

Pressemitteilung

Für Wirtschaftsredaktionen
17. November 2023

Commerzbank plant Banking Avatar auf Basis von Künstlicher Intelligenz

- **Commerzbank startet Projekt mit Microsoft Azure OpenAI Service zur Umsetzung eines Banking Avatars auf Basis von Künstlicher Intelligenz (KI)**
- **Commerzbank ist eine der ersten Banken, die Generative KI und Avatar-Technologie in einer Kundenanwendung kombiniert**
- **Avatar-Projekt ist neues Kapitel der IT-Strategie der Commerzbank – mit dem Ziel, den Kunden das beste digitale Erlebnis zu bieten**

Die Commerzbank startet ein Projekt mit einem KI Banking Avatar als Mobile-First-Ansatz, um das Kundenerlebnis auf die nächste Stufe zu heben. Der Banking Avatar ist ein virtueller Assistent in Form einer digitalisierten Person, die mit den Kunden in natürlicher Sprache interagiert. Kunden können dem virtuellen Assistenten Fragen stellen und erhalten sowohl allgemeine Informationen als auch personalisierte Hinweise zu verschiedenen Bankdienstleistungen für Privat- und Unternehmenskunden. Im ersten Schritt wird der Banking Avatar für die 2,2 Millionen aktiven Nutzer der Commerzbank Banking App entwickelt.

Der Banking Avatar basiert auf Microsoft Azure und bietet Sicherheit, Skalierbarkeit und Zuverlässigkeit sowie Datensicherheit auf Unternehmensniveau. Er nutzt insbesondere Microsoft Azure OpenAI Service für fortgeschrittene GPT-Modelle, um natürliche und ansprechende Konversationen zu erzeugen. Integriert wird auch der neue „Microsoft Azure text to speech avatar service“, der gerade auf der Fachmesse Microsoft Ignite vorgestellt wurde und der die Bereitstellung realistischer und ausdrucksstarker digitaler Avatare ermöglicht.

Commerzbank ist eine der ersten Banken, die KI und Avatar-Technologie in einer Kundenanwendung kombiniert

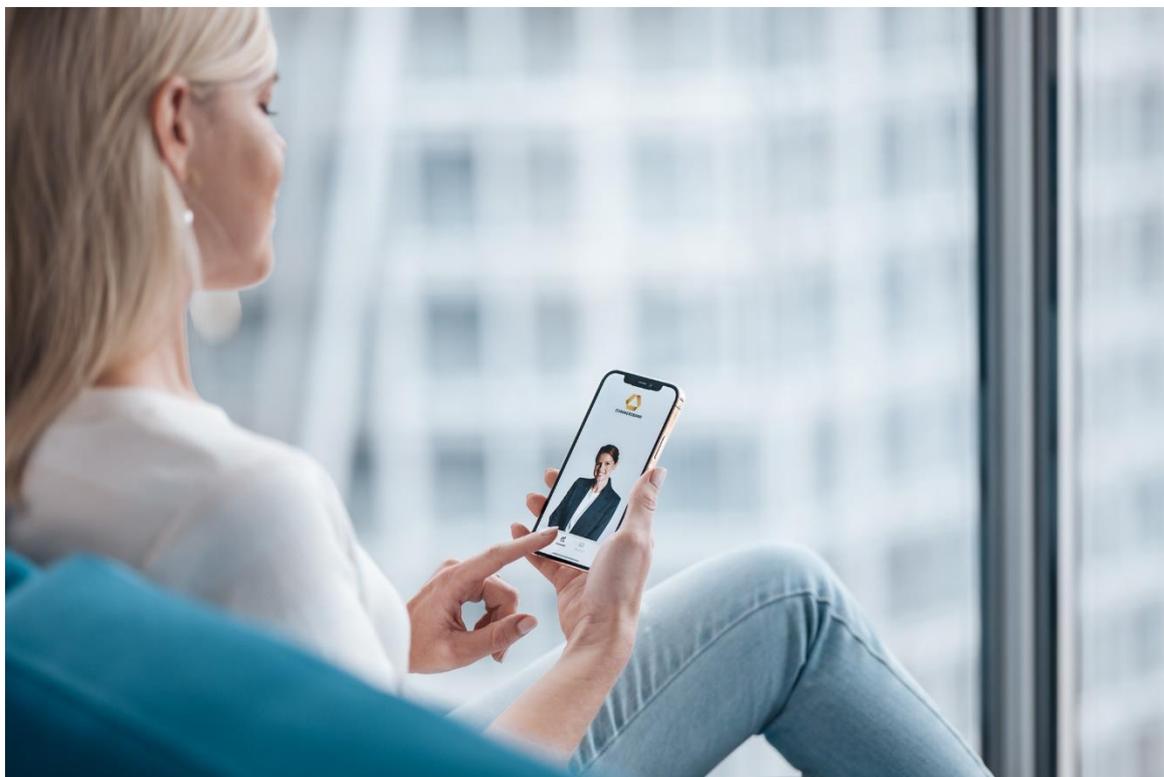
Die Commerzbank ist eine der ersten Banken, die Generative KI und Avatar-Technologie in einer Kundenanwendung kombiniert und damit ein hochmodernes Kundenerlebnis anstrebt, das Teil des digitalen Fußabdrucks der Bank sein wird. Die Bank ist davon überzeugt, dass dieses innovative digitale Angebot den Service erheblich vereinfachen und die Kundenzufriedenheit weiter verbessern wird, da die Kunden nur noch ihre digitalen Anmeldedaten benötigen und auf natürliche Weise mit dem Assistenten sprechen können. Erste Kundentests zeigen sehr gute Ergebnisse und bestätigen den innovativen Charakter dieser neuen Lösung, die ein hybrides Kundenerlebnis darstellt, d.h. eine Mischung aus menschlicher und digitaler Interaktion.

