



Conversational AI von SAS hilft Betrugsopfern

Mit KI-gestütztem Chatbot auf Basis von SAS Viya berät das Identity Theft Resource Center personalisiert und in Echtzeit

Heidelberg, 18. Mai 2021 ? SAS, einer der weltweit führenden Anbieter von Lösungen für Analytics und künstliche Intelligenz (KI), hilft mit einer KI-gestützten Neuentwicklung Opfern von Betrugsversuchen. Zusammen mit dem US-amerikanischen Identity Theft Resource Center (ITRC) hat das Unternehmen auf Basis der Cloud-nativen Analytics-Plattform SAS Viya die virtuelle Assistentin ViViAN entworfen, die Betroffene individuell in Echtzeit beraten soll.

Chatbot schafft besonders authentische, menschenähnliche Interaktion

Natural Language Processing (NLP) sorgt in der Mensch-Maschine-Interaktion für ein Erlebnis nah am Dialog zwischen Personen und liefert intelligente Antworten, die auf den einzelnen Nutzer eingehen. Grundlage dafür sind Linguistikregeln, Machine Learning und Deep Learning, die Chatbots in die Lage versetzen, komplexe Sprache zu verstehen und relevante Gespräche zu führen.

SAS Conversation Designer bietet diese Funktionalitäten für Conversational AI und setzt auf der leistungsstarken Cloud-nativen SAS Viya-Plattform auf. Die Software ermöglicht es, zwischenmenschliche Konversation nachzuempfinden und anzupassen.

"Dank der Fortschritte bei Conversational AI sind Chatbots und digitale Assistenten inzwischen Mainstream und werden in unterschiedlichsten Branchen eingesetzt - von Finanzdienstleistern bis Gesundheitswesen", sagt Saurabh Gupta, Senior Director of Data and Analytics bei SAS. "Mit SAS entwickelte Chatbots eröffnen neue Wege der Interaktion mit dem SAS Viya-Ökosystem. Über eine sprachbasierte No-Code-Oberfläche lassen sich Reporting, Visualisierung, Analytics und KI ganz einfach zusammenbringen und jedem Mitarbeiter im Unternehmen zur Verfügung stellen."

Finanzbetrug wächst in der Pandemie rasant

Das ITRC sieht zwar bereits seit 2014 eine stetig wachsende Nachfrage nach Live-Support, einen regelrechten Boom jedoch seit dem Pandemie-Jahr 2020, in dem Betrug und Identitätsdiebstahl einen neuen Rekordstand erreicht haben. Im vergangenen Jahr suchten allein 11.000 Menschen Rat über das ITRC Contact Center. Zweck von ViViAN (kurz für "Virtual Victim Assistance Network") ist es nicht, den menschlichen Berater zu ersetzen, sondern ihn zu unterstützen, so dass insgesamt mehr Anfragen schneller und besser beantwortet werden können.

Bei der Entwicklung von ViViAN kam Natural Language Generation zum Einsatz, um dem Chatbot ein humanes Auftreten zu verleihen. Die Technologie vereint drei spezifische Eigenschaften, die für das Verständnis von und die Interaktion mit menschlicher Sprache essenziell sind.

- Natural Language Understanding - zur Entzifferung der Anfragen von Nutzern,
- Conversation Flow - zur Entscheidung, wie mit dieser Aussage zu verfahren ist,
- Natural Language Generation - zum Verfassen einer passenden Antwort.

Die aus den Daten gewonnenen Erkenntnisse wiederum dienen dazu, fundierte Geschäftsentscheidungen zu treffen und die Interaktion mit Kunden - oder im Fall des ITRC mit von Betrugsversuchen Betroffenen - zu verbessern. "Das bedeutet, einer steigenden Anzahl von Opfern von Identitätsverbrechen virtuell Erste Hilfe leisten zu können", fasst Gupta zusammen.

Betrug kennt keine Geschäftszeiten

Kriminelle Aktivitäten finden zu jeder Zeit statt. Deshalb ist es wichtig, vertrauenswürdige und individuelle Beratung genau in dem Moment anzubieten, in dem sie benötigt wird - egal zu welcher Uhrzeit. ViViAN ist darauf programmiert, empathisch auf eine Vielzahl von Szenarien im Zusammenhang mit Identitätsdiebstahl zu reagieren, mit denen Agenten häufig zu tun haben. Dazu gehören zum Beispiel: Verlust des Portemonnaies (Mobilgerät, Kreditkarte), versehentliche Beantwortung einer Phishing-E-Mail, Bestellung einer Kreditkarte oder Beantragung von Sozialleistungen im Namen des Betroffenen.

Nutzer starten den Prozess, indem sie ihre Probleme eingeben. Über eine Abfolge von Fragen und Aufforderungen leitet ViViAN den User schrittweise zur Lösung. In manchen Fällen ist das Problem mit einer einzigen Online-Interaktion gelöst, für andere ist der Chatbot erst der Ausgangspunkt für eine weiterführende Interaktion mit einem Mitarbeiter.

Weitere Informationen zu Einsatz von ViViAN gibt ein Vortrag auf dem SAS Global Forum .

circa 4.200 Zeichen

Pressekontakt

Dr. Haffa & Partner GmbH

Frau Anja Klauck
Karlstraße 42
80333 München

haffapartner.de
postbox@haffapartner.de

Firmenkontakt

SAS Institute GmbH

Herr Thomas Maier
In der Neckarhelle 162

69118 Heidelberg

https://sas.com/de_de/home.html
thomas.maier@sas.com

SAS ist Marktführer im Bereich Analytics und mit drei Milliarden US-Dollar Umsatz einer der größten Softwarehersteller. Kunden weltweit setzen innovative Software und Services von SAS ein, um Daten in Wissen zu verwandeln und intelligente Geschäftsentscheidungen zu treffen. Seit 1976 verschafft SAS Kunden THE POWER TO KNOW.

Mit SAS entwickeln Unternehmen Strategien und setzen diese um, messen den eigenen Erfolg, gestalten ihre Kunden- und Lieferantenbeziehungen profitabel, steuern in Echtzeit die gesamte Organisation und erfüllen regulatorische Vorgaben.

Firmensitz der US-amerikanischen Muttergesellschaft ist Cary, North Carolina. SAS Deutschland hat seine Zentrale in Heidelberg und weitere Niederlassungen in Berlin, Frankfurt, Hamburg, und München. Weitere Informationen unter http://www.sas.com/de_de/company-information.html.

Anlage: Bild

