



AI IN ACTION: From Logic to Presence.

Sparda x TP über echtes
Kundenerlebnis.

Masterclass – Service Summit 2025



Wir freuen uns darauf, heute die
Masterclass mit euch zu gestalten!



Monika Dahmen

Vertriebsdirektion
Sparda-Bank West

Genossenschaftsbank für über 600.000 Privatkunden seit 125
Jahren in NRW sowie Teilen von Niedersachsen

ÜBER

480T

ONLINE-BANKING
ZUGÄNGE

870

MITARBEITENDE

13 MRD.€

BILANZSUMME



Daniel Friedrichs

Director Digital Solutions & Implementation
TP Deutschland

Global führender Provider für digital integrierte Business Services
seit über 40 Jahren

PRÄSENT IN

100

LÄNDERN

ÜBER

3,2

MRD. KUNDEN-
INTERAKTIONEN P.A.

ÜBER

3.500

AI-ENGINEERS &
EXPERTEN



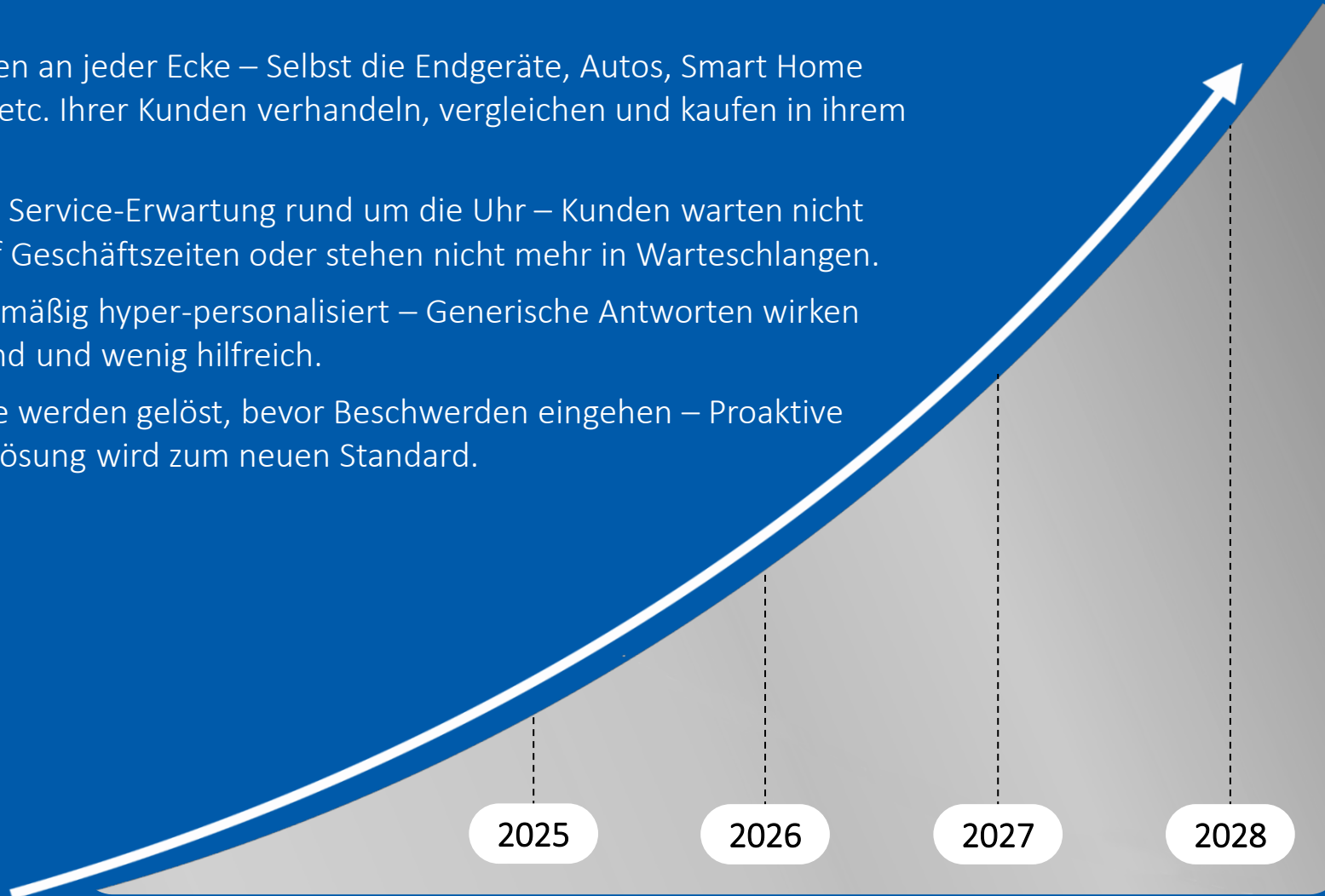
Wer von euch würde sich eher für eine digitale
Assistenz entscheiden, anstatt eine endlose
Warteschleifen-Musik zu hören?



