



**Hochschule Offenburg**  
offenburg.university

Fakultät Betriebswirtschaft und Wirtschaftsingenieurwesen

---

## **Integration von künstlicher Intelligenz am Arbeitsplatz**

---

ML-basiertes Dialogmarketing in der Finanzbranche  
Einsatzmöglichkeiten innovativer Sprachsteuerungs-  
technologien für einen nutzeroptimierten Service

Whitepaper im Fach Dialogmarketing DEC

Von

**Christine Matt**

Studiengang:	DEC
Semester:	Semester 1
Email-Adresse:	cmatt1@stud.hs-offenburg.de
Betreuer:	Prof. Dr. Andrea Müller
Bearbeitungszeitraum/Abgabe:	29. Januar 2018

## Eidesstattliche Erklärung

Hiermit versichere ich eidesstattlich, dass ich die vorliegende Arbeit mit dem Thema

### **Integration von künstlicher Intelligenz am Arbeitsplatz**

von mir selbstständig und ohne unerlaubte fremde Hilfe angefertigt worden ist, insbesondere, dass ich alle Stellen, die wörtlich oder annähernd wörtlich oder dem Gedanken nach aus Veröffentlichungen, unveröffentlichten Unterlagen und Gesprächen entnommen worden sind, als solche an den entsprechenden Stellen innerhalb der Arbeit durch Zitate kenntlich gemacht habe, wobei in den Zitaten jeweils der Umfang der entnommenen Originalzitate kenntlich gemacht wurde. Die Arbeit lag in gleicher oder ähnlicher Fassung noch keiner Prüfungsbehörde vor und wurde bisher nicht veröffentlicht. Ich bin mir bewusst, dass eine falsche Versicherung rechtliche Folgen haben wird.

Offenburg, 29. Januar 2018



---

Christine Matt

## **Management Summary**

Ein entscheidender Erfolgsfaktor bei der digitalen Transformation sind die Mitarbeiter. Sie müssen den Mehrwert von künstlicher Intelligenz dem Kunden transportieren und selbst für die gegenwärtige Entwicklung qualifiziert und ausgebildet werden. Das Personalmanagement nimmt hierbei eine Schlüsselrolle ein. Im Zusammenhang mit der Einführung neuer Technologien, wie etwa der Integration von Sprachassistenten am Arbeitsplatz, ist es notwendig die Beschäftigten in den Veränderungsprozess frühzeitig einzubinden, offen zu kommunizieren und die Bereicherung in der täglichen Arbeit nachweislich zu belegen.

---

## Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis .....	II
Tabellenverzeichnis .....	III
Abkürzungsverzeichnis .....	IV
1. Die nächste Generation.....	1
2. Erfolgsfaktor Unternehmenskultur im Kontext des technologischen Wandels.....	2
3. Der Schlüssel zum Erfolg sind die Mitarbeiter .....	4
4. Kommunikation auf Augenhöhe.....	6
5. Die digitale Transformation wird kein Ende nehmen .....	8
6. Literaturverzeichnis .....	9
7. Anhang .....	10

---

## **Abbildungsverzeichnis**

**Abbildung 1:** Einflussfaktoren und Vorgehensweise bei der Personalplanung..... 2

---

## **Tabellenverzeichnis**

**Tabelle 1:** Zukunftsaufgaben für den Sprachassistenten am Arbeitsplatz ..... 5

---

## Abkürzungsverzeichnis

KI	Künstliche Intelligenz
ML	Maschinelles Lernen
ROI	Return on Investment

## 1. Die nächste Generation

„Banking is necessary. Banks are not!“<sup>1</sup> dieses Zitat von Dick Kovacevich, dem ehemaligen CEO von Wells Fargo, sorgt für kontroverse Diskussion und wird in Zeiten der digitalen Transformation gerne als Parole genutzt. In der Tat sind Banken derzeit massivem Wettbewerb ausgesetzt und steuern einem Paradigmenwechsel entgegen. Durch das Niedrigzinsumfeld verspüren Finanzinstitute erhöhten Kostendruck.<sup>2</sup>

