

NextGen-KI im Backoffice

Sinnvoller Einsatz
von KI-Technologien
in der Reklamation.

Introducing MONA.



WE⁺ MAKE IT WORK.



**FACH
KRÄFTE
MANGEL**

FACHKRÄFTEMANGEL IN DER FINANZDIENSTLEISTUNGSBRANCHE

Aktuelle Analysen und Studien beleuchten die Dimension des Themas, das nicht nur personelle Ressourcenprobleme bedeutet, sondern oft auch den Verlust von wertvollem Expertenwissen

Offene Stellen:

- Im vierten Quartal 2023 hatten deutsche Kreditinstitute rund **32.850 Arbeitsplätze zur Neubesetzung** ausgeschrieben, was auf einen anhaltenden Bedarf an qualifizierten Fachkräften hindeutet.

Fluktuation:

- Neben der altersbedingten Abwanderung steigt auch die Fluktuation (früher eher 1% bis 2%, **jetzt 4% und mehr**).

Altersstruktur und Verrentung:

- Altersdurchschnitt der Belegschaften der Branche ist **> 47 Jahren**.
- Prognosen zufolge werden diese Institute bis 2030 durch Verrentung **über 30 % ihrer Mitarbeitenden** verlieren

Gehaltserhöhungen:

- Deutsche Banken reagieren derzeit mit durchschnittlich **5% bis 6% Gehaltserhöhungen p.a.**, nur um gewünschte Mitarbeitende zu halten oder adäquate Nachfolger zu finden.



Prävention & Reklamation



- Ein wichtiger Bestandteil eines modernen Riskmanagements ist die Prävention:
- Hier kann eine Integration von KI, um z.B. die Betrugsmustererkennung zu beschleunigen.

Aber auch die beste Prävention der Welt kann nicht immer alles verhindern

- Was passiert, wenn der Betrug da ist, und der Fall bearbeitet werden muss?
- Wie kann KI diese sonst ressourcenintensiven Backoffice-Tätigkeiten unterstützen?

MEHR FÄLLE, MEHR KOMPLEXITÄT, WENIGER RESSOURCEN

Steigende Kundenzahlen & Transaktionen sind zwar super, aber:

- zunehmende **regulatorische Vorgaben** sind Kosten- (und Prozesszeit-) Treiber
- Der **Fachkräftemangel** führt zu höheren Lohnkosten, die wiederum auch die Bearbeitungskosten pro Fall hochtreiben
- Dabei müssen die **Bearbeitungskosten pro Fall** runter, um wettbewerbsfähig zu bleiben.

Wie löst man den Knoten?

- Mehr Fälle pro Mitarbeiter →
die Prozesszeiten müssen schneller werden!