Kundenkontakt-Interaktionsvolumen steigen mit weiterem AI-Einsatz – doch entscheidend ist die persönliche Präsenz!

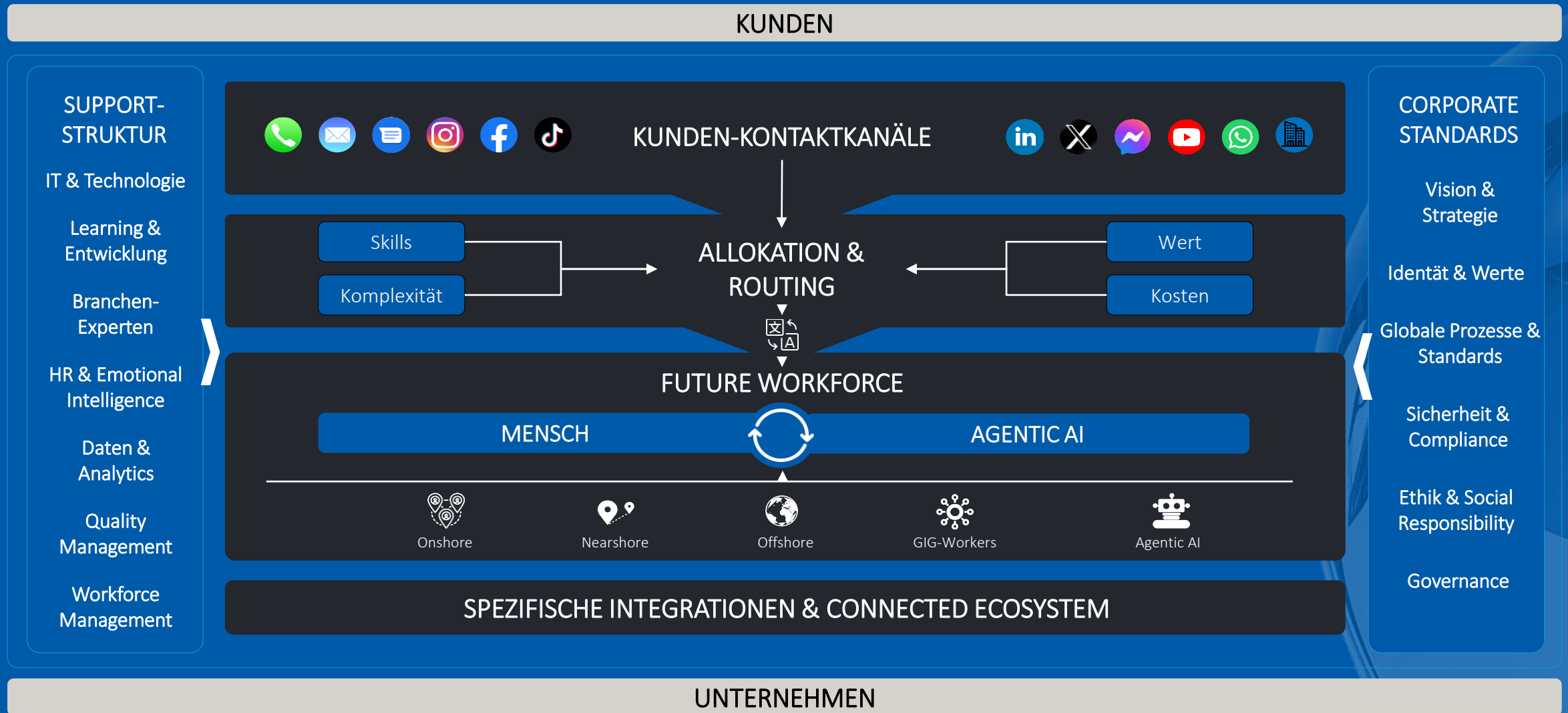
FORRESTER, GARTNER & MCKINSEY PROGNOTIZIEREN INTERAKTIONSANSTIEG

- KI-Agenten an jeder Ecke – Selbst die Endgeräte, Autos, Smart Home Devices, etc. Ihrer Kunden verhandeln, vergleichen und kaufen in ihrem Namen.
- Sofortige Service-Erwartung rund um die Uhr – Kunden warten nicht mehr auf Geschäftszeiten oder stehen nicht mehr in Warteschlangen.
- Standardmäßig hyper-personalisiert – Generische Antworten wirken unpassend und wenig hilfreich.
- Probleme werden gelöst, bevor Beschwerden eingehen – Proaktive Problemlösung wird zum neuen Standard.



