

SCHNELLERE, KONSISTENTE UND PRÜFSICHERE ANTWORTEN IM KUNDENSERVICE

AGENTIC AI FÜR FINANCIAL SERVICES: EFFIZIENTER & REGELKONFORMER KUNDENSERVICE

Foto: Getty Images

KI-Agenten unterstützen die Serviceteams von Banken, Leasing- und Finanzdienstleistern dabei, Kundenanfragen und Beschwerden schneller, konsistenter und regelkonform zu bearbeiten. Sie analysieren unstrukturierte Anfragen – von Vertrags- und Gebührenfragen bis zu Beschwerden – und erstellen innerhalb von Sekunden klare, geprüfte Antwortentwürfe auf Basis genehmigter Formulierungen. Das senkt den manuellen Aufwand um bis zu 80 %.

Ihre Herausforderungen:

Steigender Kostendruck, hohe Anfrage- und Beschwerdevolumina sowie wachsende regulatorische Anforderungen belasten den Kundenservice. Uneinheitliche oder nicht dokumentierte Antworten führen zu Verzögerungen, Eskalationen und einem erhöhten Compliance-Risiko.

Unsere Lösung:

KI-Agenten erstellen standardisierte, regelkonforme Antworten auf unstrukturierte Kundenanfragen – auf Basis klarer, freigegebener Vorgaben und Ihres Tonalitäts-Standards. Komplexe oder eskalationsrelevante Fälle werden an das Team übergeben. Die Lösung integriert sich in vorhandene CRM- und Kernsysteme, sodass kein Bedarf für zusätzliche Applikationen oder Schulungen entsteht.

Realisiert

80 %

KOSTENREDUKTION

Aus Stunden werden Minuten – ohne die Kontrolle zu opfern.

Reduktion von manuellem Aufwand zur Bearbeitung von Kundenanfragen oder Beschwerden.



GESCHWINDIGKEIT

Beschleunigung des Kundenservices durch die Generierung einsatzbereiter Antwort-Entwürfe für Anfragen innerhalb von Sekunden.



KOSTENREDUKTION

Reduzierter Bedarf für Überarbeitungen und Eskalationen durch konsistente, regelkonforme und revisionssichere Antwort-Texte – unter Wahrung eines einheitlichen Tons und genehmigter Formulierungen.



SKALIERBARKEIT

Schnelles Wachstum, ohne erhöhtem Personalbedarf oder zusätzlicher Komplexität. Skalieren Sie über Produkte, Sprachen, Teams und Kanäle, während die Qualität bei steigenden Anfragevolumen hoch bleibt.

Ihre Vorteile: KI-Agenten reduzieren Reaktionszeit und manuellen Aufwand

Kundenanfrage

Manuelle
Betreuung



Kundenanfrage

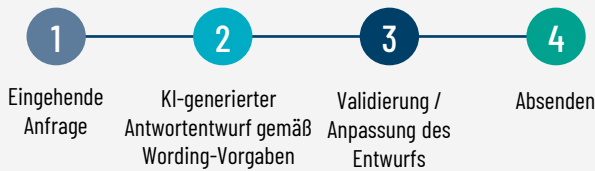


Ihr Nutzen durch KI im
Kundenservice

Agenten
Antwort



Wie es funktioniert (Überblick)



Projektreferenz – KI-Agenten automatisieren den Kundenservice für Financial Services (Automotive Bank)

1 Herausforderung

Der Finanzdienstleister war mit hohem manuellem Aufwand im Kundenservice konfrontiert: ein großes Volumen an Anfragen und Beschwerden bei gleichzeitig hohen Anforderungen an Konsistenz, Regelkonformität und Nachvollziehbarkeit.

2 Herangehensweise

- Zunächst haben wir den Gesamtprozess untersucht und Potenziale für allgemeine, aber auch agentische Automatisierungen identifiziert.
- Anschließend implementierten wir eine RPA-Automatisierung und für komplexe Probleme, die ein kontextuelles Verständnis erfordern, auch KI-Agenten.

3 Lösung

Unsere Lösung sparte etwa 80 % der Zeit ein, die für die Beantwortung von Kundenanfragen nötig war, sodass das Team den Fokus auf komplexe Fälle legen konnte.

Ihr Vorteil durch unser Ökosystem

Durch unsere etablierten Kooperationen mit führenden KI- und Automatisierungsunternehmen erhalten Sie stets Zugang zu den aktuellsten Lösungen.

Weil wir seit >8 Jahren erfolgreich mit UiPath zusammenarbeiten, können wir Ihre Anliegen schnell und effizient umsetzen und individuellen Support bieten.

Dank umfangreicher Erfahrung mit KI- und Automatisierungslösungen für Financial Service sind wir auch im Bezug auf Compliance (EU-AI Act ...) ein kompetenter Partner.

IHR MEHRWERT

EFFIZIENZ-STEIGERUNG

Die Automatisierung repetitiver Aufgaben schafft Zeit für wertschöpfende Aktivitäten.

FINANCIAL SERVICES ERFAHRUNG

Wir kennen die regulatorischen Anforderungen im FS-Umfeld und berücksichtigen diese.

NACHHALTIGER MEHRWERT

Skalierbare KI mit voller Transparenz und Nachvollziehbarkeit – von der Antwort bis zum wirtschaftlichen Mehrwert.

SCHNELLE ERGEBNISSE

Dank Aktuellster Technologienerfahrung liefern wir in nur wenigen Tagen anwendbare Ergebnisse.

Kontakt



ERWIN DE MAN

Managing Director

+49 172 6150985

erwin.deman@protiviti.com



JOHANNES FETT

Data & AI

+49 151 72424737

Johannes.fett@protiviti.com

DIAMOND
UiPath Partner

KONTAKTIEREN SIE UNS!

+49 69 963 768 100

contact@protiviti.de

www.protiviti.de



© 2026 PROTIVITI GMBH

protiviti[®]
Global Business Consulting



90
Standorte

25
Länder

11.000
Fachexperten

Protiviti berät Unternehmen praxisorientiert und gleichwertig in den Bereichen Strategie, Organisationstransformation und -optimierung, ESG, digitale Transformation, Risikomanagement, interne Revision und Kontrollsysteme, Compliance und IT. Gemeinsam finden wir individuelle Lösungen, um Ihr Unternehmen für die kommenden Jahre zu positionieren.

We Care. We Collaborate. We Deliver.