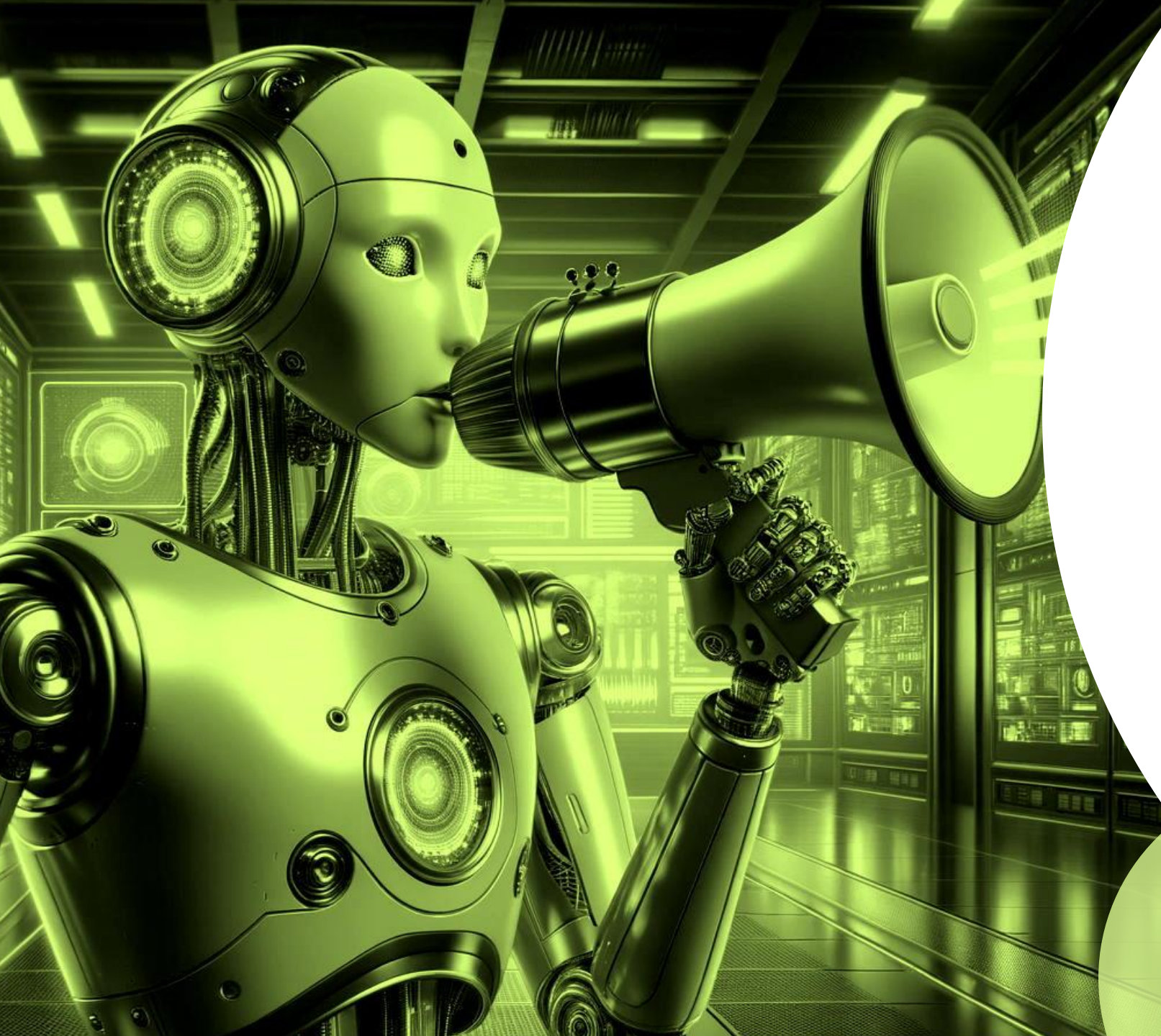




KI KANN HELFEN...

ABER NICHT JEDE ART
VON KI IST SINNVOLL





Alle reden über KI...

Die vielfältigen Einsatzmöglichkeiten künstlicher Intelligenz erregen überall viel Aufmerksamkeit, und der Wettlauf, diese Technologie im Unternehmen „irgendwo“ einzusetzen, hat längst begonnen.

Aber: Ist ein Einsatz von KI in allen Fällen sinnvoll (und wenn ja, welcher Art?)



Rethink what you know

Der Syngenio Ansatz (I):

1. KI sollte **stufenweise** und **bedacht** integriert werden, damit die KI – und in Konsequenz auch das Unternehmen – lernen kann.
2. Der Einsatz sollte sich im Idealfall nicht nur **kostendeckend**, sondern bei den laufenden Kosten (OPEX) **einsparend** sein.
3. Backofficeprozesse sind teuer – aber unabdingbar. Die **Beschleunigung von Hintergrundprozesse** ermöglicht dem Kundenservice, nicht nur mehr Zeit für den Kunden zu haben, sondern auch mehr Kunden zu bedienen: Die Anzahl der benötigten Mitarbeiter pro Kunde sinkt – gerade in der Reklamation wichtig!
4. Hierfür muss eine KI jedoch mehr können, als was heute oft genutzt wird.