Jeder spricht über AI. Kaum jemand über Integration.

Unser Ziel-Operating Model mit orchestrierter, integrierter AI



Was euch in der heutigen Masterclass erwartet



Präsenz & Erreichbarkeit schlägt Perfektion der Technologie.



Orchestrierung statt Automatisierung – AI & Mensch gemeinsam liefern echte Erreichbarkeit & Erfolge.



Skalierung mit Sinn – Kundennähe lässt sich skalieren, wenn man sie richtig versteht.

Die Herausforderung



Umfassendes Migrationsprojekt: Wechsel des Rechenzentrums und Fusion aus 4 Bankinstituten

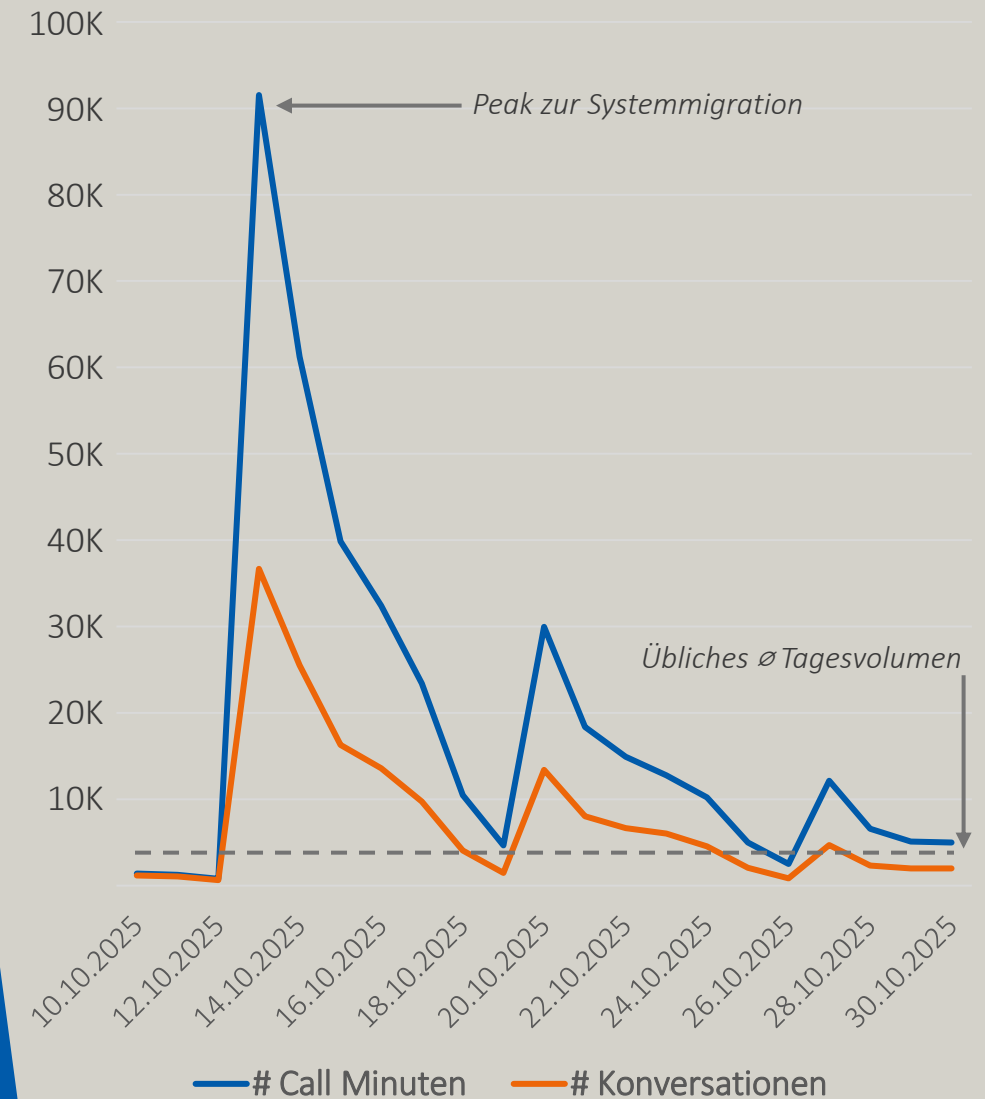
Einführung eines **neuen Online-Bankings** für alle Kunden und **IBAN-Wechsel** für 70% aller Kunden

