



**Hochschule Offenburg**  
offenburg.university

Fakultät Betriebswirtschaft und Wirtschaftsingenieurwesen

---

# **Persönlicher Bankberater 2.0**

**„ML-basiertes Dialogmarketing in der Finanzbranche –  
Einsatzmöglichkeiten innovativer Sprachsteuerungs-  
technologien für einen nutzeroptimierten Service“**

---

Whitepaper im Fach Dialogmarketing DEC

von

Jessica Schindler

Studiengang:  
Semester:  
Betreuer:  
Abgabetermin:

DEC  
2  
Prof. Dr. Andrea Müller  
28.01.2018

## **Management Summary**

Wird von einem Produkt gesprochen, welches im Alltag immer häufiger Anwendung findet und eine Erleichterung für die Menschen darstellen soll, so ist die Wahrscheinlichkeit heute sehr hoch, dass es sich dabei um die brandaktuellen Sprachassistenten handelt. Auf Basis jüngster Technologien – insbesondere der künstlichen Intelligenz – werden diese Sprachassistenten immer ausgereifter und machen vor dem Einsatz in den verschiedensten Branchen keinen Halt.

So ist diese Thematik auch in der Welt der Banken bereits angekommen und es wird nachfolgend ein zukunftsweisender Entwurf dargestellt, wie mit Hilfe von Sprachassistenten eine persönliche Erstberatung für individuelle Angebote einer Bank in den eigenen vier Wänden aussehen könnte. Dieser Entwurf löst nicht nur aktuell vorhandene Probleme der Bankinstitute, sondern vielmehr auch mögliche Probleme und Herausforderungen derer Kunden.

---

## Inhaltsverzeichnis

1. Warum vielen Menschen durch fehlendes Wissen Geld entgeht .....	1
2. Künstliche Intelligenz erobert mit Sprachsteuerung die Wohnzimmer .....	2
3. Die Lösung für fehlendes Wissen: Ein Persönlicher Bankberater für zu Hause .....	4
4. Top oder Flop? .....	6
5. Die Zukunft des persönlichen Bankberaters für zu Hause .....	8
6. Literaturverzeichnis .....	10
7. Anhang .....	11

## 1. Warum vielen Menschen durch fehlendes Wissen Geld entgeht

*"Ich bin fast 18 und hab keine Ahnung von Steuern, Miete oder Versicherungen. Aber ich kann 'ne Gedichtsanalyse schreiben. In vier Sprachen."*<sup>1</sup>

Dieser Satz löste 2015 einen enormen Hype aus. Im Grunde bringt die Schülerin damit zum Ausdruck, nur unwichtige Themen auf dem bisherigen Bildungsweg gelernt zu haben. Viele Inhalte, die behandelt werden sind für die Zukunft in vielen Fällen irrelevant, wobei offensichtlich Wichtiges, wie z.B. das Erstellen einer Steuererklärung, einfach als selbstverständlich vorausgesetzt wird und unbehandelt bleibt.

Auch die sensible Thematik der Finanzbildung steht seither äußerst stark in der Kritik, wenngleich laut einer Studie des Baden-Württembergischen Genossenschaftsverbandes e.V. die Bedeutung über das Wissen von Geld und persönliche Finanzen in den nächsten zehn Jahren weiter ansteigen wird.<sup>2</sup> Das Ergebnis der Studie ist dennoch ernüchternd, denn neben Defiziten bei der finanziellen Bildung kommt hinzu, dass dieses Handicap den Betroffenen im alltäglichen Leben erst gar nicht auffällt und somit oft teure Folgen in Form von zu vielen Geldausgaben mit sich bringt.<sup>3</sup>

Für die jüngere Generation ist das Thema Finanzwissen langweilig und die Hauptverantwortlichen, wie es vor allem die Familie aber auch Schulen darstellen, zeigen ein deutliches Desinteresse an Informationen über Bankangebote. Dies verdeutlicht die Abbildung 1 einer Statistik über das Interesse der deutschen Bevölkerung an Informationen über Bankangebote auf der folgenden Seite.

