: Dialog-Insel stärkt den Self-Service in der Filiale
- 08 Wie KI das Arbeiten mit der SVP und EBIL pro erleichtert
- 09 Einladung: „KI-Analyst“ zum Testen
- 09 Face-Ident spart Zeit und Kosten
- 10 Optimaler Schutz für girocard-Transaktionen
- 10 Mehr Seitenvarianten für die Internet-Filiale
- 11 Wie KI im Navigator sekundenschnell alle Infos findet
- 11 Mit KI-Lösung einfach den Parkraum überwachen
- 12 Linda+ Filiale erweitert Service in PoS-Content-Steile
- 12 Verlosung: PoS-Content-Steile zu gewinnen

08



09





Wissen, das sich auszahlt

Exklusives Know-how mit der Expertise der S-Payment: Wie entwickeln sich die verschiedenen Vorlieben beim Bezahlen 2024, und zwar in Deutschland, in den EU-Ländern und im weltweiten Ländervergleich? Wie kam Mobile Payment hierzulande voran? Was waren im Onlinehandel die erfolgreichen Payment-Optionen? Antworten und inspirierende Praxisstories, heiße Trends sowie ein Update zu Wero finden sich im Heft für die Finanzgruppe unter www.s-payment.com.

108 Sprachen

stecken im handlichen Vasco V4 Translator. Der Sprachcomputer der Extraklasse arbeitet präzise in Echtzeit. Der DSGVO empfiehlt ihn, die SEG liefert ihn. Mehr unter <https://t1p.de/riobd>.

Newsletter-Abo

Drei Mal jährlich, DSV Report als Print-Exemplar oder E-Mail-Newsletter im Abo:

— <https://www.dsv-gruppe.de/newsroom/dsv-report/anmeldung-dsv-report.html>
E-Mail: dsvreport@dsv-gruppe.de



WBT zum KI-Gesetz

KI nutzen – ja, gerne. Aber bitte immer sicher und rechtskonform zum EU AI Act. Dessen Regulierungen und Transparenzpflichten fordern auch die Finanzgruppe heraus. Ein Web Based Training hilft den Sparkassen, die regulatorischen Mindestanforderungen gemäß Artikel 4 des KI-Gesetzes zu erfüllen. Es entstand im Auftrag des DSGVO und zusammen mit Sparkassen, Regionalverbänden, Akademien und der S-Com, die es auch umgesetzt hat. Die Basisschulung vermittelt allen Mitarbeitenden mit Berührung

zur KI die nötigen Grundlagen im Umgang mit KI-Anwendungen. Kompakt und praxisnah aufgebaut, ist die Schulung mit vielen Beispielen ganz nah am Arbeitsalltag. Zudem ist das Training bewusst in einfacher Sprache gehalten, was den Einstieg für alle Zielgruppen ermöglicht. Die S-Com stellt es ab sofort kostenlos bereit.

— Kunden-Service-Center, Tel. 0711 782-22122,
E-Mail: kundenservice@s-communication.de

— Innobase unter <https://t1p.de/sqmyk>



First Mover mit KI-Lösungen

KI-Lösungen der DSV-Gruppe können den Sparkassen das Leben leichter machen. Über aktuelle Entwicklungen und Vorteile für die Institute sprechen Stefan Roesler, Mitglied der Geschäftsführung der DSV-Gruppe; Thomas Nickel, Mitglied der Geschäftsleitung der S-Management Services; und Marlen Schenk, Director KI bei der S-Communication Services.

„Effiziente Prozesse, mehr Kundenreichweite und neue Services – das gelingt uns mithilfe der KI.“

Was zeichnet die KI-Lösungen aus der DSV-Gruppe aus?

Roesler: Um die Potenziale von KI für die Institute, ihre Kund:innen und Mitarbeitenden nutzbar zu machen, haben wir drei strategische Säulen: Erstens setzen wir auf bestehenden Lösungen auf und integrieren KI in unsere Produkte und Prozesse für Sparkassen, Verbundpartner und Kommunen. Zweitens verwenden wir die KI auch für unsere eigenen Prozesse in Service, Qualitätsicherung, Entwicklung oder auch Marketing. Unsere eingesetzten KI-Bausteine gründen auf Eigenentwicklungen und ausgewählten Technologiepartnern. Und drittens bringen wir Content in öffentliche KI-Modelle und machen sie End-

Stefan Roesler,
Mitglied der Geschäftsführung
der DSV-Gruppe

kund:innen zugänglich – etwa mit SparkasseGPT, das auch viel Potenzial als Alternative zur klassischen Suchmaschine zeigt.

