

# SparkassenZeitung

11. Februar 2019 | Innovationen (2): Künstliche Intelligenz

## Entlasten von Routineaufgaben

*Jürgen Janik, Prof. Dr. Dirk Neuhaus*

Bei der Versicherungskammer Bayern beantwortet ein System, das auf Künstlicher Intelligenz basiert, bereits heute täglich tausende von Kundenanfragen. Teilweise besser als der Mensch. In der Finanzbranche gibt es weitere Erfolgsbeispiele. Die BBL stellen die aktuellen Einsatzgebiete und KI-Varianten in einem interaktiven PDF-Download vor.

Künstliche Intelligenz (KI) gilt als Schlüsseltechnologie des digitalen Wandels. Zunehmend wird sie auch in der Finanzwelt eingesetzt. Hauptgründe dafür sind die Menge verfügbarer Daten sowie eine umfassende Dokumentation von Prozessen, die von zahlreichen Wiederholungen geprägt sind. Bereits heute nutzen einige Finanzdienstleister KI-Anwendungen zur Prüfung von Transaktionen, zur Anlageberatung, zur Betrugserkennung bei der Kreditwürdigkeitsprüfung oder sogar im IT-Management. Im Zusammenspiel mit hochleistungsfähigen Hard- und Software-Plattformen können die Methoden der KI aus großen Datenmengen ohne explizite Programmierung komplexe Zusammenhänge erkennen.

Bekannteste KI-gestützte Anwendung ist der sogenannte Intelligente Assistent (auch: Personal Voice Assistant, PVA, oder Sprachassistent) wie Amazon Alexa oder Google Home. Diese Systeme verstehen und verarbeiten natürliche Sprache und können die generierten Antworten per Lautsprecher übermitteln. Mittels Spracherkennungs- und Parsingalgorithmen in Verbindung mit semantischen Technologien lassen sich diese Geräte einfach bedienen und unterstützen den Anwender bei einer definierten Menge von Aufgaben. Gleichzeitig fungieren sie als neuer Distributionskanal. Zunehmend erkennen auch Banken und Sparkassen den Mehrwert dieser Kommunikationsschnittstelle und nutzen Alexa bereits, um Aktienkurse, Börsennachrichten und allgemeine Informationen ansagen zu lassen.

### **Vorteile gleichermaßen für Kunden und Sparkassen**

Insgesamt bietet der Markt Finanzdienstleistern zahlreiche KI-Technologien, um neue Schnittstellen zum Kunden für Service, Vertriebs- und Kommunikationsprozesse auf der Basis intelligenter Maschinen zu entwickeln

und interne Prozesse zu optimieren. Die Übersicht zeigt exemplarische Anwendungsfelder von KI bei Banken. Die nutzen KI aktuell in intelligenten Agenten (Software-Agenten oder Chatbots), im Rahmen der Kreditvergabe und dahinterliegenden Verarbeitungsprozessen oder im Wertpapierhandel. Denkbar ist ihr Einsatz aber auch im Marketing, im Produktverkauf oder sogar in der intelligenten Belegbearbeitung.

Voraussetzung, damit Banken und Sparkassen einen Mehrwert mit Hilfe von KI-Systemen realisieren können, ist jedoch eine gute Datenqualität. Nur dann können intelligente Systeme richtige Prognosen und Handlungsempfehlungen ableiten. Dass die Qualität der Daten innerhalb der S-Finanzgruppe hoch ist, belegen die ersten positiven Erfahrungen aus den laufenden Data Analytics-Projekten von S-Rating und DSGVO.

### **Überblick: Künstliche Intelligenz**

*In einer downloadbaren,*

[interaktiven PDF-Übersicht](#)

*(s.u.) haben die Autoren für die BBL die verschiedenen KI-Varianten aufgelistet. Daneben geben sie eine Kurzbeschreibung und nennen konkrete Einsatzbeispiele in der Finanzwirtschaft und die Anbieter. Direkt-Links führen zu „Weitere Informationen“. Das angehängte PDF lässt sich ausdrucken (Din A3 und Din A4 quer) oder virtuell durchblättern.*

### **Autoren**

Prof. Dr. Dirk Neuhaus, MBA ist Professor für Informationssysteme in Finanzdienstleistungsunternehmen an der Hochschule der Sparkassen-Finanzgruppe in Bonn und forscht auf dem Gebiet der Künstlichen Intelligenz.

Jürgen Janik ist Redakteur der Betriebswirtschaftlichen Blätter in Mannheim.

Jürgen Janik, Prof. Dr. Dirk Neuhaus: Entlasten von Routineaufgaben, in SparkassenZeitung (11. Februar 2019). URL: <https://www.sparkassenzeitung.de/kommunikation/entlasten-von-routineaufgaben.html>. Abgerufen am: 12. Februar 2019



Scannen Sie diesen Code mit Ihrem Smartphone  
und lesen Sie diesen und weitere Beiträge online