Hinzu kommt die Hürde, mit einem Bankberater einen Termin auszumachen oder gar die Angst davor, dass bei einer möglichen Beratung Produkte aufgedrängt werden könnten.

---

<sup>1</sup> [www.spiegel.de](http://www.spiegel.de) (2015)

<sup>2</sup> Vgl. [www.wir-leben-genossenschaft.de](http://www.wir-leben-genossenschaft.de) (2017)

<sup>3</sup> Ebd.

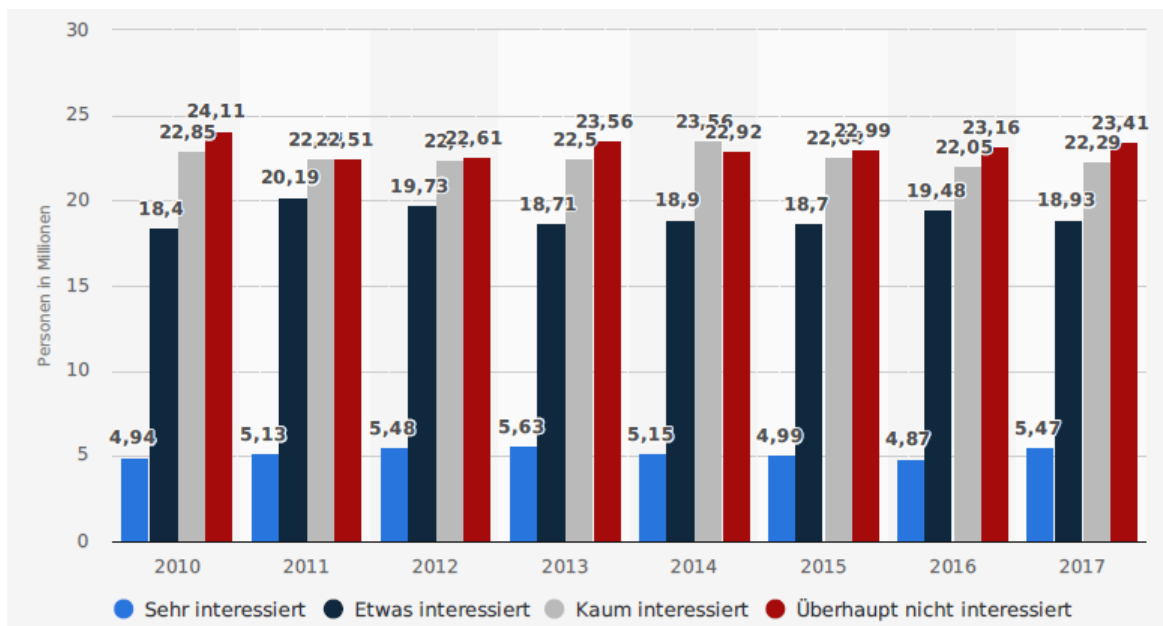


Abbildung 1: Interesse der deutschen Bevölkerung an Informationen über Angebote von Banken<sup>4</sup>

## 2. Künstliche Intelligenz erobert mit Sprachsteuerung 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.<sup>5</sup> Der Begriff Intelligenz ist dabei nicht unumstritten, im Fokus liegt jedoch die Intelligenz im Sinne menschlicher Intelligenz.

