

# 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

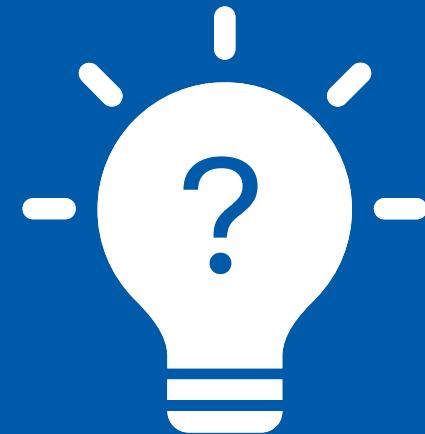
**3,2**

MRD. KUNDEN-  
INTERAKTIONEN P.A.

ÜBER

**3.500**

AI-ENGINEERS &  
EXPERTEN

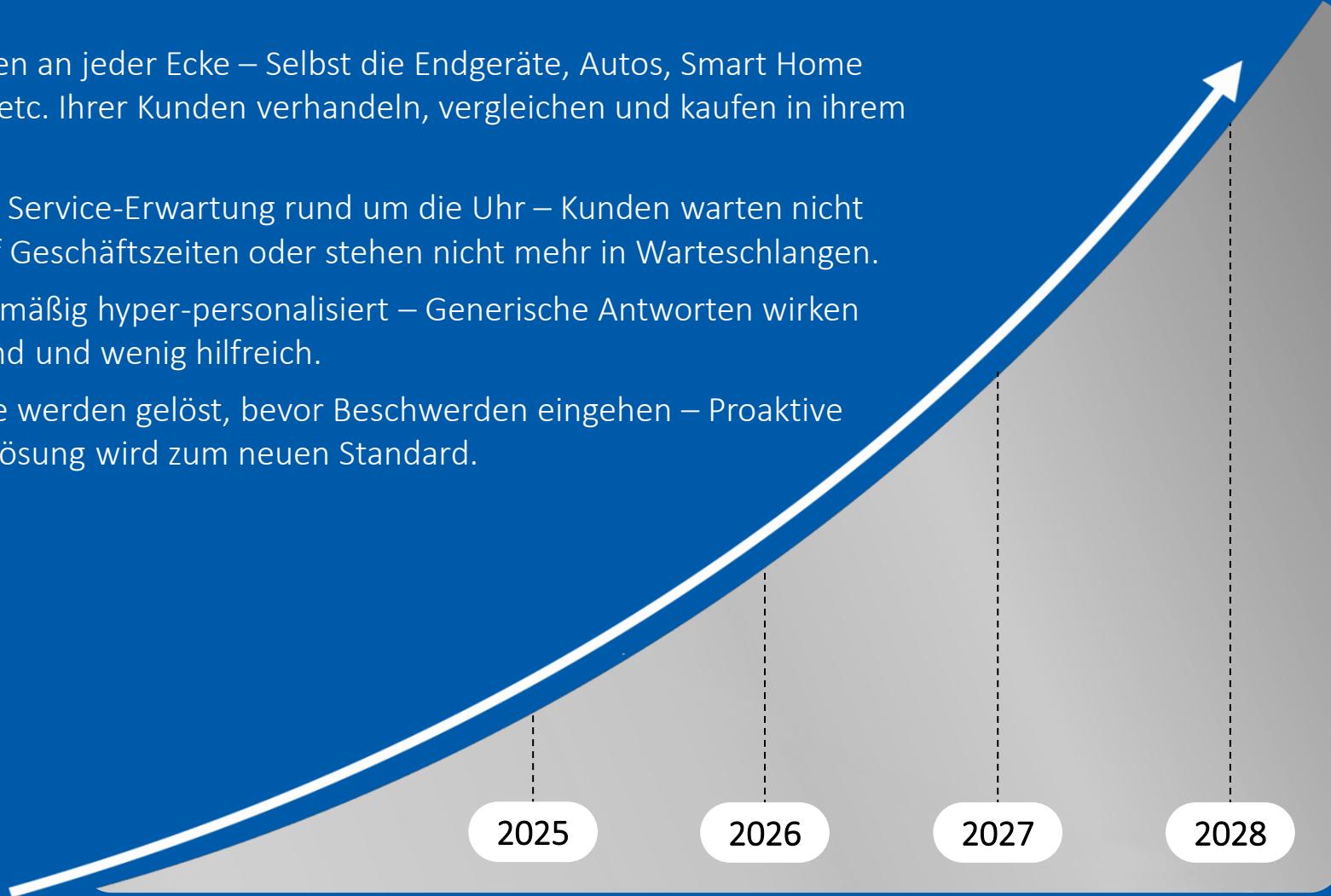


Wer von euch würde sich eher für eine digitale  
