KI IM BANKING

TRENDREPORT & STRATEGISCHE INNOVATIONSFELDER

MÄRZ 2022

Inhaltsverzeichnis

1. Managment Summary	06 - 06
2. Künstliche Intelligenz	07 - 13
3. Marktentwicklungen	14 - 28
4. Innovationsfelder	29 - 38
5. Handlungsempfehlung	39 - 41

INTRO

Team

An der Erarbeitung der strategischen Innovationsfelder dieses Trendreports haben folgende Experten aus der Sparkassen-Finanzgruppe mitgewirkt:

Dr. Mathias Nolte
Berliner Sparkasse

Marc Albrecht
Sparkasse Südholstein

Steffanie Stimpel
Sparkasse Südholstein

Harald Janoschka
Sparkasse Heilbronn

Jana Gebauer
Sparkasse Köln-Bonn

Sven Eschmann
KSK Köln

Dr. Andreas Totok
FISP

Dwarak Audugodi Vittal
Deka

Rico Kleindienst
S-MM

David Pinzauti
S-Hub

Jorinde Wittkugel
S-Hub

Victor Kopt
S-Hub

Externe Experten

Folgende externe Experten haben mit Insights und Erfahrungen aus eigenen Initiativen zur Erstellung des Trendreports beigetragen:

Eduard Singer
KI-Bundesverband

Lothar Hotz
Hamburger Informatik Technologie-Center

Philipp Schlenkhoff
Giance Technologies GmbH

1

MANAGEMENT SUMMARY

Zusammenfassung

Für die Sparkassen-Finanzgruppe bietet Künstliche Intelligenz (KI) eine Vielzahl an Potentialen und Einsatzmöglichkeiten – nur wenige davon werden bislang adressiert.

Innerhalb weniger Jahre wird Künstliche Intelligenz die Finanzbranche stark verändern. KI wird der Sparkassen-Finanzgruppe und Banken dabei helfen, Kundenservices ohne Qualitätseinbußen automatisiert zu bearbeiten (u.a. mit Bots oder virtuellen Assistenten), ressourcenintensive und repetitive Prozesse zu automatisieren und somit maßgeblich zu einer Effizienzsteigerung beizutragen.

Als Grundlage und um Künstliche Intelligenz effektiver in der Sparkassen-Finanzgruppe einzusetzen, bedarf es einer großen Menge an Daten und vor allem relevante Daten für den jeweiligen Anwendungsfall. Ohne das Institutsübergreifende Sammeln und zusammenführen[1] dieser Daten, wird es schwer potente KI-Anwendungen zu entwickeln. Ebenfalls bedarf es an Know-How in Form von Datenwissenschaftlern oder Analysten, um KI- und maschinelle Lernalgorithmen zu implementieren.

Um das volle Potential von KI schrittweise für die SFG zu erschließen wurden folgende Innovationsfelder für die Sparkassen-Finanzgruppe identifiziert:

Automatisierung von Internen Prozessen der Sparkassen*

KI im Digitalen Kundenservice für PK und FK*

Datenbasierte Produkt- und Prozessoptimierung und Kundenansprache für PK und FK

Einsatz von KI zur Steigerung der Qualifizierten Kundenberatung für PK und FK

Notiz: 1: Vergleich BDAI-Leitlinie Bafin

* Durch Entscheiderkreis für den Innovationsprozess bestätigt

2 KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Potenzial

Künstliche Intelligenz (KI) ist definiert als die Fähigkeit einer Maschine, kognitive Aufgaben z.B. Wahrnehmen, kontextuelles Verständnis, Schlussfolgern oder Vorhersagen zu treffen und genauso gut oder besser auszuführen als Menschen.

Sie ermöglicht es, große Datenmengen zu analysieren und interpretieren – lernend oder automatisch lernend.

Chancen im Banking:

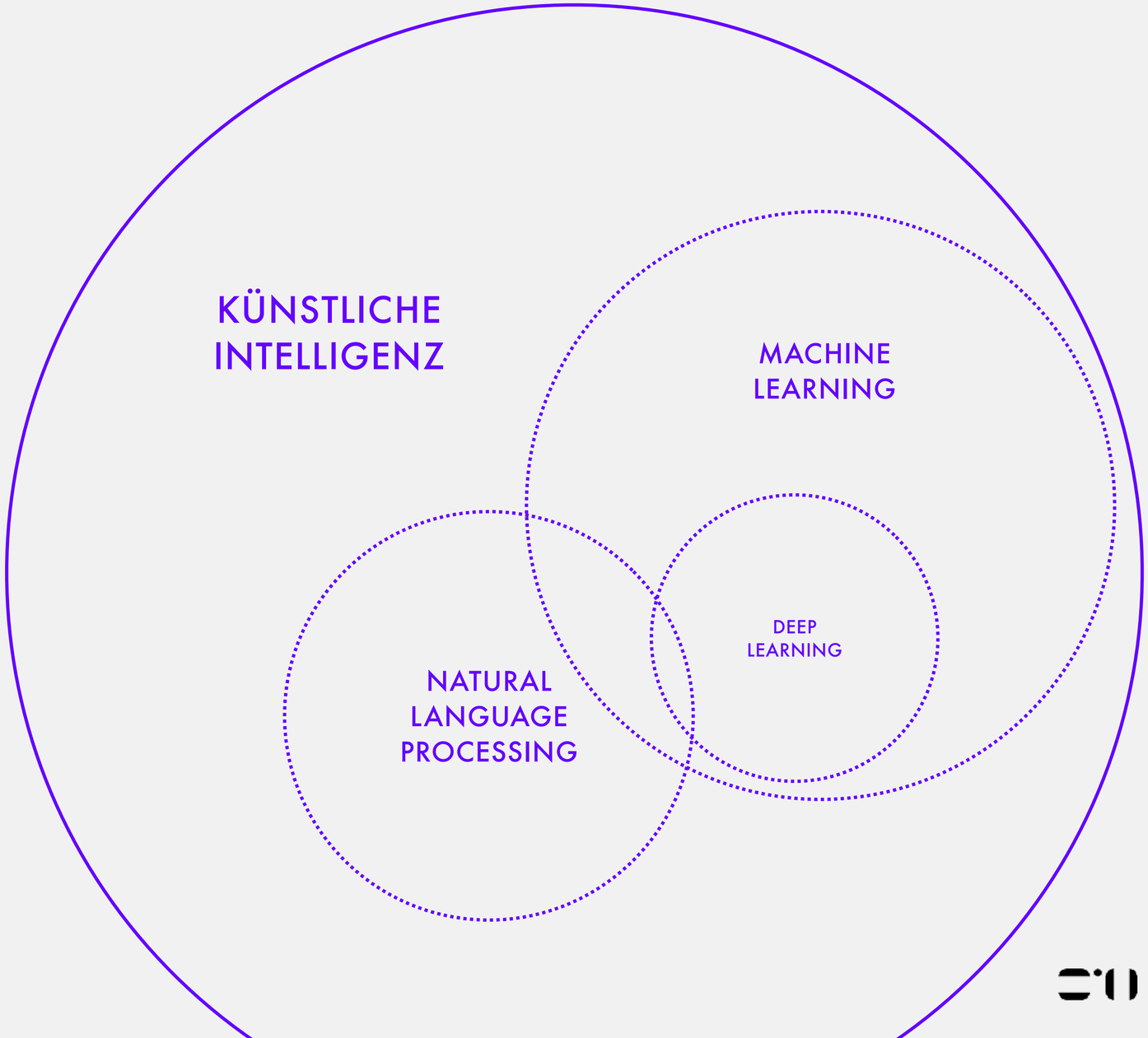
Der Einsatz künstlicher Intelligenz kann Banken in vielen Bereichen einen entscheidenden Vorteil bringen:

- *Prozessoptimierung/-automation*
- *KI-gestützte Kommunikation*
- *Analyse und systematische Aufbereitung von Kundenkommunikation*
- *Verbesserte User Experience durch selbstlernende Systeme*
- *Identitätsprüfung & Authentifizierung*
- *Unterstützung bei Kreditentscheidungen*
- *Betrugserkennung*
- *Risikomanagement*
- *Portfoliooptimierung*
- ...

Begriffseinordnung

Im Bereich KI entscheidet man hauptsächlich zwischen Machine Learning, Deep Learning und Natural Language Processing.[1]

Die jeweilige Form der KI entscheidet über die Einsatzmöglichkeiten und Anwendungen.



Notiz: 1: In der Praxis werden weitere Themen wie z.B. Data Analytics ebenfalls dem Themenfeld KI zugeordnet.

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Machine Learning

Machine Learning ist ein Teilbereich der KI, in dem Algorithmen Muster und Zusammenhänge in strukturierten Daten* erkennen und so Rückschlüsse und Vorhersagen treffen können.

Dies ist besonders nützlich für Unternehmen, die über große Datensätze in Zusammenhang mit Kunden, Geschäftsabläufen oder Finanzdaten verfügen.

Beispielhafte Anwendungsfälle:

1. (Papier-)Dokumente scannen, automatisch erkennen, speichern und ablegen
2. Erfassen von Unregelmäßigkeiten bei getätigten Eingaben
3. Nutzer-/kundenspezifische Vorlieben feststellen und darauf reagieren

Netflix wendet maschinelles Lernen auf die Sehgewohnheiten seiner Nutzer an und analysiert was andere Nutzer mit ähnlichen Vorlieben gesehen haben, um:

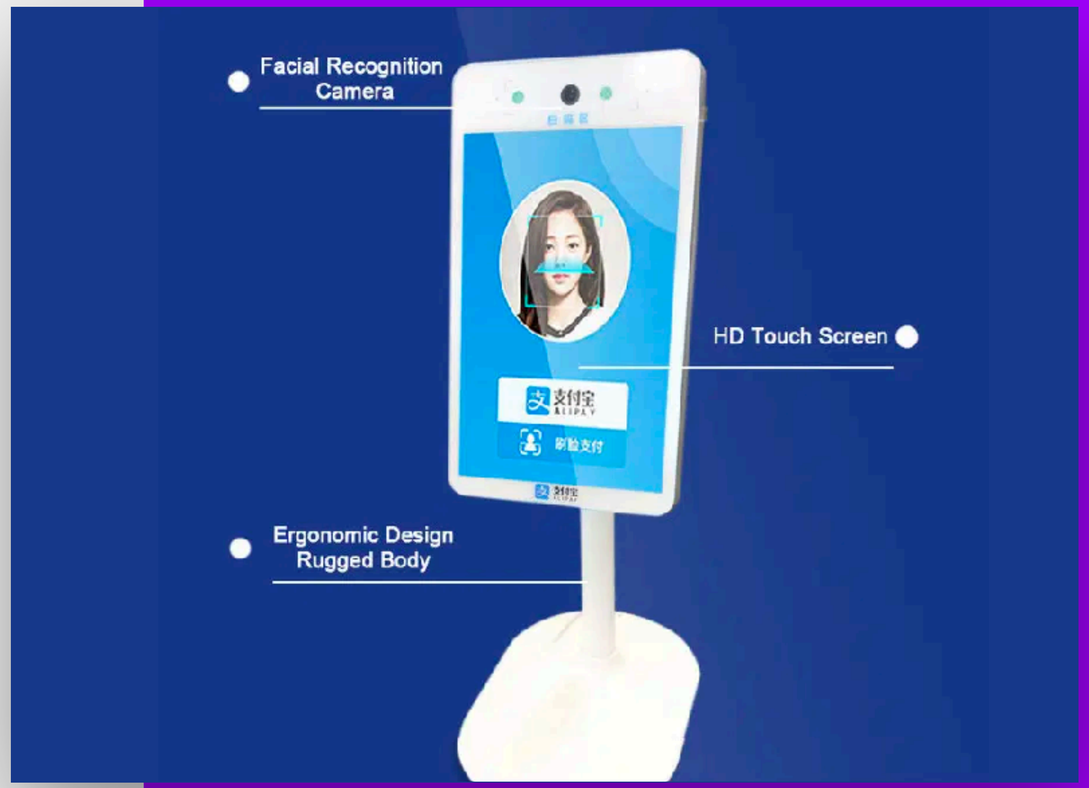
- Film- und Serienempfehlungen zu personalisieren
- Automatisch personalisierte Vorschaubilder und Grafiken für Filmtitel zu erstellen, um auf Titel aufmerksam zu machen

*Notiz: Strukturierte Daten: Daten, die in einem vorgegebenen Format strukturiert wurden, bevor sie gespeichert werden. Ein Beispiel ist das Ablegen von Daten in präzise Felder innerhalb einer Datenbank, wie etwa Kreditkartennummer oder Adresse, damit sie anschließend leicht abgefragt werden können.