Weitaus interessantere Assoziationen birgt der Begriff „künstlich“. Neben positiven Verknüpfungen können unter diesem Begriff auch beispielsweise negative Gedanken aus Science-Fiction Filmen hervorgerufen werden, sodass die Frage entsteht, ob eine Modellierung oder Nachahmung unseres höchsten Guts, der Intelligenz und deren Verständnis, überhaupt sinnvoll ist. Solch verschiedene Interpretationsmöglichkeiten des Begriffs der künstlichen Intelligenz erschweren außerdem eine genauere Definition.<sup>6</sup>

Eine Begriffsdefinition im etwas weiteren Sinne lautet wie folgt:

*„KI ist die Fähigkeit digitaler Computer oder computergesteuerter Roboter, Aufgaben zu lösen, die normalerweise mit den höheren intellektuellen Verarbeitungsfähigkeiten von Menschen in Verbindung gebracht werden . . .“<sup>7</sup>*

<sup>4</sup> Statista.de (2017)

<sup>5</sup> Vgl. Mainzer, K. (2016), S. 2

<sup>6</sup> Vgl. Ertel, W. (2016), S. 1

<sup>7</sup> Ertel, W. (2016), S. 2 in Encyclopedia Britannica (1991)

Dennoch wird bei dieser Definition davon ausgegangen, dass jeder Computer, selbst dieser, der nur Texte speichern und später wieder abrufen kann, ein KI-System ist.<sup>8</sup> Daher beschreibt die folgende Definition nach Rich den Begriff genauer und charakterisiert, was bisher und auch in Zukunft auf diesem Gebiet aktuell sein wird:

*„Artificial Intelligence is the study of how to make computers do things at which, at the moment, people are better.“<sup>9</sup>*

Eine wesentliche Stärke menschlicher Intelligenz stellt die Lernfähigkeit dar. Wir sind in der Lage, uns an verschiedene Bedingungen anzupassen und durch Lernen das Verhalten entsprechend zu ändern. Ein zentrales Teilgebiet des Oberbegriffs KI stellt daher das maschinelle Lernen dar.<sup>10</sup>

Dabei geht es hauptsächlich 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 so gewonnenen Erkenntnisse lassen sich schließlich verallgemeinern und für neue Problemlösungen von unbekanntem Daten verwenden. Letztendlich wird künstliches Wissen aus Erfahrungen generiert und für neue Lösungen genutzt. Dies ist insbesondere im heutigen Big-Data-Zeitalter wichtig, in dem Daten im Überfluss vorhanden sind. Nicht zuletzt erfreuen wir uns auch dank des maschinellen Lernens an zuverlässigen E-Mail-Spamfiltern, verlässlichen Suchmaschinen, dem autonomen Fahren und praktischen Spracherkennungssoftwares.<sup>11</sup>

Letzteres bietet schon heute die Möglichkeit, eine Vielzahl von Anwendungen zu realisieren. Besonders benutzerfreundlich für die Anwender, gleichzeitig jedoch technisch sehr anspruchsvoll, sind dabei völlig freie Dialoge ohne Einschränkungen in Bezug auf Formulierung oder Inhalt.<sup>12</sup>

Derzeit sind in diesem Kontext sogenannte Sprachassistenten wie Amazons Alexa oder Google Home sehr populär. Hierbei handelt es sich um Lautsprecher mit eingebauten Computern und Mikrofonen. Doch so klein die Geräte auch sind - die Technik, die dahintersteckt, ist wie bereits erwähnt, enorm anspruchsvoll. Neben der künstlichen Intelligenz, die bei dieser Thematik eine wesentliche Rolle spielt, sind genauso gut auch Kontext und Semantik ausschlaggebend für die Ergebnisse. Obwohl die Spracherkennung bereits in

---

<sup>8</sup> Ebd.

<sup>9</sup> Ertel, W. (2016), S. 2 in Rich E. (1983)

<sup>10</sup> Vgl. Ertel, W. (2016), S. 3

<sup>11</sup> Vgl. Springer Gabler (o.J.), [wirtschaftslexikon.gabler.de](http://wirtschaftslexikon.gabler.de)

<sup>12</sup> Vgl. Euler, S. (2006), S. 153

der Lage ist Wörter sogar semantisch einzuordnen, ist die Fehlerquote nicht von der Hand zu weisen. Vor allem in Bezug auf Dialekte, welche die Entwickler aktuell noch vor Herausforderungen stellen. Nichtsdestotrotz hat diese Technik in den letzten Jahren schon enorme Fortschritte gemacht und wird künftig mit großer Wahrscheinlichkeit auch weiter verbessert.<sup>13</sup>

