

Chatten rund um die Uhr unter www.sparkasse-nuernberg.de/linda

Hilfe bei Servicefragen: Virtuelle Assistentin Linda startet bei der Sparkasse Nürnberg

Nürnberg (SN). Ab September begrüßt die Sparkasse Nürnberg erstmals auch eine virtuelle Mitarbeiterin: Linda. Unter www.sparkasse-nuernberg.de/linda beantwortet sie im Chat allgemeine Servicefragen. Linda ist ein innerhalb der Sparkassen-Finanzgruppe entwickelter Chatbot für den automatisierten Kundendialog, den die Sparkasse Nürnberg von Beginn an getestet und nun als eine von vier Sparkassen im Einsatz hat.

„Hallo, schön, dass Sie mit mir chatten!“ So begrüßt Linda in ihrem Chat ab sofort alle Infosuchenden, die auf der Homepage der Sparkasse Nürnberg landen. Die virtuelle Assistentin ist ein Chatbot für den automatisierten Dialog mit Kunden. Sie beantwortet allgemeine Standardfragen zu Services und Produkten, wie zum Beispiel zu Öffnungszeiten, Standorten von Geldautomaten, den Leistungen von Kontomodellen oder der Sparkassen-App. Als lernendes Computerprogramm beantwortet Linda diese Fragen mit dem in ihrer Datenbank hinterlegten Wissen. Dieses Wissen kann ständig erweitert werden. Aktuell liefert Linda Antworten auf über 700 bankfachliche und über 200 allgemeine Fragen aus ihrer Datenbank.

Beraten kann und soll Linda nicht. Vielmehr erweitert sie die bisherigen Kontaktwege zur Sparkasse Nürnberg und ist jeden Tag rund um die Uhr erreichbar. Kunden können während der Öffnungszeiten also wählen, wer ihnen bei Servicefragen weiterhelfen soll: Mitarbeiter in den

Geschäftsstellen, Mitarbeitern im telefonischen Kundenservicecenter „service.direkt“, Mitarbeiter im Chat oder eben Linda im Chat.

Der Chat mit Linda kann jederzeit abgebrochen werden. Und wenn sie keine Antwort auf eine Frage weiß, sind auf der Homepage andere Kanäle und Kontaktwege zu sehen: die Nummer des telefonischen Kundenservicecenters „service.direkt“, ein Kontaktformular, eine Rückrufmöglichkeit oder eine Terminvereinbarung bei einem Berater.

Der Chat mit Linda findet – wie auch der Chat mit Mitarbeitern – auf gesicherten Servern innerhalb Deutschlands statt. Im Chat werden keine personen- oder kontobezogenen Daten abgefragt oder benutzt.

Die Sparkasse Nürnberg ist eine von vier deutschen Sparkassen, die den Chatbot mit dem Sparkassen-Finanzportal, der Kreativagentur der Sparkassen-Finanzgruppe, pilotiert und nun im Einsatz hat. Weitere 13 Sparkassen planen gerade die Umsetzung. Bereits im Februar und März wurde Linda von Mitarbeitern und ausgewählten Kunden der Sparkasse Nürnberg intensiv getestet. Seitdem wurde Lindas Wissen um neue Themengebiete – wie mobiles Bezahlen per Smartphone – erweitert und auch optisch hat sie sich verändert.

Hier geht's zum Chat mit: www.sparkasse-nuernberg.de/linda

Kontakt:

Sarah Schmoll

Unternehmenskommunikation

Telefon: 0911 230 2642

sarah.schmoll@sparkasse-nuernberg.de