

KI Fortschrittszentrum LERNENDE SYSTEME

EIN KI-QUICK-CHECK DES KI-FORTSCHRITTSZENTRUMS



KONTAKT



Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft
und Organisation IAO

Alina Khayretdinova
alina.khayretdinova@iao.fraunhofer.de

IN ZUSAMMENARBEIT MIT



Dr. Mittwollen Invest GmbH

Dr. Norbert Mittwollen
norbert.mittwollen@democratic-alpha.com

Wesselin Krushev
wesselin.krushev@democratic-alpha.com

Albert Warnecke
albert.warnecke@democratic-alpha.com

Dr. Parichat Mittwollen
parichat.mittwollen@democratic-alpha.com

FINANZANLAGENBERATUNGS- CHATBOT

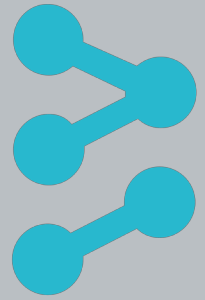
Ausgangssituation

Die zunehmende Bedeutung von Online-Diensten wirkt auch bei der Dr. Mittwollen Invest GmbH die Frage auf, wie die Finanzanlagenberatung digitalisiert und mit einem virtuellen Konversations-Assistenten, bzw. mit Hilfe eines Chatbots, durchgeführt werden kann. Die meisten Kunden wollen sich nicht tief in Finanz-Grundwissen einarbeiten, sondern leicht verständlich beraten werden. Die Entwicklung eines empathischen Chatbots, der FAQs beantworten und den Nutzern Anlagemöglichkeiten auf der Grundlage ihrer individuellen Situation und Präferenzen empfehlen kann, wird dem Unternehmen helfen, für viele unterschiedliche Kunden attraktiv zu sein und diese langfristig zufrieden zu stellen, das Image des Unternehmens zu stärken sowie schneller Vertrauen zwischen dem Kunden und dem Unternehmen aufzubauen.

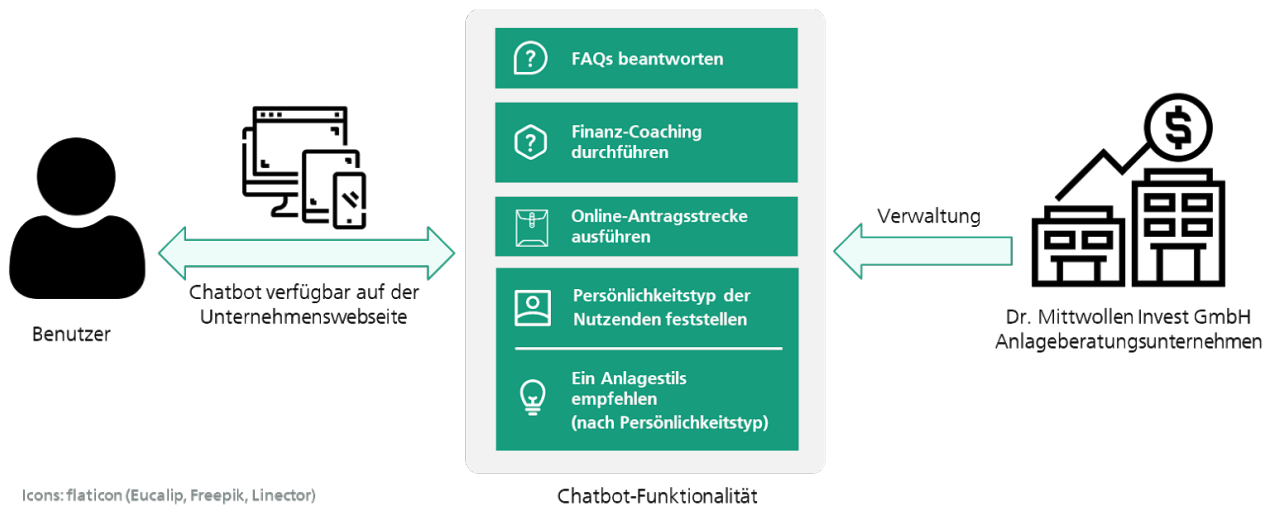
Lösungsidee

- Erstellung eines selbstlernenden Algorithmus, womit der Chatbot FAQs und entsprechende Antworten vom Benutzer-Forum lernt und in der Interaktion mit Kunden einsetzt.
- Entwicklung eines Matching-Algorithmus zwischen den Persönlichkeitstypen („Risikoprofilen“) der Kunden und den Anlagevorschlägen sowie seine Integration in das Chatbot-Framework.
- Entwicklung des Chatbots mit der Integration von Back-End-Diensten.

