

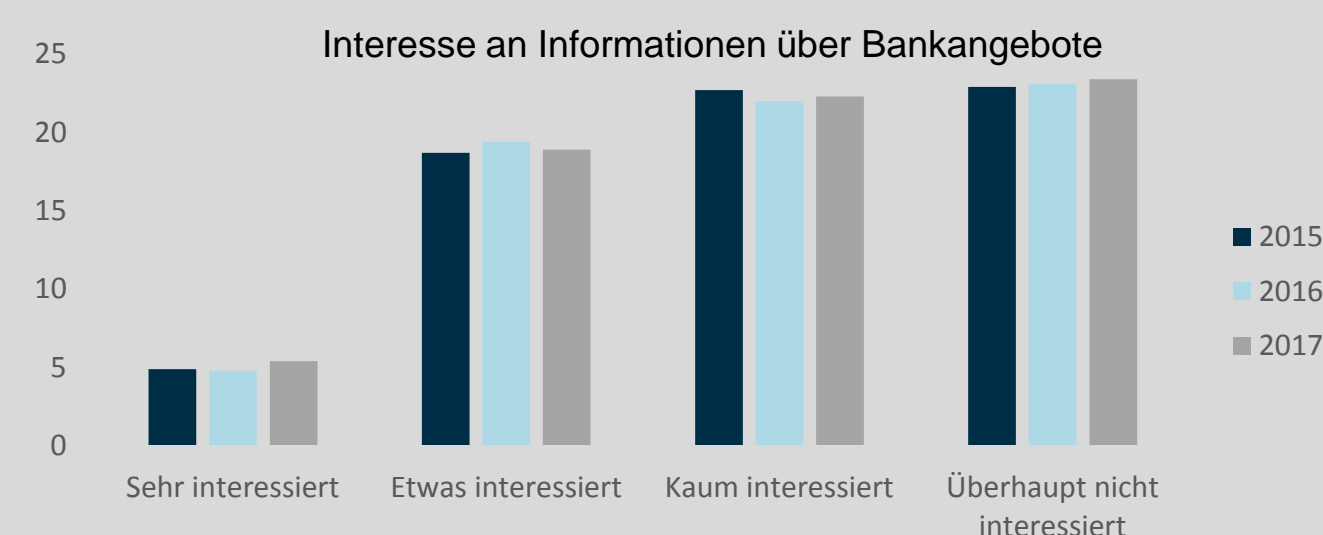
Management Summary

Eine Technologie, die mit Hilfe von Sprachassistenten eine persönliche Erstberatung individueller Angebote einer Bank in den eigenen vier Wänden ermöglicht. Sie löst nicht nur aktuell vorhandene Probleme der Bankinstitute, sondern vielmehr auch mögliche Probleme und Herausforderungen derer Kunden.

„Ich bin fast 18 und hab keine Ahnung von Steuern, Miete oder Versicherungen. Aber ich kann 'ne Gedichtsanalyse schreiben. In vier Sprachen.“ (1)

Die sensible Thematik der Finanzbildung steht seither äußerst stark in der Kritik, wenngleich die Bedeutung über das Wissen von Geld und persönlichen Finanzen in den nächsten zehn Jahren weiter ansteigen wird.(2)

Problem: Defizite aufgrund von Desinteresse bei der finanziellen Bildung und zu viele Geldausgaben als Folge. Eine große Hürde beim Persönlichen Berater einen Termin zu Vereinbaren oder Angst vor Produktaufdrängung.(2)



Durchführung einer Umfrage mit Hilfe eines Fragebogens

Dies hat zum Vorteil, gezielt Fragen an die Zielgruppe zu richten und schnell aktuelle Meinungen einholen zu können. Wie geeignet erscheint die präsentierte Lösung?