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Deep Learning

Deep Learning ist eine Unterart des maschinellen Lernens, bei der neuronale Netze, also Algorithmen, die nach dem biologischen Vorbild des menschlichen Gehirns in mehreren Ebenen modelliert sind, dazu verwendet werden, unstrukturierte Daten* zu klassifizieren, daraus zu lernen und die Algorithmen eigenständig zu verbessern.



Alipay und WeChat haben Systeme entwickelt, die Bezahlvorgänge über Gesichtserkennung abwickeln. Zum Bezahlen lassen Kunden ihr Gesicht scannen und der Rechnungsbetrag wird im Anschluss automatisch von ihrem Alipay oder WeChat Konto abgebucht.

Beispielhafte Anwendungsfälle:

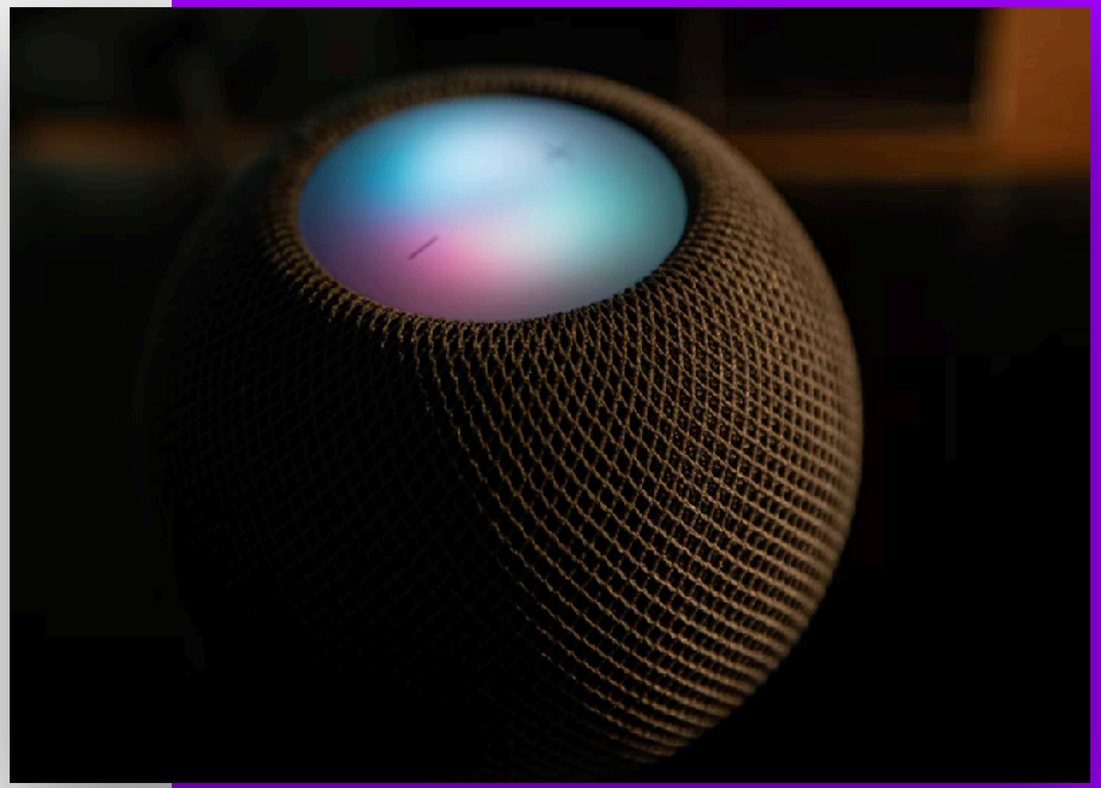
1. Erkennen von Objekten in Bildern oder Videos
2. Eigenständiges schreiben von Texten zu vorgegebenen Inhalten
3. Eigenständige Erarbeitung von Strategien zur Optimierung, wie z.B. Energieeinsparung, Portfolio-Optimierung etc.

*Notiz: Unstrukturierte Daten, die in der Regel als qualitative Daten eingestuft werden, können nicht mit herkömmlichen Datentools und -methoden verarbeitet und analysiert werden, z. B. Texte, mobile Aktivitäten, Beiträge in sozialen Medien, Sensordaten aus dem Internet der Dinge (IoT) usw.

KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Natural Language Processing

Natural Language Processing (NLP) ist ein Teilbereich der Künstlichen Intelligenz, in dem Machine Learning und Deep Learning zur Analyse, zum Verstehen und zum Generieren natürlicher Sprache verwendet werden. Dadurch kann NLP die Lücke zwischen menschlicher Kommunikation und den Sprachverarbeitungsfähigkeiten von Computern schließen.



Beispielhafte Anwendungsfälle:

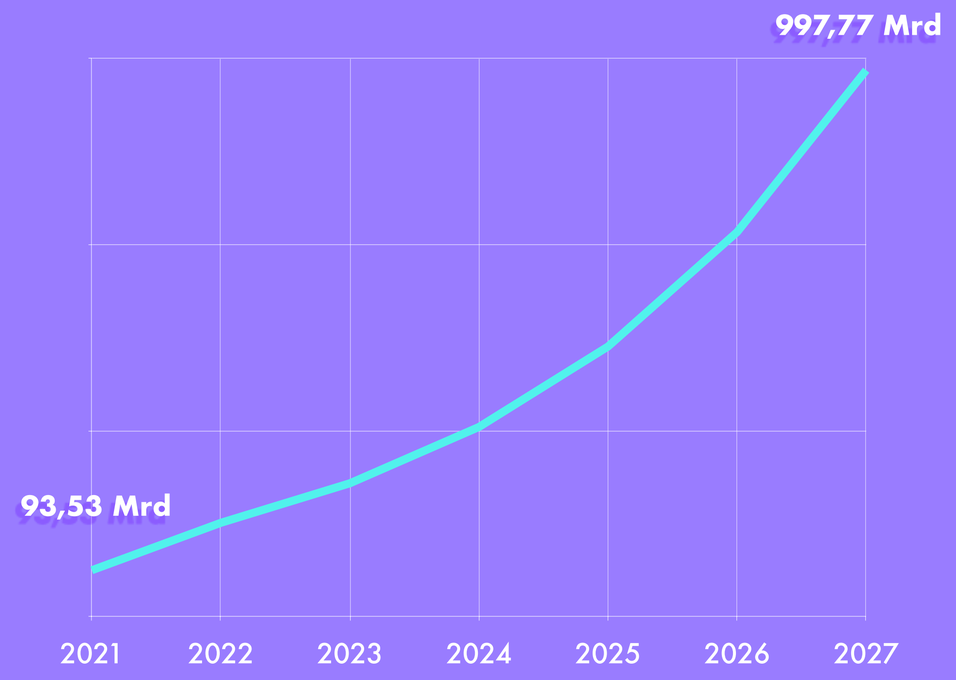
1. Sprachassistenten und Chatbots
2. Automatische Übersetzung von Texten und Sprache
3. Dokumentenzusammenfassungen und Extraktion von Kernaussagen

Das wohl bekannteste Beispiel für NLP sind Assistenten wie Siri, Alexa und Cortana, die zunehmend in unseren Alltag integriert werden. Mithilfe von NLP zerlegen sie Sprache in Wortbestandteile, Wortstämme und andere sprachliche Merkmale. Den Rest erledigen das Natural Language Understanding (NLU), das es Maschinen ermöglicht, Sprache zu verstehen, und die Natural Language Generation (NLG), der Teil, der Maschinen die Fähigkeit zum "Sprechen" verleiht, um den Nutzer die gewünschte Antwort zu geben.

Warum jetzt?

Der globale Markt für Künstliche Intelligenz wird von 2021 bis 2028 voraussichtlich mit einer durchschnittlichen jährlichen Wachstumsrate von 40,2 % von 93,5 Mrd.US$ auf 998 Mrd.US$ wachsen. Die Technologie hat sich von reinen Forschungsanwendungen hin zu skalierbaren Business-Cases und Anwendungen über alle Industrien entwickelt.

Ein starkes Wachstum an verfügbaren Daten, erhoben durch Sensoren in mobilen Devices, Fahrzeugen, Satellitendaten oder Daten über das Nutzungsverhalten im Internet, in Kombination mit immer leistungsstärkeren Computern, günstigerer Speicherkapazität, Cloud-Diensten und Open Source Software treiben die Verbreitung von KI-Anwendungen weiter voran. Somit können bestehende Entwicklungen in der SFG genutzt und eine gemeinsame Weiterentwicklungen forciert werden.



Mithilfe von KI lassen sich neue Services, Anwendungen und Geschäftsmodelle aufbauen, die einen klaren Wettbewerbsvorteil bringen, interne Prozesse vereinfachen oder Anwendungen und Daten sicherer machen.

Quelle: Grand View Research – Artificial Intelligence Market Size, Share & Trends Analysis Report

3 MARKT-ENTWICKLUNGEN

EINSATZGEBIETE VON KI IM BANKING

Künstliche Intelligenz kann als Werkzeug in vielen Bereichen des Finanzsektors angewendet werden. Subsumiert lassen sich die Anwendungsfälle auf folgende vier Bereiche herunterbrechen:

Personalisiertes Banking

Analyse & Prozesse

Sicherheit

PERSONALISIERTES BANKING

Mehr als jeder zweite Bankkunde wünscht sich Tools, die ihm helfen, sein Budget zu überwachen und Ausgaben in Echtzeit anzupassen. Hierbei ist fast jeder Zweite "sehr bereit", eine computergenerierte Bankberatung zu nutzen.

KI-Assistenten, wie z. B. Chatbots, nutzen Künstliche Intelligenz, um eine personalisierte individuelle Finanzberatung (digital und stationär) zu erstellen oder mittels Sprachverarbeitung sofortigen Self-Service zu gewährleisten.

Quelle: Accenture

Financial Assistant – CLEO

Cleo ist ein persönlicher Finanzassistent für die Generation Z. Durch den Einsatz von KI zur Erstellung personalisierter Budgets hilft Cleo den Kunden, ihr Spar- und Ausgabeverhalten zu verbessern. Wenn der Kunde Fragen zu seinen Finanzen hat, kann er Cleo einfach über den in die App integrierten Chat fragen. Mit einer Aufschlüsselung der Ausgaben, Hilfe bei Rechnungen, praktischen Ratschlägen und einer zielgruppengerechten Kommunikation hilft Cleo der Gen Z ihre Budgets besser zu managen.