Neue Marktbegleiter und schnell wachsende Technologien sorgen für Konkurrenz und führen dazu, dass sich Kundenerwartungen verändern. Die Banken sind daher gefordert, den Kunden stärker an sich zu binden. Das bedeutet den Kunden besser zu verstehen, individuellere Leistungsangebote zu entwickeln und ihn dabei omnipräsent in der richtigen Ansprache abzuholen.<sup>3</sup>

Dies ist insbesondere durch den Einsatz von innovativer künstlicher Intelligenz (KI) möglich. Selbstlernende Algorithmen und wissensbasierte Systeme kombiniert mit hochentwickelten Sprachfähigkeiten<sup>4</sup>, sind in der Lage mit großer Genauigkeit Predictive Analytics durchzuführen und standardisierte Prozesse automatisch abzuwickeln.<sup>5</sup>

Aufgrund des großen Datenvolumens und regelbasierten Prozessen, ist vor allem die Finanzbranche prädestiniert, sich dieser technologischen Weiterentwicklung anzunehmen. Umfragen zufolge beschäftigt sich aktuell jede zweite Bank oder Versicherung mit dem Thema künstliche Intelligenz.<sup>6</sup>

Doch was nützt die beste technische Ausstattung, wenn die Mitarbeiter mit den neuen Anforderungen nicht mithalten können? Durch den Einsatz von KI verändern sich die Anforderungen an den Arbeitsalltag. Für eine erfolgreiche Integration von maschinellem Lernen (ML) am Arbeitsplatz sind die Banken gefordert, frühzeitig involvierte Arbeitsbereiche und Abteilungen in die neuen Unternehmensziele einzubeziehen.<sup>7</sup>

Das vorliegende Paper thematisiert die Implementierung von künstlicher Intelligenz am Arbeitsplatz aus Sicht des Personalmanagements und der Mitarbeiter. Hierzu werden praktische Ansätze für die Einführung von KI vorgestellt und der Mehrwert durch den Einsatz von ML am Arbeitsplatz erörtert.

---

<sup>1</sup> Scholz, P. (2017); S. 3.

<sup>2</sup> Vgl. Burger, A. H. (2017); S. 39.

<sup>3</sup> Vgl. Stolberg, M. (2017); S. 232.

<sup>4</sup> Vgl. Bruns, K.P.; Müller, G. (2017); S. 40.

<sup>5</sup> Vgl. Burger, A. H. (2017); S. 39.

<sup>6</sup> Vgl. Stolberg, M. (2017); S. 232.

<sup>7</sup> Vgl. Meyer, K. (2017); S. 15.



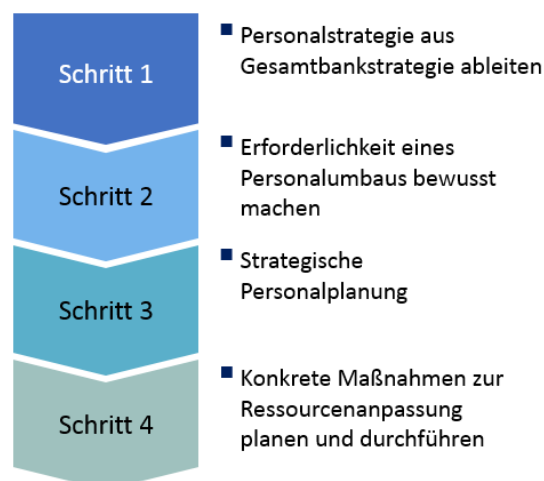
## 2. Erfolgsfaktor Unternehmenskultur im Kontext des technologischen Wandels

