



Success Story

Digitale Intelligenz für die passende Wirtschaftsförderung

In einem Pilotprojekt begleitet ein digitaler Assistent Unternehmen und Gründende auf der Suche nach Fördergeldern.

Die Suche nach einer passenden Förderung kann eine echte Herausforderung sein. Der WIBot, basierend auf Neo, dem digitalen Sprachassistenten von msg, revolutioniert diesen Prozess über die gesamte Förderpalette hinweg. Mit diesem innovativen Tool ist die WIBank als einer der Vorreiter unter den Förderbanken in der Lage, Anfragen gezielter und schneller als je zuvor zu bearbeiten.

Kunde

Die Wirtschafts- und Infrastrukturbank Hessen (WIBank), die Förderbank des Landes Hessen und Teil der Landesbank Hessen Thüringen engagiert sich in der Infrastruktur-, Wirtschafts-, Sozial- und Wohnraumförderung. Mit Finanzierung, Beratung und weitreichenden Austausch- und Netzwerkangeboten unterstützt sie in Hessen einen breiten Kundenkreis.

Partner

Die VÖB-Service GmbH ist eine 100%ige Tochtergesellschaft des Bundesverbandes Öffentlicher Banken Deutschlands, (VÖB), und seit 1991 erfolgreich am Markt. Sie positioniert sich mit ihren Kernkompetenzen als exklusive Manufaktur für Speziallösungen in der Kreditwirtschaft. Die originäre Zielgruppe bilden die VÖB-Mitgliedsinstitute. Daneben spricht sie mit ihrem Produkt- und Dienstleistungsportfolio auch weitere öffentlich-rechtliche Banken sowie genossenschaftliche und privatrechtliche Institute an. Mit der WIBank verbindet sie eine langjährige Kundenbeziehung.

Ausgangssituation

Die Suche nach einer geeigneten Förderung gestaltet sich aufgrund der Vielfalt der Förderprogramme und der damit verbundenen Förderbedingungen aufwendig. Um herauszufinden, welches Förder-Potenzial im eigenen Projekt schlummert unterstützt die WIBank mit einem breiten Beratungsangebot. Bislang war hierfür die Wirtschaftsförderberatung mit ihren regionalen Außenstellen und einem Telefenteam in Wiesbaden verantwortlich. Diese umfassende Dienstleistung wird nun durch einen intelligenten, digitalen Sprachassistenten, dem WIBot, ergänzt. Ziel des WIBot ist es, die Brücke zwischen Ratsuchenden und einer individuellen Beratung durch einen Menschen zu schlagen. So können sich Interessierte vorinformieren, um dann in einem persönlichen Gespräch die Feinheiten des eigenen Vorhabens und der vorgeschlagenen Förderungen zu besprechen. Dafür bietet der Bot eine Schnittstelle zur „Wirtschaftsförderberatung Hessen“, die bei der WIBank angesiedelt ist und einen Überblick aller in Frage kommenden Förderungen anbietet. „Dabei soll die Technik aber nur ein Werkzeug sein, das dazu dient, den Menschen zu unterstützen, nicht ihn zu ersetzen! Der WIBot prüft demzufolge also die Fakten, während das Beratungsteam kreativ die Individualität eines Projekts beurteilen kann. Nur durch diese geschickte Kombination beider Stärken entsteht so für Ratsuchende ein echter Mehrfachnutzen“, resümiert Dr. Johannes Loheide, WIBank Abteilungsleiter Grundsatzfragen.



„Die Technik soll nur ein Werkzeug sein, das dazu dient, den Menschen zu unterstützen, nicht ihn zu ersetzen! Der WIBot prüft demzufolge also die Fakten, während das Beratungsteam kreativ die Individualität eines Projekts beurteilen kann. Nur durch diese geschickte Kombination beider Stärken entsteht so für Ratsuchende ein echter Mehrfachnutzen.“

Dr. Johannes Loheide, Abteilungsleiter Grundsatzfragen, WIBank

Herausforderung

Es galt, die umfangreiche Datenbasis der Fördermitteldatenbank der VÖB-Service intelligent mit den Anforderungen des hessischen Förderfinders zu verknüpfen, ohne dabei die Praktikabilität und Struktur zu beeinträchtigen. Zugleich musste der Zugriff auf alle Förderprogramme erhalten bleiben, um eine robuste Abfragearchitektur zu entwickeln. Die API der WIBank nutzte allerdings ein proprietäres Schema, was für msg bedeutete, dass die bereitgestellten Daten zuerst in ein verarbeitbares Format konvertiert werden mussten.

