



**Hochschule Offenburg**  
offenburg.university

---

# **Depotmanagement der Zukunft**

**ML-basiertes Dialogmarketing in der Finanzbranche**

**– Einsatzmöglichkeiten innovativer Sprachsteuerungstechnologien für  
einen nutzeroptimierten Service**

---

Whitepaper im Fach Dialogmarketing DEC

Von

Meike Bähr

## **Inhaltsverzeichnis**

Management Summary.....	1
1. Wertpapiere sind für viele Bankkunden zu kompliziert.....	1
2. Das magische Dreieck der Geldanlage .....	2
3. Depotmanagement mit Hilfe von Künstlicher Intelligenz (KI) .....	2
4. „Depotmanagement der Zukunft“ findet Anklang bei den Bankkunden .....	4
5. Vertrauenselemente sind wichtig.....	5
6. Quellen .....	6

## Management Summary

Obwohl die Vermögensanlage in Wertpapieren immer attraktiver wird, fällt es vielen Bankkunden schwer, auf die wirtschaftliche und persönliche Situation angepasste Anlageentscheidungen zu treffen. Mit Hilfe des sprachgesteuerten Services „Depotmanagement der Zukunft“ wird die wertpapierbasierte Geldanlage vereinfacht. Durch Künstliche Intelligenz werden auf den Bankkunden zugeschnittene Wertpapier-Vorschläge erstellt. Außerdem hilft der Sprachassistent sowohl bei der Eröffnung eines Depots, als auch bei dessen Verwaltung.

### 1. Wertpapiere sind für viele Bankkunden zu kompliziert

Aufgrund der aktuellen Niedrigzinsphase wird die Vermögensanlage in Wertpapieren für Anleger immer attraktiver. Finanzdienstleister können den Bankkunden für Festgeld keine attraktiven Konditionen anbieten, was zur Unzufriedenheit der Bankkunden führen kann. Gleichzeitig steigen die Komplexität und die Vielzahl der verschiedenen Anlageformen, sodass es immer schwieriger wird, die passende Geldanlage zu finden.<sup>1</sup>

Aus einer Befragung der Comdirect Bank, bei der im Dezember 2012 2.960 Personen ab 18 Jahren bundesweit befragt wurden geht hervor, dass 74% das Thema Aktien für Laien zu kompliziert finden und sogar 77% sind der Meinung, dass die Investition in Aktien mit einem unkalkulierbaren Risiko verbunden ist.<sup>2</sup>

Bankkunden wünschen sich maßgeschneiderte Informationen abgestimmt

auf die eigene Situation, sowie eine persönliche Beratung und Banktermine bei Bedarf ohne festen Rhythmus.<sup>3</sup> Daher ist es notwendig, für diese Privatkunden einen Service anzubieten, der bei der Investition in Wertpapieren, sozusagen beim Depotmanagement, hilft.

Außerdem geht der Trend in Richtung Sprachsteuerung, da immer mehr Menschen einen sprachgesteuerten Lautsprecher, wie beispielweise Amazon Echo oder Google Home, besitzen.<sup>4</sup> Sprachassistenten, wie Amazons „Alexa“, Apples „Siri“ oder Microsofts „Cortana“ basieren auf Künstlicher Intelligenz.<sup>5</sup>

Künstliche Intelligenz „versucht, menschliche Wahrnehmung und menschliches Handeln durch Maschinen nachzubilden“.<sup>6</sup>

Verbindet man diese Wünsche der Kunden nach individueller Beratung mit den Problemen der Niedrigzinsphase, steht

<sup>1</sup> Vgl. Südwestbank (2014), S. 3.

<sup>2</sup> Vgl. Online: Comdirect Bank AG (2013), S. 19.

<sup>3</sup> Vgl. ebd., S. 20.

<sup>4</sup> Vgl. Strategy Analytics (2017)

<sup>5</sup> Vgl. Online: Internetworld (o. J.)

<sup>6</sup> Online: planet-wissen.de (2017)

fest, dass Handlungsbedarf für die Banken besteht. Es geht um innovative Ideen, sowie den Aufbau von Vertrauen in andere Geldanlage-Möglichkeiten zu investieren. Und wie könnte dies besser umgesetzt werden, als mit Sprachsteuerung.

## 2. Das magische Dreieck der Geldanlage

Zum Verständnis und zur Abgrenzung der verschiedenen Geldanlage-Möglichkeiten dient das magische Dreieck (siehe Abbildung 1).