Der Einsatz von KI und selbstlernenden Algorithmen verändert branchenübergreifend die heutige Arbeitswelt grundlegend. Im Privatleben hat der Übergang zur permanenten Mobilität und Nutzung von Sprachassistenten im Alltag schon längst Anklang gefunden – gedruckte Bücher werden durch E-Books ersetzt oder Bankkonten via Smartphone online verwaltet.<sup>8</sup>

Neben der optimalen Verzahnung verschiedener Vertriebskanäle mit den neuen digitalen Möglichkeiten, ist es unabdingbar das Transformationsvorhaben in den Banken ganzheitlich umzusetzen.<sup>9</sup> Eine grundlegende Fragestellung für die Banken ist daher, welche Mitarbeiter und welche Kompetenzen die Bank der Zukunft braucht? Und welche Qualifizierungsschritte zum Aufbau einer digitalen Kompetenz notwendig sind?<sup>10</sup>

Dem Personalmanagement kommt im Zuge des Strukturwandels eine entscheidende Rolle zu. Vor dem Hintergrund, dass bestimmte Aufgaben und Funktionen an Bedeutung verlieren werden, muss sich die Aufbauorganisation weiterentwickeln und notwendige Rahmenbedingungen schaffen. Die Mitarbeiter müssen an die veränderten Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzanforderungen herangeführt, die Personalressourcen bedarfsgerecht geplant sowie technische Fertigkeiten und Skills trainiert werden.

Die folgende Abbildung veranschaulicht den Personalplanungsprozess:



**Abbildung 1:** Einflussfaktoren und Vorgehensweise bei der Personalplanung<sup>11</sup>

<sup>8</sup> Vgl. Meyer, K. (2017); S. 15.

<sup>9</sup> Vgl. Baecker, W. (2017); S. 22.

<sup>10</sup> Vgl. Baecker, W. (2017); S. 21.

<sup>11</sup> In Anlehnung an Baecker, W. (2017); S. 22.

Ausgehend von der Gesamtbankstrategie, worin das Zielbild der Omnikanal-Bank verankert ist, muss der Veränderungsprozess über alle Ebenen und Bereiche heruntergebrochen werden. Der Vorstand und die Führungskräfte agieren hierbei in einer Vorbildfunktion und sind gefordert, dem Veränderungsprozess voran zu schreiten.<sup>12</sup>

Währenddessen hat das Personalmanagement eine Unterstützungsfunktion und ist Ansprechpartner für alle Personalfragen.<sup>13</sup> Im nächsten Schritt werden die Anforderungen des Marktes bzw. der Kundenerwartungen mit der Gesamtbankstrategie in Einklang gebracht. Hieraus leitet sich der Personalumbau entsprechend ab.

Den Mitarbeitern muss bei diesem Schritt der Mehrwert durch die Implementierung von KI klar kommuniziert werden, damit ein allgemeines Verständnis für KI und die Umstrukturierung insgesamt geschaffen werden kann. Im Wesentlichen geht es darum, den Mitarbeiter zu entlasten – und diese Botschaft gilt es zu veranschaulichen und zu transportieren.

Durch die Auslagerung repetitiver Tätigkeiten entstehen freie Kapazitäten für menschliche Fähigkeiten wie Empathie und Kreativität.<sup>14</sup>

Dieser Schritt erfordert neue Führungsmethoden. Den Führungskräften muss es gelingen den Mitarbeiter abzuholen und Widerstände abzubauen bzw. die Angst vor Veränderungen zu nehmen. Gleichzeitig hat das Personalmanagement die Aufgabe eine strategische Personalplanung durchzuführen und die Personalressourcen quantitativ und qualitativ anzupassen. Das bedeutet, bei der Umsetzung des Omnikanal-Ziels wird es in bestimmten Bereichen Personaleinsparungen geben und die verbleibenden Mitarbeiter werden andere Aufgaben übernehmen müssen.<sup>15</sup>

Es werden Aufgaben in standardisierte Prozesse überführt und spezialisierte Tätigkeiten neu definiert. Und schließlich konkrete Maßnahmen für die proaktive Implementierung von KI am Arbeitsplatz eingeleitet.