### **3. Die Lösung für fehlendes Wissen: Ein Persönlicher Bankberater für zu Hause**

Ein möglicher Lösungsansatz für das in der Einleitung dieser Arbeit geschilderte Problem der mangelnden Finanzbildung, könnte der Einsatz einer Spracherkennungssoftware im Bankwesen sein. Genau genommen der Einsatz eines Sprachassistenten in den eigenen vier Wänden der Kunden, welcher als persönlicher Bankberater mit dem Wissen über sämtliche Angebote der Bank jederzeit unkompliziert zur Verfügung stehen kann.

Somit findet einerseits eine Entlastung der Bankmitarbeiter statt, da eine „Erstberatung“ aller möglichen Angebote durch den Assistenten durchgeführt wird und das fehlende Wissen der Kunden ganz bequem durch ein Gespräch zu Hause vermittelt werden kann. Andererseits wird mit dieser Lösung gleichzeitig der Angst der Kunden entgegengewirkt, womöglich ein Produkt aufgedrängt zu bekommen, denn in den eigenen vier Wänden fühlt sich der Mensch aus psychologischer Sicht in der Regel deutlich sicherer, als im Büro des Bankberaters. Somit kommt der Kunde regelmäßig und unaufdringlich in Kontakt mit den Informationen der Finanzwelt und deren Produkten und das Bewusstsein für Finanzen wird auf eine neue Art und Weise verbessert.

Konkret sieht die Lösung eines derartigen Sprachassistenten folgendermaßen aus: Zu Beginn werden alle bekannten Kundendaten, welche der Bank bisher zur Verfügung stehen, in das Spracherkennungssystem überführt. Das können Name, Geschlecht, Alter und weitere kundenrelevante Daten wie beispielsweise Produktpräferenzen oder die persönliche Risikoklasse sein.

Im weiteren Verlauf der Nutzung ist die Software so ausgestattet und mit einem Lerneffekt programmiert, dass durch Informationen aus Gesprächen eigenständig Verknüpfungen zu Bankangeboten hergestellt werden können. Beispielsweise fragt der Sprachassistent mit dem Wissen über die persönlichen Daten die berufliche Situation des Kunden ab. Ist er Student oder doch in einer Ausbildung? In beiden Fällen können Optionen über wichtige Versicherungen und auch Angebote, die etwa für Studierende und Auszubildende günsti-

---

<sup>13</sup> Vgl. Nagel, T. (2017), [www.welt.de](http://www.welt.de)

ger sind, vorgeschlagen werden. 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 herauszufinden, was für den Kunden interessant sein könnte. Stellt der Kunde dem Assistenten eine angebotsspezifische Frage, so muss er in der Lage sein, eine passende Antwort zu bieten und darüber hinaus die Gelegenheit nutzen, durch den gezielten Dialog mit Fragen weitere Informationen über den Nutzer herauszufinden. Bisher aus datenschutzrechtlichen Gründen umstritten aber durchaus denkbar, ist das passive Zuhören und Speichern von Informationen, die später für Angebote wichtig sein könnten.

Wird dieser Ansatz weiter ausgearbeitet, könnte über dies mit dem Anbinden des persönlichen Kalenders aus dem Smartphone oder Laptop im Hintergrund eine Option geschaffen werden, die der Nutzer seinem Assistenten freiwillig als Zusatzinformation zu Verfügung stellt. Mit Hilfe der Einsicht in diese Daten wird die Chance erhöht, brauchbare und passende Angebote zu erhalten. Auch der Kalender des Bankberaters ist im Hintergrund angebunden, um eine effizientere Terminvereinbarung zu gewährleisten. Steht beispielsweise eine größere Reise an, was der Assistent durch einen Kalendereintrag erfährt, so können Kreditkarte und eine Auslandsreiseversicherung vorgeschlagen werden. 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. Dies setzt allerdings voraus, dass es sich dabei um Produkte handelt, bei denen diese Option heute schon im Online-Banking möglich ist (z.B. Kreditkartenanforderung).