Schenk: Dieser mit Inhalten aus Sparkasse.de angereicherte GPT macht die Sparkassen-Finanzgruppe im öffentlichen Bereich zum First Mover ihrer Branche. Denn indem SparkasseGPT im reichweitenstarken GPT Store bei OpenAI verortet ist, werden seine Inhalte einer wachsenden Zielgruppe zugänglich. So helfen unsere spezialisierten KI-Modelle, die Kontaktpunkte zu erweitern. Die begleitende Kommunikation in den sozialen Medien brachte dem Thema bereits hohe Aufmerksamkeit.

Und wie sicher, effizient und nutzwertig sind unsere KI-Lösungen?

Nickel: Für bestmögliche Ergebnisse kommt es auf das richtige Zusammenspiel von privaten und öffentlichen KI-Modellen an. Deshalb nutzen wir das Beste aus allen Welten und holen Partner wie IBM, Google oder OpenAI mit ins Boot.

Roesler: Dies mit dem Ziel, ein Nutzen-Sicherheits-Optimum zu erreichen. Das gelingt uns mit der Bausteinstrategie. Für Anwendungen mit sensiblen Informationen arbeiten wir mit privaten KI-Datenräumen oder anonymisierten Daten, etwa bei der Business KI. Geht es um weniger sensitive Daten, kommen öffentliche KI-Modelle infrage, also etwa bei der KI-unterstützten Contenterstellung.

Schenk: Die Sparkassen sollen in der Kundenkommunikation von höheren Reichweiten und Zuführungskanälen profitieren. Auch die



kommenden, mithilfe der KI produzierten Zielgruppen-Varianten für die IAM-Ansprachen in den Internet-Filialen werden die interaktive, präzisere Zielgruppenansprache stärken.

Nickel: Mehrwert für die Sparkassen entsteht vor allem dann, wenn wir KI-Bausteine der Business KI wiederverwenden und zum Beispiel für die Zentrale Immobilienmarkt-Datenbank nutzbar machen. Lösungen mit echtem Mehrwert entwickeln wir basierend auf konkreten Aufgabenstellungen der Institute. Hohe Sicherheits- und Daten-

„KI nimmt uns Routinen ab und schenkt uns Zeit für das, was wirklich zählt – kreative und strategische Aufgaben.“

schutzkriterien gilt es dabei ebenso einzuhalten wie EU- und nationales Recht. Außerdem begleiten wir unsere Kunden bei der Einführung der Lösungen. Dafür stehen wir ein.

Wie optimiert die DSV-Gruppe mit KI ihre eigenen Prozesse?

Roesler: Ein wichtiges Thema in unserer internen KI-Nutzung sind KI-Agenten. Die S-Com testet eine interne Plattform, über die Mitarbeitende ihre Prozesse automatisieren und selbst KI-Agenten erstellen können. Das wird begleitet von einer Schulungsreihe. KI-Agenten sind eigenständig handelnde digitale Assistenten, die Aufgaben automatisiert und effizient durch-

führen können. Wir sehen schon erste Erfolge bei Automatisierungen im Redaktionsprozess sowie in Softwareentwicklung und Betrieb.

Welche Innovationen stehen aktuell im Fokus?

Nickel: Unser ständig wachsender Werkzeugkasten für die Business KI besteht aktuell aus den Modulen explaining, scanning, supporting und chaining – damit lässt sich viel Gutes anstellen. Ein Topthema ist die Analyseplattform SVP mit der integrierten chaining KI. Hier ermöglicht nun die Kombination verschiedener KI-Modelle schnelle Analysen und Darstellungen und das im interaktiven Dialog mit dem digitalen Assistenten. Zur Orchestrierung der notwendigen Module setzen wir bei uns eine eigene Infrastruktur ein.

Roesler: Ab April kommt die scanning Business KI in EBIL pro für den automatisierten Offenlegungsprozess der Firmenkunden. Der neue Ausleseservice arbeitet im Hintergrund mit der KI und extrahiert Werte aus PDFs der Jahresabschlüsse, die anschließend in Erfassungsmasken in EBIL pro angezeigt werden. Das reduziert Fehleingaben. Die Lösung entstand gemeinsam mit der Finanz Informatik. Sie übernimmt im Prozess die KI-gestützte Klassifizierung der Dokumente. Speziell für Analysten beschleunigt sich der Arbeitsablauf so merklich. Damit unterstützt die Lösung einen effizienten Personaleinsatz.

Nickel: Ein weiteres aktuelles Beispiel: Ein Regionalverband wünscht sich eine KI-unterstützte Lösung, um bankenübergreifend öffentlich zugängliche Konditionen für seine Sparkassen verfügbar zu machen. Auch hier können wir ein schnelle und einfache Lösung mit konkretem Mehrwert für unsere Kunden bieten.

