

Case Study: Digitale Transformation durch Enterprise AI Consulting bei BMW Financial Services

Hinweis: Wegen Datenschutzrichtlinien des Unternehmens können in der Case Study keine genauen Details genannt werden. Bildliche Inhalte werden großteils unkenntlich gemacht oder abgeändert, um die Geschäftsgeheimnisse des Unternehmens zu wahren.

Einleitung

BMW Financial Services als Spitzenreiter im Bereich automobiler Finanzdienstleistungen, erkannte die Notwendigkeit, KI Technologie in den Geschäftsprozessen zu implementieren, um effizientere Prozesse und Arbeitsabläufe zu schaffen, wodurch die Kunden-, aber auch die Angestelltenzufriedenheit erhöht werden soll. Um effizientere interne Geschäftsprozesse zu implementieren, dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken und maßgeschneiderte Dienstleistungen anzubieten, entschied sich das Unternehmen für eine digitale Transformation durch die Integration von Künstlicher Intelligenz (KI). Digamma wurde als Beratungsfirma herangezogen und hat BMW Financial Services im Hinblick auf Workflow Automatisierungen sowie zur Integration von Künstlicher Intelligenz beraten.

Herausforderung

In einer sich dynamisch entwickelnden Finanzbranche war die Herausforderung von BMW Financial Services nicht nur Schritt zu halten, sondern die Weichen für zukünftige Entwicklungen zu stellen. Der Fokus lag darauf, die Vorteile von KI Technologien strategisch zu nutzen, um effiziente Prozesse und Arbeitsabläufe zu schaffen, dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken, die Angestelltenzufriedenheit zu steigern und um dem Kunden ein nahtloses, personalisiertes Kundenerlebnis bieten zu können.

Beratungsdienstleistung: Enterprise AI Consulting

BMW Financial Services entschied sich für Digamma als KI-Berater bzw. als sogenannter Chief AI Officer (CAO), um das Unternehmen strategisch zu unterstützen. Die Enterprise Consulting Dienstleistung von Digamma zielt darauf ab, Unternehmen dabei zu unterstützen, das Potenzial von Künstlicher Intelligenz und Automatisierungstechnologien zu erkennen und Aktionspläne zu erstellen, wie man diese Technologien effizient zum Erreichen von Unternehmenszielen implementieren kann. Des Weiteren analysiert Digamma interne und extern Unternehmensprozess und schlägt verschiedene KI

unterstützte Prozessoptimierungen vor. Digamma unterstützt das Unternehmen auch bei der Umsetzung bzw. Implementierung dieser Prozesse.

Umsetzung

Die Umsetzung startete mit einer tiefgreifenden Analyse von bestehenden internen sowie externen Prozessen von BMW Financial Services. Die Schlüsselbereiche umfassten:

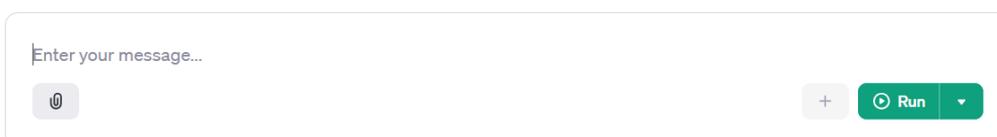
Automatisierung von Routineaufgaben: Digamma hat die Prozesse, welche zumeist vom Unternehmen selbst als ineffizient bezeichnet worden sind, auf Automatisierungspotenzial bzw. auf Potenzial für KI-Technologie hin analysiert und dem Unternehmen Empfehlungen gemacht. Diese Empfehlungen wurden großteils vom Unternehmen bestätigt und von Digamma implementiert. So konnte ein Großteil der redundanten Prozesse durch Automatisierung und oder durch KI-Technologien effizienter gestaltet werden. Der Prozessverantwortliche wird dadurch maßgeblich unterstützt und kann sich auf die Kernprozesse fokussieren, ohne von Routineaufgaben aufgehalten oder abgebremst zu werden.