Vollautomatisierung

- Ein KI-Agent agiert selbstständig: trifft Entscheidungen, die fast immer im Bereich „kritisch mit hohem Risiko“ (gem. Art.29, EU AI Act) sind
- KI-Agenten können somit „bedrohlich“ für Arbeitsplätze sein → werden somit oft als kritisch von Betriebsräten, Gewerkschaften, und auch von Mitarbeitern gesehen.
- i.d.R. hohe Investitions- und laufende Kosten – und oft mit einer (aus regulatorischer Sicht nicht unkritischen) Auslagerung wesentlicher Geschäftsprozesse verbunden

Teilautomatisierung

- assistiert im Prozess: unterstützt die Mitarbeiter, die aber in trotzdem in Kontrolle bleiben (4AP) ...
- bereitet Handlungsempfehlungen vor, damit Mitarbeiter besser/schneller entscheiden können ...
- übernimmt die monotoneren Aufgaben, damit die Mitarbeiter sich auf ihre Themen konzentrieren können ...
- Kundenservice-Mitarbeiter werden zu Fachspezialisten, deren Aufgaben interessanter wird (was wiederum die Qualität steigert, und MA-Fluktuation senkt)

KI, WO SINNVOLL

CHATBOT + KI + WORKFLOW KOMBINIEREN: „ECHTE KUNDEN HABEN ECHTE PROBLEME“



Chatbots haben einen schlechten Ruf – und sie haben es bisher verdient. „**Was ist mein Saldo?**“ wird beantwortet mit „**Anbei Webseiten zum Thema Saldo, die ich gefunden habe**“. Aber das ändert sich gerade durch die neusten Generationen Generative KI (genKI): Ein Chatbot hört zu und denkt mit.

Gleichzeitig kann eine **mitdenkende KI** nicht nur dem Kunden zugewandt sein, sondern **auch dem Mitarbeiter** im Unternehmen: Fälle können zusammengestellt, geprüft, und eine Entscheidungsvorlage samt Begründung dem Mitarbeiter zur Bestätigung vorgelegt werden. Fehlender Beleg? Das übernimmt die KI direkt und meldet sich beim Mitarbeiter erst, wenn der Fall aufbereitet ist, die Unterlagen vollständig sind.

Take ONE step at a time.

Der Syngenio Ansatz (II):

Gerade bei Reklamationsprozesse lassen sich Teilaufgaben gut automatisieren: hier gelten Scheme-Vorgaben, die auf fest definierten Konstellationen innerhalb der Autorisierung, resp. Authentifizierung basieren. Also auswertbaren Daten!

1. Teilprozesse können entkoppelt, und als Testfälle unterschiedlich abgebildet werden (A/B-Testing mit und ohne AI) und später in einem optimierten Standardprozess integriert werden.
2. Ergebnisse werden schneller erreicht, die Kosten reduziert und die Kundenzufriedenheit erhöht.
3. **Deshalb schlägt Syngenio stets vor, KI-Einsatzmöglichkeiten in inkrementelle Iterationen zu testen, die die vorausgehenden Annahmen stets verifizieren (Lernkurve starten)**



MVP | Minimum Viable Product & Continual Iterations

Design Plan.
Draft Plan.
Discuss Plan.
Adjust Plan.
Re-do Plan.



'If we wait until
we're ready, we'll
be waiting for the
rest of our lives.'
- Lemony Snicket.

Klassisch ...



Agil ...



