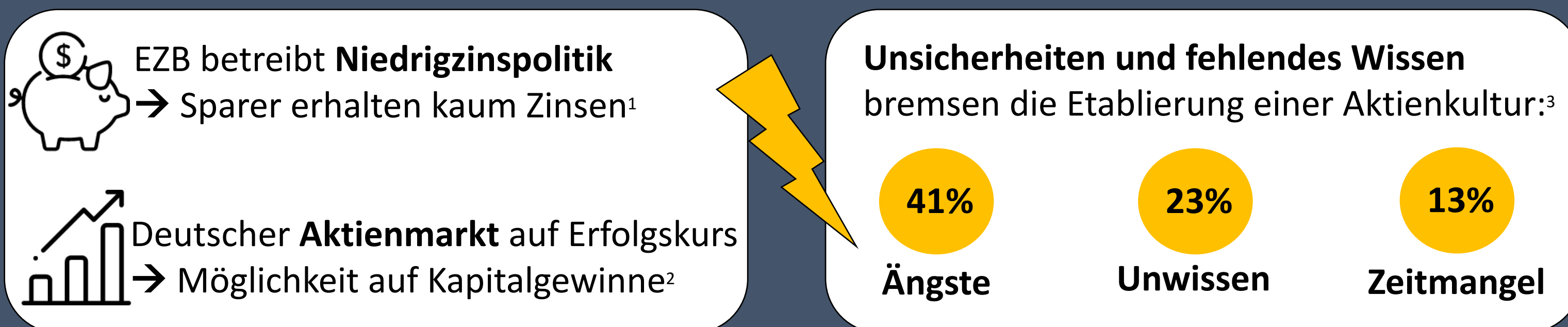


My Money Mentor –

Einsatz eines Sprachassistenten als innovative Form der Bankberatung

- **Bankberatung** ist vor allem während der aktuellen **Niedrigzinspolitik** wichtig
- Neue digitale Form der Beratung mit dem **My Money Mentor** - Applikation für mobile Endgeräte mit integrierter Sprachsteuerung
- Ermöglicht **einfache, flexible und individuelle** Beratung zu Finanzprodukten

1. Aktuelle Trends und Hintergründe



Bedarf an Beratung

Die **Digitalisierung** verändert die Erwartung an die persönliche Beratung.
77% der Deutschen nutzen das **Internet** als **Informationsquelle** für Finanzangelegenheiten⁴

2. My Money Mentor – Ihr mobiler Bankberater

Mit dem **My Money Mentor** wird **Bankberatung mobil**

- Installation als App für mobile Endgeräte
- Integration von Sprachsteuerung ermöglicht natürliche Kommunikation
- Individuelle Beratung basierend auf Bedürfnissen und Wünschen der Kunden

1. Schritt: Kreation eines eignen Avatars als My Money Mentor

2. Schritt: Analyse des Dialogs

Stimmelage

z.B. Lautstärke, Tonlage, Geschwindigkeit
→ Ermittelt **Emotionen** (z.B. Unsicherheiten)

Inhalt

z.B. Begriffe, Thematiken
→ Ermittelt **Interessensbereiche**

Ausdruck

z.B. Fachbegriffe, Sprachstil
→ Ermittelt **Kenntnisstand**

2. Schritt: Erkennung von Mustern und Zusammenhängen

3. Schritt: Beratung in Echtzeit



3. Was sind die Kundenmeinungen?

Mit Hilfe einer Befragung von Kunden im Alter von 24 - 30 Jahren (N =12) wurden folgende **Potenziale** und **Problematiken** identifiziert:

- **Individualisierte** Angebote
- **Flexibilität** (Zeit und Raum)
- **Einfache** Handhabung

- Fehlender **persönlicher Kontakt**
- Kein **Vertrauen** in die Leistung
- Unsicherheit bzgl. **Datenschutz**

4. Empfehlungen auf Basis der Kundenbefragung

Möglichkeiten zur **persönlichen Kontaktaufnahme** anbieten

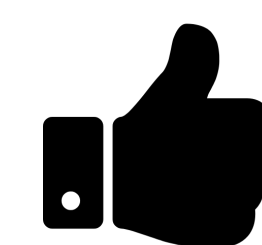


Demonstration der **Kompetenz** → Vertrauen entsteht aus **Routine** und **Erfahrungen**



Ehrlicher und **transparenter** Umgang mit den Daten

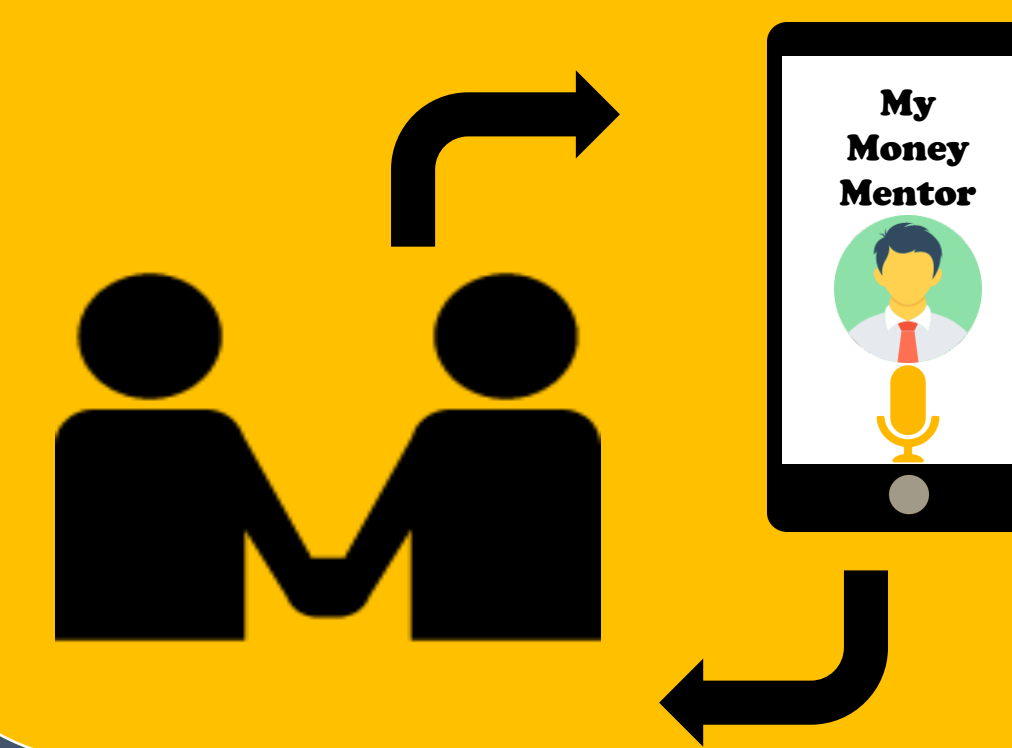
5. Ergebnis und Marktchancen



9 von 12 Kunden bewerten den **My Money Mentor** als insgesamt **positiv**.
Aber die Bedeutung des **persönlichen Kontaktes** ist weiterhin hoch.

Einsatz des **My Money Mentor** als:

- Erste und grundlegende **Informationsrecherche** zu Finanzprodukten
- **Unterstützung** bzw. vorgelagerte Stufe zur persönlichen Bankberatung



Referenzen:

1. Bundeszentrale für politische Bildung (2016)
2. Bundesverband deutscher Banken (2016)
3. Deutsches Aktieninstitut e.V.(2015)
4. Bank of Scotland (2016)

Kontakt:

Christina Leuchtweis



cleuchtw@stud.hs-offenburg.de