Schenk: Neben CustomGPTs, auch als gamifizierte Anwendungen, rückt das Persona-Konzept mit KI in den Fokus. In der S-Com nutzen wir das Konzept datenbasiert etwa für eine optimierte Kanalanalyse, können so Kampagnen-Elemente besser beurteilen, neue Impulse und strategische Ableitungen für die Kampagnenplanungen gewinnen. Deutlich Fahrt aufgenommen hat inzwischen Linda+ in allen Ausprägungen. Mit PoS-Content kommt Linda+ nun auch mehrsprachig in die vielen stationären Filialen.

Funktioniert auch das Zusammenspiel von Mensch und KI?

Roesler: Es geht darum, die KI bestmöglich und mit hohem Effizienzgewinn nutzbar zu machen. Die Entscheidungshoheit bleibt dabei weiterhin beim Menschen. Dazu müssen die Nutzenden wissen, inwieweit sie mit Systemen

Marlen Schenk,
Director KI bei der S-Com



„Für bestmögliche Ergebnisse setzen wir auf die richtige Mischung von privaten und öffentlichen KI-Modellen.“

Thomas Nickel,
Mitglied der
Geschäftsleitung der
S-Management Services



- interagieren und welche Daten verwendet werden.

Nickel: Eine kontinuierliche Weiterbildung ist deshalb für alle Beteiligten zwingend notwendig. Um es den Instituten hier leichter zu machen, lassen wir sie mit der KI nicht allein – und fragen, wo wir gezielt unterstützen können. Unser Beratungsansatz folgt unserem Standard-Baukasten zur Business KI.

Schenk: Die Praxis zeigt, wie hilfreich spezifische Webinare mit Sparkassen sind – auch für uns. So erhalten wir immer wichtige Hinweise für bedarfsorientierte Weiter- und Neuentwicklungen. Ganz aktuell: Um die Mitarbeitenden der Finanzgruppe zu KI gemäß EU AI Acts zu schulen, haben wir im Verbund ein Web Based Training entwickelt.

Gibt es im Angebot der DSV-Gruppe Überschneidungen mit der Finanz Informatik?

Roesler: Nein, unsere Lösungen sind im Rahmen des DSGVO-Projekts KI in der Sparkassenpraxis, kurz KI-SPA, finanzgruppenweit abgestimmt. Sie folgen der gemeinsam im Verbund erarbeiteten Strategie und unterstützen deren übergeordnete KI-Ziele. Das heißt vor allem: Kunden binden, Effizienz steigern und dem Fachkräftemangel entgegenwirken.

Nickel: Auch innerhalb der DSV-Gruppe stimmen wir uns ab und orchestrieren unsere Aktivitäten auf allen KI-relevanten Themenfeldern – dazu haben wir das Projekt KISS-360 initiiert. Und hier geht um alle drei genannten Blickwinkel in unserer KI-Strategie.

Erster CustomGPT

Immer öfter recherchieren viele Menschen mit KI. Bei Finanzthemen hilft jetzt SparkasseGPT.

„Hallo, schön, dass du hier bist. Ich helfe dir bei Fragen rund um unsere Produkte. Lass uns loslegen.“ Als erster zielgruppenaffiner CustomGPT ist SparkasseGPT seit August am Start. Die S-Com entwickelte diesen neuen Generative Pretrained Transformer und trainiert ihn mit Sparkassenwissen und -infos. Als Suchmaschine antwortet die ChatGPT-Anwendung schnell und präzise, auch in über 50 Sprachen. Auf Wunsch leitet der GPT zum Institut weiter, wo Kund:innen bestmöglich informiert einen Filial-Beratungstermin vereinbaren. Die positiven Kundenfeedbacks auf Social Media zeigen, dass der neue Kanal gut ankommt – und das innovative Image der Sparkassen stärkt.

Weitere GPTs in der Pipeline

Verortet ist die Anwendung im reichweitenstarken GPT Store bei OpenAI. Zudem ist sie auf der Startseite von Sparkasse.de und bei LinkedIn eingebettet. Auf Tiktok wird der GPT bereits beworben, auch Instagram Storys laufen und seit Dezember informieren Emma-Mailings dazu. Sparkassen gewinnen so mit dem neuen Kanal mehr digitale Interaktion – und Vertriebschancen. An weiteren CustomGPTs für unterschiedliche Nutzerinteressen und Themen ist die S-Com dran: Nach dem „Finanzhoroskop 2025“ entsteht aktuell ein GPT rund um Karriere-Coach Sparkassen-Hänno, der so die LinkedIn-Kampagne in den KI-Kosmos verlängert. Außerdem geplant sind GPTs zu Inhalten wie Employer Branding oder Notfallratgebern mit Themen wie Testament oder Erbrecht.

— Hendrik Hoffmann, Tel. 030 24636-672,
E-Mail: hendrik.hoffmann@s-communication.de

— DSGVO-Podcast mit Hendrik Hoffmann, Bereichsleiter Experience Design und Technology der S-Com: <https://t1p.de/aozs8>

Linda+

In digitaler und analoger Welt

Linda+ in diesem Jahr auch vielsprachig im Kundenservice.

