

Pressemitteilung

ibi Research Report: KI-unterstützte Automation an der Kunde-Bank-Schnittstelle – großes Potenzial trotz zunehmender Regulation

Regensburg, 10.10.2019 *Mit zunehmender Digitalisierung dringen KI-unterstützte Automationsverfahren auch in der Finanzdienstleistungsbranche immer tiefer in bestehende Prozessstrukturen vor. Entsprechende Anwendungen finden sich in Form vielfältiger Produkte mit unterschiedlichen Lösungsverfahren in diversen Geschäftssegmenten wieder. Dabei ist sowohl die Übernahme einzelner Prozessschritte als auch die vollständige Abbildung eines Prozesses denkbar. Dies zeigt sich dabei nicht ausschließlich in abwicklungsorientierten Backend-Prozessen, sondern auch direkt an der Kunde-Bank-Schnittstelle bzw. in der Kunde-Bank-Interaktion.*

Die Bandbreite der KI-unterstützten Anwendungen ist groß: Der Bogen spannt sich über einfache Visualisierungen und Sprach-Assistenz bis hin zu Chat-Anwendungen, Stimmungserkennung und vollständigem Robo-Advisory sowie dem Einsatz menschenähnlicher Roboter in Filialen. Um die dynamische Entwicklung zu analysieren, wurde der zukünftige Einsatz KI-unterstützter Automationsverfahren an der Kunde-Bank-Schnittstelle am Beispiel der Anlageberatung untersucht.

Digital unterstützte Kundenschnittstelle

An der digital unterstützten Kundenschnittstelle werden den Anwendungen für Chatbots, Sprachassistenten, Stimmungserkennung und Gesichtserkennung gleichermaßen große Einsatzpotenziale im Anlageprozess zugesprochen. Eine hohe Relevanz wird dabei insbesondere der personalisierten Datenvisualisierung beigemessen, mit deren Hilfe ein besseres Verständnis der Anlagegegebenheiten durch den Kunden erreicht werden kann.

Automation in Unterstützungsprozessen

Die Automation von Teilschritten im Anlageprozess und die automatisierte Datenanalyse werden über den heute bereits bestehenden Einsatz hinaus noch stärker an Bedeutung gewinnen. Insbesondere die Ableitung von Wissen über den Kunden wird intensiviert werden, so z. B. durch die zusätzliche Datengewinnung aus sozialen Netzwerken. Dem Einsatz von KI wird übergreifend ein positiver Effekt für das Kundenverständnis zugesprochen.

Vollautomatisierte Kundenschnittstelle

Die Vorteile des Einsatzes von Robo Advisory im Anlageprozess könnten aus Sicht der Experten durch eine verstärkte Regulierung gefährdet sein. Wie nachfolgende Abbildung zeigt, wird zum einen der Lösung an sich ein hohes Wachstumspotenzial beigemessen, zum anderen wird allerdings befürchtet, dass regulatorische Einschränkungen zunehmen könnten und in Folge dessen der Prozess an Einfachheit verlieren wird.