FUNDING
60 Mio. USD

Potenzial:

Durch den Einsatz von KI findet eine automatisierte Kundenberatung und Finanzbildung auf Augenhöhe der Zielgruppe statt. So kann die Bindung zu einer jungen Zielgruppe gestärkt werden.

Quelle: web.meetcleo.com

KI Plattform – KAI

KAI, die Conversational KI Plattform für die Finanzbranche, unterstützt Omnichannel-Assistenten wie Chatbots, die Banking über mobile Apps, Websites, Messaging-Plattformen und sprachgesteuerte Geräte beherrschen. Die von KAI-betriebenen virtuellen Assistenten helfen Kunden dabei, Bankgeschäfte über den Kanal ihrer Wahl zu erledigen, Fragen zu beantworten und ihr Geld zu verwalten indem Hilfestellungen und Tipps gegeben werden.

Potenzial:

Ein KI-basierter Assistent ist in der Lage, kanalübergreifend Verbraucherdaten zu sammeln und die eigenen KI-Modelle basierend auf gesammelten Daten zu trainieren und zu optimieren. So entstehen personalisierte Konversationen, die sich für den Nutzer natürlich und vertraut anfühlen.

FUNDING
67 Mio. USD

Quelle: www.kasisto.com

SICHERHEIT

Weltweit finden täglich mehrere Milliarden digitale Transaktionen statt, wenn Nutzer über Online-Konten und Smartphones Geld überweisen, Rechnungen bezahlen, oder Aktien kaufen.

Cybersicherheit und Betrugserkennung zu stärken, ist eine Notwendigkeit für jede Bank und Künstliche Intelligenz spielt eine Schlüsselrolle bei der Verbesserung der Sicherheit von Online-Finanzgeschäften.

SICHERHEIT

Cybersicherheit – Vectra

Die Plattform Vectra.ai ermöglicht es, mittels KI Cyber-Angriffe auf Daten in der Cloud, Rechenzentren, IoT-Devices oder Unternehmensnetzwerken frühzeitig zu erkennen. Dadurch ist es möglich, auf diese zu reagieren, bevor kritische Infrastruktur beschädigt oder Daten gestohlen wurden.

FUNDING
350 Mio. USD

Potenzial:

Auf Basis der erkannten Betrugsfälle lernt das System laufend dazu. So können zukünftige Bedrohungen frühzeitiger erkannt und abgewendet werden.

Quelle: www.vectra.ai

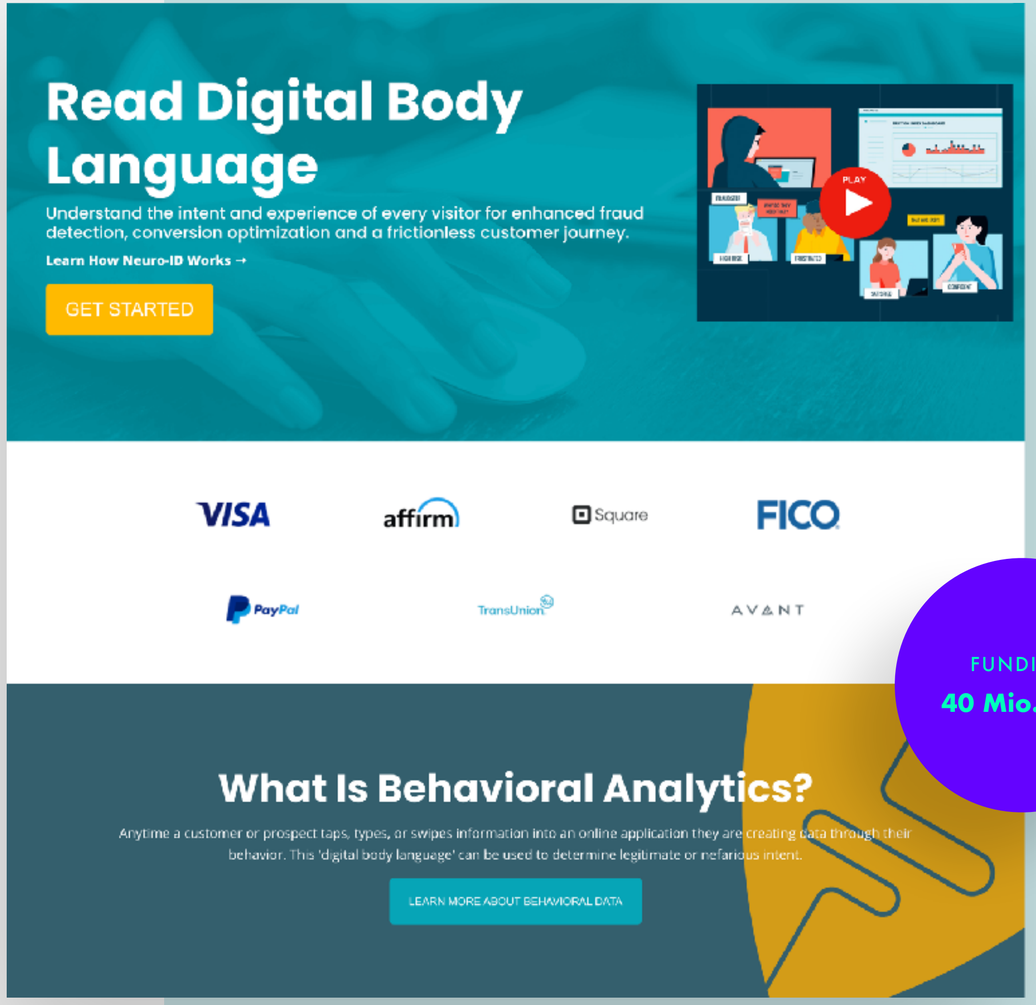
SICHERHEIT

Behavioral Analytics – Neuro-ID

Neuro-ID bietet eine verhaltensbiometrische Lösung, die Muster im Verhalten der Endnutzer analysiert. Dazu erfasst die Software beispielsweise, wie flüssig jemand tippt oder ob bei Eingaben gezögert wird. Durch die Analyse von direkten Interaktionen können Intentionen abgeleitet werden und Betrugserkennung in Echtzeit stattfinden. Darüber hinaus können Erkenntnisse bezüglich User Experience oder Conversion Paths identifiziert werden.

Potenzial:

Behavioral Analytics kann als 2-Faktor-Authentifierzung eingesetzt werden. Die KI erkennt durch die Art der Passworteingabe, ob es sich wirklich um den zum Account zugehörigen Nutzer handelt. Bestätigung über SMS oder App sind nicht mehr notwendig.



FUNDING
40 Mio. USD

https://www.neuro-id.com/

ANALYSE & PROZESSE

Im Bankenalltag führen Mitarbeiter regelmäßig zeitintensive Prozesse, wie Kreditvergabe oder Kontoeröffnung, aus.

Durch die Automatisierung mittels KI können Prozesszeiten minimiert, Fehler reduziert und Kosten gesenkt werden. Dadurch steigt nicht nur die Servicequalität. Mitarbeiter können sich fortan auf gewinnbringendere Tätigkeiten fokussieren.

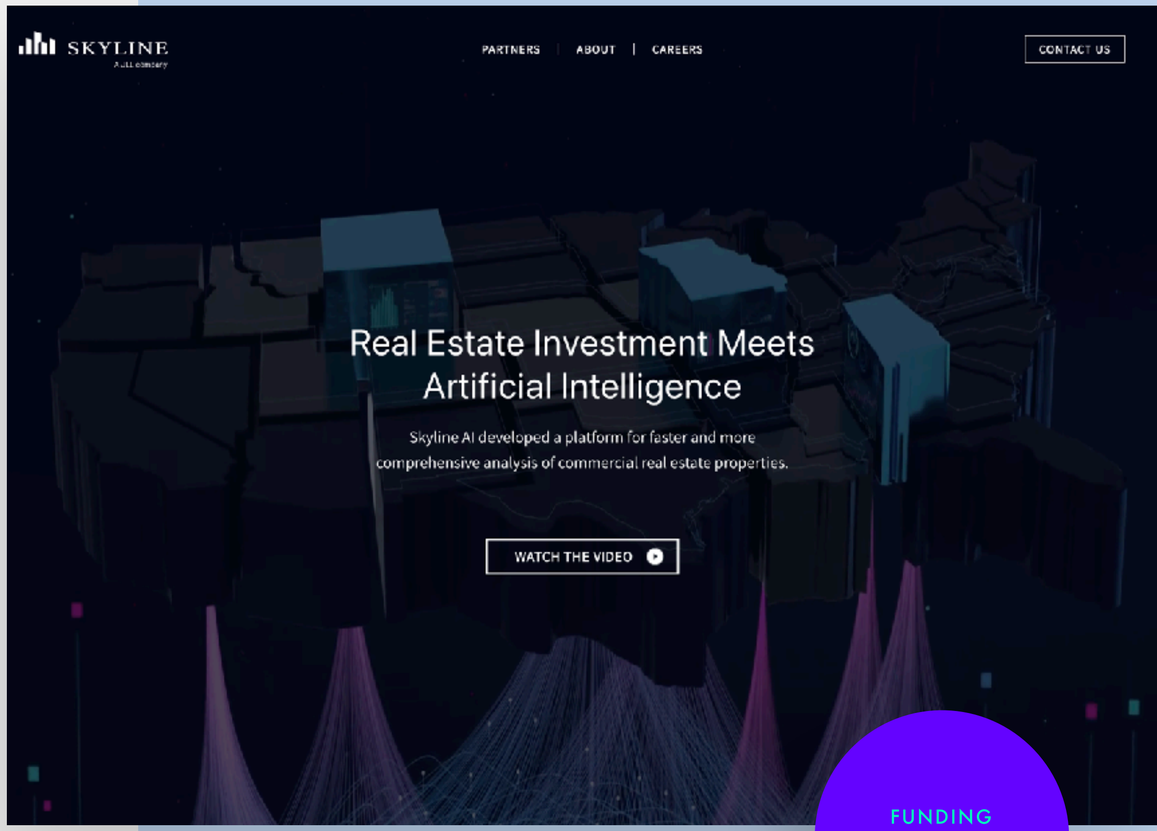
Populäre Anwendungsfälle sind der automatische Dokumentenabgleich, die Digitalisierung handschriftlicher Einträge oder die Verarbeitung von Texten.

Immobilieninvestment – Skyline AI

Skyline.ai ist eine KI-basierte Plattform zur schnellen und umfassenden Analyse von Gewerbeimmobilien. Sie hilft Immobilieninvestoren dabei, Investitionsmöglichkeiten zu lokalisieren, führt Due Diligence durch und bietet laufende Überwachung und Verwaltung an. Mittels Machine Learning werden mehrere Millionen Datenpunkte von über 400.000 Gewerbeimmobilien-Deals der letzten 50 Jahre analysiert, um Aussagen über aufkommende Trends oder Value Prediction zu treffen.

Potenzial:

Durch eine KI können große Datenmengen kontextbezogener Daten analysiert und interpretiert werden. Auf Basis dessen lassen sich Zusammenhänge, Chancen und Potentiale am Markt erkennen, die aufgrund der Komplexität ohne KI nicht erfasst werden können.