Sehr hoher Informationsbedarf bei den Kunden in kurzem Zeitraum erwartet basierend auf Erfahrungswerten anderer Sparda Banken

Hohe Kritikalität der Erreichbarkeit und Qualität der Ansprechpartner auf den Punkt über alle Kundenkontaktkanäle

Hohe Projekt-Sensibilität für die Erhaltung von Kundenvertrauen und -Zufriedenheit

UNSER ZIEL: Bestmögliche Erreichbarkeit während der Migration – insbesondere im Hauptkontaktkanal Telefonie



Die Lösung: MIRA - ein AI Agent, der immer für dich da ist!

ABDECKUNG DES HOHEN INFORMATIONSBEDARFS ÜBER 3 MIGRATIONSTHEMEN:



Allgemeiner FAQ-Bot

Schwerpunkt Online-Banking Wechsel,
Kreditkartenaustausch sowie neue IBAN

Onboarding-Bot

Geführte digitale Prozessbegleitung bei der
Ersteinrichtung des neuen Online-Banking
Portals

24/7- Erreichbarkeit

Erreichbarkeit außerhalb der Servicezeiten
insb. zum Cut-Over (Wochenende vor
Wechsel und Sonntags)

Positionierung von MIRA:

Die intelligente Verbindung von Mensch und AI



Spezifisches Fachwissen und umfangreiche AI-Expertise als Schlüsselfaktor für Bewältigung der Situation

UNSER ANSATZ

- 1** **AI als „Gatekeeper“:**
MIRA als KI-Eingangskanal für die relevanten Themen im geplanten Projektzeitraum
- 2** **Intelligentes Routing:**
Stetige Anpassungen zwischen AI-Einsatz und Kundenservice zur optimalen Auslastung: Flexible Übergabe an Mitarbeiter für individuelle Themen sowie wenn MIRA das Anliegen nicht lösen kann
- 3** **Mitarbeiter-Kapazitätsaufbau:**
Hohe Telefonie-Kapazitäten intern wie extern im Peak für das Migrationsprojekt, um eine perfekte Kombination von AI und Kundenservice bereitzustellen.

Von der Theorie zur Wirkung: Unsere Erfolge mit MIRA

87% Kundenakzeptanz

87% aller Kunden nutzen den MIRA-Dialog (Begrüßung und haben mindestens eine AI-Antwort zugelassen)

