

PostFinance führt als erstes schweizerisches Finanzinstitut einen Chatbot ein – basierend auf Nina von Nuance

Der Bot beantwortet wiederkehrende Kundenfragen rund um die Uhr automatisch.

München, 22. Februar 2018 – Als erstes Finanzinstitut der Schweiz setzt PostFinance auf ihrer Website einen digitalen Assistenten in der Kundenbetreuung ein. Der Chatbot baut auf dem intelligenten digitalen Assistenten [Nina](#) von Nuance auf und wurde von ELCA, einem Schweizer IT-Dienstleister, entwickelt. Er kann automatisch Anfragen von Kunden beantworten und genießt bei den Kunden von PostFinance bereits eine hohe Akzeptanz.

Nina kann Kunden sofort Antworten auf wichtige Fragen geben. Dabei versteht er auch Umgangssprache und kommt mit Schreibfehlern zurecht. Dank der marktführenden Natural-Language Understanding-Technologie (NLU) von Nuance können Kunden außerdem intuitiv in ihrer ganz alltäglichen Sprache verbal mit Nina kommunizieren. Der digitale Assistent funktioniert vorerst auf Deutsch.

„PostFinance will ihren Kundinnen und Kunden den Umgang mit Geld so einfach wie möglich machen und sie in ihren finanziellen Angelegenheiten entlasten. Da der digitale Assistent repetitive Fragen automatisch beantwortet, erhalten unsere Kundinnen und Kunden schnell und in gleichbleibend hoher Qualität Auskunft. Dadurch können sich unsere Mitarbeitenden im Kontaktcenter stärker um komplexere Kundenanliegen kümmern“, erklärt Sylvie Meyer, Leiterin Retail und Mitglied der Geschäftsleitung von PostFinance.

PostFinance analysiert die Fragen und Antworten, erkennt so, wo der Assistent noch optimiert werden kann und versorgt ihn gezielt mit neuen Inhalten. Auch die Rückmeldungen von Nutzern tragen zum Lernprozess des digitalen Assistenten bei. Schon heute beantwortet er 75 Prozent der Kundenanfragen beim Erstkontakt.

PostFinance will den digitalen Assistenten weiter entwickeln. Die Arbeiten daran laufen bereits. Er soll mit neuen Funktionalitäten ausgestattet werden, die ihn stärker an die bestehenden Systeme anbinden, zum Beispiel an den Chat mit Kundenbetreuern.

Zum digitalen Assistenten gelangt man über die [PostFinance-Homepage](#)

Mehr Informationen über Nina findet sich auch auf [nuance.com](#), über ELCA auf [www.elca.ch](#)

Nuance befindet sich im Zuge der CallCenterWorld 2018 im Estrel Congress Center in Berlin vom 27.02-01.03 in Halle 2, Stand D20. Im Fokus des Auftritts von Nuance stehen schwerpunktmäßig die Themen Künstliche Intelligenz im Kundenservice und Stimmbiometrie.

Nuance Communications, Inc.

Nuance (NASDAQ: NUAN) ist Pionier und Marktführer im Bereich der dialogorientierten und kognitiven KI-Innovationen, die Intelligenz in die tägliche Arbeit und das tägliche Leben bringen. Der Marktführer liefert Lösungen, die die menschliche Sprache verstehen, analysieren und darauf reagieren können, um die Produktivität zu steigern und die menschliche Intelligenz zu verstärken. Mit jahrzehntelanger Erfahrung in den Bereichen Domains und künstliche Intelligenz arbeitet Nuance mit Tausenden von Unternehmen zusammen, die in globalen Branchen wie Gesundheitswesen, Telekommunikation, Automobil, Finanzdienstleistungen und Einzelhandel tätig sind, um stärkere Beziehungen und bessere Erfahrungen für ihre Kunden und Mitarbeiter zu

schaffen. Weitere Information finden Sie online unter www.nuance.de, sowie auf Facebook und Twitter [@NuanceWelt](https://twitter.com/NuanceWelt).

Markenrechtlicher Hinweis: Nuance und das Nuance-Logo sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der Nuance Communications, Inc. oder ihrer Tochtergesellschaften in den Vereinigten Staaten von Amerika und/oder anderen Ländern. Alle anderen hier genannten Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer.

Ihr Pressekontakt:

Vanessa Richter

Nuance Communications

+ 32-9-239-8031

vanessa.richter@nuance.com

Silke Gräßer / Karina Goderski

Hotwire PR

+49 69 25 66 93-21 / +49 69 25 66 93-67

NuanceDE@hotwirepr.com

<https://news.nuance.com/2018-02-22-PostFinance-fuehrt-als-erstes-schweizerisches-Finanzinstitut-einen-Chatbot-ein-basierend-auf-Nina-von-Nuance>