

KI-Sprachbot hebt den telefonischen Kundenservice der Migros Bank auf ein neues Niveau

Client | Kurzprofil

Die Migros Bank ist die siebtgrößte Bank in der Schweiz. Sie beschäftigt über 1.800 Mitarbeiter und betreibt 70 Geschäftsstellen in allen Teilen des Landes. Als hundertprozentige Tochter des Migros-Genossenschafts-Bundes ist sie nicht börsennotiert und kann sich ganz auf das Schaffen von Kundennutzen fokussieren. Rund eine Million Kunden vertrauen der Migros Bank und haben insgesamt 45 Milliarden Franken an Kundeneinlagen in ihre Hände gelegt. Als erste große Schweizer Bank hat sie 2019 die Boni für Banker abgeschafft.

Gründe für NTT DATA

- Umfangreiche Erfahrung mit CX-Projekten und Conversational AI
- Überzeugende Vision vom Kundenservice der Zukunft
- Unabhängiger Anbieter, der objektive Empfehlungen ausspricht



Mit NTT DATA haben wir einen kompetenten und vertrauenswürdigen IT-Dienstleister gefunden. Dank seiner großen Erfahrung kann er Technologien unabhängig bewerten, Aufwände realistisch einschätzen und objektive Empfehlungen aussprechen.

Arlind Spahija, Business Analyse/Projektleitung, Migros Bank

Das Ziel

- Effizientere Zusammenarbeit mit dem Sprachbot-Anbieter Spitch
- Mehr Komfort im Kundenservice
- Entwicklung neuer Use Cases für den Sprachbot

Die Lösung

- Überarbeitung von Zuständigkeiten, Ansprechpartnern und SLAs
- Optimierung von User Journeys, etwa durch fortschrittliche Sprachauthentifizierung
- Ausbau der Self-Services mithilfe des Sprachbots

Der Hauptvorteil

- Höhere Kundenzufriedenheit
- 24/7 erreichbarer Kundenservice
- Entlastung der Kundendienstmitarbeiter

Das Ziel

Komfortabler Kundenservice rund um die Uhr

Bereits 2019 hatte die Migros Bank die Sprachbiometrie und 2022 die Saldoauskunft von Spitch eingeführt, um ihren telefonischen Kundenservice zu verbessern. Insbesondere die IBAN-Abfrage zur Authentifizierung der Kunden stellte sich jedoch als recht umständlich und fehleranfällig heraus. Da das Projekt zudem weiterentwickelt werden sollte, was zusätzliche Ressourcen und weitere Expertise erforderte, wurde mit NTT DATA ein erfahrener IT-Dienstleister hinzugezogen. Dessen Aufgabe war es, für effiziente Abstimmungen und Abläufe zwischen den Projektpartnern zu sorgen und den initialen Use Case – die Abfrage von Kontoständen – zu optimieren. Darüber hinaus sollte NTT DATA weitere Use Cases für den Sprachbot ausarbeiten. Das Ziel: neue Self-Services, die rund um die Uhr verfügbar sind und die rund 650.000 Anrufe im Kundencenter pro Jahr reduzieren. Als herausfordernd stellte sich dabei neben der komplexen Projektkoordination vor allem die Integration der neuen Technologie in die fragmentierte und sicherheitstechnisch restriktive Systemlandschaft der Migros Bank heraus. Hinzu kamen ein ambitionierter Zeitplan und sehr hohe Erwartungen der Migros Bank, die als Neukunde bislang nicht mit NTT DATA zusammengearbeitet hatte. Allerdings gelang es NTT DATA schnell, Vertrauen aufzubauen und sich als unabhängiger und verlässlicher Partner zu beweisen.



Der Sprachbot verbessert unseren Kundenservice deutlich. Er ist rund um die Uhr erreichbar, beantwortet Fragen und vermittelt Kunden direkt an die richtige Service-Stelle. Auf diese Weise können wir alle Anliegen schnell lösen und gleichzeitig unsere Mitarbeiter entlasten.

Manuel Sabatino, Service Stream Owner, Migros Bank

Die Lösung

Ein Assessment bringt Klarheit

Im Rahmen eines Assessments untersuchte NTT DATA nicht nur die Zusammenarbeit zwischen der Migros Bank und Spitch, sondern auch die technische Infrastruktur, bestehende Customer Journeys und sämtliche Bot-Kennzahlen – von der Erkennungs- und Transkriptionsrate über die Absprungrate bis hin zu den Fehlerquellen. Darüber hinaus wurden Kundenanfragen statistisch ausgewertet, um Einblicke in tatsächliche Kundenanliegen zu erhalten und die Use Cases mit dem größten Mehrwert identifizieren zu können. Erst diese tiefgehenden Analysen erlaubten es NTT DATA, konkrete Handlungsempfehlungen zu nennen, den Einsatz des Sprachbots zu optimieren und vielversprechende Use Cases zur Umsetzung vorzuschlagen.