Um zu verdeutlichen, wie ein Gespräch mit dem Sprachassistenten aussehen kann, wird anhand des nachfolgenden Szenarios ein beispielhafter Dialog aufgeführt (Sprachassistent = SA; Kunde = K):

---

SA: Hallo Lisa, wie ich mitbekommen habe, steht für dich bald eine große Reise an. Wo geht es denn hin?

K: Hallo Maja, ich verreise im Sommer für ein Jahr nach Neuseeland. Ich habe eine Arbeitsstelle gefunden und möchte die Gelegenheit ausnutzen, auch viele Reisen damit zu verbinden und viele Orte zu besuchen.

SA: Das klingt sehr aufregend, Lisa. Welche Länder möchtest du denn bereisen?

K: Ich möchte auf der Hinreise auf jeden Fall einige Länder in Asien bereisen und eventuell einen Zwischenstopp vor Neuseeland in Australien einlegen. Mehr weiß ich noch nicht.



SA: Das ist nicht schlimm, ich möchte dich nur rechtzeitig daran erinnern, dass du in diesen Ländern am besten mit einer goldenen Kreditkarte zurechtkommen wirst. Als Student ist die goldene Kreditkarte kostenlos für dich. Außerdem hast du dadurch automatisch eine Auslandsreise- und Krankenversicherung, die dich für bestimmte Situationen absichert. Denke bitte auch daran, dass etwaige Ausfallkosten für das Nichtantreten der Reise aufgrund von Krankheit oder Todesfall in der Familie nur erstattet werden, solange du zum Zeitpunkt der Buchung über die in der Kreditkarte inbegriffene Reiserücktrittskostenversicherung verfügst.

K: Vielen Dank für die Infos. Das ist sehr wichtig für mich und darum muss ich mich noch kümmern. Kannst du mir für nächste Woche bitte einen Termin bei meinem persönlichen Berater in der Filiale ausmachen?

SA: Dein Berater hat nächste Woche am Dienstag um 15:30 Uhr einen Termin frei. Soll ich den Termin für dich eintragen und reservieren? Du kannst entscheiden, ob ich dir zu Hause noch weitere Informationen geben soll und die Karte ggf. auch buchen soll oder ob du zum Berater in die Filiale möchtest. Beides ist möglich.

K: Ich bin an diesem Tag sowieso in der Stadt, dann gehe ich in der Filiale vorbei. Danke fürs Reservieren.

SA: Ist erledigt. Ich trage dir den Termin inkl. Erinnerung am Abend zuvor auch in deinen persönlichen Kalender ein.

#### **4. Top oder Flop?**

Die aufgeführte Thematik des Einsatzes modernster Sprachassistententechnologien im Bankwesen steckt noch in Kinderschuhen und befindet sich aktuell in der Aufbauphase. Um herauszufinden, wie geeignet die Verwendung eines Sprachassistenten in diesem Gebiet erscheint und wie die Resonanz zum ausgearbeiteten Lösungsweg ausfällt, wird in diesem Kapitel mit Hilfe eines Fragebogens eine Evaluation durchgeführt. Dies hat zum Vorteil, gezielt Fragen an die Zielgruppe zu richten und schnell aktuelle Meinungen einholen zu können. Der konkrete Fragebogen ist in Anhang 1 aufgeführt. Insgesamt umfasste die Befragung anhand des Fragebogens 10 Bankkunden.