---

<sup>12</sup> Vgl. Baecker, W. (2017); S. 22.

<sup>13</sup> Vgl. Baecker, W. (2017); S. 24.

<sup>14</sup> Vgl. Meyer, K. (2017); S. 15.

<sup>15</sup> Vgl. Baecker, W. (2017); S. 22.

### 3. Der Schlüssel zum Erfolg sind die Mitarbeiter

Für die Bankmitarbeiter ist es mühsam und zeitaufwendig wachsende Datenberge auszuwerten, Informationen in Beziehung zu setzen und Handlungsempfehlungen herauszufiltern. KI basierte Prozesse erledigen diese Arbeit in kürzester Zeit.

Die Sprachassistenten müssen das Gesprochene der Kunden verstehen bzw. ihre Anliegen entschlüsseln. Hier kommt den Mitarbeitern eine entscheidende Rolle zu. Ihnen wird die Aufgabe zuteil, den Sprachassistenten zu trainieren und den Deep Learning Prozess voranzutreiben.

Die zentrale Fragestellung ist daher, wie Akzeptanz bei den Bankmitarbeitern für die Einführung von KI an ihrem Arbeitsplatz geschaffen wird und welche Schritte für eine erfolgreiche Systemimplementierung notwendig sind.

Ein möglicher Lösungsansatz ist ein ganzheitlicher Anpassungsprozess über alle Bereiche hinweg, welcher den Sprachassistent in den Arbeitsalltag integriert und den Mehrwert von KI in den Vordergrund stellt. Es geht darum, die Mitarbeiter für die Omnikanalstrategie fit zu machen und interne Prozesse zu verschlanken. Dies gelingt, wenn der Mensch und die Maschine langfristig proaktiv zusammenarbeiten und beide voneinander lernen und sich gegenseitig unterstützen.

Die folgende Tabelle liefert eine Übersicht von Maßnahmen, die zu einer erfolgreichen Systemintegration beitragen:

Maßnahme	Beschreibung
<b>Offene Kommunikation</b>	Damit die Mitarbeiter die Veränderung an ihrem Arbeitsplatz akzeptieren, ist eine Kommunikation auf Augenhöhe notwendig. Das bedeutet im Kontext, eine offene und ehrliche Kommunikation von Seiten der Führungskräfte in Richtung Mitarbeiter sowie die Möglichkeit für die Mitarbeiter Kritik zu äußern.
<b>Ausbildungsplan</b>	Ähnlich wie ein Auszubildender, könnte der Sprachassistent verschiedene Abteilungen durchlaufen um Fachwissen und Soft Skills aufzubauen wie zum Beispiel: Methoden zur Risikobewertung, Verständnis von ökonomischen Zusammenhängen oder die Erstellung kundenspezifischer Angebote. <sup>16</sup> Analog zur beruflichen Ausbildung, sollte für das Training des Sprachassistenten einerseits ein konkreter Ausbildungsplan zu Grunde gelegt und andererseits ein Zeitpensum für das Deep Learning im Arbeitsalltag geschaffen werden, um das entsprechende Know-How aufzubauen.

<sup>16</sup> Vgl. Stolberg, M. (2017); S. 232f.