In mehr als 160 Sparkassen entlastet Linda+ Chat den Kundenservice mit bankfachlichem Know-how und fallabschließend gelösten Prozessen. Die S-Com begleitet die Institute bei der Einführung umfassend: 2024 mit mehr als 15 Webinaren, sechs E-Lernvideos und mehr als 50 Fachberatungen. Sparkassen berichten von deutlich entlasteten Service-Bereichen. Die KI macht Linda+ nun mehrsprachig. Dafür integrierte die Finanz Informatik eine Übersetzungssoftware.

One Face to the Customer

Inzwischen wird auch in Linda+ Voice sowie in Linda+ Filiale (s. Seite 12) die KI gezielt zur Spracherkennung eingesetzt. Mit den drei leistungsstarken Lösungen schlägt die DSV-Gruppe eine zukunftsweisende Brücke zwischen digitalem und analogem Kundenerlebnis. Egal, wo man unterwegs ist – das Gesamtbild stimmt.

Die innovative Lösung Linda+ Voice nutzt modernste KI-Technologie, um Benutzerintentionen zu erkennen und daher sowohl natürlich als auch flexibel zu interagieren. Mit der Einführung wird der Bot viele Prozesse im Telefon-Banking im 24/7-Service fallabschließend übernehmen können. Zur Kundenidentifizierung und -authentifizierung mittels pushTAN lässt sich in den Sparkassen sowohl bei Linda+ Chat als auch bei Linda+ Voice das praxiserprobte ZAS-Verfahren einsetzen.

— Team Linda+,
E-Mail: kundenbetreuung@s-communication.de

— Demo-Video zu Linda+ Voice mit pushTAN-ZAS in der Praxis unter <http://s.de/2u81>

**Interview**

Torsten Betz, Abteilungsleiter Vertriebsmanagement bei der Sparkasse Mittelthüringen

Virtuell schnell bedient

Über die Pilotierung der Dialog-Insel und geplante KI- und Techlösungen im Self-Service der Filialen.

Warum die Pilotierung und mit welchem Erfolg?

Das hohe Serviceaufkommen und die zunehmende Fremdsprachigkeit machen das Abarbeiten immer schwieriger. So entschieden wir uns nicht zuletzt auch aufgrund der guten Erfahrungen der Taunus Sparkasse für die dreimonatige Pilotierung der Dialog-Insel. Und hatten damit Erfolg, vor allem dank der hohen Motivation aller Beteiligten und der Schulungen unserer Mitarbeitenden nicht nur am Videoarbeitsplatz. Ebenso wichtig ist, die Kundinnen und Kunden in die Dialog-Insel überzuleiten. Sie haben das Angebot bereits sehr gut angenommen: mit 6.700 Minuten in 724 Gesprächen. Das hat unseren Servicepoint merklich entlastet. Inzwischen steuert manch einer die Insel schon direkt an. Aber generell ist eine erste Überleitung hilfreich.

„724 Video-Gespräche in 3 Monaten.“

Lassen sich auch noch zusätzliche Prozesse integrieren?

In den drei Monaten wandelte sich die Dialog-Insel zum digitalen Video-Servicepoint. Überwiegend nachgefragt waren Problemlösungen fürs Online-Banking. Zudem integrierten wir weitere alltägliche Prozesse wie die Beratungstermin-Vereinbarung und solch gängige Themen. Unsere Mitarbeitenden waren sehr kreativ und probierten über die Grundbefüllung hinaus erfolgreich manche Prozesse aus. Dennoch: Die Dialog-Insel muss ja videoseitig betreut sein, wofür Kapazitäten einzuplanen sind. Das bewegt uns, nach weiteren entlastenden Lösungen zu suchen.

Apropos Entlastung durch Technik: Was planen Sie?

Unser Ansatz ist, digitale Services noch mehr zu vernetzen und so außerdem dem drohenden Fachkräftemangel entgegenzuwirken. Mit der Chat- und Botwelt, mit Linda+ Filiale in PoS-Contentstelen oder dem elektronischen Kundenleitsystem eKLS gibt es Lösungen, die bei uns gut funktionieren würden. Weshalb wir uns demnächst Linda+ Filiale genau anschauen. Denn möglichst viele Kundinnen und Kunden sollen sich künftig an den mehrsprachigen Stelen im besten Fall selbst helfen können. Das hat gewisse Lerneffekte: Wenn die Lösungsfindung ein Mal auf dem eigenen Endgerät gelingt, versucht man das in einem anderen Fall hoffentlich ein weiteres Mal.





Business KI

Analyse auf neuem Level

Immer mehr Möglichkeiten: Analysen aus der SVP liefert die KI als Text, Grafik oder Tabelle. Neue praktische Hilfen optimieren auch die Arbeit mit EBIL pro.