Nachdem diese Hürde gemeistert war, standen spezifische Anforderungen an den in die WIBank-Homepage integrierten Förderfinder im Fokus. Filter sollten die Suche einschränken und je nach Bedarf anpassbar sein. Dabei war es entscheidend, die Anzahl der Suchergebnisse zu begrenzen, um den Förderfinder effektiv vorzubereiten und seine Funktion als Wegweiser im Förderdschungel zu erhalten. Zusätzlich soll durch die Abfrage der Fördermitteldatenbank gewährleistet sein, dass neben den Programmen des Landes Hessen auch Förderungen des Bundes und der EU berücksichtigt werden. Dies war ein entscheidender Faktor bei der Suche nach einem Anbieter einer Förderdatenbank.

Ein weiterer Fokus aller beteiligten Parteien msg, WIBank und der VÖB-Service lag auf der inhaltlichen Qualität und der technischen Umsetzung. Gleichzeitig war es wichtig, Feedback und Statistiken von den Nutzern für eine kontinuierliche Verbesserung zu sammeln.

Lösung und Vorteile

Durch die leistungsfähige Neo Enterprise Assistant Plattform (NEAP) von msg wurden in enger Zusammenarbeit mit VÖB-Service die Herausforderungen der WIBank zur

Entwicklung des Förderfinder-Bots bewältigt. Dabei brachte jeder Partner sein Spezialwissen ein: msg lieferte die Bot-Technologie, VÖB-Service stellte die Datenbasis und die WIBank ihre Beratungserfahrung. So bietet der Bot eine umfassende Übersicht gewerblicher Fördermöglichkeiten für hessische Unternehmen.

Zunächst wurde die API der VÖB-Service an die Neo Enterprise Assistant Plattform angebunden. Daraufhin begann die Umsetzung und Implementierung von NEAP in das Webinterface der WIBank. Im Rahmen eines umfassenden Tests wurden spezifische Filter für die Förderart wie Finanzierungsanlass, Mitarbeiteranzahl etc. und die regionale Suche festgelegt. Für passende Suchergebnisse werden Filter in interne Codes und IDs transformiert und in die Business-Logik für Fördermittelabfragen übertragen. Zusätzliche Filter begrenzen die Ergebnisanzahl. Sind weitere Suchergebnisse relevant, werden diese in einem PDF-Dokument gesammelt und zum Export bereitgestellt. Ist nach der Nutzung des Bots eine weiterführende Beratung gewünscht, werden die Ergebnisse der Bot-Suche als Kopie der Wirtschaftsförderberatung Hessen übermittelt. Die Einhaltung hoher Datenschutzstandards war der WIBank hierbei ein besonderes Anliegen und wird durch eine Anonymisierung der Daten sichergestellt. Während der persönlichen Beratung greift der Berater lediglich über eine Referenznummer auf die geschützten Daten zu.

Am Ende des Anfrageprozesses können Ratsuchende über ein Feedback-Feature den Vorgang bewerten und kommentieren. Diese Funktion ist wichtig für eine kontinuierliche Optimierung des Pilotprojekts.



„Hervorzuheben ist die menschliche Note, die der WIBot dem sonst eher anonym wirkenden Institut verleiht. Sie hat das Potenzial, Kunden Unsicherheiten zu nehmen.“

Marcus Kindermann, Technischer Chefredakteur, WIBank



„Mit mehr als 20 Jahren Erfahrung im Fördergeschäft treiben wir die Digitalisierung in der Förderlandschaft stetig voran und bringen diese gerne in das Projekt mit ein.“

Marcus Paetzold, Key Account Manager Digitalisierung, VÖB-Service

Nutzen

Marcus Kindermann, technischer Chefredakteur der WIBank und Hauptbeteiligter im Pilotprojekt urteilt: „Hervorzuheben ist die menschliche Note, die der WIBot dem sonst eher anonym wirkenden Institut verleiht. Sie hat das Potenzial, Kunden Unsicherheiten zu nehmen“. Zudem lässt sich durch die ortsunabhängige, allzeitige Verfügbarkeit des Förderfinders der Zugang zu relevanten Informationen deutlich erleichtern.

Durch die Integration der Fördermitteldatenbank liefert der Förderfinder automatisch stets aktuelle Informationen für die Unternehmen. „Die VÖB-Service gewährleistet dies durch ein eigenes Redaktionsteam sowie teilautomatisierte Prozesse. Mit mehr als 20 Jahren Erfahrung im Fördergeschäft treiben wir die Digitalisierung in der Förderlandschaft stetig voran und bringen diese gerne in das Projekt mit ein“, betont Marcus Pätzold, Key Account Manager Digitalisierung bei VÖB-Service.