<b>Persönliche Assistenz/ Delegation von Standardaufgaben</b>	Schrittweise Übertragung routinierter Aufgaben an den Sprachassistenten, wobei der Schwierigkeitsgrad sukzessiv zunimmt: Die Delegation von Aufgaben, wie beispielsweise Kontoeröffnung oder die tägliche Prüfung überzogener Konten im Bereich Risikomanagement, verschafft dem Bankmitarbeiter mehr Kapazität im Arbeitsalltag. Zudem entstehen neue Aufgabenfelder für die Bankberater wie beispielweise das Coaching oder die Kontrolle der virtuellen Beratung durch Sprachassistenten <sup>17</sup> , was zugleich das Profil der Arbeitsstelle aufwertet.
<b>Audits &amp; Tests in Verbindung mit einem Anreizsystem</b>	Die Lernerfolge des Sprachassistenten müssen in regelmäßigen Audits überprüft werden, um eine Erfolgskontrolle durchführen zu können bzw. den Return on Investment (ROI) zu messen. Denkbar wäre, dass Führungskräfte eine „Klausur“ stellen und somit das transferierte Wissen an den Sprachassistenten abprüfen. Um den Lernerfolg zu steigern, kann in diesem Zusammenhang auch über ein Anreizsystem für Mitarbeiter nachgedacht werden, sodass besonderes Engagement extra vergütet wird.
<b>„Ankommen im Büro“</b>	Zur Steigerung des Wohlfühlbefindens am Arbeitsplatz wäre auch ein personalisiertes Dashboard denkbar. Mithilfe einer Schnittstelle, kann der Sprachassistent Informationen personalisiert zusammenstellen, wie zum Beispiel der Aktienkurs aus dem Internet abrufen. Wichtige Termine, dringende Aufgaben oder branchenspezifische Nachrichten werden mithilfe des Sprachassistenten illustriert.

**Tabelle 1:** Zukunftsaufgaben für den Sprachassistenten am Arbeitsplatz<sup>18</sup><sup>17</sup> Vgl. Stolberg, M. (2017); S. 235.<sup>18</sup> Eigene Darstellung.

## 4. Kommunikation auf Augenhöhe

Die Schließungen kleiner Bankfilialen zeigen, dass eine Umstrukturierung in der Finanzbranche im Vormarsch ist. Online- und Mobile-Banking lösen stationäre Dienststellen ab.

Die Bank in der Rolle des Arbeitgebers ist hierzulande gefordert, die Mitarbeiter gleichermaßen abzuholen und für die digitale Transformation vorzubereiten. Laut einer Mitarbeiterbefragung bei einer Regionalbank in Freiburg und bei der Sparkasse Offenburg/ Ortenau zum Thema künstliche Intelligenz am Arbeitsplatz, stellte sich heraus, dass sich viele Beschäftigten vor dem digitalen Wandel fürchten. „Vor allem weil dieser Wandel immer schneller wird und es dem ein oder anderen schwer fällt mit dieser Entwicklung Schritt zu halten“, teilte eine Bankmitarbeiterin im Interview mit.<sup>19</sup>

Dennoch stehen die Mitarbeiter dem Thema künstliche Intelligenz am Arbeitsplatz offen gegenüber. Auf die Frage: „Können Sie sich vorstellen mit einem Sprachassistenten im Arbeitsalltag zusammen zu arbeiten?“, haben vier der fünf Befragten geantwortet: „Wenn der Sprachassistent reibungslos und fehlerfrei funktioniert, würde eine Zusammenarbeit sogar eine Erleichterung darstellen.“ Das Erlernen neuer Qualifikationen, wird als unabdingbar eingestuft, um im heutigen Umfeld up-to-date zu bleiben.<sup>20</sup>

Wichtig war allen Interviewten, dass im Rahmen der Systemimplementierung eine offene und ehrliche Kommunikation von Seiten der Führungskräfte in Richtung der Mitarbeiter stattfindet, um Ängste z.B. vor dem Arbeitsplatzverlust präventiv entgegenzuwirken.

Auch die Bereitschaft negative Kritik anzunehmen und an der Verbesserung hinsichtlich Systemintegration zu arbeiten, haben die Befragten als essentiell bewertet. Maßgeblich für die Bankmitarbeiter war außerdem die Haltung des Vorgesetzten. Die Entscheidung eine Systemveränderung zu vollziehen gelingt demnach nur, wenn die Führungskraft von dem Projekt überzeugt ist, dahintersteht und das Team motiviert.