FINANZANLAGENBERATUNGS-CHATBOT



EIN KI-QUICK-CHECK DES KI-FORTSCHRITTSZENTRUMS



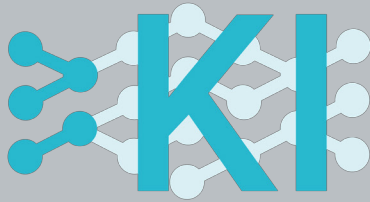
Nutzen

- Senkung interner Kosten durch die Verwendung des Chatbots zur teilweise automatisierten Finanzberatung und zu Online-Dienstleistungen, die 24/7 verfügbar sind.
- Bereitstellung des Finanzanlagenberatungs-Chatbots in der Unternehmenswebseite zur ständig verfügbaren Unterstützung der Kunden bei der Beschäftigung mit Finanzthemen.

- Schnellerer Vertrauensaufbau online bei Neukunden und Erhöhung der Benutzerfreundlichkeit für hohe Online-Konversionsraten und langfristige Kundenbindung.
- Schnellere, Adressaten-gerechte Beantwortung der FAQs, ohne persönlich einen Berater kontaktieren zu müssen, erhöht die Kundenzufriedenheit.
- Mit dem Chatbot hat das Unternehmen mehr Interaktionspunkte mit Kunden und kann seine Wettbewerbsfähigkeit wesentlich verbessern.

Umsetzung der KI-Applikation

Der Finanzanlagenberatungs-Chatbot wird schließlich in die Website des Unternehmens integriert werden, um die Kunden zu unterstützen. Bereits vorhandene FAQs und ihre Antworten werden von der Firma zur Integration in den Chatbot zur Verfügung gestellt. Außerdem wird der Chatbot die neuen FAQs und ihre Antworten in einem von der Firma moderierten Benutzerforum selbst lernen.



Fortschrittszentrum LERNENDE SYSTEME

EIN KI-QUICK-CHECK DES KI-FORTSCHRITTSZENTRUMS



Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft
und Organisation IAO



Fraunhofer-Institut für Produktions-
technik und Automatisierung IPA

Kooperationspartner:



Gefördert durch:



Baden-Württemberg

MINISTERIUM FÜR WIRTSCHAFT, ARBEIT UND WOHNUNGSBAU

Ansprechpartner:

Dr. Matthias Peissner

Telefon +49 711 970-2311

matthias.peissner@iao.fraunhofer.de

Prof. Dr. Marco Huber

Telefon +49 711 970-1960

marco.huber@ipa.fraunhofer.de

www.ki-fortschrittszentrum.de

ÜBER DAS KI-FORTSCHRITTSZENTRUM »LERNENDE SYSTEME«

Das KI-Fortschrittszentrum »Lernende Systeme« unterstützt Firmen dabei, die wirtschaftlichen Chancen der Künstlichen Intelligenz und insbesondere des Maschinellen Lernens für sich zu nutzen. In anwendungsnahen Forschungsprojekten und in direkter Kooperation mit Industrieunternehmen arbeiten die Stuttgarter Fraunhofer-Institute für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO sowie für Produktionstechnik und Automatisierung IPA daran, Technologien aus der KI-Spitzenforschung in die breite Anwendung der produzierenden Industrie und der Dienstleistungswirtschaft zu bringen. Finanzielle Förderung erhält das Zentrum vom Ministerium für Wirtschaft, Arbeit und Wohnungsbau Baden-Württemberg.

Europas größte Forschungskooperation auf dem Gebiet der KI

Das KI-Forschungszentrum ist Forschungspartner des Cyber Valley, einem Konsortium

aus den renommierten Universitäten Tübingen und Stuttgart, dem Max-Planck-Institut für intelligente Systeme und einigen führenden Industrieunternehmen. In gemeinsamen Forschungslabors werden Grundlagenforschung und anwendungsorientierte Entwicklung zu aktuellen wie auch zukünftigen Bedarfen behandelt und vorangetrieben.

Menschzentrierte KI

Alle Aktivitäten des Zentrums verfolgen das Ziel, eine menschenzentrierte KI zu entwickeln, der die Menschen vertrauen und die sie akzeptieren. Nur wenn Menschen mit neuen Technologien intuitiv interagieren und vertrauensvoll zusammenarbeiten, kann ihr Potenzial optimal ausgeschöpft werden. Daher konzentrieren sich die Forschungsaktivitäten unter anderem auf die Themen Erklärbarkeit, Datenschutz, Sicherheit und Robustheit von KI-Technologien.