

## Pressemitteilung

### ibi Research Report: Einsatzfelder Künstlicher Intelligenz in der Finanzdienstleistung

**Regensburg, 18.07.2019** *Künstliche Intelligenz (KI) ist ein dominanter Trend – auch in der Finanzdienstleistungsbranche. Verbesserte Rechenleistung, die Verfügbarkeit von Daten und geringere Kosten zur Datenspeicherung haben zu einem deutlichen Aufschwung KI-unterstützter Anwendungen geführt. Ob Robo Advisor, Chatbot und Service-Roboter oder auch Robotic Process Automation bei der automatisierten Risikobeurteilung bei der Kreditvergabe, in der Betrugserkennung und bei der Embargoprüfung – Anwendungen mit KI-Beteiligung finden sich im Finanzdienstleistungsbereich sowohl prototypisch als auch im Live-Einsatz. Weitere Einsatzfelder entwickeln sich in allen Bereichen der Wertschöpfungskette rasant weiter und stellen viele Banken und Finanzdienstleister vor große Herausforderungen. Der vorliegende ibi Research Report identifiziert heutige Einsatzgebiete Künstlicher Intelligenz und prognostiziert deren zukünftige Bedeutung.*

#### **KI gewinnt zunehmend an Relevanz, spielt aber im Arbeitsalltag noch keine herausragende Rolle**

85 Prozent der befragten Experten schreiben der KI zunächst einmal allgemein eine sehr wichtige oder eher wichtige Bedeutung für ihr Unternehmen zu, allerdings befasst sich derzeit nur die Hälfte der Befragten bereits regelmäßig intensiver mit der Thematik. So geben in Bezug auf die Häufigkeit von KI im Arbeitsalltag 51 Prozent der Befragten an, wöchentlich mit KI zu tun zu haben. Rund 33 Prozent beschäftigen sich monatlich, 10 Prozent nur jährlich und zwei Prozent nie mit KI-spezifischen Themenstellungen.

#### **KI-Einsatz vor allem bei Prüfprozessen und in der Vertriebsunterstützung**

Die Thematik KI ist in den Banken demnach angekommen, allerdings variiert die Intensität stark in Abhängigkeit zum betrachteten Anwendungsfall. Einige Anwendungsfälle werden bereits heute konkret mit KI-unterstützt, viele befinden sich als Projekt allerdings erst in Entwicklung und Planung. Die Experten sehen einen KI-Einsatz vor allem bei der automatisierten Risikobeurteilung für Konsumentenkredite und in der Betrugserkennung voraus. Hier geben fast ein Drittel (31 Prozent) der befragten Fachleute an, dass in diesem Einsatzfeld die KI den Menschen vollständig ersetzen wird, bei der automatisierten Risikoprüfung rechnen sogar 44 Prozent mit dieser Entwicklung.

In der Vertriebsunterstützung wird KI ebenfalls an Bedeutung gewinnen, so z. B. bei der Kategorisierung von Kunden-E-Mails. Laut Expertenmeinung wird dieser Anwendungsfall in zehn Jahren vollständig (31 Prozent) oder zu großen Teilen (50 Prozent) eigenständig von KI durchgeführt. Auch das Einsatzfeld der Sprachdialogsysteme erfährt durch KI einen erheblichen

Wandel: prognostiziert wird, dass entsprechende Systeme den Menschen vollständig (35 Prozent) oder zu großen Teilen (48 Prozent) ersetzen werden.

### Zukünftig beherrscht die KI alle Prozesskategorien, nur Aufgaben mit Führungsrelevanz verbleiben beim Experten

Bei aggregierter Betrachtung der untersuchten Einsatzfelder wird deutlich, dass KI den Menschen in den nächsten zehn Jahren in allen Prozesskategorien vollständig oder zumindest in weiten Teilen ersetzen wird, ob es sich nun um die Verbesserung des Kundenerlebnisses oder um die Optimierung der Geschäftsprozesse handelt.

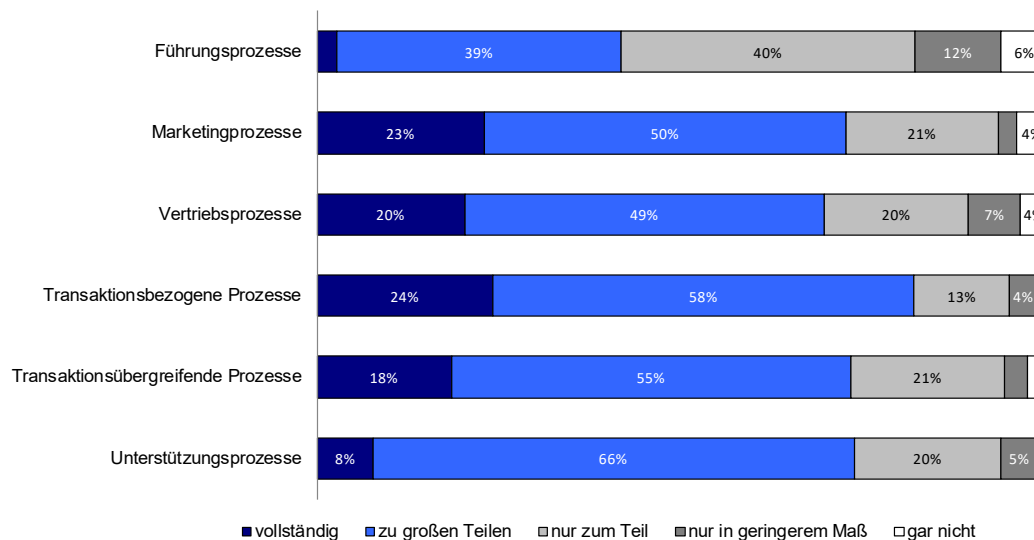


Abbildung 1: In welchem Umfang kann KI den Menschen in den nächsten zehn Jahren ersetzen? (aggregierte Prozesskategorien)

Lediglich im Bereich der Führungsprozesse wird der zukünftige Einsatz von KI etwas geringer eingeschätzt. So bleibt es nach Meinung der Experten offenbar zu einem großen Anteil in der Verantwortung des Menschen, wichtige strategische Entscheidungen zu treffen.

### Vorgehensweise der Untersuchung

Ziel der Untersuchung war, heutige und zukünftige Einsatzgebiete der Künstlichen Intelligenz in der Finanzdienstleistungsbranche zu identifizieren. Im ersten Schritt wurde dafür ein Prozessmodell ausgewählt, in das anschließend die zu analysierenden Anwendungsfälle verortet wurden. Hierfür wurden in einer breit angelegten Literaturrecherche 33 typische Anwendungsfälle mit KI-Unterstützung identifiziert. Zur Validierung der Erkenntnisse und zur Einschätzung von Status quo und zukünftiger Entwicklung hinsichtlich des Einsatzes von KI in Banken und Sparkassen wurde auf dieser Basis die beschriebene Expertenbefragung durchgeführt.

### Download des ibi Research Reports

Hier können Sie den vollständigen ibi Research Report: „Einsatzfelder Künstlicher Intelligenz in der Finanzdienstleistung“ kostenlos herunterladen: [www.ibi.de/Report-Einsatzfelder-KI](http://www.ibi.de/Report-Einsatzfelder-KI)



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](http://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](mailto:presse@ibi.de)