Assistenz entscheiden, anstatt eine endlose  
Warteschleifen-Musik zu hören?

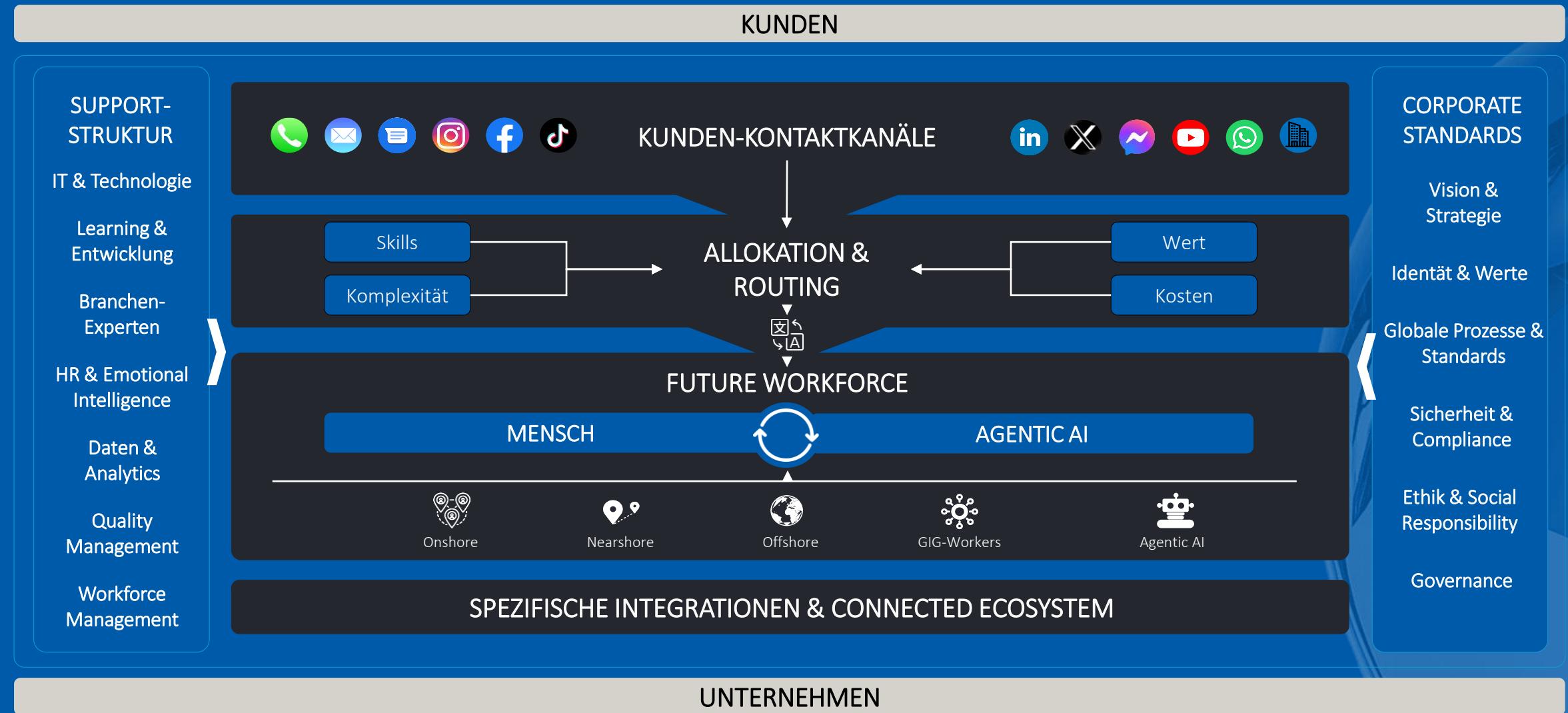
# Kundenkontakt-Interaktionsvolumen steigen mit weiterem AI-Einsatz – doch entscheidend ist die persönliche Präsenz!