FUNDING
21 Mio. USD

Quelle Skyline.ai

Automatisierte Kreditvergabe – Kabbage

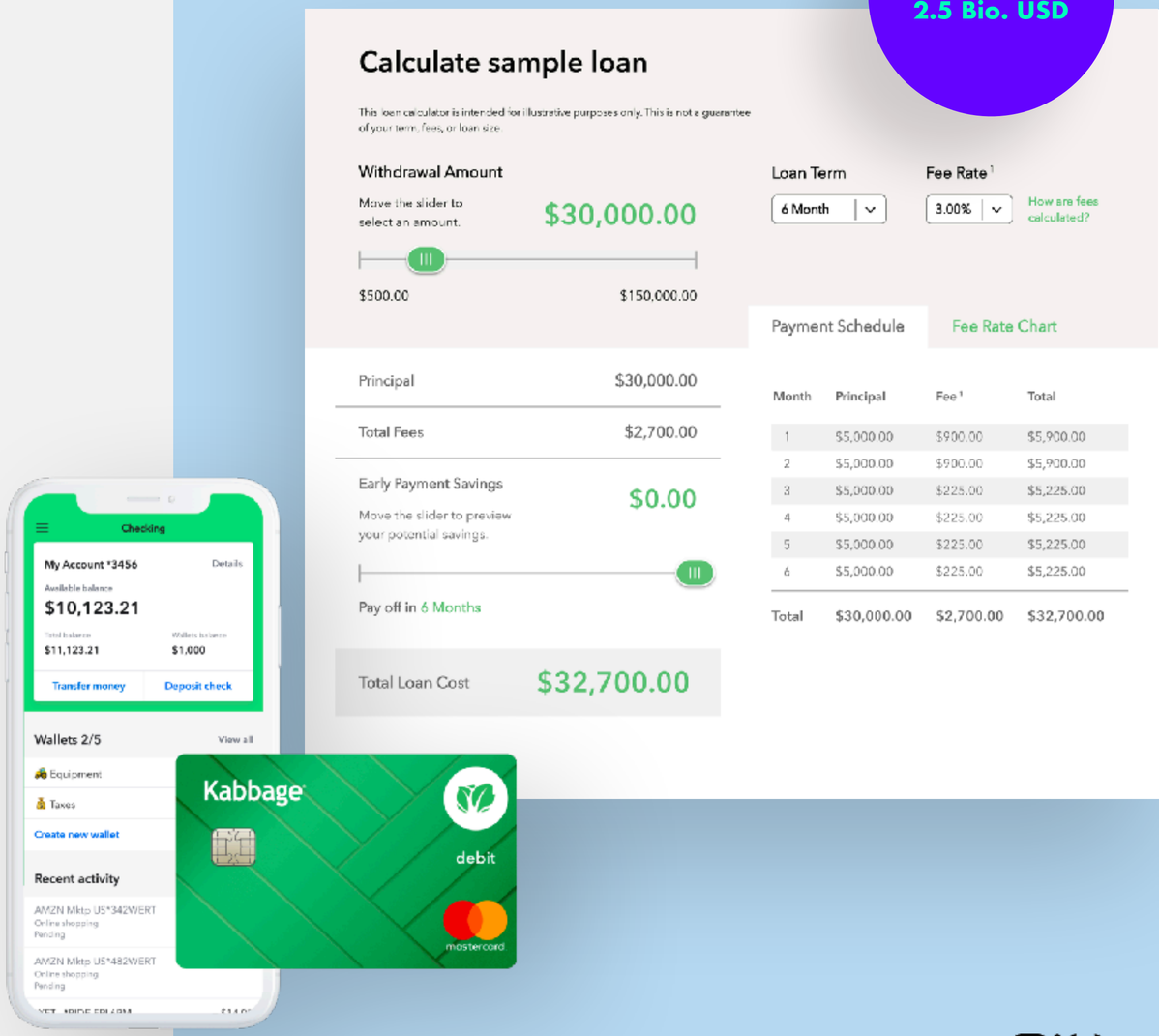
Kabbage wurde 2020 von American Express übernommen und bietet automatisierte Cash-Flow-Lösungen für kleine Unternehmen an. Dazu zählen Girokonten, Online-Zahlungen, eine Analytik- und Kreditvergabeplattform für direkt-Finanzierungen.

Dabei wird die Bonität eines Antragstellers durch KI überprüft, die große Datensätze wie Unternehmens- und Transaktionsvolumen, Geschäftsdauer und Social Media Aktivitäten analysiert und auswertet. Dies ermöglicht eine schnelle und unkomplizierte Kreditvergabe.

Potenzial:

Die KI-Lösung von Kabbage wertet riesige Datensätze verschiedener Quellen in Echtzeit aus, um Sofortentscheidungen bei der Kreditvergabe zu treffen. Kleine Unternehmen können so schnell und unkompliziert Liquiditätslücken schließen, kurzfristige Ausgaben decken oder unerwartete Gelegenheiten nutzen.

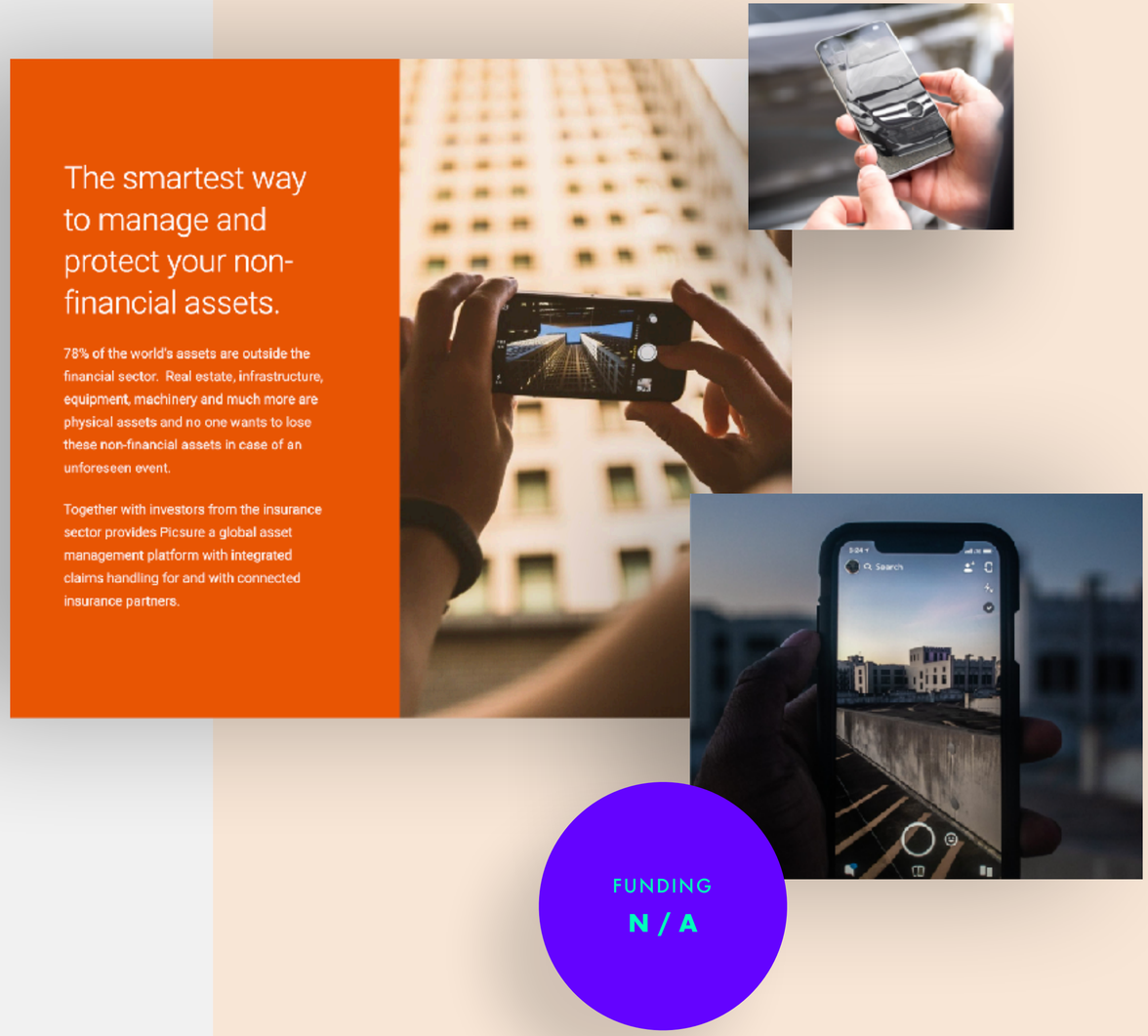
FUNDING
2.5 Bio. USD



Quelle: www.kabbage.com

Insurtech – Picsure

Über die Picsure Plattform können Nutzer nicht-finanzielle Vermögenswerte, wie Immobilien, Fahrzeuge oder Maschinen, inklusive Versicherungsschutz bis hin zur integrierten Schadensabwicklung managen. Dazu reicht es, ein Bild des Vermögenswertes aufzunehmen und einen kurzen Fragebogen zu beantworten, und der passende Versicherungsschutz wird KI-basiert ermittelt. Ebenso können Schadensmeldungen per Bild eingereicht und mittels KI bearbeitet werden.



FUNDING
N / A

Potenzial:

Auf Basis von intensiv trainierten Machine Learning Modellen und automatischer Datenanreicherung beschleunigt Picsure die Bearbeitung von Versicherungsansprüchen für nicht-finanzielle Vermögenswerte.

Quelle Picsure.ia

Treiber

KUNDE

Kunden erwarten immer mehr Services, die perfekt auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Über KI lernen Systeme dazu, ohne eigenständig programmiert zu werden – so finden Kunden in Anwendungen die Auswahl, die sie benötigen. Biometrische Verfahren, basierend auf Machine Learning, vereinfachen die Identifikation und Authentifizierungsvorgänge. Dadurch lässt sich ebenfalls das Nutzererleben verbessern.

No-Code und Low-Code Lösungen demokratisieren KI, verändern die Erwartungshaltung der Nutzer hinsichtlich der Leistungen der Applikationen, die sie benutzen.

MARKT

Als Schlüsseltechnologie findet KI in allen Branchen Anwendung: Laut einer McKinsey Global Institute Studie werden KI-Anwendungen bis 2030 einen jährlichen Produktivitätszuwachs von 1,2 Prozent verursachen.

Unternehmen werden durch den Einsatz von KI wettbewerbsfähiger, da sie z.B. durch die Anwendung Prozesse effizienter gestalten und automatisieren können, besser auf Kundenbedürfnisse eingehen und reagieren können. Dazu ermöglicht KI neue (Geschäfts-)Prozesse welche neue Angebote und Dienstleistungen möglich machen.