Die Idee, einen konkreten Ausbildungsplan für den Sprachassistenten zu erstellen, wurde positiv aufgefasst. „Wenn ich feste Lerninhalte vorgegeben bekäme, würde es mir leichter fallen den Sprachassistenten zu trainieren.“<sup>21</sup> Die Bereitschaft die Rolle des Ausbilders zu übernehmen ist vorhanden. Allerdings fehlt bislang das technische Verständnis im Umgang mit dem Sprachassistenten, wie z.B. Kenntnisse hinsichtlich der praktischen Anwendung von Trainingsmethoden, um den Deep Learning Prozess voran zu treiben.

---

<sup>19</sup> Anonym (2017); Expertenbefragung.

<sup>20</sup> Anonym (2017); Expertenbefragung.

<sup>21</sup> Anonym (2017); Expertenbefragung.

Die Interviewten sind der Meinung, dass dem Sprachassistenten schnell ein Basiswissen vermittelt werden könne, da in einem Kreditinstitut viele Prozesse standardisiert sind und anhand von Arbeitsanweisungen umgesetzt werden. Der Sprachassistent müsste zunächst diese Abläufe erlernen und bewältigen, damit er am Arbeitsplatz effizient eingesetzt werden kann. Probleme sehen die Befragten bei der Umsetzung von Soft Skills und bei komplexen Finanzierungen im Firmenkundenbereich.<sup>22</sup>

Damit der virtuelle Bankberater so menschlich wie möglich kommunizieren und handeln kann, müssen Fachwissen und Gepflogenheiten intensiv trainiert werden.<sup>23</sup> „Nicht jede Entscheidung innerhalb des Instituts kann nach gleichem Schema bzw. Arbeitsanweisung bearbeitet werden“, zweifeln die Mitarbeiter. Dem Sprachassistenten fehlt bislang noch Empathie für den persönlichen Kundendialog.

Die Kreditvergabe an einen Kunden ist ein gutes Beispiel um zu verdeutlichen, dass weiche Faktoren eine wichtige Rolle beim Verkaufsgespräch spielen. Umfangreiche Finanzierungsgeschäfte sind oft sehr zeitintensiv und verlangen Einfühlungsvermögen. Es wäre denkbar den Sprachassistenten in solchen Fällen als Vorstufe einzusetzen, wie z.B. zur Prüfung der Kreditwürdigkeit, um den Kreditvergabeprozess insgesamt zu beschleunigen.

Für das Erlernen der technischen Kompetenz, könnten die befragten Mitarbeiter es sich vorstellen, über unternehmenseigene Social Media, wie etwa ein Intranet oder Cloud basierte E-Learning Plattformen, sich das notwendige Know-How anzueignen.

Diese Lösungen bieten Möglichkeiten Erfahrungen schnell auszutauschen. Gleichzeitig können Hilfestellungen und Anleitungen zentral bereitgestellt werden, um Informationen jederzeit abrufbar zu machen.<sup>24</sup> Betreute Schulungen in definierten Zeitabständen seien darüber hinaus notwendig, um neuste Lernmethoden zu erlernen und weiterzuentwickeln.<sup>25</sup>

Ferner wünschten sich die Befragten einen konkreten Ansprechpartner, der für Belangen und Unsicherheiten permanent zur Verfügung steht.<sup>26</sup>

Und zuletzt hielten die Befragten es für sinnvoll, eine Art Beratungsgremium zusammenzustellen. Aus jeder Abteilung sollte ein Repräsentant als Multiplikator eingesetzt werden, der die Erfordernisse der jeweiligen Abteilungen in den Teambesprechungen vertritt und die Ergebnisse aus den Meetings seinem Team kommuniziert.

---

<sup>22</sup> Anonym (2017); Expertenbefragung.

<sup>23</sup> Vgl. Stolberg, M. (2017); S. 232f.

<sup>24</sup> Vgl. Meyer, K. (2017); S. 16.

<sup>25</sup> Anonym (2017); Expertenbefragung.

<sup>26</sup> Anonym (2017); Expertenbefragung.