FORRESTER, GARTNER & MCKINSEY PROGNOSTIZIEREN 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

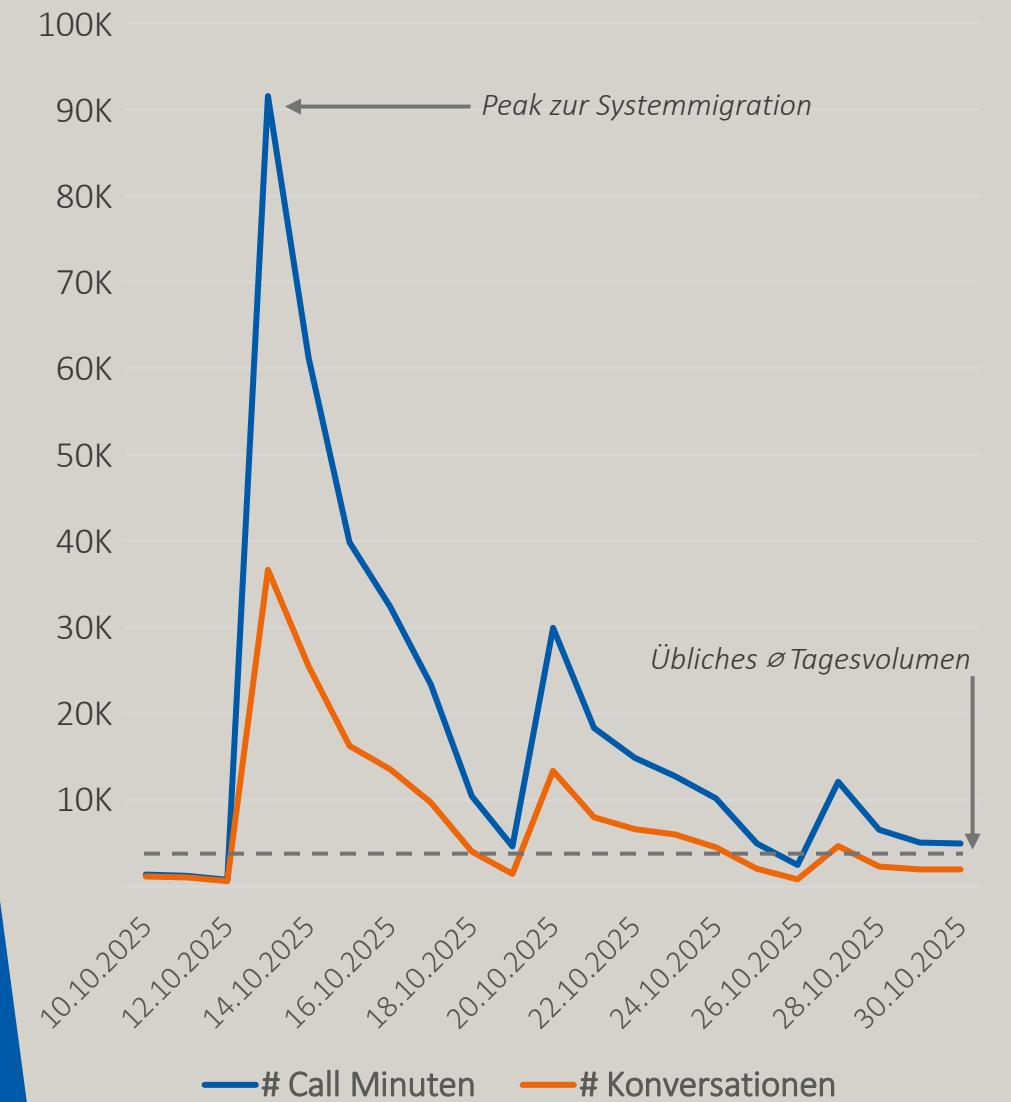
Einführung eines **neuen Online-Bankings** für alle Kunden und IBAN-Wechsel für 70% aller Kunden