„Zeige mir unsere Rentabilität.“ „Bewerte unser Betriebsergebnis im Vergleich zum Regionalverband.“ „Visualisiere unsere Personalzu- und abgänge der letzten drei Jahre als Balkendiagramm.“ Mitunter kann man für

wichtige Detailinformationen in der SVP tief schürfen. Denn in der größten Benchmarking- und Analyseplattform der Finanzgruppe schlummern schließlich über 300.000 Kennzahlen. Jetzt erledigt sich das Analysieren

und Aufbereiten für Reportings dank aktuell gelaunchtem „KI-Analyst“ blitzschnell. Das funktioniert im interaktiven Dialog mit dem „KI-Analyst“: Schnell und unkompliziert liefert er fundierte KI-Insights für die datengestützte Entscheidungsfindung – je nach gewünschtem Output in Form von Text, Tabelle oder Grafik.

Möglich wird dies dank Chaining-Ansatz: Er verkettet und kombiniert verschiedene KI-Modelle, die je nach konkreter Fragestellung aktiv werden. Dies macht den „KI-Analyst“ zum Sparringspartner für jeden, der Unterstützung bei der Analyse relevanter Daten braucht. Ob SVP-Einsteiger oder Power User: Der SVP-Datenschatz wird so noch schneller und zielgerichteter zugänglich. Fragen lassen sich direkt im Dialog mit der KI klären und als praktische Hilfe vorgefertigte Beispielfragen im User Interface nutzen.



Business KI

Mit Business KI stellt die S-MS Technologiebausteine für bestehende Lösungen wie EBIL und SVP bereit. Nun werden erklärungsbedürftige Inhalte einfach erläuterbar und Analysen schneller durchführbar. Informationssicherheit und Datenschutz sind vollumfänglich berücksichtigt. Um die Stärken verschiedener KI-Technologien zu kombinieren und flexibel zu bleiben, setzt die S-MS auf den Multi-KI-Ansatz und kombiniert dafür öffentliche und private KI-Modelle. Immer mit dem Ziel, den Sparkassen das Leben leichter zu machen. Die KI-Lösungen der S-MS sind innerhalb der DSV-Gruppe abgestimmt und Teil des DSGVO-Projekts KI in der Sparkassenpraxis (KISPA).



— Infos unter <https://www.sms-business-ki.de>



— Videovortrag mit Thomas Nickel unter <https://t1p.de/m4bxj>

Doch damit nicht genug: Diverse Ausbaustufen sind bereits vorgesehen. Geplant sind Prognosen, fachliche Erklärungen von Kennzahlen sowie funktionale Erweiterungen wie etwa eine Frage- und Antworthistorie.

Einladung zum Testen des neuen „KI-Analyst“

Interessierte Anwender:innen mit SVP-/S-IBUS-Zugang können jetzt im 1. Quartal den „KI Analyst“ über einen kostenlosen Zugriff ausprobieren. Die S-MS freut sich über viel Anwender-Feedback. Dafür einfach eine E-Mail senden an: steuerung@s-management-services.de.

Mehr KI in EBIL pro

Komplexe Kreditentscheidungen zügig und sicher einschätzen: Dafür generiert die KI-basierte Analyse in EBIL pro Texte und liefert Analyst:innen Interpretationshilfen, um die wirtschaftliche Situation von Firmenkunden einzuschätzen. Business KI-Funktionalitäten stehen inzwischen auch für die „Umfassende Analyse“ und die „Risikoadjustierte Analyse“ bereit. In diesem Jahr folgen die automatische Generierung des Gesamtfazits sowie die Rückfragemöglichkeit zu den KI-generierten Texten.

Ein automatisierter Offenlegungsprozess der Firmenkunden schont Personalressourcen. Deshalb wird es neben dem Digitalen Finanzbericht ab April als zweites Powertool

den neuen Ausleseservice in EBIL pro geben. Dieser arbeitet im Hintergrund mit der scanning Business KI der S-MS: Die FI bietet im Firmenkundenportal die Uploadmöglichkeit für Bilanz-PDFs und nimmt eine KI-gestützte Klassifizierung der Dokumente vor. Anschließend extrahiert der Ausleseservice der S-MS mithilfe der KI die Werte aus dem PDF und fügt sie in die entsprechenden Erfassungsmasken in EBIL pro ein. Als Vorteil reduzieren sich Fehleingaben, und der gesamte Offenlegungsprozess beschleunigt sich deutlich.

— Christian Schmidt, Tel. 0711 782-21122, E-Mail: ebil@s-management-services.de, sbi.hotline@s-management-services.de (für SVP)

— Use-Case-Video zur SVP unter https://youtu.be/_5DO_bRvpQE

Face-Ident

Neue Gesichtspunkte

KI verkürzt den Identvorgang, verringert Abbrüche und kann Kosten sparen.