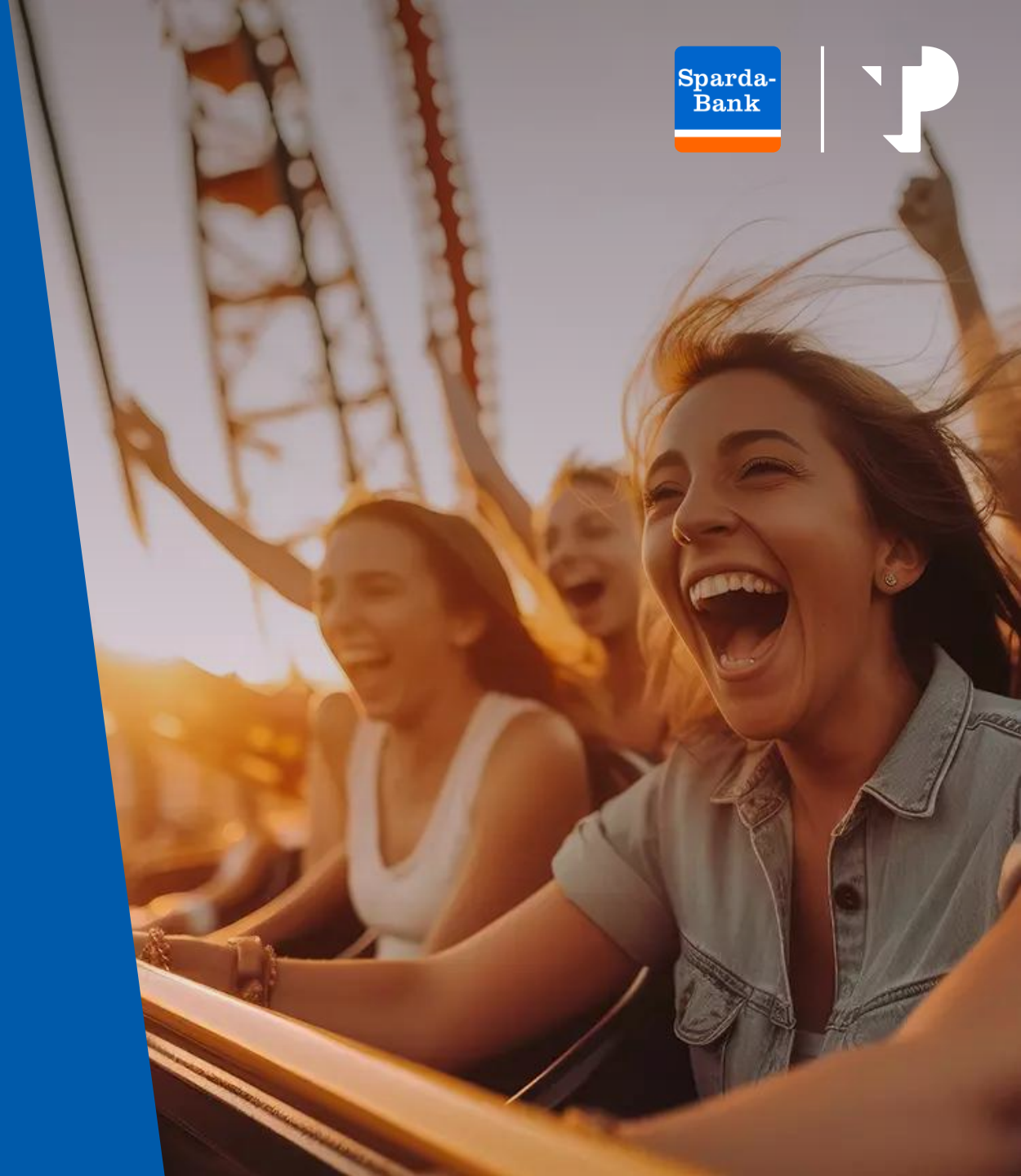
74% (Teil-)Automatisierung

In 74% der Fälle hat MIRA die Begrüßung, Routing und/oder Wissensabfragen automatisiert, teils inkl. CSAT-Umfrage

46% First Contact Resolution

Im Onboarding-Bot - 33% Weiterleitungsrate sowie 31% Call-Drop-Off bedeuten +46% Lösungsquote