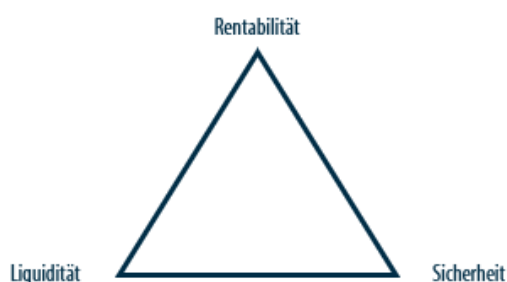


Abbildung 1: Das magische Dreieck der Geldanlage<sup>7</sup>

Es besteht ein Spannungsverhältnis zwischen Sicherheit und Rentabilität: Je sicherer die Geldanlage, desto weniger rentabel ist diese. Zudem besteht zwischen Liquidität und Rentabilität ein Zielkonflikt. Eine hohe Liquidität bedeutet weniger Rentabilität.<sup>8</sup>

Die klassischen Geldanlagen, wie Sparbücher, Tagesgeldkonten, Festgeldkonten oder Bausparverträge, sind wenig risikoreich und daher wenig rentabel. Derzeit rentable Geldanlagen sind Wertpapiere, wie Aktien, Anleihen oder Fonds und Immobilien.<sup>9</sup> Immobilien lassen sich allerdings nicht so einfach kaufen, da unter anderem ein Notartermin notwendig ist und viel laufende Arbeit damit verbunden ist.<sup>10</sup>

Deshalb fokussiert sich die Idee auf Wertpapiere, wie Aktien, Anleihen und Fonds, und deshalb auf das Depotmanagement.

## 3. Depotmanagement mit Hilfe von Künstlicher Intelligenz (KI)

Die KI in Form eines persönlichen sprachgesteuerten „Depotmanagers“ dient als Lösungsansatz, um dem Bankkunden individuelle Wertpapier-Empfehlungen zu machen und ihn bei seiner Geldanlage in Wertpapieren zu unterstützen.

Der Service eignet sich sowohl für Kunden, die ein Depot eröffnen möchten als auch für Kunden, die bereits ein Depot haben und es intelligent verwalten möchten. Voraussetzung zur Nutzung ist, dass der Kunde den Zugriff auf seine Konten gewährt. Wichtig ist, dass es sich um eine KI der Bank handelt.

<sup>7</sup> Eigene Darstellung in Anlehnung an Südwestbank (2014), S. 16.

<sup>8</sup> Vgl. Online: Handelsblatt (2006); Südwestbank (2014), S. 16.

<sup>9</sup> Vgl. ebd.

<sup>10</sup> Vgl. Online: Focus (2017)



Abbildung 2: Funktionsweise „Depotmanagement der Zukunft“<sup>11</sup>

Abbildung 2 zeigt die Funktionsweise des „Depotmanagement der Zukunft“. Es findet ein Dialog zwischen dem Bankkunden und dem Sprachassistenten (hier: Alexa) statt, wodurch die KI lernt. Zudem erhält die KI Zugriff auf die Konten des Bankkunden (Depot, Kontokorrent). Basierend auf den Informationen, die durch den Dialog gelernt werden, und den Informationen aus den Konten, sowie den aktuellen Informationen aus dem Kapitalmarkt werden individuelle Wertpapier-Vorschläge erstellt.

Außerdem kann der Sprachassistent allgemeine Fragen zu Wertpapieren beantworten, Auskunft über den aktuellen Stand des Depots geben, Wertpapiere kaufen und verkaufen als auch Limits setzen und aufheben. Durch den Zugriff auf die aktuellen Informationen des Kapitalmarktes gibt der Sprachassistent zudem

Empfehlungen, wann Wertpapiere gekauft oder verkauft werden sollten. Bei Transaktionen wie dem Kauf oder Verkauf von Wertpapieren erhält der Kunde dann eine TAN per SMS auf sein Handy und muss diese dem Sprachassistenten mitteilen. Der Bankkunde hat außerdem die Möglichkeit, sich bei speziellen Fragen persönlich an den Bankberater zu wenden oder kann über den Sprachassistenten einen Termin mit dem Bankberater vereinbaren.

Die Dialoge unterscheiden sich, je nachdem ob der Bankkunde ein Depot eröffnen möchte oder bereits eines hat.