„Zuverlässig, sicher, schnell“ – so die Rückmeldungen der Piloten Sparkasse Bremen und Stadtparkasse Wuppertal. Letztere zeigt sich „begeistert von dieser bequemen Legitimationsalternative“. Die Bremer bestätigen, dass Face-Ident digitale Prozesse sicherer mache und „gut angenommen“ werde. Was am nutzerfreundlichen Verfahren ohne Ausweis-PIN oder Online-Ausweisfunktion liegen dürfte. Kundenseitig reduziert sich der Vorgang auf zwei bis drei Minuten. Das minimiert die Abbruchrate.

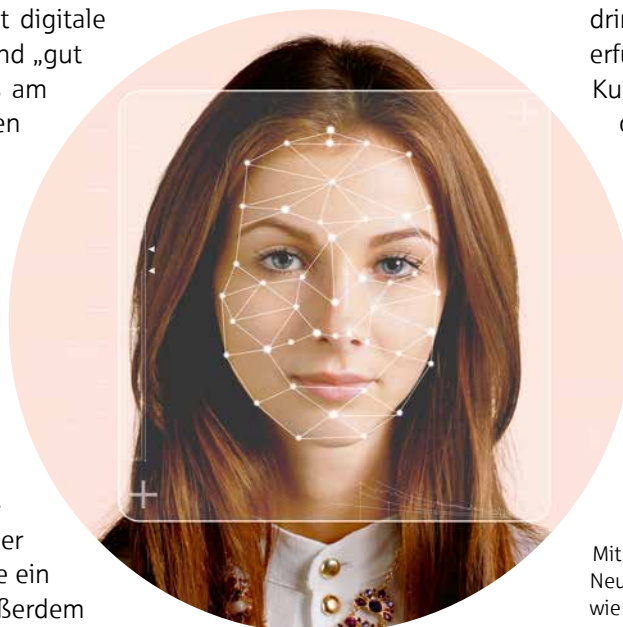
Im rechtssicheren Identvorgang prüft die KI automatisiert das Dokument. Beim Personalausweis genügt das Bild der Vorder- und Rückseite sowie ein kurzes Chip-Auslesen. Außerdem

untersucht die KI das Gesicht auf Lebendigkeit und Übereinstimmung mit dem Ausweis, vollautomatisiert über ein Video-Selfie. Größter Vorteil: Es funktioniert ohne Agent:innen der

S-MM und damit ohne Wartezeiten. Alle Sparkassen können das Verfahren in ihre GwG-konformen und nicht GwG-konformen Prozesse integrieren. 50 bis 60 Prozent Preisvorteil gegenüber der Videolegitimation sind drin, wenn GwG-Anforderungen nicht erfüllt sein müssen, aber eine starke Kundenauthentifizierung erforderlich oder gewünscht ist. S-MM stellt die KI-Technologie bereit und bindet sie sukzessive in Fachprozesse ein. Und: Face-Ident ist auch außerhalb von neo-Prozessen für individuelle Institutsprozesse einsetzbar.

— Vertriebsinnendienst, Tel. 0345 569-8910, E-Mail: vertriebsinnendienst@s-markt-mehrwert.de

— Mehr unter <https://t1p.de/8nod1>



Mit Face-Ident klappt das Onboarden von Neukund:innen genauso schnell und leicht wie das Aktualisieren von Legitimationsdaten.

Großer Schutzschirm

Jede Transaktion ist optimal geschützt, auch bei aktuellen Szenarien.

Eine dynamische Live-Überwachung für das volumenstärkste Kartenzahlungssystem bietet die Betrugsprävention Sparkassen-Card (BPSC). Das System erkennt Auffälligkeiten und verdächtige Merkmale bei Transaktionen sowohl bei haptischen wie auch digitalisierten girocards. Damit wird jede girocard-Transaktion umfassend geschützt.

Ein aktuelles Betrugs-Szenario sind Kartentransaktionen mit Kund:innen, die als sogenannte Finanzagenten missbraucht werden. Auch solche Muster erkennt das dynamische System. Notwendig ist, mithilfe der BPSC schon von Anfang an neue Angebote wie die girocard als digitale Sofortkarte und die Digi-PIN dauerhaft abzusichern. Das



Rule- und Casemanagement mit den Regeln zur Betrugserkennung sowie mit der Erstanalyse von ausgesteuerten Zahlungen leistet die S-Payment gemeinsam mit der qards (ehemals Bayern Card-Services und PLUSCARD

Service). Die Infrastruktur für das System stellt die Finanz Informatik zur Verfügung.

— Thomas Schwabe, Tel. 0711 782-99257,
E-Mail: bpsc@s-payment.com

— Infos unter <https://t1p.de/rvgsy>

Internet-Filiale

Push für die Website

Neues Design, viele interaktive Elemente und Videos sowie mehr IAM-Ansprachen.

