

Wird die künstliche Intelligenz die Tätigkeiten im Bankensektor revolutionieren?

Wird der Bankier der Zukunft ein Roboter sein? Nach den rasanten Fortschritten, die die künstliche Intelligenz im Finanzsektor macht, stellen sich immer mehr Beobachter diese Frage. Aber was versteht man genau unter künstlicher Intelligenz und wird sie das Bankwesen tatsächlich dermaßen revolutionieren? Wir geben einen Überblick über Legenden und Realität.

Künstliche Intelligenz (KI) wird seit über einem halben Jahrhundert in den großen Forschungsinstituten untersucht und mit praktischen Anwendungen umgesetzt. Sie kann definiert werden als die Fähigkeit einer Software, eines Programms oder einer Maschine, mit Menschen oder mit einer anderen Software, anderen Programmen oder Maschinen zu interagieren und bei jeder Kommunikation und jeder Interaktion dazuzulernen. Auch wenn es derzeit keine speziell für den Bankensektor bestimmten Tools gibt, dringt die künstliche Intelligenz zunehmend in die Finanzwelt ein, und zahlreiche Banken arbeiten mit Start-ups zusammen, die hauptsächlich eine Verbesserung der Kundenbeziehung anstreben.

Veränderung der Kundenbeziehung

So installieren immer mehr Banken auf ihren Webseiten Plattformen, die künstliche Intelligenz und neurolinguistische Programmierung nutzen, um den Besuchern der Website online zu helfen, Informationen einfacher und schneller zu finden, und dies rund um die Uhr. Die Besucher stellen ihre Fragen in Form von vollständigen Sätzen und erhalten eine „intelligente“ Antwort auf ihre Frage, während die Software anhand der Erfahrungen der vorherigen Besucher immer besser wird. Die Zufriedenheit der Kunden steigt, und die Bank kann schneller reagieren, weil sie in Echtzeit verfolgen kann, was die Kunden suchen und ob bereits Antworten auf diese Fragen vorhanden sind. Zudem verbessert sich die Leistung ihrer Call Center, weil sie weniger oft von Kunden angerufen werden, die auf der Website keine Antwort auf ihre Frage gefunden haben.

Doch es gibt auch Banken, die schon den nächsten Schritt gemacht haben und bei einfachen Fragen künstliche Intelligenz als Ersatz für Kundenberater einsetzen. Die Software sortiert, analysiert und beantwortet E-Mails oder informiert die Kunden über die Angebote der Bank, wie ein echter virtueller Assistent.

Und das ist erst der Anfang: Aufgrund ihrer automatischen Lernfähigkeit werden die KI-Technologien in Zukunft einen Reifeprozess durchlaufen, der es ihnen erlauben wird, den Kunden eine noch stärker personalisierte, noch umfassendere und vollständigere Bankerfahrung zu bieten, nicht nur schriftlich, sondern auch akustisch!

Steigerung der Analysefähigkeit

Durch künstliche Intelligenz erhalten die Banken auch die Möglichkeit, eine 360-Grad-Kundensicht, das heißt ein komplettes Kundenprofil zu erstellen. Eine Bank kann eine Überwachung im Internet und in den sozialen Netzwerken durchführen, um die E-Reputation eines Unternehmens zu beurteilen und die von den Bankfilialen übergebenen E-Mails zu analysieren, um die Kundenbeziehung und den Zufriedenheitsgrad zu messen. Immer mehr Banken führen derzeit Software-

Programme ein, die in der Lage sind, die Online-Formulare, mit denen die Benutzer ein Feedback geben, zu erfassen und zu verarbeiten. Künstliche Intelligenz kann auch eine wertvolle Hilfe für Geschäftszintelligenz und Marketing sein. Durch die Untersuchung der Produkte und Leistungen, des Kommunikationstyps und der Art der Kundenbeziehung von Konkurrenzbanken kann eine Bank ihre Strategie entsprechend anpassen.

Künstliche Intelligenz ist auch ein erfolgreiches Instrument, um die Dauer der Aktenbearbeitung zu verkürzen, den Prozess der Risikoanalyse zu beschleunigen (in wenigen Minuten anstatt wie bisher in mehreren Wochen!) und die Wahrscheinlichkeit von Geldwäsche bei einer Anlage oder einem Kredit zu reduzieren. Durch die Analyse der abgeschlossenen Verträge nach definierten Regeln und von Daten aus verschiedenen privaten und öffentlichen Quellen ist sie in der Lage, praktisch unmittelbar eine Antwort zu liefern.

Künstliche Intelligenz hält auch in den Handelsräumen Einzug. Im Dezember 2017 war ING eine der ersten Banken, die eine KI-Technologie benutzte, damit ihre Trader die besten Kurse am Anleihemarkt schneller erhalten.

Automatisierung der Geschäftsprozesse

Schon in naher Zukunft werden viele Anfragen auf automatische Weise bearbeitet werden. KI ist heute schon in der Lage, die wichtigsten Informationen aus einer Schadensmeldung herauszufiltern, die Art des betreffenden Schadens zu analysieren und zu entscheiden, ob er durch die Versicherungspolice gedeckt ist oder nicht. Sie kann auch die Bearbeitungsdauer von Verlust- und Diebstahlmeldungen von Kreditkarten verkürzen. Und natürlich kann sie interne Prozesse vereinfachen, zum Beispiel die Mitarbeitersuche, indem die veröffentlichten Stellenanzeigen und die erhaltenen Bewerbungen automatisch analysiert und miteinander gekreuzt werden.

Wird der Roboter also wirklich den Menschen ersetzen? Nein, ganz im Gegenteil. Indem sie ihm viele repetitive Tätigkeiten abnimmt, wird die KI-Technologie dem Bankier bei seiner Entscheidungsfindung helfen und es ihm erlauben, sich ausschließlich auf diejenigen Aufgaben zu konzentrieren, die Mehrwert schaffen. So paradox es auch scheinen mag: Künstliche Intelligenz wird das Bankwesen menschlicher machen.

Schlüsselwörter: Analyse, Automatisierung, Bank, Kunde, E-Reputation, Feedback, menschlich, künstliche Intelligenz, Pflichten, neurolinguistische Programmierung, Kundenbeziehung, soziale Netzwerke, Schadensfälle, Trader, Mehrwert, Marktbeobachtung, Internet