... versus MVP



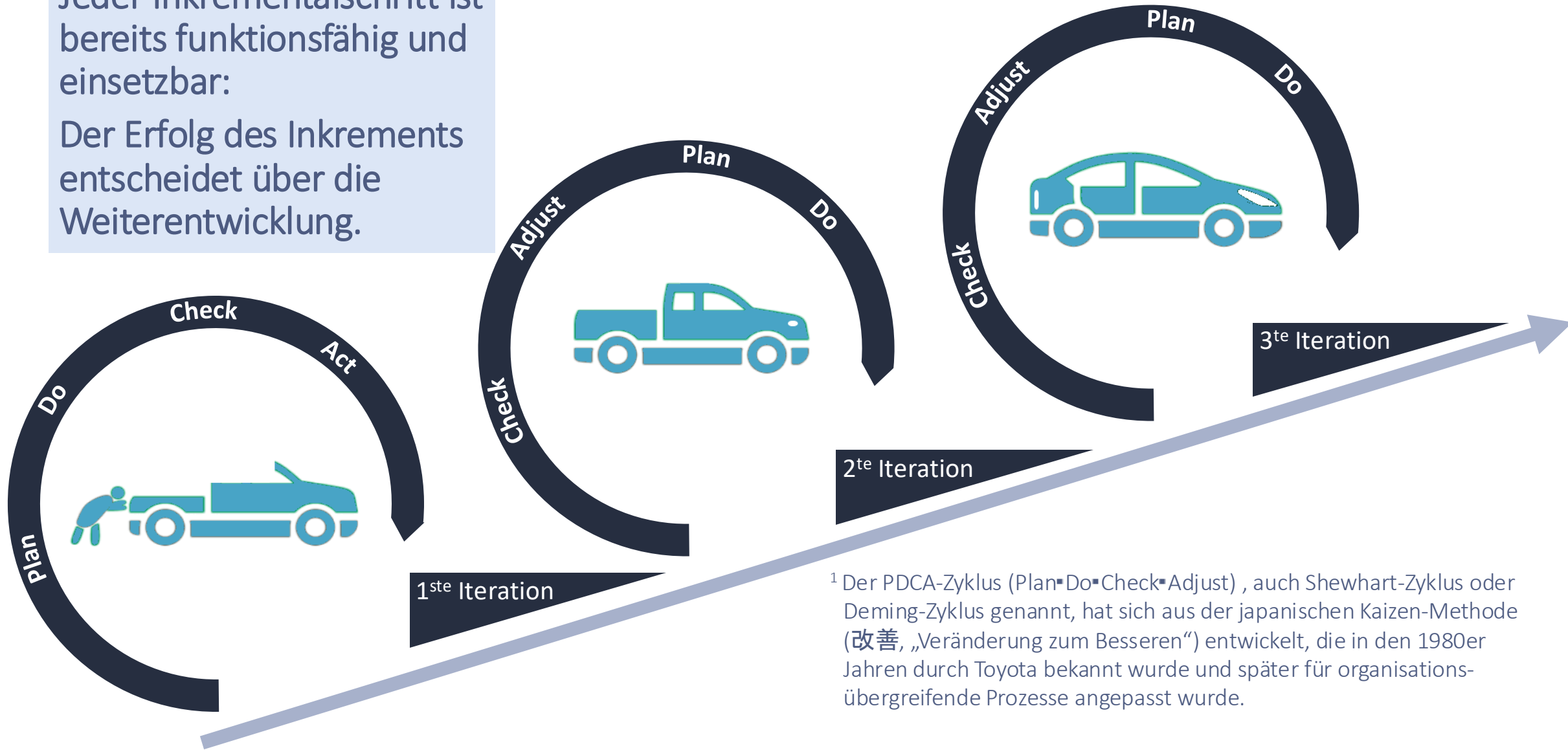
- ① finished piece of a tiny part – rest still theory
- ② some pieces done, can't use it yet
- ③ looks OK, but still useless
- ④ perfection

- ① this kinda works
- ② this is not so bad
- ③ this is pretty good
- ④ redesign to perfection

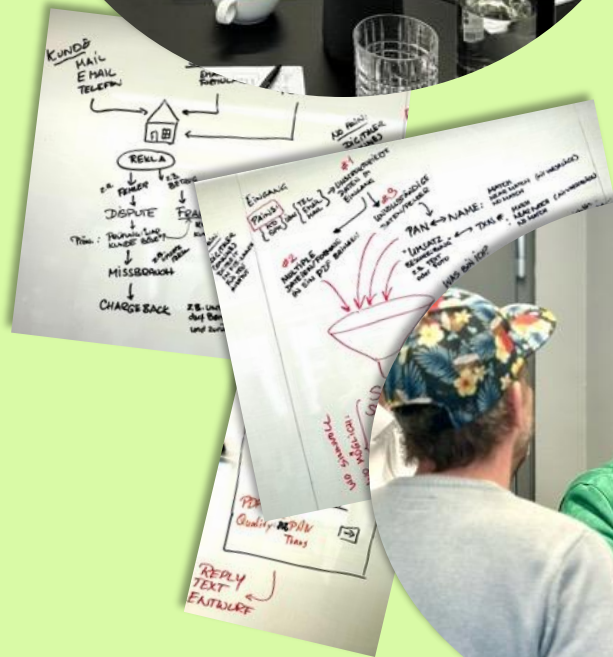
Continuous Improvement durch PDCA Zyklen¹

Jeder Inkrementalschritt ist bereits funktionsfähig und einsetzbar:

Der Erfolg des Inkrements entscheidet über die Weiterentwicklung.



