

Bankberatung durch sprachgesteuerte 3D-Projektion

Digitalisierung in der Bankberatung

Systeme wie ein Sprachassistent werden durch intensiver werdende Forschung und Entwicklung dazu befähigt, selbstständig Wissen aufzunehmen und zu erweitern.

Um den Sprachassistenten auch in der Bankberatung einsetzen zu können, wird ein Hologramm-Projektor implementiert. Die nonverbale Kommunikation und der persönliche Dialog zwischen Kunde und Berater bleiben erhalten.

Kundenbedürfnisse digital erkennen¹

- Großer Wettbewerb
- Digitaler Wandel innerhalb der Gesellschaft
- Gefahr eines Vertrauensverlustes in der Bankberatung durch automatisierte Sprachtechnologien

Sprachassistent mit Hologramm-Projektor

Übertragung von Beratungstätigkeiten auf Sprachassistenten mit integriertem Hologramm-Projektor zur Förderung von Vertrauen und nonverbaler Kommunikation.

Flexible Bankberatung auf dem heimischen Sofa

1. Phase

- Einsatz der Technologie für erste kleinere Beratungsgespräche
- Algorithmen werten die Dialoge aus → Datenbanken werden erstellt.
- KI erlernt menschliche Mimik und Gestik

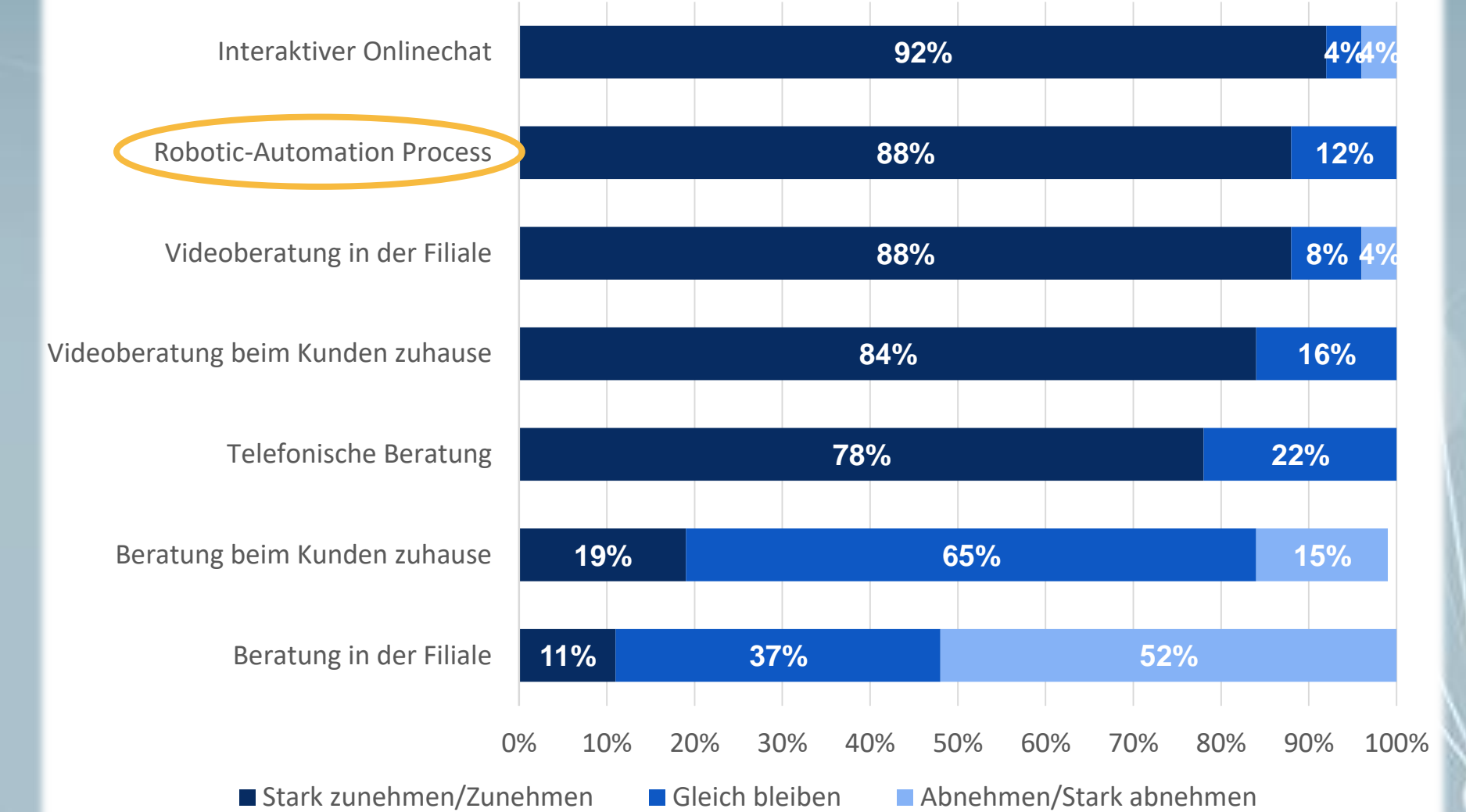


2. Phase

3. Phase

- KI übernimmt vollkommen autonom auch komplexe Beratungsgespräche
- Bankberater wird durch einen identisch aussehenden virtuellen Bankberater ersetzt,
- Projizierung im Hologramm

Entwicklung der Bankberatung bis zum Jahr 2020 aus Sicht der Kunden³



Robotic-Automation Process - Realität oder Fiktion?

Damit Kunden und Banken die Technologie akzeptieren, muss der Nutzen dieser deutlich hervorgehoben werden.

Realität: Zielgruppenorientierter Dialog zwischen KI und Kunde für eine erfolgreiche Kundenbindung.

Die KI geht Hand in Hand mit dem Kunden

Die Technologie schafft einen persönlichen Dialog und entwickelt sich auf Basis der Kundenbedürfnisse immer weiter.

Quellen:
1 Vgl. Oberle, S.; Hein, H.; Lahmann, M. (2016), S. 18f.
2 In Anlehnung an: Bernhard, W. (o. J.), S.16f.
3 O. V. (2016): Statista.com.