TECHNOLOGIE

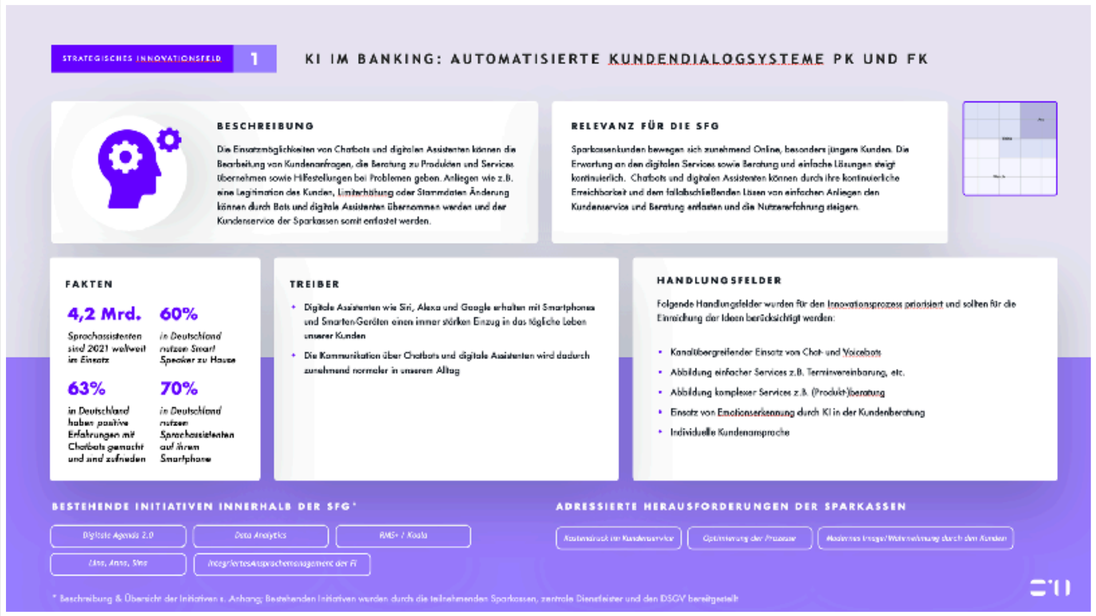
Seit 2015 verdoppelt sich die Rechenleistung der KI-Modelle im Schnitt alle drei Monate – und macht damit Moore's Law obsolet. Die Nutzung von Smartspeakern, Wearables und Co. setzt eine Weiterentwicklung der Technologie voraus, um große Mengen an Daten besser interpretieren und die richtigen Schlüsse ziehen zu können.

Entwicklungen wie IoT ermöglichen es noch mehr Daten zu sammeln, welche neue KI Anwendungsfälle schaffen.

INNOVATIONSFELDER

Definition Innovationsfeld

- *Stellen relevante Themenfelder mit hohem Innovationspotenzial für die SFG dar - abgeleitet aus externen Treibern sowie internen Fähigkeiten und Potenzialen,*
- *Adressieren ein (verstecktes) Markt- oder Kundenbedürfnis (Handlungsfelder), um neue Geschäftsmodelle, Services oder Produkte aufzuzeigen,*
- *Dienen zur Kanalisierung und der strategiekonformen „Innovationssuche", -Auswahl und Umsetzung und bilden den Kern der Innovationsstrategie.*



STRATEGISCHES INNOVATIONSFELD 1

KI IM BANKING: AUTOMATISIERTE KUNDENDIALOGSYSTEME PK UND FK

BESCHREIBUNG

Die Einsatzmöglichkeiten von Chatbots und digitalen Assistenten können die Bearbeitung von Kundenanfragen, die Beratung zu Produkten und Services übernehmen sowie Hilfestellungen bei Problemen geben. Anliegen wie z.B. eine Legitimation des Kunden, Limitanhebung oder Stammdaten Änderung können durch Bots und digitale Assistenten übernommen werden und der Kundenservice der Sparkassen somit entlastet werden.

RELEVANZ FÜR DIE SFG

Sparkassenkunden bewegen sich zunehmend Online, besonders jüngere Kunden. Die Erwartung an den digitalen Services sowie Beratung und einfache Lösungen steigt kontinuierlich. Chatbots und digitalen Assistenten können durch ihre kontinuierliche Erreichbarkeit und dem teilabschließenden Lösen von einfachen Anliegen den Kundenservice und Beratung entlasten und die Nutzererfahrung steigern.

FAKTEN

4,2 Mrd. Sprachassistenten sind 2021 weltweit im Einsatz

60% in Deutschland nutzen Smart Speaker zu Hause

63% in Deutschland haben positive Erfahrungen mit Chatbots gemacht und und zufrieden

70% in Deutschland nutzen Sprachassistenten auf ihrem Smartphone

TREIBER

- Digitale Assistenten wie Siri, Alexa und Google erhalten mit Smartphones und Smarten-Geräten einen immer stärken Einzug in das tägliche Leben unserer Kunden
- Die Kommunikation über Chatbots und digitale Assistenten wird dadurch zunehmend normaler in unserem Alltag

HANDLUNGSFELDER

Folgende Handlungsfelder wurden für den Innovationsprozess priorisiert und sollten für die Einrichtung der Ideen berücksichtigt werden:

- Kanalübergreifender Einsatz von Chat- und Voicebots
- Abbildung einfacher Services z.B. Terminvereinbarung, etc.
- Abbildung komplexer Services z.B. (Produkt)beratung
- Einsatz von Emotionserkennung durch KI in der Kundenberatung
- Individuelle Kundenansprache

BESTEHENDE INITIATIVEN INNERHALB DER SFG*

Digitale Agenda 2.0 | Data Analytics | RMS+ / Koala | Lisa, Anna, Nina | Integrierteszahlungsmanagement der FI

ADRESSIERTE HERAUSFORDERUNGEN DER SPARKASSEN

Kostendruck im Kundenservice | Optimierung der Prozesse | Moderneres Image/Wahrnehmung durch den Kunden

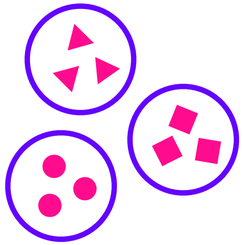
* Beschreibung & Übersicht der Initiativen s. Anhang; Bestehenden Initiativen wurden durch die teilnehmenden Sparkassen, zentrale Dienstleister und den DSGV bereitgestellt

Quelle: Digitale Agenda 2.0 Lenkungsausschuss

Erstellung und Priorisierung der Innovationsfelder

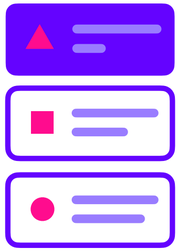
01. POTENZIALE IDENTIFIZIEREN

Durch Sparkassen und zentrale Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe wurden Potenziale in Form von möglichen Anwendungsfällen im Bereich der KI identifiziert. Hierzu wurden die Kernbereich und -produkte der Sparkassen analysiert.



02. INNOVATIONSFELDER ABLEITEN

Diese neue Anwendungsfälle wurden im nächsten Schritt mit bestehenden Projekten, Stärken sowie Herausforderungen der Sparkassen durch Sparkassen und zentrale Dienstleister abgeglichen, um ungenutzte Potenziale aufzuzeigen. Im Anschluss wurden die Erkenntnisse als Innovationsfelder festgehalten.



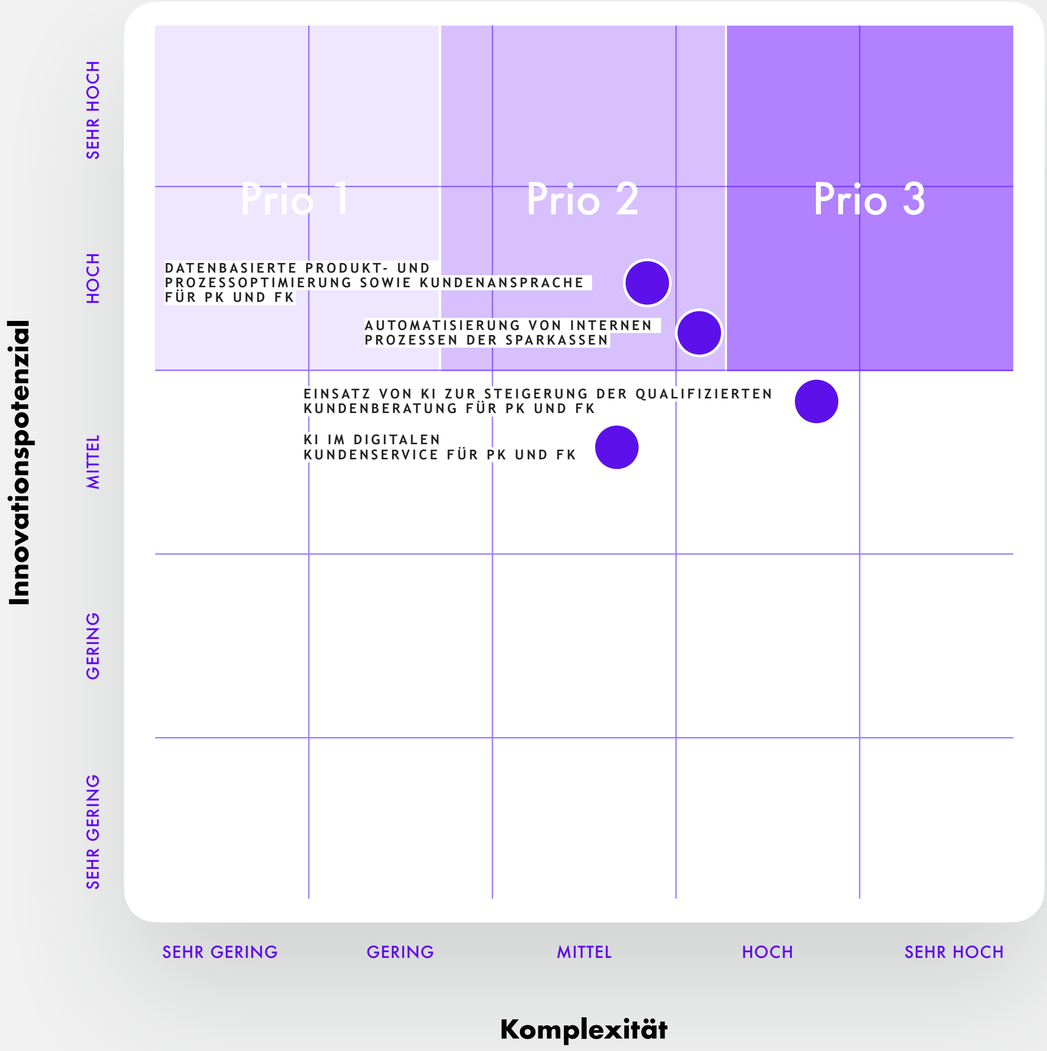
03. INNOVATIONSFELDER PRIORISIEREN

Gemeinsam mit dem Expertenteam und Kernteam strategisches Innovationsmanagement wurden die Innovationsfelder priorisiert, um so Leitplanken für den zentralen Innovationsprozess zu empfehlen.

Quelle: Digitale Agenda 2.0

Priorisierung

Die Priorisierung der strategischen Innovationsfelder erfolgt nach den Kriterien Innovationspotenzial und Komplexität. Sollten sich mehrere strategische Innovationsfelder im Prio 1 Feld befinden entscheidet die Höhe des Marktvolumens und die Dringlichkeit über die Priorisierung (je höher, desto wichtiger). Pro Tertial sollen zwei strategische Innovationsfelder für den Innovationsprozess priorisiert werden.



Quelle: Digitale Agenda 2.0

STRATEGISCHES INNOVATIONSFELD

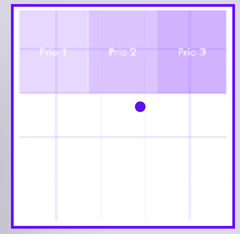
KI IM DIGITALEN KUNDENSERVICE FÜR PK UND FK

BESCHREIBUNG

Digitale Assistenten können die Bearbeitung von Kundenanfragen, die Beratung zu Produkten und Services übernehmen, sowie Hilfestellungen geben. Anliegen wie z.B. eine Limiterhöhung können durch Bots übernommen werden. Darüber hinaus können digitale Assistenten Lebensphasen und Vorlieben über die Zeit erfassen und maßgeschneiderte Produkte und Hilfestellung gewährleisten oder Emotionen in der Interaktion mit Kunden erkennen und Optimierungspotentiale in der Kundenkommunikation identifizieren.