Die genauen Ergebnisse des Fragebogens sind der folgenden Gesamtübersicht zu entnehmen:

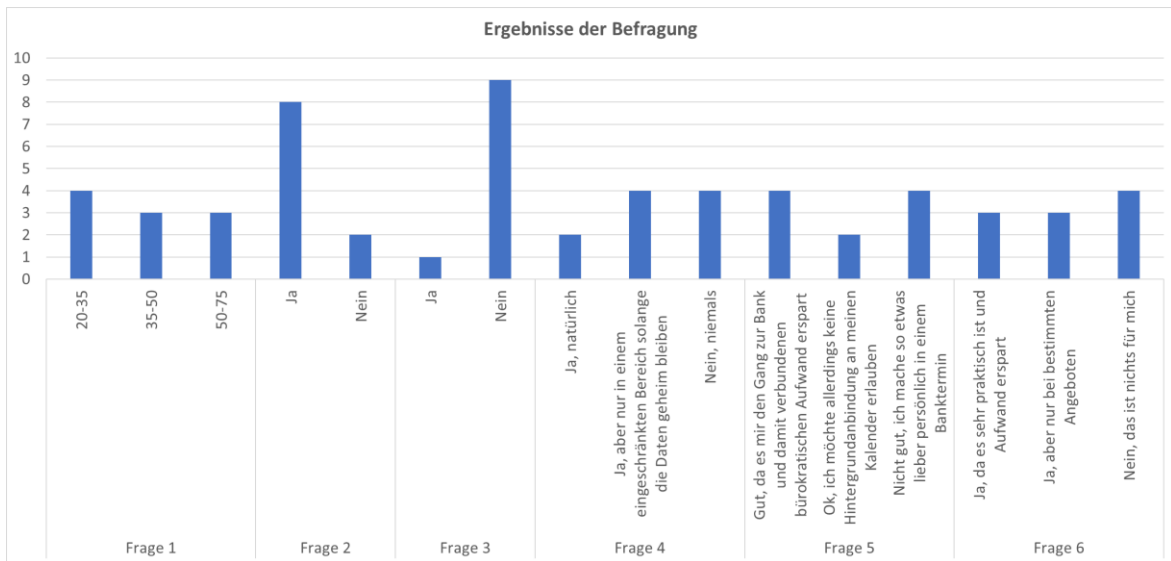


Abbildung 2: Ergebnisse des Fragebogens.<sup>14</sup>

Folgende Kernaussagen aus der Evaluation zum Lösungsansatz lassen sich daher formulieren:

Positiv:

- Acht der zehn Befragten nutzen bereits Online-Banking, unter anderem auch die ältere Generation
- In Summe sind mehr als die Hälfte der Befragten bereit, wenn auch nur in einem eingeschränkten Bereich, ihre Aktivitäten tracken zu lassen → grundsätzliche Bereitschaft ist vorhanden
- In Summe sind auch mehr als die Hälfte der Befragten bereit und positiv angetan, Infos über einen Sprachassistenten in den eigenen vier Wänden einzuholen. Vier von zehn der Befragten würden den ganzen Lösungsansatz, inklusiver Anbindung an den Kalender des Smartphones umsetzen. Zwei der zehn Befragten sind nicht abgeneigt von der Idee, möchten allerdings keine Hintergrundanbindung
- Auch sind mehr als die Hälfte der Befragten davon angetan, Angebote bzw. bestimmte Angebote der Bank mündlich abzuschließen

<sup>14</sup> Eigene Erstellung.

Negativ:

- Neun der zehn Befragten besitzen keine Sprachassistenten und sind mit der Technik noch nicht vertraut
- Beobachtbar ist, dass überwiegend die ältere Generation noch kein Verständnis für die Technologie zeigt und deshalb dazu neigt, die Idee abzulehnen

Bezugnehmend auf den Titel dieses Kapitels „Top oder Flopp“ kann bereits zu diesem Zeitpunkt die Frage mit einem „Top“ beantwortet werden. Die Mehrheit äußert eine positive Resonanz und zeigt ein deutliches Interesse an dem vorgestellten und zukunftsweisenden Ansatz im Bankwesen. Wie die genauen Ergebnisse zu interpretieren sind und welche Handlungsempfehlungen sich ergeben, wird im folgenden Kapitel näher erläutert.