¹ Der PDCA-Zyklus (Plan-Do-Check-Adjust), auch Shewhart-Zyklus oder Deming-Zyklus genannt, hat sich aus der japanischen Kaizen-Methode (改善, „Veränderung zum Besseren“) entwickelt, die in den 1980er Jahren durch Toyota bekannt wurde und später für organisationsübergreifende Prozesse angepasst wurde.

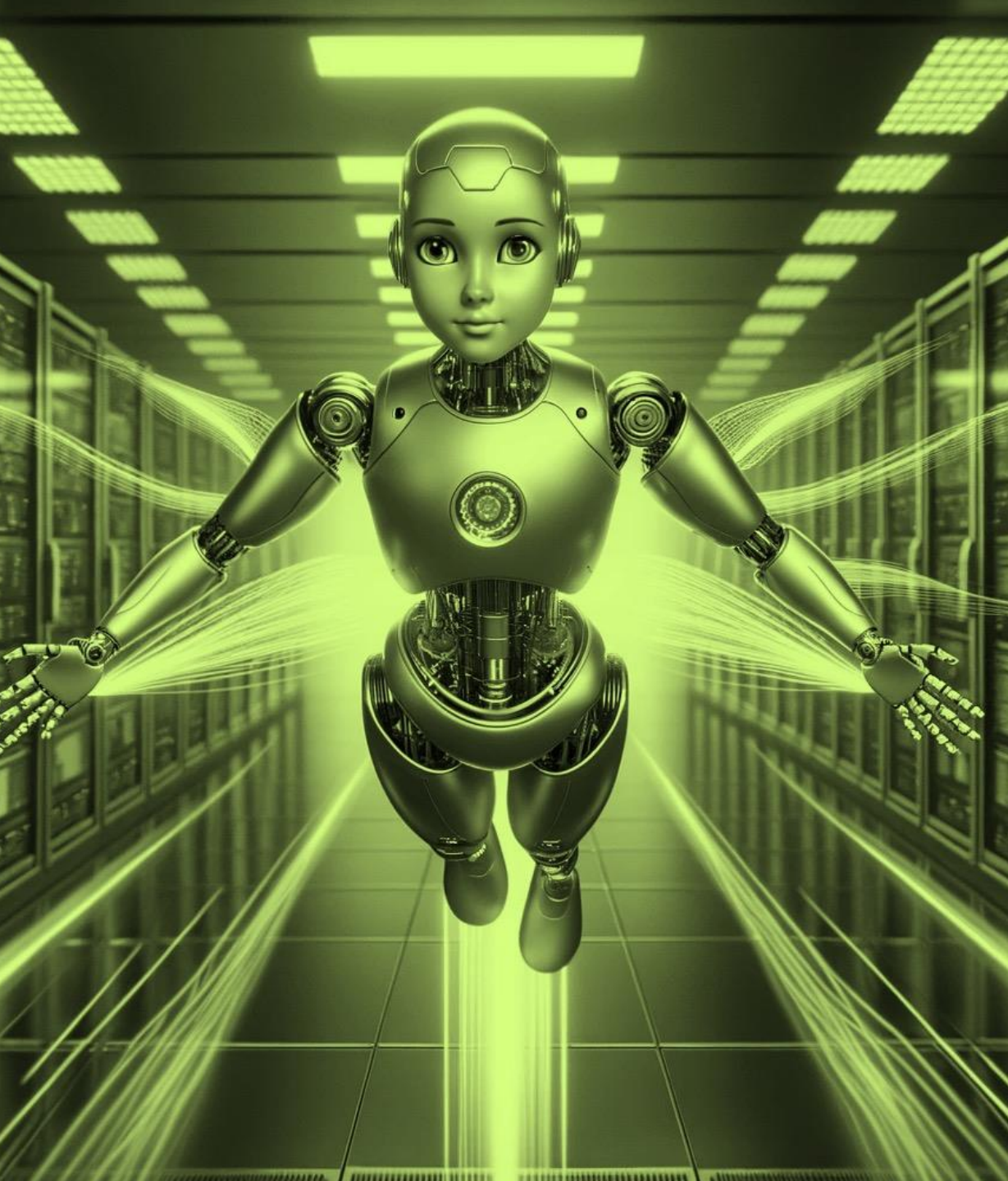


KICK-OFF WORKSHOP
19.04.2024:

HOLISTISCHER
GESAMTPROZESSANSICHT &
OPTIMIERUNGSANSÄTZE



AUS EIN PLUSCARD-PROJEKT
WIRD EIN QARDS-PROJEKT



INTRODUCING MONA:

MEINE ONLINE ASSISTENTIN
FÜR DIE
REKLAMATIONSBEARBEITUNG





Dashboard

Statistiken

Nachrichten 2

Kontakte

Bookmarks

Intranet

Settings

Logout

Aktuelle Fälle

22.08.2024

| Prio | Fall-ID | Fall-Art | Datum | Ziel-Zeit | Aktion |
|------|--------------|----------------------------|------------|-----------|-----------|
| 1 | REK-000-6754 | Falscher Betrag abgebucht | 21.08.2024 | 09:30 | KI prüfen |
| 2 | REK-003-5730 | Doppelabbuchung | 21.08.2024 | 09:55 | Rückruf |
| 3 | REH-921-3488 | Reklamation Händler | 22.08.2024 | 10:20 | Rückruf |
| 4 | REK-087-2463 | Abo-Kündigung nicht ver... | 22.08.2024 | 12:00 | KI prüfen |
| 5 | REK-126-1462 | Falscher Betrag abgebucht | 22.08.2024 | 14:00 | KI prüfen |
| 6 | REK-967-3414 | Falscher Betrag abgebucht | 22.08.2024 | 14:25 | KI prüfen |
| 7 | REK-587-0923 | Falscher Betrag abgebucht | 22.08.2024 | 14:50 | KI prüfen |