RELEVANZ FÜR DIE SFG

Sparkassenkunden bewegen sich zunehmend Online, besonders jüngere Kunden. Die Erwartung an individualisierte digitale Services und Beratung sowie einfache, schnelle Lösungen steigt kontinuierlich. Digitalen Assistenten können durch ihre kontinuierliche Erreichbarkeit und dem fallabschließenden Lösen einfacher Anliegen den Kundenservice und Berater entlasten. Zusätzlich kann das Nutzererleben durch Erkennen von und Reagieren auf Emotionen der Nutzer verbessert werden.



FAKTEN

4,2 Mrd.
Sprachassistenten sind 2021 weltweit im Einsatz.[1]

60%
in Deutschland nutzen Smart Speaker zu Hause.[2]

63%
in Deutschland haben positive Erfahrungen mit Chatbots gemacht und sind zufrieden.[3]

70%
in Deutchland nutzen Sprachassistenten auf ihrem Smartphone.[4]

TREIBER

- Digitale Assistenten wie Siri, Alexa und Google erhalten u.a. mit Smartphones einen immer stärken Einzug in das tägliche Leben unserer Kunden und entwickeln sich dadurch immer mehr zur gewohnten Interaktion.
- Chatbots und digitale Assistenten können eine natürliche Interaktion simulieren. Durch das Verstehen natürlicher Sprache und das Dazulernen aus vergangenen Konversationen fühlt sich der Austausch natürlicher an.
- IoT Devices wie Wearables erfassen kontinuierlich kontextuelle Daten, aus denen wichtige Rückschlüsse zur Situation und zu dem Befinden der Nutzer gezogen werden können.

HANDLUNGSFELDER

Folgende Handlungsfelder wurden für den Innovationsprozess priorisiert und sollten für die Einreichung der Ideen berücksichtigt werden:

- Plattform zum kanalübergreifenden und integrierten Einsatz von digitalen Assistenten
- Abbildung von Kundenservices über digitale Assistenten wie Terminvereinbarungen , Produktberatung oder -abschluss
- Emotionserkennung in Kundenanfragen (schriftlich und mündlich) zur Ableitung von Handlungsempfehlungen zur Verbesserung des Nutzererlebens

BESTEHENDE INITIATIVEN INNERHALB DER SFG*

Digitale Agenda 2.0 | *Data Analytics* | *RMS+ / Koala*
Linda, Anna, Sina | *IntegriertesAnsprachemanagement der FI* | *Finanzplattform*

ADRESSIERTE HERAUSFORDERUNGEN DER SPARKASSEN

Kostendruck im Kundenservice | *Optimierung der Prozesse* | *Modernes Image/Wahrnehmung durch den Kunden*

* Beschreibung & Übersicht der Initiativen s. Anhang; Bestehenden Initiativen wurden durch die teilnehmenden Sparkassen, zentrale Dienstleister und den DSGV bereitgestellt

Quellen: 1: ww.affde.com; 2: Statista Umfrage zu Sprachassistenten ; 3: Studie Conversational Business - assono; 4: Umfrage Digitalverband Bitkom

STRATEGISCHES INNOVATIONSFELD

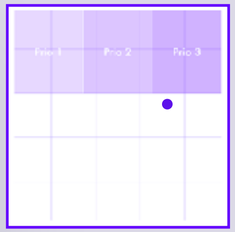
EINSATZ VON KI ZUR STEIGERUNG DER QUALIFIZIERTEN KUNDENBERATUNG FÜR PK UND FK

BESCHREIBUNG

Durch das automatische Analysieren und Verarbeiten über eine KI kann z.B. das breite Wissen in der SFG Sparkassen-übergreifend nutzbar gemacht und so das Servicelevel in den Sparkassen weiter erhöht werden. Darüber hinaus können Marktdaten automatisiert gesammelt und ausgewertet werden. So können beispielsweise Zusammenhänge aus aktuellen (regionalen und internationalen) Meldungen erkannt und Rückschlüsse auf ein erhöhtes Risiko einer Branche oder eines Unternehmens getroffen werden oder Portfolio-Optimierung vorgenommen werden. Diese Auswertungen können von Beratern der Sparkassen für eine Steigerung einer qualifizierten Kundenberatung oder das Anbieten neuer Services genutzt werden.

RELEVANZ FÜR DIE SFG

Durch das automatische Analysieren, Verarbeiten und gezielte Ausspielen von Sparkassen-Know-How über eine KI kann die Produktivität in einzelnen Instituten gesteigert werden. Die adäquate Aufbereitung und Verteilung des Wissens bildet die Basis für ein gutes internes und externes Servicelevel. Durch die einfache Zugänglichkeit können Engpässe vermieden werden. KI-basiertes Interpretieren und Verarbeiten von externen Marktdaten macht es möglich, Chancen und Risiken frühzeitig zu erkennen und diese Erkenntnisse für die Beratungsleistung zu nutzen.



FAKTEN

93%

in Deutschland stimmten zu, dass der Kundenservice das Bild des Unternehmens beeinflusst.[1]

42 Tage

dauert es im Durchschnitt, bis ein neuer Mitarbeiter auf dem Stand der anderen Mitarbeiter ist.[2]

TREIBER

- Die Erwartungshaltung an einen guten Kundenservice, bei dem Belange schnell und effizient bearbeitet werden, steigt kontinuierlich.
- Unternehmen fällt es immer schwerer, neue Fachkräfte für sich zugewinnen, die über das notwendige Wissen verfügen – laut dem Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung waren im vierten Quartal 2021 1,69 Millionen Stellen in Deutschland unbesetzt.
- Die Sparkassen-Finanzgruppe hat eine alternde Belegschaft und das Wissen in den einzelnen Instituten zu konservieren wird dadurch immer herausfordernder.

HANDLUNGSFELDER

Folgende Handlungsfelder wurden für den Innovationsprozess priorisiert und sollten für die Einreichung der Ideen berücksichtigt werden:

- Sammeln und Verarbeiten von Sparkassen-übergreifendem Wissen in einer Wissensdatenbank & gezieltes Ausspielen zur Steigerung der qualifizierten Kundenberatung (z.B. via internem Chatbot)
- Unternehmensumfeldanalyse für FK zur Einschätzung des Wettbewerbsumfeldes, zum Scoring oder als Service für Unternehmen.

BESTEHENDE INITIATIVEN INNERHALB DER SFG*

Data Lake | *Sparkasse Hilft* | *Digitale Agenda 3.0* | *Koala*

Linda, Anna, Sina | *S-CIO* | *ZIP* | *S-Broker Portfolio Analyse* | *IAM*

ADRESSIERTE HERAUSFORDERUNGEN DER SPARKASSEN

Kostendruck | *Optimierung der Prozesse* | *Zentrale Bündelung SFG Ressourcen* | *Ertragssicherung*

Gewinnen und Halten von Kunden | *Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit* | *Neukundenakquise*

* Beschreibung & Übersicht der Initiativen s. Anhang; Bestehenden Initiativen wurden durch die teilnehmenden Sparkassen, zentrale Dienstleister und den DSGV bereitgestellt

Quelle: 1 Handelsblatt Kundenservicebarometer 2021; 2: zavy.io

STRATEGISCHES INNOVATIONSFELD

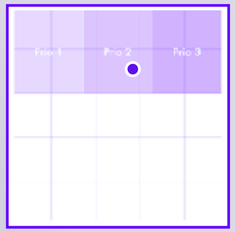
DATENBASIERTE PRODUKT- UND PROZESSOPTIMIERUNG SOWIE KUNDENANSPRACHE FÜR PK UND FK

BESCHREIBUNG

Process-Mining Algorithmen können auf Basis von Daten Unternehmensprozesse digital nachbilden. Die KI ist in der Lage, Muster in den Prozessabläufen zu erkennen, um Probleme vorherzusagen. Durch die Analyse des Nutzerverhaltens mit digitalen Sparkassenprodukten können so über eine KI große Datenmengen analysiert und Prozess- und Produktverbesserung abgeleitet werden oder Kunden gezielt angesprochen werden.

RELEVANZ FÜR DIE SFG

Die Kundenzentrierung zu optimieren bedeutet, ein Unternehmen ganzheitlich auf die Bedürfnisse der Kunden abzustimmen und deren Kauferlebnis zu optimieren. Die Ansprache von Kunden befindet sich nach wie vor im Wandel. Aufgrund der Digitalisierung haben Nachfrager viel mehr Möglichkeiten, Angebote zu vergleichen und Erfahrungen anderer Käufer einzusehen. Eine Optimierung der bestehenden Prozesse, gezielte Ansprache und Vorschläge von relevanten Produkten ist der Schlüssel, um Kunden langfristig zu halten.



FAKTEN

93%
in Deutschland stimmten zu, dass der Kundenservice das Bild des Unternehmens beeinfluss.[1]

64%
der Deutschen halten Personalisierung für wichtig, um die Kundenbeziehung zu ihrer aktuellen Bank zu vertiefen.[2]

61%
der Deutschen legen Wert auf Personalisierung, wenn sie sich für eine Bank als Neukunde entscheiden.[3]

42%
der Deutschen würden ihre aktuelle Bank verlassen, da sie zu wenig personalisierte Services anbietet.[4]

TREIBER

- Besonders BigTechs wie Google, Apple und Co. optimieren konstant ihre Prozesse und Produkte und richten diese radikal auf die Bedürfnisse ihrer Kunden aus. Der Anspruch der Kunden hieraus überträgt sich ebenfalls auf andere Branchen wie der Finanzindustrie.
- Die Bedürfnisse der Kunden und Anspruch an Bankdienstleistungen wird immer diverser. Für viele Zielgruppen werden bereits eigenständige Finanzlösungen durch FinTechs angeboten, z.B. NeoBanken für Start-ups, Freelancer, Nachhaltigkeit oder Kinder und Jugendliche.

HANDLUNGSFELDER

Folgende Handlungsfelder wurden für den Innovationsprozess priorisiert und sollten für die Einreichung der Ideen berücksichtigt werden:

- Digitale Nachbildung von Prozessen (wie z.B. der Kundenreise bei Kontoeröffnungprozessen, Beantragung von Krediten etc,) zur Identifikation von Optimierungspotentialen
- Datenbasiertes Generieren individueller Kundenprofile zur gezielten personalisierten Ansprache und Ausspielung von individuellen Produktvorschlägen
- Verhaltensbasierte Authentifizierung der Kunden z.B. über die Art der Passworteingabe (zur effizienten und im Hintergrund ablaufenden 2 Faktor-Authentifizierung)

BESTEHENDE INITIATIVEN INNERHALB DER SFG*

Digitale Agenda 3.0

ADRESSIERTE HERAUSFORDERUNGEN DER SPARKASSEN

Steigerung der Nutzererfahrung

Optimierung der Prozesse

Halten von Kunden

* Beschreibung & Übersicht der Initiativen s. Anhang; Bestehenden Initiativen wurden durch die teilnehmenden Sparkassen, zentrale Dienstleister und den DSGV bereitgestellt

Quelle: 1: Handelsblatt Kundenservicebarometer 2021; 2: www.der-bank-blog.de; 3: www.der-bank-blog.de; 4: BCG Retail Banking Excellence Benchmark 2017

STRATEGISCHES INNOVATIONSFELD

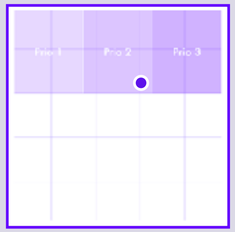
AUTOMATISIERUNG VON INTERNEN PROZESSEN DER SPARKASSEN

BESCHREIBUNG

Durch Prozessautomatisierungen können repetitive, manuelle, zeitintensive oder fehleranfällige Tätigkeiten durch eine KI erlernt und automatisiert ausgeführt werden – z.B. durch den Abgleich von Kundendaten oder KI in der Personalauswahl. Darüber hinaus können Dokumente verschiedener Arten (z.B. Briefe, Rechnungen, Freitexte, Mails, PDFs, etc.) erkannt, interpretiert und verarbeitet werden und entsprechende Prozesse automatisch angestoßen werden.