## **5. Die Zukunft des persönlichen Bankberaters für zu Hause**

Festzuhalten ist, dass eine äußerst starke Akzeptanz eines Sprachassistenten bei der Zielgruppe im Alter zwischen 20 und 50 Jahren zu erkennen ist. Zum einen kommt die Idee, einen persönlichen Berater in die eigenen vier Wände zu bringen, welcher auch noch Zeitersparnis schafft, sehr positiv an. Zum anderen kann mit dieser innovativen Idee dem Problem entgegengewirkt werden, das Thema Banken und Finanzwelt als „langweilig“ einzustufen. Dies verdeutlicht insbesondere die schlussfolgernde Tatsache, dass diejenigen Kunden, die noch keinen passenden Lautsprecher zur Verfügung haben, dazu bereit wären, sich dennoch solch einen Assistenten anzuschaffen. Demnach gilt es diesbezüglich, die richtigen Marketingkanäle zu identifizieren und passende Kommunikationsmittel zu schaffen, um die Zielgruppe bzw. die Kunden zu erreichen, sie aufzuklären und die Bekanntheit der Idee zu steigern.

Warum die ältere Generation der Befragten dem Sprachassistenten eher kritisch entgegensehen, könnte mehrere Gründe haben. Beispielsweise kann Angst 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. Diesem Problem könnte mit einer altersgerechten Lösung entgegengewirkt werden. Ein beispielhafter Ansatz einer solchen Lösung sind begleitende Kurse in Form einer „Schritt-für-Schritt Anleitung“, um jegliche Zweifel und Ängste der Kunden zu beseitigen. Auch ein Service-Ansprechpartner, der jederzeit für Fragen zur Verfügung steht, sollte in diesem Fall in Betracht gezogen werden. Außerdem ist der Lautsprecher für diese Zielgruppe bestenfalls von der Bank gegen eine Gebühr zu leihen – ähnlich dem Prinzip des TAN-Generators des Online-Bankings – sodass diese nicht selbst im Internet bestellt und

gekauft werden müssen. Selbstverständlich bedarf es auch hierfür einer richtigen Kommunikation, um die Kunden zu erreichen.

In Anbetracht dieser Einzelheiten ist daher für die Markteinführung des vorgestellten Lösungsansatzes eine kanalübergreifende Kampagne zu empfehlen, die sowohl Print- als auch Online-Medien nutzt, um jede Generation mit dem passenden Medium zu erreichen. Außerdem sollte es jedem Kunden selbst überlassen sein, ob eine zusätzliche Hintergrundanbindung an seine Mobile Devices erlaubt ist oder nicht.

Der Einsatz von Sprachassistenten unter Berücksichtigung des vorgestellten Lösungsansatzes könnte daher in Zukunft eine große Chance bieten, eine breite Masse der Zielgruppe zu erreichen und eine Möglichkeit darstellen, dem Problem dieser Arbeit – dem Desinteresse aber auch dem fehlenden Wissen über Angebote der Bank– entgegenzuwirken.

## 6. Literaturverzeichnis

**BADEN-WÜRTTEMBERGISCHER GENOSSENSCHAFTSVERBAND E.V. (2018)**, Das Wissen über Geld ist der wichtigste Bildungsbereich, online unter: <https://www.wir-leben-genossenschaft.de/de/Das-Wissen-uber-Geld-ist-der-wichtigste-Bildungsbereich-5144.htm>, abgerufen am: 05.12.2017.

**ENCYCLOPEDIA BRITANNICA (1991)**, Encyclopedia Britannica Verlag, London.

**ERTEL, W. (2016)**, Grundkurs Künstliche Intelligenz – Eine praxisorientierte Einführung, 4. Auflage, Wiesbaden.

**EULER, S. (2006)**, Grundkurs Spracherkennung, 1. Auflage, Wiesbaden.

**GENTSCH P. (2018)**, Künstliche Intelligenz für Sales, Marketing und Services: Mit AI und Bots zu einem Algorithmic Business – Konzepte, Technologien und Best Practices, 1. Auflage, Wiesbaden.