| 8 | REK-734-3331 | Abo-Kündigung nicht ver... | 22.08.2024 | 16:00 | Rückruf |

Neuen Fall anfordern

Bearbeitete Fälle

Sortiert nach Datum

Ausgewählter Fall: REK-000-6754

Checkliste Kundendaten Dokumente Transaktion prüfen Fall-Historie

| Abfrage-Daten | KI-Check | Check Back Office |
|--------------------------|--|----------------------------|
| Datum der Buchung: | 19.08.2024 ✓ | KI bestätigen |
| Betrag der Abbuchung: | 100,00 EUR ✓ | KI bestätigen |
| Empfänger der Abbuchung: | Ristorante di Mario ✓ | KI bestätigen |
| Grund der Beanstandung: | Kundin gibt an, dass der Betrag falsch ist und nur 63,55 EUR hätte sein sollen ✓ | KI bestätigen |
| Kontoauszug: | Kontoauszug eingesehen und die fragliche Abbuchung gefunden ✓ | KI bestätigen |
| Beleg oder Rechnung: | Kundin hat einen Beleg über 63,55 EUR vorgelegt ✓ | KI bestätigen |
| | KI-Empfehlung: Betrag erstatten | Entscheidung BO: Steht aus |

DEMO
VIDEO



FRAGEN?



DANKE

VIELEN DANK.



Picture generated by Mark Spiessl via DALL-E



Petra Silsbee
+49 170 270 2110
petra.silsbee@qards-sb.de



Mark Spiessl
+49 160 9649 8611
mark.spiessl@syngenio.de

WE⁺ MAKE IT WORK.

HAMBURG DÜSSELDORF KÖLN BONN FRANKFURT STUTTGART MÜNCHEN

Sitz der Gesellschaft: München | Registergericht Amtsgericht München
Handelsregisternummer: HRB 138143

Vorstand: Joachim Nübold
Aufsichtsratsvorsitzender: Thomas Balgheim