Ergebnisse auf Basis des Full-Run Migrationsprojekts
vom 13.-24. Oktober 2025

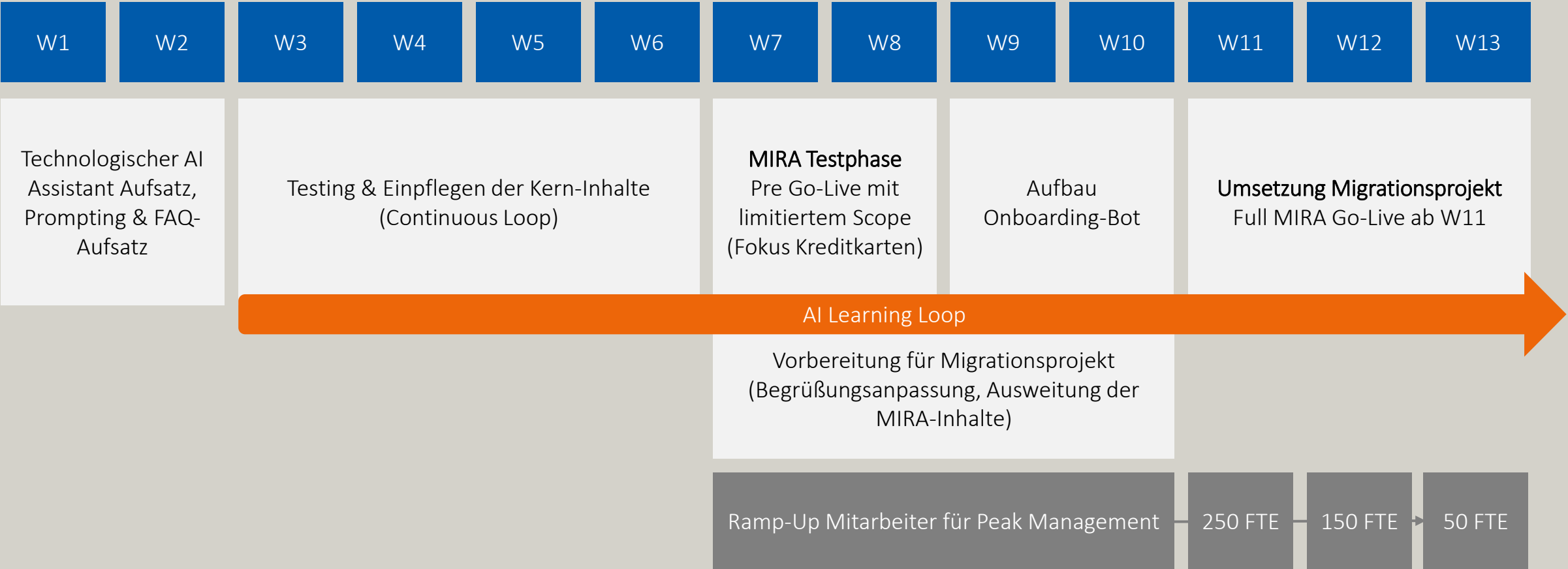


Behind the Scenes: Wie wir gemeinsam diese Erfolge erzielt haben



Von der Herausforderung, zur Konzeptionierung, Implementierung in den laufenden Betrieb:
Inklusive **600+ Knowledge-Artikel**, AI Learning Loop und gemeinsame Dashboards für tägliche Reportings in **10 Wochen zum Projekterfolg!**

Projektwochen



Das Feedback der Kunden spricht für sich!

Kundenaussagen aus der CSAT-Befragung

Die kurze, klare Antwort
hat mir sehr gut gefallen.

Jetzt funktioniert
alles wieder, ich bin
sehr zufrieden.

Sie haben alles gut gemacht.
Ich wüsste auf Anhieb nichts, was
verbessert werden kann – es war
einfach toll, danke!

Dass sie sofort verstanden
haben, was ich meinte, das
war sehr gut!



Key Takeaways: Was solltet ihr heute mitnehmen?



Präsenz & Erreichbarkeit schlägt Perfektion in der Technologie.
Mensch und AI sind stärker zusammen.
Und Skalierung braucht Sinn.



Präsenz ist kein Zufall. Sie ist eine Entscheidung – Mensch und AI gemeinsam machen es möglich, sie erfolgreich und effizient umzusetzen.



Kontinuierliche Optimierungen zum Inhalt und Routing sind notwendig, um die aktuellen Kundenthemen stetig und zuverlässig lösen zu können.

Vielen Dank!



Monika Dahmen

Vertriebsdirektion
Sparda-Bank West



Daniel Friedrichs

Director Digital Solutions & Implementation
TP Deutschland