Personalisierte Kundeninteraktion: Implementierung von KI-gesteuerten Chatbots für eine personalisierte Kundeninteraktion und verbesserte Antwortzeiten. Häufig gestellte sowie redundante Fragen vonseiten des Kunden wurden in einem eigens auf das Unternehmen abgestimmten Chatbot bzw. KI-Assistenten austrainiert. Dadurch ist der KI-Assistent die erste Ansprechperson für Kundenanfragen und nur bei komplizierten Anfragen müssen diese an einen Mitarbeiter weitergeleitet werden.

Optimierung des Risikomanagements: Entwicklung neuer KI-Modelle zur Unterstützung und als Back-up Kontrolle für die Risikobewertung.

```
1 from openai import OpenAI
2 client = OpenAI()
3
4 response = client.chat.completions.create(
5     model="gpt-4-turbo",
6     messages=[
7         {
8             "role": "system",
9
10            },
11            {
12                "role": "user",
13                "content": "Hello, my name is John. How are you?"
14            }
15        ],
16        temperature=0.5,
17        max_tokens=64,
18    )
19
20 # Print the response
21 print(response.choices[0].message.content)
```

Abbildung 1: Erster Entwurf eines maßgeschneiderten Chatbots



Playground messages can be viewed by anyone at your organization using the API.

Abbildung 2: Simpler und einfach zu bedienender, aber 1:1 auf das Unternehmen abgestimmter Chatbot.