#### Dialog: Depot eröffnen

Der Dialog zwischen dem Sprachassistenten und dem Nutzer beginnt mit Fragen nach der Risikobereitschaft sowie den Spar-Zielen. Es werden nur wenige

<sup>11</sup> Eigene Darstellung

Fragen gestellt, da Zugriff auf die Konten des Nutzers besteht und somit viele Informationen, wie beispielsweise das monatliche Einkommen, direkt genutzt werden können. Danach werden Anlage-Empfehlungen gemacht und dem Nutzer präsentiert. Die Anlage-Empfehlung enthält auch einen Vorschlag über das Anlage-Volumen, das basierend auf den Kontodaten ermittelt wird. Der Sprachassistent handelt wie ein Bankberater und muss daher alle Schritte zur Eröffnung eines Depots im Dialog mit dem Nutzer abarbeiten. Durch den Dialog lernt die KI, sodass sie ein Profil des Kunden erstellen kann, auf dem Empfehlungen basieren.

#### **Dialog: Depot verwalten**

Hat der Kunde nun ein Depot eröffnet oder besitzt bereits eines, kann er den sprachgesteuerten Service zur optimalen Depotverwaltung nutzen. Der Sprachassistent unterbreitet individuelle Anlage-Vorschläge, sobald zum Beispiel durch ein Erbe unerwartet mehr Geld auf dem Konto vorhanden ist. Zudem spart sich der Nutzer den Blick in sein Depot im Online-Brokerage und kann zum Beispiel direkt morgens beim Frühstück den aktuellen Stand seines Depots erhalten.

Durch den regelmäßigen Kontakt mit dem Nutzer, erhält die KI wertvolle Informationen und kann durch den Dialog lernen, zum Beispiel, dass der Kunde generell

keine Anleihen möchte. Basierend auf dem Gelernten empfiehlt der Sprachassistent kundenindividuell. Außerdem kann der persönliche „Depotmanager“ auch Wertpapiere kaufen und verkaufen.

#### **4. „Depotmanagement der Zukunft“ findet Anklang bei den Bankkunden**

Die Umsetzbarkeit der Idee ist abhängig von der Akzeptanz der Bankkunden. Nur wenn diese sich vorstellen können, ihre Depoteröffnung und -verwaltung mit Hilfe der Sprachsteuerung zu erledigen und bereit sind, Zugriff auf ihre Konten (Depot, Kontokorrent) zu geben, ist die Idee umsetzbar.

Laut einer Studie des Sopra Stering Consulting F.A.Z. Instituts, bei der 1000 volljährige Privatkunden im Jahr 2015 online befragt wurden, haben 47% der Befragten kein Problem damit, dass ihre Kontoumsätze für individualisierte Angebote genutzt werden.<sup>12</sup> Bei Kanälen und Stellen außerhalb der Bank wie Social-Media oder Schufa sind die Kunden hingegen skeptischer.<sup>13</sup> Das bedeutet, dass eine eigene KI entwickelt werden sollte und dies in der Kommunikation unbedingt erkennbar sein muss.

Diese Ergebnisse spiegeln sich auch in der durchgeführten Befragung wieder. Bedingung war für fast alle die Datenspeicherung ausschließlich bei der Bank. Ist

<sup>12</sup> Vgl. Sopra Stering Consulting (2016), S. 22.

<sup>13</sup> Vgl. ebd.

dies erfüllt, können sich 83% der Befragten, die einen smarten Lautsprecher besitzen, vorstellen, den Service „Depotmanagement der Zukunft“ zu nutzen. Die Befragten, die derzeit keinen smarten Lautsprecher haben, würden sich aufgrund des Services der Bank keinen kaufen.

Generell fand die Idee positive Resonanz bei den Befragten. Vor allem Bankkunden, die noch kein Depot haben, können sich vorstellen, den Service zu nutzen. Außerdem gab es einige Befragte, welche zwar ein Depot haben, es aber nicht online verwalten, da es ihnen zu kompliziert ist. Mit Hilfe des Sprachassistenten könnten sie sich vorstellen, ihr Depot zu verwalten. Wobei hingegen Bankkunden, die bereits ein Depot besitzen und es regelmäßig online verwalten, weiterhin die Online Depotverwaltung nutzen würden, da sie hiermit bereits vertraut sind. Vor allem ältere und nicht online-affine Kunden haben angegeben, den sprachbasierten Service zu nutzen, da er ihnen Arbeit abnimmt. Sehr häufig wurde angemerkt, dass der Service vom Bankberater erklärt werden soll, um Sicherheit zu schaffen und Unsicherheiten zu nehmen. Ganz wichtig sei der Kontakt zum Bankberater, der durch den Sprachassistenten nicht wegfallen, sondern als Ergänzung dienen soll. Dass die persönliche Beratung immer noch einen hohen Stellenwert hat,

zeigt auch die Studie des Sopra Stering Consulting F.A.Z. Instituts.<sup>14</sup>

Am interessantesten finden die Bankkunden, dass der Sprachassistent durch den Dialog passende Wertpapiere vorschlägt. Den größten Nutzen sehen die Kunden in der Zeitersparnis.

