Pressemitteilung | TME AG | 01.02.2019

CEO von Teleperformance D.I.B.S. spricht über konkrete Einsatzmöglichkeiten von KI für Banken

Frankfurt/Main: Am Donnerstag, den 31. Januar, traf Bhupender Singh, CEO des mit über 66.000 Mitarbeitern führenden Business Process Outsourcers Teleperformance Digital Integrated Business Services (D.I.B.S.) aus Indien, mit Vertretern aus der Financial-Service-Industrie bei der TME AG, einer Boutique-Beratung für Digitalisierung von Banken und Versicherungen in Frankfurt, zusammen.

Im Rahmen eines Roundtable-Gesprächs diskutierten die Teilnehmer, unter Moderation von Senior Advisor TME AG und Teleperformance D.I.B.S. Andreas Povel, die Optimierung von Geschäftsprozessen durch Anwendung von Digitalisierung, Outsourcing und Call Center Services. Dabei fand der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) ein besonderes Interesse.

Diskutiert wurde insbesondere das Ziel, in der Kundenkommunikation durch die stärkere Nutzung von Chatbots eine deutliche Serviceverbesserung zu erreichen. Künstliche Intelligenz trägt in diesem Falle dazu bei, dass der Chatbot kundenindividuelle Bedürfnisse erkennt, schnell antwortet bzw. ihn direkt an den richtigen Ansprechpartner weiterleitet, ohne Qualitätsverluste in der Betreuung, aber zu günstigeren Kosten.

„Ebenso sind erhebliche Effizienzsteigerungen und geringere Fehleranfälligkeiten mittels stärkerer Durchdringung von Standardprozessen mit künstlicher Intelligenz möglich“ betont Andreas Povel. Zudem können durch den Einsatz von KI Kosten gesenkt werden. Wiederkehrende manuelle Prozesse können automatisch abgewickelt und Dateninkonsistenzen erkannt und bereinigt werden.

Der Aufbau digitaler Angebote mittels Künstlicher Intelligenz, die einen echten Zusatznutzen darstellen, anstatt das analoge Geschäft zu kannibalisieren, ermöglichen eine klarere Positionierung und tragen neben dem Heben von Prozesseffizienzen nachhaltig zum Geschäftserfolg bei.

Die Teleperformance D.I.B.S., ein zentraler Bestandteil des mit über 300.000 Mitarbeitern weltführenden Call-Center-Services-Anbieters Teleperformance, erwartet in der Optimierung von Geschäftsprozessen eine erhebliche Zunahme beim Einsatz von KI und investiert deshalb in KI-Lösungen branchenübergreifend. Zusammen mit der TME AG unterstützt Teleperformance die Planung und Umsetzung KI-basierter Lösungen im Servicebereich.

Über TME
Die TME AG – mit Sitz in Frankfurt Main – ist eine Unternehmensberatung für Financial Services, die auf Digital Banking, Risk & Regulatory sowie Transformation Management spezialisiert ist. Das Team ist entlang der gesamten Wertschöpfungskette aktiv – von der Konzeption über die Transformation bis zur Umsetzung, insbesondere für digitale Geschäftsmodelle und deren regulatorischen Anforderungen. Zu den Kunden zählen Banken und Versicherungen, aber auch FinTechs sowie Unternehmen aus der Digitalbranche.

Über Teleperformance D.I.B.S.
*Teleperformance Digital Integrated Business Service ist die neue Sparte der Teleperformance Group – der Weltmarktführer in Omnichannel Customer Experience Management. Teleperformance D.I.B.S. kombiniert menschliche Intelligenz mit Technologie, Analytics und Prozessoptimierung. Die personalorientierte Strategie- und Technologie*unterstützung von Teleperformance D.I.B.S. ist der Kern der Bereitstellung von nachhaltigem Mehrwert für die Kunden durch Steigerung der laufenden Produktivität, Betriebskosteneffizienz und Prozessneuentwicklung.

Pressekontakt:
TME AG
Hamburger Allee 26-28
60486 Frankfurt am Main

Herr Stephan A. Paxmann/Herr Stefan Roßbach
Tel.: 069 7191309-0
E-Mail: kontakt@tme.de