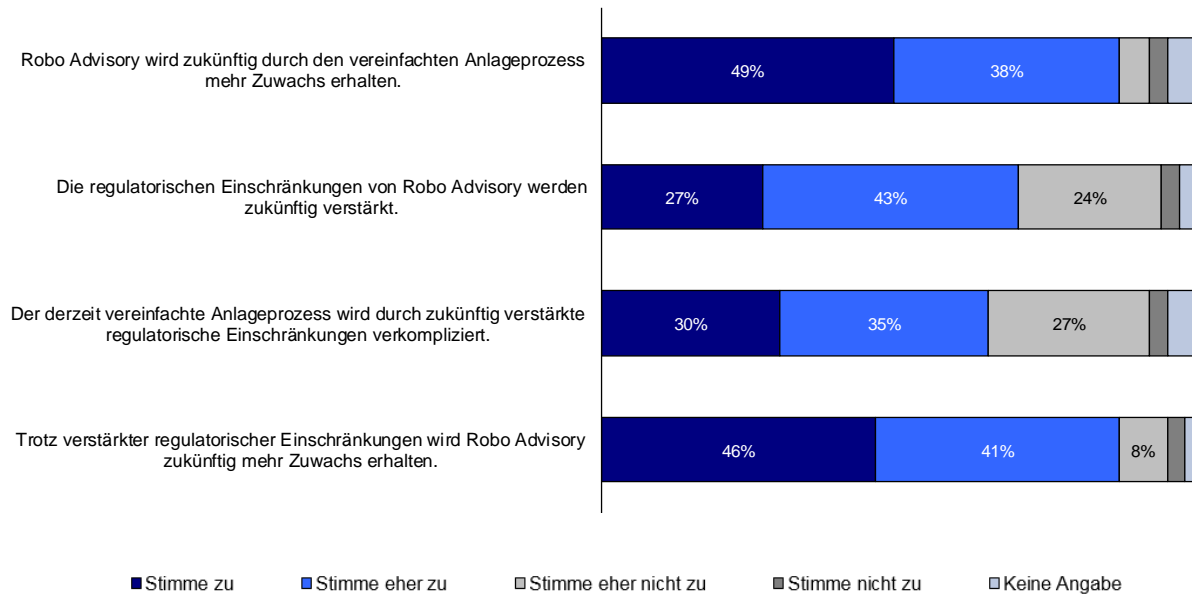


Abbildung 1: *Wie lautet Ihre Einschätzung zu den folgenden Aussagen bezüglich Robo Advisory?*

Die Notwendigkeit, dass Kunden selbst über Kenntnisse der zugrundeliegenden Methoden und Verfahren der KI verfügen müssen, wird von den Experten uneinheitlich beurteilt. Abgeleitet werden kann hier durchaus eine gewissen Aufklärungsleistung, die von Finanzdienstleistern an ihre Kunden gerichtet ist. Insgesamt wird dem Thema Ethik beim Einsatz von KI zukünftig eine bedeutende Rolle unterstellt. Da KI in der Finanzdienstleistungsbranche in den nächsten Jahren ein entscheidender Faktor für die Wettbewerbsfähigkeit sein wird, sollten diese Anforderungen keinesfalls unbeachtet bleiben.

Vorgehensweise der Untersuchung

Ziel der Untersuchung war, in den Themengebieten digital unterstützte Kundenschnittstelle (z. B. virtuelle Assistenten, Chatbots, Sprachassistentz), vollautomatisierte Kundenschnittstelle (z. B. Robotik, Robo-Advisor-Verfahren) und Automation in Unterstützungsprozessen (z. B. robotergestützte Prozessautomatisierung, Datenanalyse) eine Einschätzung von Status quo und zukünftiger Entwicklung hinsichtlich des Einsatzes von KI zu erheben. Mit einer toolgestützten Online-Umfrage wurden Fachexperten aus der Finanzdienstleistungsbranche und aus branchennahen Dienstleistungsunternehmen befragt.

Download des ibi Research Reports

Hier können Sie den vollständigen ibi Research Report: „KI-unterstützte Automation an der Kunde-Bank-Schnittstelle“ kostenlos herunterladen: www.ibi.de/Report-KI-KBS



research

an der Universität Regensburg

Über ibi research:

Seit 1993 bildet ibi research an der Universität Regensburg GmbH eine Brücke zwischen Universität und Praxis. Das Institut betreibt anwendungsorientierte Forschung und Beratung, arbeitet also mit den Methoden der Wissenschaft an den Themen der Praxis, mit klarem Schwerpunkt auf Innovationen und deren Umsetzung.

ibi research konzentriert sich dabei auf die Themenfelder Digitalisierung der Finanzdienstleistungen und des Handels, im E-Business genauso wie im Multikanal und im B2C-Geschäft genauso wie im B2B-Geschäft. Das Forschungsspektrum reicht von der Marktanalyse und Geschäftsmodell-Entwicklung über Prozessgestaltung und Data Analytics bis hin zu Fragen der Governance und Compliance. Zugleich bietet ibi research umfassende Beratungsleistungen zur Umsetzung der Forschungs- und Projektergebnisse an.

Weitere Informationen: www.ibi.de

ibi research freut sich über den honorarfreien Abdruck dieser Pressemitteilung.

Bei Interesse an weiteren Informationen, Artikeln etc. wenden Sie sich bitte an:

ibi research an der Universität Regensburg GmbH
Andrea Rosenlehner
Galgenbergstraße 25
93053 Regensburg

Telefon: 0941 943-1901
Telefax: 0941 943-1888
E-Mail: presse@ibi.de