RELEVANZ FÜR DIE SFG

Sparkassen können entlastet werden und eine Effizienzsteigerung durch die automatisierte Verarbeitung und Ausführung von Aufgaben erzielt werden. Bei repetitiven Aufgaben können u.a. Fehlerraten reduziert und rechtliche Vorgaben zuverlässig eingehalten werden. Hierdurch steigt die Zeit der Mitarbeiter für hochwertigere Tätigkeiten.



FAKTEN

35-50%

Banken können ihre Produktivität um 35-50% steigern, wenn sie Prozesse innerhalb des gesamten Unternehmens intelligent automatisieren.[1]

88%

Der Verarbeitungsfehler werden von Menschen verursacht. Durch intelligente Automatisierung können diese Fehler vermieden werden.[2]

360.000 Std

pro Jahr spart JP Morgan für das manuelle Überprüfen von Rechtsunterlagen durch das bankeigene Contract Intelligence Program.[3]

TREIBER

- Kunden erwarten durch zunehmende Digitalisierung und Online-Bearbeitung eine schnelle Bearbeitung ihrer Anliegen. Mittels automatisierter Prozesse kann dies erreicht werden.
- Durch Personaleinsparungen wird es zunehmend wichtiger, Prozesse effizienter umzusetzen und verfügbares Personal gewinnbringender einzusetzen
- Auftreten und Außenwirkung der Sparkassen durch weniger manuell durchzuführende Prozesse und Qualitätssteigerung
- Sicherstellen der Wettbewerbsfähigkeit mit z.B. Challenger Banken, die ihre Prozesse weitestgehend automatisieren.

HANDLUNGSFELDER

Folgende Handlungsfelder wurden für den Innovationsprozess priorisiert und sollten für die Einreichung der Ideen berücksichtigt werden:

- Prozess Automatisierung von repetitiven und manuellen Prozessen, wie z.B. KYC-Analyse etc.
- Automatisiertes Dokumentenmanagement (Verarbeitung und Archivierung von Dokumenten sowie der Ableitung von Handlungen oder dem Anstoßen von Prozessen)
- Automatisiertes Erstellen von Content, wie z.B. Erklär- und Produktinformations-Videos

BESTEHENDE INITIATIVEN INNERHALB DER SFG*

Digitale Agenda 3.0 | *BDZ* | *Koala* | *FI Authentifizierung per Fingerabdruck* | *Isabel* | *PPS*

ADRESSIERTE HERAUSFORDERUNGEN DER SPARKASSEN

Kostendruck | *Optimierung der Prozesse* | *Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit*

* Beschreibung & Übersicht der Initiativen s. Anhang; Bestehenden Initiativen wurden durch die teilnehmenden Sparkassen, zentrale Dienstleister und den DSGV bereitgestellt

Quelle: 1: Kofax-E-Book „Wie Finanzinstitute ihre Abläufe mit RPA optimieren; 2: Kofax RPA; 3: Bloomberg 2017

5

HANDLUNGS-
EMPFEHLUNG

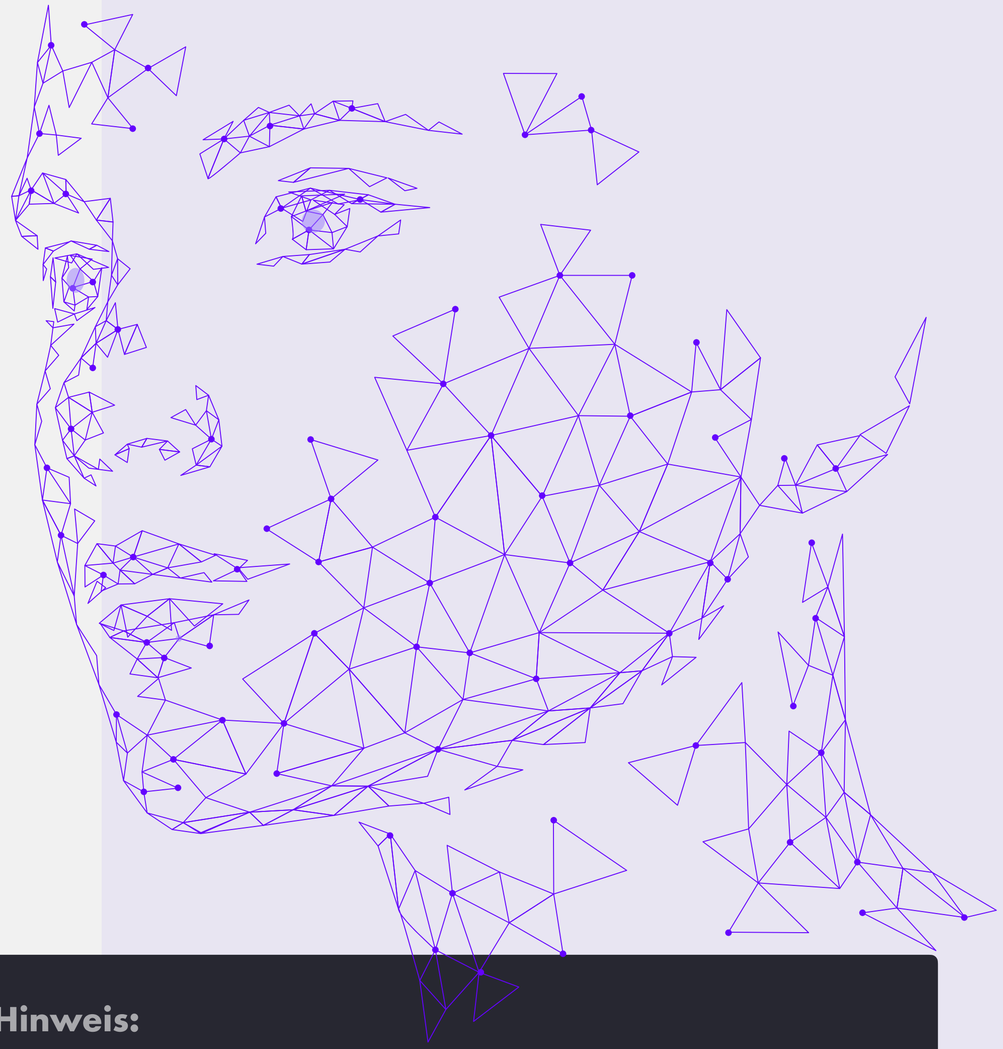
HANDLUNGSEMPFEHLUNG

Infrastruktur & Know-How

Künstliche Intelligenz ist eine Schlüsseltechnologie und Enabler für vielfältige Produkt- und Prozessverbesserungen, welche intern und extern das Nutzererleben verbessern und Abläufe effizienter gestalten.

Hierzu bedarf es einer zentral bereitgestellten und einheitlichen Datenbasis sowie einer aktiven Erhebung von Daten. Ferner sollten KI-Systeme und -Komponenten zentral bereitgestellt werden und untereinander vernetzt sein. Nur so können KI- und maschinelle Lernsysteme sinnvoll entwickelt und eingesetzt werden und über die Zeit dazulernen und bessere Entscheidungen treffen. Dazu sollten Daten aus verschiedenen Quellen, in verschiedenen Formaten und über verschiedene Geschäftsprozesse erhoben und nutzbar gemacht werden.

Für die Entwicklung und Implementierung von KI-Systemen sollte das Know-How in Form von KI-Experten, Mathematikern, Datenwissenschaftlern oder Analysten ausgebaut werden. Um aktiv technologische Weiterentwicklungen voranzutreiben, neue Anwendungsmöglichkeiten zu evaluieren und umzusetzen ist eine entsprechende Innovationskultur und Willen auf Management-Ebene nötig.



Hinweis:

Als Grundlage und um Künstliche Intelligenz effektiv in der Sparkassen-Finanzgruppe einzusetzen, bedarf es einer großen Menge an Daten. Ohne das Institutsübergreifende sammeln und zur Verfügung stellen dieser Daten wird es schwer, potente KI-Anwendungen zu entwickeln.

Fazit

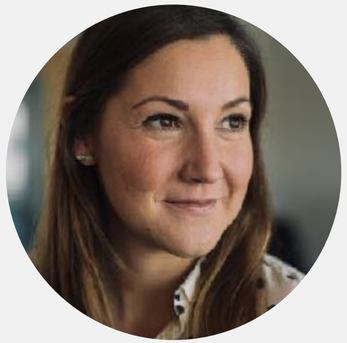
Künstliche Intelligenz ist mittlerweile fest in unseren Alltag integriert: Ob Netflix-Empfehlungen, digitale Sprachassistenten oder automatisierte Erstellung von Content und Videos. Unstrittig ist, dass KI langfristig in der Lage sein wird, immer komplexere Aufgaben zu übernehmen und dadurch Prozesse und Services auf ein neues Level zu heben, Mitarbeiter zu entlasten oder ganz neue Services entstehen zu lassen. Mehr und mehr Unternehmen verbessern ihre Performance durch KI.

Technologische Durchbrüche und Forschungsergebnisse zeigen neue Möglichkeiten für den Einsatz von KI auf. Die Etablierung regulatorischer Standards stellt sicher, dass KI-Anwendungen ethischen und moralischen Grundsätzen entsprechen und Bürgerrechte nicht verletzt werden.

Für den Finanzsektor gibt es vielfältige Einsatzgebiete von digitalen Finanzassistenten bis hin zu automatisierter Betrugserkennung. Hier gibt es viele noch ungenutzte Potenziale, die wir für uns erschließen können. KI wird der Sparkassen-Finanzgruppe und Banken dabei helfen, Kundenservices ohne Qualitätseinbußen automatisiert zu bearbeiten, ressourcenintensive und repetitive Prozesse zu automatisieren und somit maßgeblich zu einer Effizienzsteigerung beizutragen. Dadurch lassen sich Wettbewerbsvorteile sichern und neue Möglichkeiten der Interaktion mit Kunden erschließen.

Um eine Implementierung zu gewährleisten bedarf es einer zentral bereitgestellten und einheitlichen Datenbasis und KI-Systeme und -Komponenten sollten zentral bereitgestellt werden und untereinander vernetzt sein. So kann ein KI-System über die Zeit dazulernen und bessere Entscheidungen treffen. Zum anderen muss die eigene Expertise ausgebaut und breiter in der Gruppe aufgestellt werden. So können kontinuierlich neue Anwendungsmöglichkeiten und Einsatzbereiche für KI-Lösungen evaluiert und strukturiert in die Umsetzung gebracht werden sowie bestehende Initiativen gebündelt werden.