Wer sich in Zukunft in seine Internet-Filiale (IF) klickt, könnte einen neuen, dynamischen Auftritt erleben: mit KI-generierten Bildern und interaktivem Marketingcontent. Besonders bemerkenswert ist das, was Kund:innen selbst gar nicht bemerken sollen – nämlich die Varianz in den KI-generierten IAM-Ansprachen. Denn viele Marketinginhalte auf den Produktseiten werden Sparkassen perspektivisch als zielgruppengerechte IAM-Varianten in der IF ausspielen können. Das ermöglicht ihnen, über die Bildsprache oder Videos unterschiedliche Lebens- und Bedarfssituationen treffsicher zu adressieren, was die

vertriebliche Ansprache intensiviert. Außerdem lässt sich die damit jeweils korrespondierende Contentseite entsprechend platzieren, ebenfalls als Variante. Gut für ein konsistentes Gesamtbild und eine für jede Zielperson stimmige Story.

Ab Ende 2025 stehen existierende und neue Komponenten im Content-Management-System für die Sparkassen bereit. So erhält die IF ein Facelift. Im nächsten Step werden mehrere Produktseiten neu umgesetzt und zentral bereitgestellt – eine starke Basis für eine optimierte Zielgruppenansprache. Für weitere Mehrwerte optimiert S-Com die Seiten bei-

spielsweise für UX und SEO; zudem ist alles auf ZKG und BFSG geprüft. Auftraggeber ist die Arbeitsgruppe Medialer Vertrieb mit dem DSGVO; Inhalte und Gestaltung konzipiert die S-Com gemeinsam mit einem Team aus großen wie kleinen Sparkassen und der Finanz Informatik.

— Kunden-Service-Center, Tel. 0711 782-22122
E-Mail: kundenservice@s-communication.de

— Infos und Webinar unter <https://t1p.de/amxra>

Hier geht's zum
klickbaren Prototypen:
— <https://t1p.de/27gw7>





Navigator

Gefunden in Sekunden

Vom digitalen Prospektständer zum echten Partner in der Beratung: mit KI-Hilfe Infos schnell finden.

„Einfach zu bedienen, gute Antwortqualität, ansprechendes Design.“ So bewerteten die pilotierenden Institute den um KI erweiterten Navigator. In dieser digitalen Beratungsmappe klappt die Faktensuche für die Nutzenden in mehr als 120 Sparkassen künftig viel schneller: Als erweiterte Suchfunktion analysiert die KI die vielfältigen Infos und Dokumente zu Produkten und Leistungen, auch mehrseitige Produktflyer oder Angebotsbroschüren. In Sekunden liegt das Gewünschte vor. Sogar Fragen zum Kontext der Inhalte beantwortet die KI – gut für die Gesprächsvorbereitung und im Kundentermin. Ab Mitte 2025 steht die KI-Power kostenfrei für alle Navigator-Kunden bereit.

Bald weitere Quellen im Zugriff

In Zukunft wird sogar noch mehr möglich: S-Com baut die Wissensdatenbank der KI sukzessive aus mit weiteren Quellen rund um Banking und Sparkassen-Finanzkonzept. Dies erfolgt schrittweise nach Erkenntnissen aus dem Live-Betrieb. Über die Content-Flatrates verfügen Institute bereits über 130 Inhalte zu Sparkassen-Produkten. Weitere Inhalte liefern derzeit 13 Verbundpartner und vier Regionalverbände zu. Alle Inhalte sind stets aktuell. Das Produktteam der S-Com unterstützt bei der Einführung oder im operativen Betrieb.

— Oliver Sussek, Tel. 030 24636-89912,
E-Mail: navigator@s-communication.de

Parkraum

Platz da!

Falschparker? Die wirksame Lösung kommt von einem SEG-Partner, der die KI einspannt.

Ein Problem, das viele Sparkassen kennen dürften: „Unsere kostenlosen 90-Minuten-Parkplätze waren ständig überfüllt. Da wir im Sommer auch Urlaubsregion sind, gab es Dauerparker, parkende Anwohner und Urlauber, teils mit Wohnmobilen und sogar auf den Behindertenparkplätzen“, berichtet Michael Richert von der Förde Sparkasse. Somit habe es nicht genug Plätze für die Kundschaft oder Mitarbeitende gegeben. „Viel Aufwand für uns, ständig das Ordnungsamt zu informieren und genervte Parkplatzsuchende Kund:innen zu bekümmern“, so der Fuhrparkleiter und Notfallmanager.

