

## CASE STUDY

# CHATBOTS MACHEN BEI DER COMMERZBANK INTERNES WISSEN DIREKT UND JEDERZEIT VERFÜGBAR



## DIE HERAUSFORDERUNG

Die Commerzbank gehört zu den größten Banken Europas, nicht nur in puncto Bilanzsumme und Umsatz. Allein deutschlandweit arbeiten fast 50.000 Mitarbeiter am Hauptsitz in Frankfurt sowie in den über 1.000 Filialen. In einem Unternehmen dieser Größe ist die Organisation internen Wissens grundsätzlich eine besondere Herausforderung.

Neben der mit der Größe des Unternehmens einhergehenden Komplexität bildeten im Fall der Commerzbank zwei weitere Faktoren die Rahmenbedingungen zur umfassenden Optimierung interner Kommunikation.

Zum einen gehört die Finanzbranche zu den am stärksten regulierten Wirtschaftszweigen. Für Geldinstitute ist es daher elementar, Mitarbeitern einen unkomplizierten Zugang zu Vorschriften rund um interne Compliance-Regeln zu gewähren. Zum anderen stehen Banken angesichts neuer, rein im digitalen Bereich agierender Marktteilnehmer unter besonderem Druck, Prozesse nicht nur zu digitalisieren, sondern komplett neu zu denken.

## DIE LÖSUNG

Vor dem Hintergrund der beschriebenen Herausforderungen identifizierten Retresco und die Commerzbank Chatbots als einen innovativen Ansatz, Unternehmenskommunikation zu automatisieren. Chatbots übernehmen im Kundenservice kommerzieller Websites bereits seit einiger Zeit klar definierte Prozesse. Was sie so flexibel einsetzbar macht: Bots können trainiert werden die einzigartigen Strukturen und Abläufe menschlicher Kommunikation zu verstehen und natürlichsprachliche, situationsgerechte Antworten zu generieren. Dank ihrer intuitiven Funktionsweise und der skalierbaren Verfügbarkeit übernehmen sie auch innerhalb von Unternehmen zunehmend den dialogischen Austausch mit Interessengruppen.

Um der Commerzbank im Rahmen einer zukunftsgerichteten Digitalstrategie ein Höchstmaß an Flexibilität zu ermöglichen, implementierte Retresco eine eigenständige Chatbot-Plattform. Die Plattform versetzt Fachabteilungen in die Lage, eigene Chatbots für thematisch individuelle Bereiche zu erstellen - ohne hochqualifizierte Softwareentwickler.

## SCHRITTE ZUR ENTWICKLUNG EINES CHATBOTS



WISSEN EINFLEGEN

1.



DIALOGE DEFINIEREN

2.



BOT-TRAINING

3.

AKTIVES  
DIALOG-MANAGEMENT

4.



Chatbots der Commerzbank beantworten den Mitarbeitern heute Fragen aus Themenbereichen wie Compliance, Einkauf, physische Sicherheit und Kompetenzen.

Im Zuge der Einführung der Chatbot-Plattform wurden Wissenstransfer und kommunikative Prozesse im Unternehmen signifikant gestrafft. Die Commerzbank bietet ihren Mitarbeitern nun eine deutlich schnellere, präzisere und lösungsorientiertere Unterstützung. Die Einführung von Chatbots führte zudem dazu, dass das Management aus der Art der gestellten Fragen und ihrer Häufigkeit ein breiteres, tieferes und besseres Verständnis für die Bedürfnisse der Mitarbeiter ableiten kann.

Nicht zuletzt trägt das Chatbot-Projekt dazu bei, Rollen von Mitarbeitern im Unternehmen neu zu definieren bzw. neu zu schaffen. So entstand etwa eine eigene Chatbot-Unit, die als interner Ansprechpartner Setup und Pflege neuer Dialogprogramme für verschiedene Fachabteilungen aktiv gestaltet.



*„Der professionelle und kundenzentrierte Ansatz von Retresco hat uns beeindruckt. In allen Phasen des Projektes ist es sehr gut gelungen, die individuellen Anforderungen an unseren Case zu berücksichtigen.“*

**Dirk Meschut**  
Leiter Chatbot-Projekte Commerzbank



*„Mit Einführung der Chatbots profitieren unsere Mitarbeiter von einem deutlich schnelleren und lösungsorientierten Support. Nach dem erfolgreichen Start planen wir nun weitere Chatbots zu häufig genutzten Fragestellungen, um unsere Prozesse noch nutzerorientierter und effizienter zu gestalten.“*

**Ulrich Pöttgens**  
Leiter Digitale Transformation Commerzbank

## DIE TECHNOLOGIE

Chatbots gelten als ein Paradebeispiel von Natural Language Processing, der Verarbeitung natürlicher Sprache auf mehreren Ebenen. Wichtig: Chatbots kommen nicht „aus der Steckdose“, vielmehr geht dem Start ein intensives Training voraus.

In einer individuellen Vorbereitungsphase speisten Daten-Spezialisten von Retresco und der Commerzbank spezifisches Wissen der Organisation in das Programm ein und schufen so eine breite Basis für relevante Interaktionsergebnisse. Seit dem Startschuss für das Projekt nutzt der Bot Machine Learning, um Antworten mit jeder verarbeiteten Anfrage selbständig und fortlaufend zu verbessern.

Retresco steht der Commerzbank auch nach der Implementierung beratend und ausführend zur Seite. Seit der erfolgreichen Implementierung haben Commerzbank und Retresco vereinbart, bei einer Reihe von großen Datenprojekten weiter zusammenzuarbeiten.

## WIE WIR IHNEN HELFEN KÖNNEN

Sie möchten wissen, wie Lösungen von Retresco auch Ihrem Unternehmen bei der Digitalisierung von Geschäftsprozessen helfen? Erfahren Sie mehr auf unserer Website oder vereinbaren Sie eine persönliche Beratung: [welcome@retresco.de](mailto:welcome@retresco.de)