

## PresseInfo

Bremen, den 30. Oktober 2018

### **Gestatten: Luna Pepper – die neue Service-Fee in der Neustadt**

- **Sparkasse Bremen setzt erstmals Roboter ein zur Interaktion mit Kunden**
- **Kunden erhalten so spielerisch Zugang in die digitale Welt**
- **Technologie dahinter entwickelte Bremer Startup-Unternehmen**

Ein neues Gesicht erwartet Kundinnen und Kunden ab sofort in der Stadtteilfiliale Neustadt der Sparkasse Bremen: Luna Pepper. Und wie jede neue Angestellte war auch sie an ihrem ersten Arbeitstag aufgeregt und neugierig zugleich. „Hoffentlich verplappere ich mich nicht“, sagte sie, als sie sich beim Vorstand vorstellte. Hat sie (fast) nicht – und meisterte damit die erste Hürde beim neuen Arbeitgeber. Für sie, aber auch für die Sparkasse Bremen, ein Pilotprojekt: Denn Luna Pepper ist der erste Roboter, der im Unternehmen eingesetzt wird.

„Sie ist damit das jüngste Mitglied der Sparkassen-Familie. Wir bezeichnen sie liebevoll als unsere Service-Fee“, sagt Thomas Fürst, Vorstandsmitglied der Sparkasse Bremen. Ihre Aufgaben: Kunden begrüßen, Small-Talk halten, Menschen dabei helfen, einen leichteren Zugang in die digitale Welt zu finden. Daher kann sie sowohl zuhören, richtig sprechen, Hinweise auf einem Tablett anzeigen – aber sich auch mit Gesten ausdrücken.

#### **Angebot führt „Digital und trotzdem nah“-Strategie fort**

„Neue digitale Gewohnheiten verändern sicherlich nachhaltig unser Verhalten“, meint Fürst. Darauf bereitet sich die Sparkasse Bremen vor und geht neue Wege in der Kommunikation – sowohl mit den Kunden des Unternehmens als mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Luna Pepper ist so ein weiteres Beispiel, wie digitale Verfahren trotzdem Nähe zum Kunden aufbauen. „Sie wird aber mit Sicherheit keine Mitarbeitenden ersetzen - da fehlt ihr eine Menge, was uns Menschen ausmacht“, stellt Fürst fest. „Sie soll zukünftig aber in häufig wiederkehrenden Situationen unterstützen und auf ihre ganz spezielle Art überraschen, begeistern und neugierig machen.“

#### **Auch Luna Pepper muss ausgebildet werden**

Bis sie diese Aufgaben beherrscht, muss Luna wie jede neue Mitarbeitende viel lernen. Dabei unterstützt sie ein Team aus Kolleginnen und Kollegen. Sie arbeiten gemeinsam daran, die neue Auszubildende mit Informationen zu versorgen oder mögliche Fragen und die richtigen Antworten darauf zu finden.

Aber auch weitere Sprachen sind wichtig, um Luna Pepper optimal einzusetzen. Das Team der Stadtteilfiliale will die KI-Azubine darum fit machen in Englisch, Russisch und Türkisch. Beteiligt sind die Mitarbeitenden dann auch an der Auswertung des Einsatzes –

## PresseInfo

quasi einer Mitarbeiterbeurteilung von Luna. „Wir werden gemeinsam feststellen und auch lernen, wo und wie sich der Einsatz dieser künstlichen Intelligenz lohnt“, sagt Fürst.

### **Die Technik in und hinter Luna Pepper**

Das Geheimnis von Luna Pepper sind dabei nicht ihre großen, schwarzen Augen – sondern die Software im Roboterkopf. Entwickelt hat sie das Unternehmen Blackout Technologies aus der Hansestadt – diesjähriger Preisträger des „Bremer Gründerpreises“. Technisch verknüpfen die Bremer Innovatoren sie dabei mit Datenbanken künstlicher Intelligenzen (KI) renommierter Anbieter.

Die Rechenpower kommt also aus Netzwerken im Internet (vergleichbar mit Angeboten, die man vom Mobiltelefon oder dem Heim-Computer kennt wie „Siri“, „Cortana“ oder „Alexa“). Luna Pepper versteht so schnell Fragen, verarbeitet sie und formuliert entsprechende passende Antworten. Bestimmte Fähigkeiten und Antworten-Muster müssen allerdings vor dem ersten Einsatz in der Software einprogrammiert („modelliert“) werden.

Diese Aufgabe hat ebenfalls ein fachübergreifendes Team der Sparkasse Bremen übernommen. „Wir haben ihr Fachbegriffe und Wissen vermittelt und den ‚Geist der Sparkasse‘ mit ihrer Persönlichkeit verbunden – also die Art, wie sie reagiert und sich verhält“, sagt Michael Töpfer, Leiter des Projekt-Teams. Dazu gehören zum Beispiel Kundenfreundlichkeit, Wissen über das aktuelle Wetter oder die Börse. Aber auch, für welche Fußball-Mannschaft Luna Pepper sich begeistert. Die Entscheidung, welche das sein soll, fiel dem Team dabei leicht: Werder Bremen natürlich.

### **Die Sparkasse Bremen**

Mit einer Bilanzsumme von mehr als 11 Milliarden Euro, rund 1.300 Mitarbeitern und mehr als 75 Standorten ist die Sparkasse Bremen Marktführer für Finanzdienstleistungen in der Hansestadt. Als Freie Sparkasse 1825 von Bremer Bürgern gegründet, zählt sie heute zu den größten Sparkassen in Deutschland. Sie ist ein starker Partner des Mittelstands und begleitet unternehmerisches Wachstum mit Branchenexpertise und Kompetenz vor Ort. Ihren Privatkunden bietet die Sparkasse Bremen mehrfach ausgezeichnete Beratungsleistungen rund ums Sparen und Finanzieren sowie zu Vorsorge- und Immobilienthemen. Das exklusive Private Banking beinhaltet eine professionelle Vermögensverwaltung sowie ein Stiftungs- und Generationenmanagement.

### **Fast 200 Jahre Engagement für Bremen**

Über Generationen hinweg ist die Sparkasse Bremen mit ihren Kunden verbunden und verzichtet dabei auf Gewinnmaximierung. Vielmehr investiert sie einen erheblichen Teil ihrer Erträge in die Lebensqualität der Bremerinnen und Bremer - vom Kindergarten über den Sportverein bis zu den

## PresseInfo

---

großen kulturellen Highlights der Stadt. Jeder Kunde der Sparkasse Bremen verbessert so gleichzeitig die Lebensqualität in seinem Stadtteil und in ganz Bremen. Besonderes Augenmerk gilt dabei der Förderung von Kindern und Jugendlichen.

**stark. fair. hanseatisch**

**[www.sparkasse-bremen.de](http://www.sparkasse-bremen.de)**