„Eine Mega-Entlastung“

Bis die SEG mit einer KI-gestützten Lösung ums Eck kam: die kamerabasierte Parkraumüberwachung und -bewirtschaftung des Betreibers Wemolo zu exklusiven Konditionen für die Finanzgruppe. Von der Kameraüberwachung bis zum Überstellen der Knöllchen übernimmt er alles. Das System funktioniert ohne Schranken, ohne Poller, ohne Ticketautomaten. „Technisch gut gelöst und eine Mega-Arbeitsentlastung für uns“, so Richert. Sparkassenkund:innen, die länger als 90 Minuten in der Beratung sind, könnten Mitarbeitende per App schnell freischalten, einfach mit Datums- und Kennzeicheneingabe. Ebenso leicht ließen sich Knöllchen stornieren, wenn Kundschaft die Parkzeit begründet überschreite. Gut fürs Image sei, dass es jetzt immer freie Parkplätze gebe, da meist nur noch ein Drittel belegt sei. Das alles klappt so reibungslos, dass die Förde Sparkasse mittlerweile elf Standorte überwachen lässt. Die Wemolo-Lösung ist DEKRA-geprüft und DSGVO-konform.

Sie ermittelt per Kamera die Ein- und Ausfahrt anhand des Kennzeichens und damit die Parkzeit ganz ohne Ticket oder Parkscheibe – Überzieher oder Dauerparker sind leicht identifiziert. Das Startup übernimmt auf Wunsch auch die komplette Parkraumbewirtschaftung.

— Fabian Sierts, Tel. 0611 450-4679,
E-Mail: f.sierst@s-einkauf.org

— <https://www.s-einkauf.de/wemolo>



**Filial-
Lösungen**

Service-Assistenz neu definiert

Ersatzkarte bestellen, PIN fürs Online-Banking neu vergeben oder dort das Überweisungslimit ändern – solche ewig gleichen Kundenanliegen bremsen die Servicekräfte aus. Entlastung bieten digitale und hybride Servicepoints.

Der animierte Linda-Avatar hilft jetzt auch an der PoS-Content-Stele via Touch bei Servicefragen, sogar mehrsprachig. Alles wird leicht erklärt, und per QR-Code können Kund:innen in die fallabschließenden Prozesse der Finanz Informatik (FI) übergeleitet werden. Den Flächen-Rollout für zehn mehrsprachige Serviceprozesse kündigt die FI für Q1 an. Somit ist die Assistenz Linda+ nun durchgängig präsent – von der digitalen Welt der Internet-Filiale bis hin in die analogen Kunden- und Servicebereiche.

Zur Touch-Stele leitet das Kundenleitsystem (eKLS) über. Ebenso kann diese digitale Empfangs- und Verteilstele auch in die Dialog-Insel führen: Hier erledigen Kund:innen per Videodialog mit KSC-Kräften Geschäftsvorfälle – bei Bedarf simultan übersetzt und untertitelt in eine von 25 Sprachen (s. Interview Seite 7). Wo das eKLS noch entlastet: Es organisiert die Kundenströme potenzialorientiert, wertet Kundenanliegen automatisiert aus und zeigt Aufrufe über PoS-Content an. Zudem erkennt es Terminkunden und informiert Mitarbeitende.

Und so geht's: Ihre Self-Services mit Linda+ können Sparkassen mithilfe eines Webinars und Anleitungsvideos der S-Com im CMS für PoS-Content anlegen und ausspielen.

— Vortrag Filialkonzeption mit Linda+ und Dialog-Insel:
<https://t1p.de/hwz7>

Verlosung: Touch-Stele für den PoS

Zu gewinnen gibt es eine Touch-Stele für PoS-Content. Der digitale Alleskönner ist mit einer PoS-Content Player-Box plus Touch-Abo (nicht im Gewinn enthalten) flexibel einsetzbar: ob SB-Zone, Kundenhalle oder im Serviceumfeld. Mit dem integrierten professionellen Multi-Touch-Display eignet sich die Stele auch für den 24/7-Betrieb.

Teilnehmende Sparkassen senden einfach eine E-Mail mit dem Betreff „Touch-Stele“ an dsvreport@dsv-gruppe.de. Einsendeschluss ist der 17.02.2025. Das Gewinnerinstitut wird bis zum 17.03.2025 benachrichtigt.

— Info und Funktionsdemo
zu Linda+ Filiale:
<https://t1p.de/ribjd>



Impressum

Herausgeber: DSV-Gruppe,
Am Wallgraben 115,
70565 Stuttgart

Redaktion: Andrea Steinwedel
(verantwortlich),
Michael Köhnlechner

Art Director:
Joachim Leutgen

Layout: Konradin Business GmbH,
Katrin Apel

Herstellung: Sandra Pitta
Druck: BluePrint AG

Fotos: DSV, Adobe Stock

Hinweis: Der DSV Report erscheint
drei Mal jährlich.
Der Bezug ist kostenlos.



Druckprodukt mit
finanziellem Klimabeitrag
ClimatePartner.com/22854-2302-1001