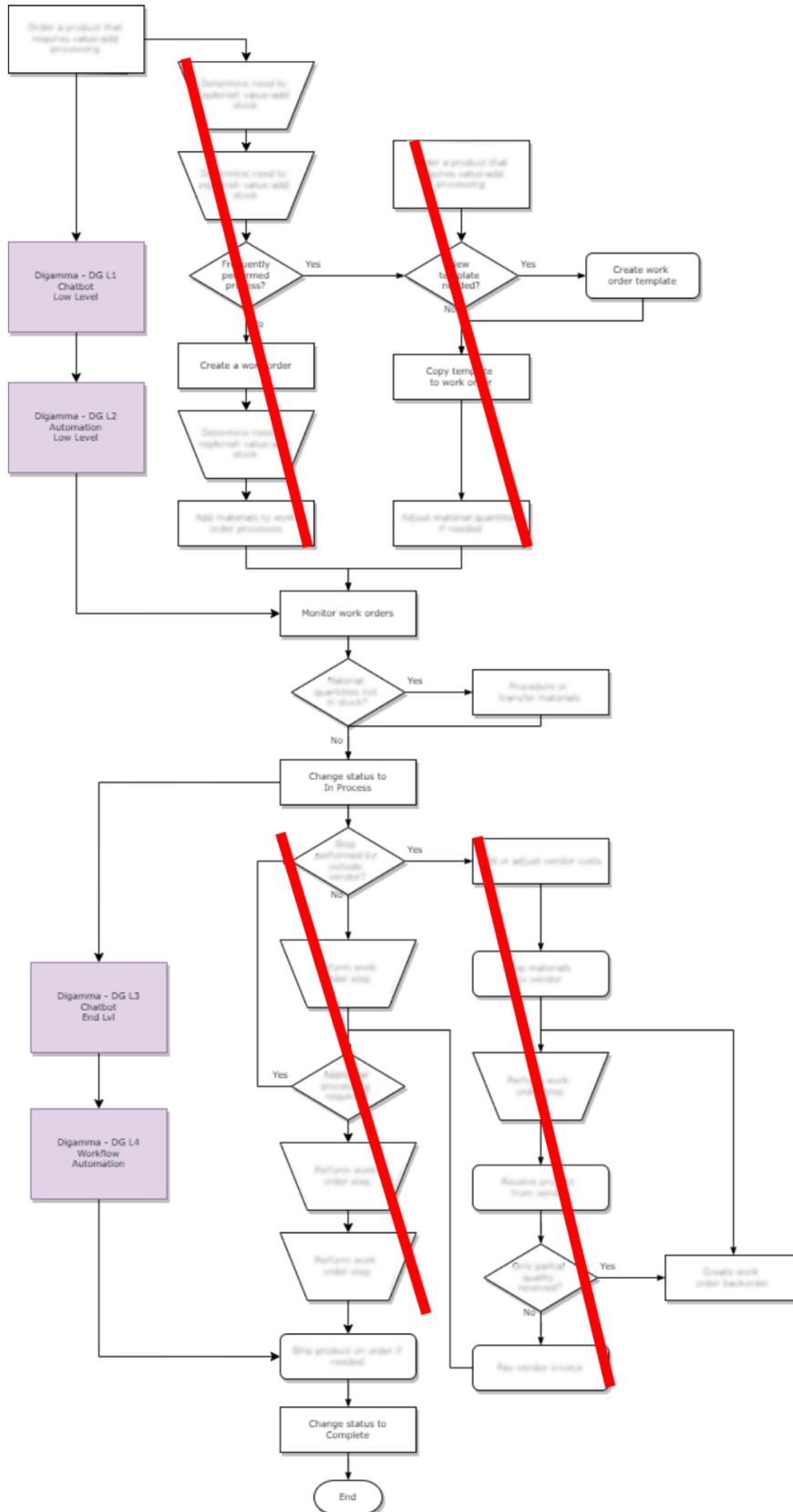


Abbildung 3: Flowchart eines internen Prozesses. Die violett markierten Punkte sind vollautomatische Prozesse, die von Digamma eingefügt wurden (zwei auf das Unternehmen angepasste KI-Chatbots sowie für jeden Chatbot ein vollautomatischer Workflow). Die mit dem roten Balken durchgestrichenen Prozessschritte wurden durch die violett markierten Digamma-Prozessschritte ersetzt. 24 der insgesamt 31 Prozessschritte konnten durch 4 vollautomatisch ablaufende Workflows automatisiert werden.

Ergebnisse und Nutzen

Die Beratung von Digamma sowie die Umsetzung Großteils der von Digamma vorgeschlagenen Optimierungsstrategien führte zu folgenden Ergebnissen:

Effizienzsteigerung: Die internen sowie die externen Prozesse, die von Digamma optimiert wurden, wurden um geschätzte 25 % effizienter, was zu signifikanten Kosteneinsparungen führte.

Kundenzufriedenheit: Durch personalisierte Kundeninteraktion sowie die schnelleren Antwortzeiten dank des personalisierten Chatbots bzw. KI-Assistenten stieg die Kundenzufriedenheit um rund 30 %.

Risikominimierung: Die Implementierung von KI als „zweites Paar Augen“ im Risikomanagement hat zu einer Entlastung des bestehenden Personals und zusätzlich zu einer erhöhten Sicherheit geführt.

Personaleinsparungen: Durch Automatisierung von verschiedenen Geschäftsprozessen sowie der Einführung und Implementierung von an Geschäftsdaten angepassten und auf das Unternehmen maßgeschneiderten Chatbots und KI-Assistenten konnte das bestehende Personal maßgeblich entlastet werden. Routineaufgaben, wie z. B. das Antworten von wiederkehrenden Fragen, konnte durch KI-Technologien weitgehend ersetzt werden, sodass sich das Personal auf kritische Aufgabenstellungen konzentrieren kann. Dies führt zu einer Steigerung der Arbeitszufriedenheit.

Fazit

Die Partnerschaft mit Digamma unterstreicht nicht nur die Innovationsbereitschaft von BMW Financial Services, sondern setzt auch einen klaren Maßstab für die erfolgreiche Integration von KI in Finanzdienstleistungen. Die Ergebnisse manifestieren sich in einer gesteigerten Agilität, verbesserten Kundenerfahrungen, verbesserter Arbeitszufriedenheit, gesteigerter Effizienz, einer gestärkten finanziellen Position und erheblichen Kosteneinsparungen. Digamma hat sich als vertrauenswürdiger Partner für transformative KI-Lösungen etabliert und wird weiterhin eine Schlüsselrolle in der fortlaufenden Evolution von BMW Financial Services spielen.