## 5. Die digitale Transformation wird kein Ende nehmen

Aktuell wirft das Thema Datenschutz noch einige Fragen auf und erfordert Aufklärung. Insbesondere verlangen Mitarbeiter Transparenz darüber, welche Daten der Sprachassistent verwendet und speichert, da Sie sich von der KI überwacht fühlen.<sup>27</sup> Doch die Vorteile von KI liegen auf der Hand und der Trend bewegt sich in Richtung Omnikanalbank.

Finanzinstitute bieten in sogenannten „Selbstbedienungsbanken“ bereits Videoberaterterminals an. So können Bankkunden in Filialen in der kein Bankberater vor Ort ist, zu definierten Zeiten, eine Videoberatung durch einen Bankmitarbeiter anfordern. Diese Beratungsfunktion könnte ebenso eine visionäre Aufgabe für einen Sprachassistenten sein. Der Einsatz eines Sprachassistenten würde eine Direktberatung zu jeder Tageszeit möglich machen.

Ein weiteres visionäres Handlungsfeld könnte auch der Ausbau der Fähigkeit zur Empathie und Anwendungen im Bereich Cognitive Computing sein. Durch die Auswertung von Stimmungsbildern in den sozialen Netzwerken können Banken beispielsweise Konditionsänderungen austesten und prognostizieren, wie Kunden auf die Änderungen reagieren werden. Entsprechend der Reaktion können Maßnahmen und die Kommunikation auf das Verhalten abgestimmt werden.<sup>28</sup>

Laut einer Studie der Commerzbank, ist ein entscheidender Erfolgsfaktor ferner die Teamkonstellation. Eine Mischung aus jungen und erfahrenen Führungskräften sowie Neueinsteiger aus anderen Unternehmen sorgen demnach für neues Denken.<sup>29</sup>

Des Weiteren wird das Thema „Übergabe aus dem Sprachsystem auf einen Bildschirm“<sup>30</sup> eine Zukunftsaufgabe werden. Während einfache und standardisierte Routineaufgaben ohne Bildschirm auskommen, verlangen komplexe Erklärungsprozesse Visualisierungsmöglichkeiten.

Für eine zufriedenstellende Kundenberatung bei mehrschichtigen Sachverhalten, z.B. eine Baufinanzierung, wird eine Projizierung auf einen Bildschirm unabdingbar werden. Um ein vollständiges Verständnis zu schaffen, sind Grafiken, Tabellen oder Entwicklungskurven in der Finanzbranche notwendig. Diese Tools unterstützen den Dialog mit dem Kunden positiv und tragen zu einer bedarfsgerechten Beratung bei.<sup>31</sup>

---

<sup>27</sup> Vgl. Lütters, H. (2017); S.60.

<sup>28</sup> Vgl. Stolberg, M. (2017); S. 233.

<sup>29</sup> Vgl. unternehmerperspektiven.de.

<sup>30</sup> Puscher, F. (2017); S.45.

<sup>31</sup> Vgl. Puscher, F. (2017); S.46.

## 6. Literaturverzeichnis

**Bruns, K.P.; Müller, G. (2017):** Künstliche Intelligenz: Wegweiser in eine neue Banking-Epoche, in: Kreditwesen, Ausgabe 19, S. 40-41.

**Baecker, W. (2017):** Erfolgsfaktor Personal in Zeiten der Veränderung, in: Kreditwesen, Ausgabe 19, S. 21-24.

**Burger, A. H. (2017):** Robotik in Banken: Potenzial für effizientere Prozesse, in: bank und markt, Ausgabe 8, S. 38-40.

**Ferenz, A. (2017):** Next Generation: Neues Denken für die Wirtschaft, [https://www.unternehmerperspektiven.de/portal/media/unternehmerperspektiven/up-studien/up-studien-einzelseiten/up-pdf/UP17\\_Studie\\_Web-PDF.pdf](https://www.unternehmerperspektiven.de/portal/media/unternehmerperspektiven/up-studien/up-studien-einzelseiten/up-pdf/UP17_Studie_Web-PDF.pdf) (Zugriff am: 03.01.2018).