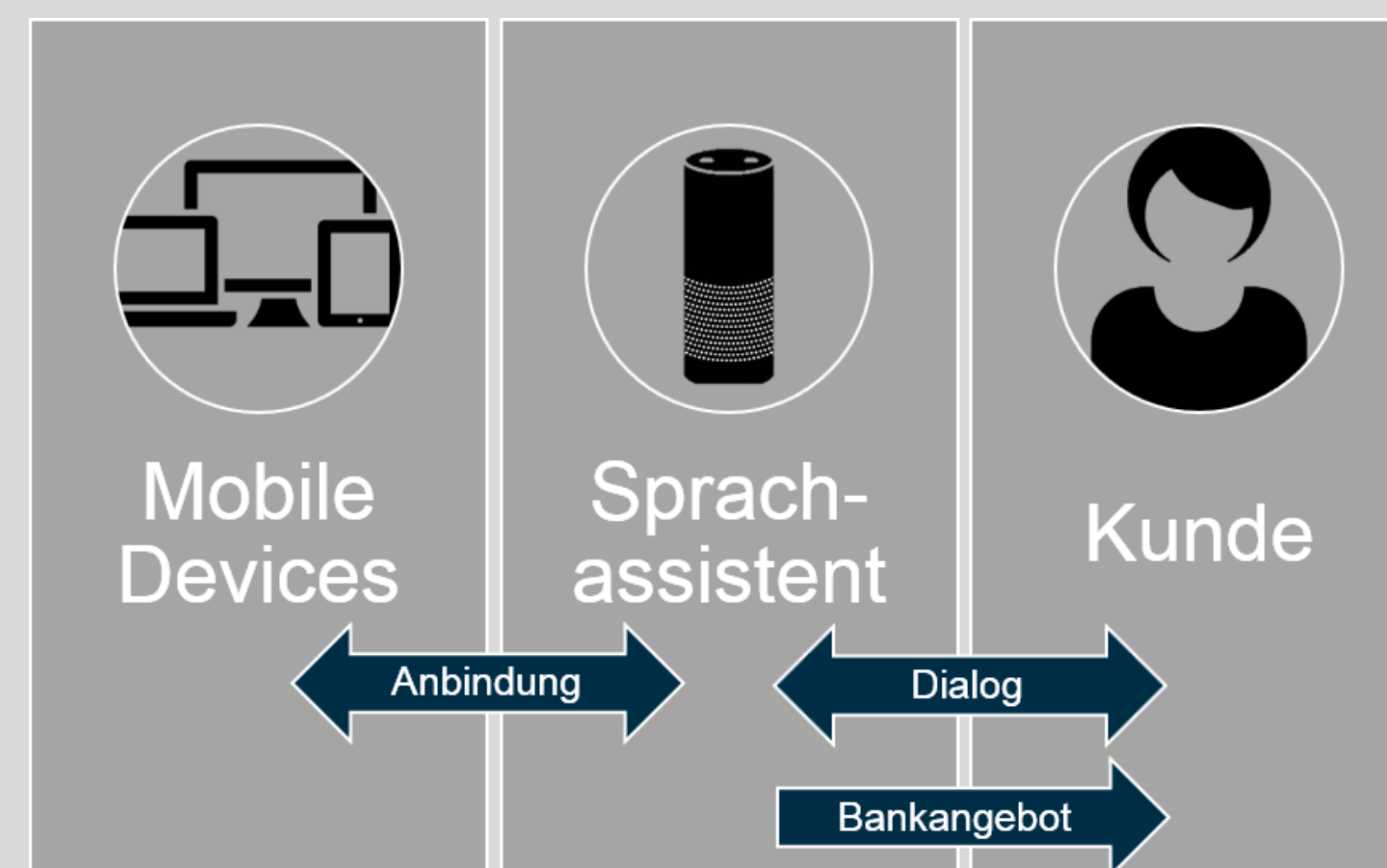
- Mehr als die Hälfte ist bereit, wenn auch nur in einem eingeschränkten Bereich, ihre Aktivitäten tracken zu lassen
- Vier Personen würden den ganzen Lösungsansatz, inklusiver Anbindung an den Kalender des Smartphones umsetzen.
- Zwei Personen sind nicht abgeneigt von der Idee, möchten allerdings keine Hintergrundanbindung
- Mehr als die Hälfte ist davon angetan, bestimmte Angebote der Bank mündlich abzuschließen



- Neun besitzen keinen Sprachassistenten
- Ältere Generation zeigt noch kein Verständnis für die Technologie

Top oder Flop?

Die Lösung - Ein persönlicher Berater für zu Hause



1. Alle bekannten Kundendaten werden in das Spracherkennungssystem überführt.
2. Generell findet der Sprachassistent hauptsächlich mit Hilfe von konkret gestellten Fragen wichtige Informationen über den Kunden heraus, um so selbstständig eine personalisierte Selektion vorzunehmen und zu identifizieren, was für den Kunden interessant sein könnte.
3. Mit dem Anbinden des persönlichen Kalenders aus dem Smartphone oder Laptop könnte im Hintergrund eine Option geschaffen werden, die der Nutzer freiwillig als Zusatzinformationsbasis seinem Assistenten zu Verfügung stellt.
4. Auf Basis dieser Informationen macht der Sprachassistent Produktvorschläge.
5. Ist ein passendes Produkt gefunden, so kann der Sprachassistent direkt einen Termin beim persönlichen Berater in der Filiale hinterlegen oder auf Wunsch des Kunden den Vertrag direkt online abschließen.

Eine äußerst starke Akzeptanz eines Sprachassistenten ist bei der jüngeren Zielgruppe zu erkennen.

- ➔ Richtige Kanäle identifizieren und passende Kommunikationsmittel schaffen, um die Kunden zu erreichen und die Bekanntheit der Idee zu steigern.

Gründe warum die ältere Generation der Befragten dem Sprachassistenten eher kritisch entgegensehen: Angst kann eine große Rolle spielen, da ein Umgang mit solch einer Technik völlig neu ist und das nötige Knowhow fehlt oder es könnte als sehr kompliziert und im Alter nicht mehr erlernbar wahrgenommen werden.

- ➔ Kurse mit „Schritt-für-Schritt Anleitung“ und ein Service-Ansprechpartner, der jederzeit zur Verfügung steht, anbieten. Der Lautsprecher ist für die Zielgruppe von der Bank gegen eine Gebühr zu leihen. Auch hier sind die richtigen Kommunikationkanäle zu identifizieren.

Die Zukunft des persönlichen Beraters

Warum vielen Menschen durch fehlendes Wissen Geld entgeht

KI erobert die Wohnzimmer

Künstliche Intelligenz

KI ist ein Oberbegriff für eine technische Entwicklung, die traditionell im Zusammenhang mit der Simulation von menschlichem Denken und Handeln gepaart mit Intelligenz steht.(3)

Maschinelles Lernen

Dabei geht es um die Technik, welche die IT-Systeme in die Lage versetzt, auf Basis vorhandener Datenbestände und Algorithmen Muster und Gesetzmäßigkeiten zu erkennen und Lösungen zu entwickeln. Die gewonnenen Erkenntnisse lassen sich verallgemeinern und für neue Problemlösungen von unbekanntem Daten verwenden.(4)

Derzeit sind in diesem Kontext sogenannte Sprachassistenten wie Amazons Alexa oder Google Home sehr populär. Diese Technik hat in den letzten Jahren schon enorme Fortschritte gemacht und wird künftig mit großer Wahrscheinlichkeit auch weiter verbessert.