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)

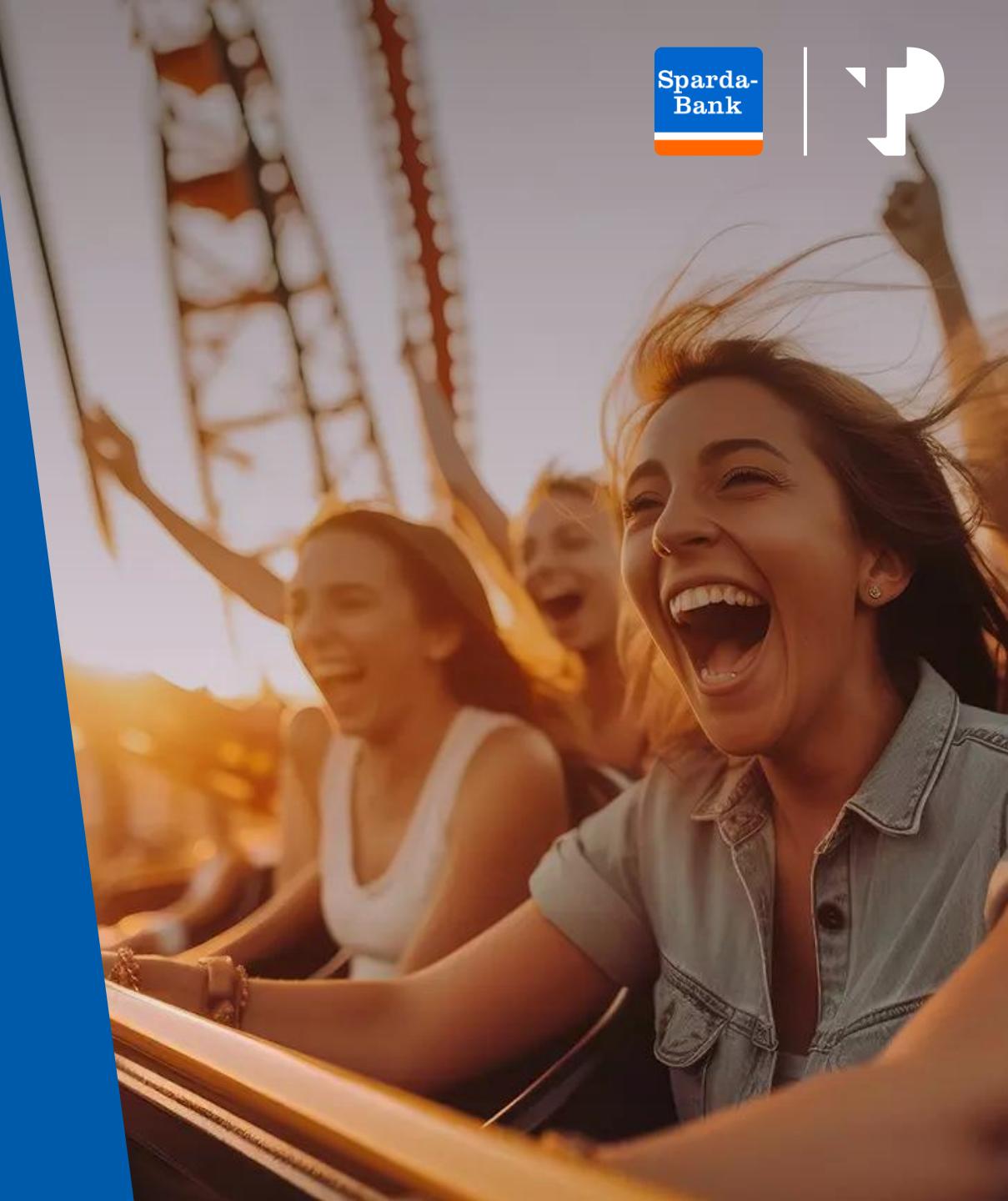
## 74% (Teil-)Automatisierung

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.

“

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

“

Jetzt funktioniert  
alles wieder, ich bin  
sehr zufrieden.

“

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