In enger Abstimmung mit der Migros Bank und Spitch wurden die Zuständigkeiten und Ansprechpartner neu definiert und die Service Level Agreements (SLA) präziser formuliert. Das verhindert in Zukunft Missverständnisse oder falsche Erwartungen und sorgt für eine reibungslose, effiziente Zusammenarbeit. Der Austausch zwischen den Projektpartnern ist von einer transparenten, proaktiven Kommunikation, verbindlichen Absprachen und schnellem Handeln geprägt.

Der Sprachbot erkennt Kundenanliegen

Die Authentifizierung der Bankkunden erfolgt nun über die Stimme. Das Verfahren ist sehr sicher und deutlich komfortabler als die bisherige Abfrage der IBAN – schon ein paar gesprochene Worte, die mit dem hinterlegten Stimmprofil abgeglichen werden, genügen, um Kunden zuverlässig zu identifizieren.

Durch die umfangreiche Erfahrung von NTT DATA in CX-Projekten und mit Conversational AI konnten neue Einsatzbereiche für den Sprachbot erschlossen werden. Er übernimmt im telefonischen Kundenservice jetzt viele Standardaufgaben. Die Kunden können ihr Anliegen einfach schildern und müssen sich nicht mehr durch Sprachmenüs hangeln. Der Bot erkennt, um was es geht, und beantwortet Fragen, verschickt Links zu Informationsquellen und Online-Formularen auf der Bank-Website. Außerdem kann er unter anderem Aktivierungs-codes für Smartphones und andere Zugriffsgeräte verschicken.

Der Sprachbot spricht und versteht Deutsch, Schweizerdeutsch, Italienisch und Französisch. Kann er ein Anliegen nicht selbst lösen, leitet er die Anfrage an einen passenden Kundendienstmitarbeiter weiter. Außerhalb der Service-Zeiten vereinbart er einen Rückruftermin, zu dem sich dann ein Kundendienstmitarbeiter beim Anrufenden meldet.

Der Hauptvorteil

CX-Verbesserungen steigern Kundenzufriedenheit

Da sich der Sprachbot in der Praxis schnell bewährt hat, setzt ihn die Migros Bank auch außerhalb der Geschäftszeiten ein. Dadurch kann sie einen telefonischen 24/7-Kundenservice bieten, der den Kundenerwartungen voll entspricht und zu einer höheren Kundenzufriedenheit geführt hat. Die Kunden schätzen den Komfort, den Stimmauthentifizierung, automatische Anliegenerkennung und Self-Services bieten, ebenso wie die kürzeren Wartezeiten, wenn sie doch einmal die Unterstützung eines Kundendienstmitarbeiters benötigen.

Self-Services entlasten Kundendienstmitarbeiter

Die neuen Self-Services und zahlreiche Optimierungen an den User Journeys haben zu einem deutlich reduzierten Anrufaufkommen im Kundencenter der Migros Bank geführt. Das entlastet die Kundendienstmitarbeiter deutlich. Sie müssen kaum noch Standardanfragen bearbeiten, sondern können sich auf kompliziertere Kundenanliegen und Beratungen konzentrieren.

” Digitalisierung ist kein Selbstzweck, sondern erleichtert den Menschen das Leben. Der Sprachbot der Migros Bank ist dafür ein gutes Beispiel, vor allem da er sowohl den Kunden als auch den Mitarbeitern hilft.

Ana Russo, Client Partner bei NTT DATA

Über NTT DATA

NTT DATA – ein Teil der NTT Group – ist Trusted Global Innovator von Business- und IT-Lösungen mit Hauptsitz in Tokio. Wir unterstützen unsere Kunden bei ihrer Transformation durch Consulting, Branchenlösungen, Business Process Services, IT-Modernisierung und Managed Services. Mit NTT DATA können Kunden und die Gesellschaft im Allgemeinen selbstbewusst in die digitale Zukunft gehen. Wir setzen uns für den langfristigen Erfolg unserer Kunden ein und kombinieren globale Präsenz mit lokaler Kundenbetreuung in über 50 Ländern. Weitere Informationen finden Sie auf **Trusted Global Innovator / de.nttdata.com**

Kontaktieren Sie uns

Ana Russo

Banking Client Partner | NTT DATA DACH
ana.russo@nttdata.com