Für verlässliche Informationen greift der Bot ausschließlich auf vertrauenswürdige Quellen zurück. Dies führt zu einer automatisierten Wartung der Webseite seitens der Bank und resultiert in erheblichen Kosten- und Ressourceneinsparungen. Auch in puncto Geschwindigkeit ist der Förderfinder unschlagbar: Er ermöglicht es Interessenten, schnell und einfach nach passenden Förderprogrammen zu suchen, ohne stundenlang im Internet zu recherchieren. So ermöglicht der Bot eine effiziente Nutzung und eine schnelle Umsetzung von Fördermöglichkeiten. In wenigen Sekunden präsentiert der Bot eine umfassende Liste von Förderprogrammen, die für die

Anfragenden relevant sein könnten. Diese Ergebnisse können in einem initialen Beratungsgespräch von Fachexperten der Bank überprüft und vertieft werden, wodurch die Qualität der Beratung erheblich gesteigert wird.

Ausblick

Der Förderfinder befindet sich derzeit in einer Pilotphase, um seine Akzeptanz zu beobachten. Angesichts der zahlreichen Vorteile, die der Neo-Bot sowohl für Banken als auch für Förderantragstellende bietet, ist allerdings jetzt schon eine mittelfristige Weiterentwicklung auf ein Large Language Model geplant. Diese zielt darauf ab, die digitale Beratung zu verbessern und das Personal weiter zu entlasten.

msg und WIBank überwachen dazu kontinuierlich die Zahl der Anfragen und Erfolgsquoten, um den Bot kontinuierlich zu verbessern. Marcus Kindermann und Claudia Ungeheuer betonen dabei insbesondere das Potenzial, den Förderfinder als Multiplikator für andere Förderinstitute zu sehen, was zu einer breiteren Anwendung und größeren Nutzen für die gesamte Branche führen kann. „Ein solcher intelligenter (Sprach-) Assistent kann viele weitere Unternehmen in Hessen unterstützen“, so Claudia Ungeheuer, Verantwortliche in der WIBank für Öffentlichkeitsarbeit und Beratung.

Wir helfen Ihnen gerne weiter, damit Sie mehr Zeit für Ihre Kunden haben. Sprechen Sie uns an:



Holger Hornik

Bereichsleiter Artificial Intelligence und Digitale Assistenzsysteme

+49 173 8954169

holger.hornik@msg.group



Projekt **Steckbrief**



Kunde

Wirtschafts- und Infrastrukturbank Hessen (WIBank)

Branche

Banking

Ausgangssituation

- Vielfalt von Förderprogrammen erschwert Suchen und schnelles Finden nach geeigneter Förderung
- Hohe Auslastung des telefonischen Wirtschaftsförderberaterteams

Aufgabe

- Intelligente Verknüpfung der umfangreichen Datenbasis der VÖB-Service GmbH mit Anforderungen an einen „hessischen Förderfinder“
- Konvertieren der bereitgestellten Daten in ein verarbeitbares Format
- Anpassung des Förder-Bots an individuelle Anforderungen der WIBank (Begrenzung der Suchergebnisse, Berücksichtigung weiterer Förderinformationen des Bundes und der EU)
- Einhalten hoher Datenschutzstandards u.a. durch Anonymisierung der Anfragen

Lösung

- Intelligentes Zusammenspiel von drei Stärken: Der Neo Enterprise Assistant Plattform (NEAP) von msg, der Datenbasis der VÖB-Service und der Beratungserfahrung der WIBank
- Anbindung der VÖB-Service API an NEAP, danach: Implementierung in das Webinterface WIBank
- Festlegung spezifischer Filter, welche in interne Codes und IDs transformiert und in die Business-Logik der Fördermittelabfragen übertragen werden
- Übermittlung anonymisierter Suchergebnisse an WIBank Berater

Nutzen

- Individuellere Förderberatung basierend auf den zuvor gelieferten Fakten des WIBots
- Der WIBot nimmt Unsicherheiten und verleiht dem eher anonym wirkendem Institut eine menschliche Note
- Erleichterter Zugang statt stundenlanges Recherchieren u.a. dank orts- und zeitunabhängiger Verfügbarkeit des Förderfinders
- Stets aktuelle sowie verlässliche Informationen dank integrierter Fördermitteldatenbank