Neues Kapitel in der IT-Strategie der Commerzbank mit dem Ziel, Kunden das beste digitale Erlebnis zu bieten

„Wir freuen uns, das Projekt Banking Avatar zu starten. Es ist eine neue Art des Bankings, die Komfort, Personalisierung und digitale Leistung auf der nächsten Ebene verbindet. Wir wollen unseren Kunden das beste digitale Erlebnis bieten und ihnen helfen, ihre Finanzen einfach und vertrauensvoll zu verwalten“, sagte Thomas Schaufler, Vorstand für Privat- und Unternehmenskunden der Commerzbank.

„Der Start des Avatar-Projekts ist ein neues Kapitel in der IT-Strategie der Commerzbank und ein Musterbeispiel für den Einsatz von Generativer KI sowie der neuen Avatar-Technologie von Microsoft. Es wird die Kundenschnittstelle, das Kundenerlebnis und die Bankprozesse deutlich verbessern“, sagt Dr Jörg Oliveri del Castillo-Schulz, Chief Operating Officer der Commerzbank.

„Die Commerzbank ist eine der führenden Banken in Deutschland und konzentriert sich darauf, Produkte und Dienstleistungen anzubieten, die auf die Bedürfnisse ihrer Kunden zugeschnitten sind. Das Banking Avatar-Projekt, das auf den fortschrittlichen Sprachfähigkeiten von Azure AI basiert, ist ein gutes Beispiel dafür, wie Unternehmen Generative AI-Technologie nutzen können, um ein neues Maß an dynamischen, personalisierten Kundenerlebnissen zu bieten“, kommentiert Ralph Haupter, President Microsoft EMEA.



Pressekontakt

Myra Schmitt +49 69 9353-45675

Janina Zimmer +49 69 9353-45743

Über die Commerzbank

Die Commerzbank ist die führende Bank für den Mittelstand und starker Partner von rund 26.000 Firmenkundenverbänden sowie knapp 11 Millionen Privat- und Unternehmerkundinnen und -kunden in Deutschland. In zwei Geschäftsbereichen – Privat- und Unternehmerkunden sowie Firmenkunden – bietet die Bank ein umfassendes Portfolio an Finanzdienstleistungen. Die Commerzbank wickelt rund 30 Prozent des deutschen Außenhandels ab und ist im Firmenkundengeschäft international in mehr als 40 Ländern vertreten. Die Bank konzentriert sich auf den deutschen Mittelstand, Großunternehmen sowie institutionelle Kunden. Im internationalen Geschäft begleitet die Commerzbank Kunden mit einem Geschäftsbezug zu Deutschland, Österreich oder der Schweiz und Unternehmen aus ausgewählten Zukunftsbranchen. Im Segment Privat- und Unternehmerkunden steht die Bank mit den Marken Commerzbank und comdirect an der Seite ihrer Kundinnen und Kunden: online und mobil, im Beratungscenter und persönlich vor Ort. Die polnische Tochtergesellschaft mBank S.A. ist eine innovative Digitalbank und betreut rund 5,7 Millionen Privat- und Firmenkunden überwiegend in Polen sowie in der Tschechischen Republik und der Slowakei.