**MAINZER, K. (2016)**, Künstliche Intelligenz – Wann übernehmen die Maschinen?, 1. Auflage, Heidelberg.

**NAGEL, T. (2017)**, Sprachassistenten allein ersetzen kein Smart Home, online unter: <https://www.welt.de/wirtschaft/webwelt/article165639329/Sprachassistenten-allein-ersetzen-kein-Smart-Home.html>, abgerufen am: 29.12.2017

**RASCHKA, S. (2017)**, Machine Learning mit Python - Das Praxis-Handbuch für Data Science, Predictive Analytics und Deep Learning, 1. Auflage,

**RICH E. (1983)**, Artificial Intelligence, McGraw-Hill.

**SPIEGEL ONLINE GMBH (2015)**, Ihr widert mich an, online unter: <http://www.spiegel.de/lebenundlernen/schule/schuelerin-naina-legt-nach-schulkritik-eine-twitter-pause-ein-a-1013443.html>, abgerufen am: 04.12.2017.

**SPRINGER GABLER WIRTSCHAFTSLEXIKON (O.J.)**, maschinelles Lernen, online unter: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/maschinelles-lernen.html>, abgerufen am: 16.12.2017.

**STATISTA GMBH (2017)**, Bevölkerung in Deutschland nach Interesse an Informationen über Angebote von Banken und Sparkassen (Geldanlagen, Kreditkarten) von 2010 bis 2017 (Personen in Millionen), online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/172005/umfrage/interesse-an-informationen-ueber-angebote-von-banken-sparkassen/>, abgerufen am: 04.12.2017.

## 7. Anhang

### Angang 1: Fragebogen

#### Befragung zum Einsatz von Sprachassistenten die als persönlicher Berater in den eigenen vier Wänden agieren

1) In welcher Altersklasse befinden Sie sich?

20 - 35

35 - 50

50 – 75

2) Nutzen Sie Online-Banking?

Ja

Nein

3) Nutzen Sie Sprachassistenten (z.B. Siri, Alexa...)?

Ja

Nein

4) Heutzutage werden Sie durch verschiedenste Technologien getrackt. Wären Sie bereit, Ihre Smartphone- und Konto-Aktivitäten auch von Ihrem Sprachassistenten tracken zu lassen, damit Prozesse schneller durchgeführt und Vorschläge von der Bank für Sie generiert werden können?

Ja natürlich.

Ja, aber nur in einem eingeschränkten Bereich solange die Daten geheim bleiben.

Nein, niemals.

5) Stellen Sie sich vor, Sie als Besitzer eines Sprachassistenten, hätten zu Hause jederzeit die Gelegenheit dazu, Fragen zu Produkten der Bank zu stellen und eine passende Antwort wie vom Experten in der Filiale zu erhalten. Außerdem kann der Sprachassistent durch Informationen die er aus Gesprächen mit Ihnen erfährt und Hintergrundanknüpfungen zum Beispiel zum Kalender im Smartphone, passende Produktvorschläge machen.

Ein Beispiel: Ihr Sprachassistent findet durch Kalendereinträge heraus, dass sie nächstes Jahr eine größere Reise geplant haben. Daraufhin macht er Sie auf Kreditkarten und Auslandsreiseversicherungen aufmerksam und gibt wichtige Infos dazu. Wie fänden Sie das?

Gut, da es mir den Gang zur Bank und damit verbundenen bürokratischen Aufwand erspart.

Ok, ich möchte allerdings keine Hintergrundanbindung an meinen Kalender erlauben.

Nicht gut, ich mache so etwas lieber persönlich in einem Banktermin.

6) Würden Sie passende Angebote der Bank, unter garantierter Sicherheit, ähnlich wie im Online-Banking, auch mündlich abschließen und dazu einen Sprachassistenten nutzen?

- Ja, da es sehr praktisch ist und Aufwand erspart.
- Ja, aber nur bei bestimmten Angeboten.
- Nein, das ist nichts für mich.