## **5. Vertrauenselemente sind wichtig**

Um als Bank konkurrenzfähig und innovativ zu sein, bedarf es der Integration von Sprachassistenten in die Omnikanalstrategie.

In der Kommunikation gilt es zu beachten, dass Vertrauen aufgebaut und generiert werden muss. Wichtige Vertrauenselemente sind der Kontakt zum Bankberater und die eigene Künstliche Intelligenz, die die Daten nur beim eigenen Finanzdienstleister speichert.

Der Service sollte sowohl auf der Homepage, im Online-Banking als auch im persönlichen Banktermin kommuniziert werden. Der Dialog sollte freundlich, aber vor allem seriös gestaltet sein. Es muss zudem eine passende Stimme gewählt werden, die Vertrauen und Seriosität ausstrahlt. Dies ist für Finanzdienstleister unerlässlich.

---

<sup>14</sup> Vgl. Sopra Stering Consulting (2016), S. 18.

## 6. Quellen

COMDIRECT BANK AG (2013): comdirect Wertpapierradar Deutschland. Einstellungen, Verhalten und Wünsche im Umgang mit Aktien & Co. Online verfügbar unter: [https://www.comdirect.de/cms/ueberuns/de/presse/cori7197\\_comstudie\\_wertpapierradar.html](https://www.comdirect.de/cms/ueberuns/de/presse/cori7197_comstudie_wertpapierradar.html) [zuletzt abgerufen am 20.01.2018]

FOCUS (2017): Den Sack zumachen: Diese Hürden lauern vor dem Notartermin. Online verfügbar unter: [https://www.focus.de/immobilien/kaufen/immobilienkauf/leitfaden-zum-hausverkauf-viii-kaeuer-gefunden-diese-huerden-lauern-vor-dem-notartermin\\_id\\_4670588.html](https://www.focus.de/immobilien/kaufen/immobilienkauf/leitfaden-zum-hausverkauf-viii-kaeuer-gefunden-diese-huerden-lauern-vor-dem-notartermin_id_4670588.html) [zuletzt abgerufen am 01.01.2018].

HANDELSBLATT (2006): Das „Magische Dreieck“ der Geldanlage. Online verfügbar unter: <http://www.handelsblatt.com/finanzen/vorsorge/altersvorsorge-sparen/das-magische-dreieck-der-geldanlage/2675272.html> [zuletzt abgerufen am 23.12.2017].

INTERNETWORLD (O. J.): Sprachassistent. Online verfügbar unter: <https://www.internetworld.de/sprachassistent-1224721.html> [zuletzt abgerufen am 05.01.2018].

PLANET-WISSEN.DE (2017): Computer und Roboter: Künstliche Intelligenz. Online-verfügbar unter: [https://www.planet-wissen.de/technik/computer\\_und\\_roboter/kuenstliche\\_intelligenz/](https://www.planet-wissen.de/technik/computer_und_roboter/kuenstliche_intelligenz/) [zuletzt abgerufen am 19.12.2017].

SOPRA STERING CONSULTING (2016): Bankberatung der Zukunft. Die Chancen der Digitalisierung im Retail Banking nutzen.

STRATEGY ANALYTICS (2017): Smart Speakers: Amazon and Google Share 92% of the Global Market in Q3 2017 says Strategy Analytics. Online verfügbar unter: <https://www.strategyanalytics.com/strategy-analytics/news/strategy-analytics-press-releases/strategy-analytics-press-release/2017/12/14/smart-speakers-amazon-and-google-share-92-of-the-global-market-in-q3-2017-says-strategy-analytics#.Wji-okxFxMt> [zuletzt abgerufen am 19.12.2017].

SÜDWESTBANK (2014): Basisinformationen über Wertpapiere und weitere Kapitalanlagen. Grundlagen, wirtschaftliche Zusammenhänge, Möglichkeiten und Risiken.