Ansprechpartner



Jorinde Wittkugel
FORESIGHT STRATEGIST

jorinde.wittkugel@starfinanz.de

David Pinzauti
FORESIGHT STRATEGIST

david.pinzauti@starfinanz.de

BACKUP

BESTEHENDE KI INITIATIVEN IN DER SPARKASSEN-FINANZGRUPPE* – 1/8 (INTERNE PROZESSE)

Titel der Aktivität	Beschreibung	Institut der SFG	Ansprechpartner
Dokumentenerkennung	Scannen sowie auslesen und durchdringen von Dokumenten. KI-basierte Dokumentenerkennung kann die Bearbeitungszeit von Aufgaben erheblich verkürzen.	KIXpertS	Robert Angrisani (FI-SP)
KI-Assistent Isabel	Isabel unterstützt z. B. Service-Mitarbeiter bei dem Prozess der Girokonto-Eröffnung. Sie hat ein ausgeprägtes Sprachverständnis von natürlichen Dialogen mit einem oder zwischen zwei Menschen und kann so die Intention der Kunden erkennen und kontextbezogene Handlungen ableiten.	KIXpertS	Andreas Totok (FI-SP)
Robotic Process Automation (RPA)	Desktop-Automation/Low-Code-Entwicklung	KIXpertS	Urs Marquardt (FI-SP)
Leonso	Leonso kann Service-Aufträge und Ereignisse vollständig automatisch bearbeiten.	Sparkasse Südholstein Sparkasse KölnBonn	/
Anomalie-Erkennung	Erkennung von Muster in Daten, welche nicht zu den selbstgruppierten Kategorien gehören, z. B. Stadt Frankfurt und Land Spanien.	Deka	Dr. Dieter Korus Markus Schmid Suraj Shayan
POC Process Mining	Lana Labs ist eine innovative Lösung für die automatisierte Analyse von Geschäfts- und Produktionsprozesse. In der Baufinanzierung kann durch die Dokumentenaufbereitung 2-3 Tage Bearbeitungszeit gespart werden.	Kreissparkasse Köln	Sven Eschmann (KSK Köln)
Process Mining	Potenzielle Anwendungsgebiete: Vertriebssteuerung, Personalbedarfsplanung, Process und Product Owner, Unterstützung Kundenreise	KölnBonn	Jana Gebauer
Koala (kooperatives Analyse Lab)	Koala macht eine übergreifende Nutzung von Daten möglich. G4 Initiative, Austausch von Use Cases, Potential im Standort einbiegen, Robotic, BU und ML, Unterbau von Koala Data Lake von Köln.	FI/SR/Haspa/SKB	/

* Bestehenden Initiativen wurden durch die teilnehmenden Sparkassen, zentrale Dienstleister und den DSGV bereitgestellt und beschrieben.

BESTEHENDE KI INITIATIVEN IN DER SPARKASSEN-FINANZGRUPPE* – 2/8 (INTERNE PROZESSE)

Titel der Aktivität	Beschreibung	Institut der SFG	Ansprechpartner
Scoring	Scoring der KölnBonn als Ergänzung des S-ratings Angebots.	KölnBonn	S-rating
Insights	Eigene ZV-Analysen und Nutzen des Standards der s-ratings; Insights fließen in Kontaktpunktmanagement	KölnBonn	S-rating
Kaufsignale	Eruieren von Verhalten, um Kaufsignale auf der Sparkassen Website abzuleiten.	KölnBonn	S-rating
Kontaktpunktmanagement (KPM)	Integriertes Ansprachemanagement: richtigen Kunden zur richtigen Thema , richtiger Kanal und Zeitpunkt ansprechen. Projekt ongoing.	KölnBonn	/
E-Mail Klassifikation	Automatische E-Mail Klassifizierung um Mails in Kategorien einzuordnen.	Deka	Dr. Dieter Korus Markus Schmid
Vertragsanalayse	Automatische Klassifizierung von Verträgen. Ein langwieriger Prozess der Vertragsverhandlung kann durch die automatische Vertragsanalyse ergänzt wwerden.	Deka	Markus Schmid
Process Mining (ET3/ Vorstudie)	Plattform, Vertriebssteuerung, Prozessoptimierung	DSGV/FI	/
Analyse von Fach-/ Rechtstexten	Prüfung von Texten auf Relevanz.	SIZ	/
KundenStimmungscockpit	Über Natural Language Processing und Manchine Learning wird sämtliche in digitaler Form vorliegende und digitalisierbare Kommunikation mit dem Kunden analysiert und systematisch aufbereitet, um in einem Kundenstimmungscockpit darzustellen, welche Themen und Angebote aus Sicht des Kunden die Tops und Flops sind.	Berliner Sparkasse S-MM	Rolf Burkart Christopher Pötzsch

* Bestehenden Initiativen wurden durch die teilnehmenden Sparkassen, zentrale Dienstleister und den DSGV bereitgestellt und beschrieben.

BESTEHENDE KI INITIATIVEN IN DER SPARKASSEN-FINANZGRUPPE* – 3/8 (KUNDENSERVICE)

Titel der Aktivität	Beschreibung	Institut der SFG	Ansprechpartner
Freddy Fuchs - die intelligente FAQ	Fredy Fuchs kann häufig gestellte Fragen durch Selfservice auf der Website schnell klären.	Berliner Sparkasse	Daniela Gommert (Birds Nest)
Chat-Bot S-Broker	/	Deka	/
Linda	Chatbot Linda, die digitale Assistentin der Sparkasse. Hilft Kunden sich auf der Website zurecht zu finden. Nicht KI-basiert.	S-MM	/
Anna	Anna kann bankfachliche Anliegen der Kunden im natürlich-sprachlichen Dialog erkennen und beantworten.	S-MM	/
Sina	Smart Assistent Sina spricht Kunden automatisiert, zielgerichtet und individuell zu Produkten und Services der Sparkassen an.	SFP	/

* Bestehenden Initiativen wurden durch die teilnehmenden Sparkassen, zentrale Dienstleister und den DSGV bereitgestellt und beschrieben.

BESTEHENDE KI INITIATIVEN IN DER SPARKASSEN-FINANZGRUPPE* – 4/8 (KUNDENSERVICE)

Titel der Aktivität	Beschreibung	Institut der SFG	Ansprechpartner
Pepper & Temi	Service-Roboter Temi ist ein fahrendes Tablet mit Gestik und Mimik. Es wird im Inno-Lab eingesetzt.	Kreisparkasse Köln Ostsächsische Sparkasse Dresden	Sven Eschmann
CAP-Plattform	Ist eine Plattform für Chatbots. Wird auch für Linda 2.0 und Ana eingesetzt.	FI	/
Physische Robotic	Roboter Pepper in Kooperation mit der freien Universität Berlin. Pandemie bedingt zur Zeit pausiert.	Berliner Sparkasse	/
Sparkasse Hilft	Ein Self-Service mit den häufigsten Fragen auf der Startseite.	S-MM	/
Baufi-App	Erstellung von Baifinanzierungs-Zertifikaten aus PSD2-Umsätzen sowie Dokumentenupload und Analyse für Sbschlussprozesse.	Sparkasse Bremen	Thede Küntzel

* Bestehenden Initiativen wurden durch die teilnehmenden Sparkassen, zentrale Dienstleister und den DSGV bereitgestellt und beschrieben.

BESTEHENDE KI INITIATIVEN IN DER SPARKASSEN-FINANZGRUPPE* – 5/8 (GESCHÄFTSFÜHRUNG ENTSCHEIDUNG)

Titel der Aktivität	Beschreibung	Institut der SFG	Ansprechpartner
Digitale Agenda	TP2 Benchmarking	DSGV	/
Initiative D3M	Schaffung von KPIs für DSGV Projekte	DSGV	/
Digitale Agenda 3.0	TP datenbasierte Endkundenzentrierung (Data Lake Use Cases / Benchmarking Kennzahlen / Analyse der gesamten Customer Journey)	DSGV	/

* Bestehenden Initiativen wurden durch die teilnehmenden Sparkassen, zentrale Dienstleister und den DSGV bereitgestellt und beschrieben.

BESTEHENDE KI INITIATIVEN IN DER SPARKASSEN-FINANZGRUPPE* – 6/8 (GELD- UND KAPITALANLAGE)

Titel der Aktivität	Beschreibung	Institut der SFG	Ansprechpartner
S-Broker Analyse Kit	Portfolio-Optimierung: Bestimmung der optimalen Asset-gewichtung nach Risiko und Redite Recommender-Engine: Vorschlag für Assets basierend auf ähnlichen Kunden	Deka	Markus Schmid Thomas Zwingmann Dwarak Vittal
Bestimmung durch Marktsignale anhand von News und Marktdaten	Impulse für Einschätzung von Wertpapieren.	Deka	Deka-Quant. FOndmanagement: Dr. Dominik Wolff Dr. Fabian Echterling
Smavesto	Smavesto ist ein Robo-Advisor	Sparkasse Bremen	Patrick Paech (Smavesto GmbH)
saxx anlage	Rendite und Nachhaltigkeit: Automatisiertes Anlage Depot	Ostsächsische Sparkasse Dresden	/

* Bestehenden Initiativen wurden durch die teilnehmenden Sparkassen, zentrale Dienstleister und den DSGV bereitgestellt und beschrieben.

BESTEHENDE KI INITIATIVEN IN DER SPARKASSEN-FINANZGRUPPE* – 7/8 (FINANZIERUNG FK)

Titel der Aktivität	Beschreibung	Institut der SFG	Ansprechpartner
Score/Insights	Scores und Insights FK-Geschäfte	SR	/
Neonlab	Übertragung von Daten BWA/JA ins OSP/Analyse System	Gewinner Symbioticon	/

* Bestehenden Initiativen wurden durch die teilnehmenden Sparkassen, zentrale Dienstleister und den DSGV bereitgestellt und beschrieben.

BESTEHENDE KI INITIATIVEN IN DER SPARKASSEN-FINANZGRUPPE* – 8/8 (BACKOFFICE/MARKTERFOLG)

Titel der Aktivität	Beschreibung	Institut der SFG	Ansprechpartner
DFKO Digitalisierung Offenlegung	Sieger Symbioticon 21/22 (Deep Neuron LAB) - plus Unterstützungsbudget mit 5 Sparkassen (kurz vor Pilotphase)	Stadtsparkasse Düsseldorf Deep Neuron LAB	Cedric Klein (SSKD)
Leonso/Engram/ Rheinlandmobil	Automatisierung von Prozessen aus IFA oder SA	/	/
PAD	Bearbeitung Kontenwechselhilfe nach ZKG	S-MM finleap connect	/

* Bestehenden Initiativen wurden durch die teilnehmenden Sparkassen, zentrale Dienstleister und den DSGV bereitgestellt und beschrieben.

IMPRESSUM

SPARKASSEN INNOVATION HUB

Alle in der Präsentation vorgestellten Arbeitsergebnisse sind Eigentum der Star Finanz - Software Entwicklung und Vertriebs GmbH. Diese dürfen nicht ohne Genehmigung des Unternehmens verwendet werden und auch die Weitergabe an Dritte ist nicht erlaubt.

Star Finanz-Software Entwicklung und Vertriebs GmbH
Grüner Deich 15
D 20097 Hamburg
Amtsgericht Hamburg HRB 64916