**Lütters, H. (2017):** „Sprich mit mir!“, in: Planung und Analyse, Ausgabe 5, Mai, S. 58-60.

**Meyer, K. (2017):** Der Personalbereich als Treiber der digitalen Transformation, in: Kreditwesen, Ausgabe 20, S. 15-17.

**Puscher, F. (2017):** Marketing im Sprachzeitalter, in: absatzwirtschaft, Ausgabe 6, S. 44-47.

**Scholz, P. (2017):** Droht Banken die feindliche Übernahme durch FinTechs?, in: CF Fachportal, Ausgabe 01-02, S. 3-7.

**Stolberg, M. (2017):** Finanzdienstleister investieren in künstliche Intelligenz, in: Finanzierung Leasing Factoring (FLF), Ausgabe 5, S. 232-235.

### Expertenbefragung:

**Anonym (2017):** Bankberaterin Sparkasse Offenburg/Ortenau, schriftliche Befragung am 28. Dezember 2017.

**Anonym (2017):** Bankberater/-innen Volksbank Freiburg, mündliche Befragung am 29. Dezember 2017.



## 7. Anhang

### Mitarbeiterbefragung: Einführung von künstlicher Intelligenz am Arbeitsplatz

Für die Evaluierung des Lösungsansatzes wurde folgender Fragebogen verwendet. Hierzu wurden fünf Bankmitarbeiter aus einer Regionalbank in Freiburg und der Sparkasse Offenburg/ Ortenau befragt.

1. Das Thema hybrider Kunde und Omnikanallösungen nimmt zu. Wie geht die Bank als Arbeitgeber mit diesem Thema um? Sind aktuell Umstrukturierungen geplant? Fürchten die Mitarbeiter den digitalen Wandel?
2. Können Sie sich vorstellen mit einem Sprachassistenten im Arbeitsalltag zusammen zu arbeiten? – Der Sprachassistent würde standardisierte Aufgaben übernehmen und Ihnen würde hierdurch mehr Zeit für andere Tätigkeiten frei geräumt werden.
  - Würden Sie der Arbeit des Sprachroboters vertrauen? Bzw. was wäre aus Ihrer Sicht notwendig, damit eine Vertrauensbasis geschaffen werden kann?
3. Welche Schritte sind Ihrer Meinung nach essentiell, damit Sie sich als Bankmitarbeiter/-in für die Systemeinführung abgeholt und vorbereitet fühlen?
  - Gibt es in Ihrer Bank eine standardisierte Vorgehensweise für die Einführung neuer Prozesse?
4. Wären Sie grundsätzlich dazu bereit sich die notwendigen Qualifikationen im Zuge der Implementierung des Sprachassistenten anzueignen?
5. Damit ein Sprachassistent nutzenbringend am Arbeitsplatz eingesetzt werden kann, muss er zunächst mit Fachwissen und Soft Skills „betankt“ werden (Deep Learning).
  - 5.1. Können Sie sich vorstellen, dass der Sprachassistent, analog zur beruflichen Ausbildung, verschiedene Abteilungen in Ihrer Bank durchläuft, um entsprechendes Fachwissen zu erlernen wie beispielsweise Methoden zur Risikobewertung oder Verständnis von ökonomischen Zusammenhängen? Wären Sie bereit die Rolle des „Ausbilders/ der Ausbilderin“ dabei zu übernehmen? Wie würden Sie vorgehen?

## 5.2. Welche Bedenken haben Sie?

6. Stellen Sie sich vor, ein Sprachassistent (beispielsweise Alexa) würde an Ihrem Arbeitsplatz eingeführt werden und Sie haben die Aufgabe von nun an mit ihm zusammen zu arbeiten. Welches Vorgesetztenverhalten wäre aus Ihrer Mitarbeiterperspektive wünschenswert?