

25.08.2021 – 09:30 Uhr

Bain-Analyse zu künstlicher Intelligenz / Europäische Banken müssen bei KI-Nutzung aufholen

München/Zürich (ots) -

- Beim Einsatz künstlicher Intelligenz zählen Banken aus Europa im weltweiten Vergleich zu den Nachzüglern
- Auch Kreditinstituten in der DACH-Region drohen Wettbewerbsnachteile und damit Kundenverluste
- Corona-Krise hat Akzeptanz der Kundschaft für KI-Anwendungen deutlich erhöht
- Mit einer gesamtheitlichen langfristigen Strategie können Banken den Rückstand wettmachen

Weltweit verzichtet kaum noch eine größere Bank auf den Einsatz künstlicher Intelligenz (KI) bei einzelnen Anwendungen. Chatbots, Virtual Agents, intelligente 360-Grad-Kundenplattformen oder automatisierte Prozesse im Risikomanagement und bei der Kreditvergabe sind dafür deutlicher Beleg. Doch nur die wenigsten Häuser verfolgen eine einheitliche Strategie, verfügen über entsprechende Ressourcen und nutzen sämtliche Möglichkeiten des maschinellen Lernens sowie der Automatisierung menschlicher Denkprozesse entlang ihrer Wertschöpfungskette. Dies zeigt eine aktuelle Analyse von mehr als 40 führenden Banken in Europa, Nordamerika und im asiatisch-pazifischen Raum, die die internationale Unternehmensberatung Bain & Company durchgeführt hat.

Zweifelsohne verfügen die beteiligten europäischen Banken, darunter auch namhafte deutsche und Schweizer Anbieter, mittlerweile über eine gewisse Erfahrung beim KI-Einsatz. Doch nur ein Europäer zählt zu den Top-Instituten auf diesem Gebiet. Dagegen dominieren die großen US-Häuser in der Gruppe der Vorreiter (Abbildung). "Viele europäische Banken agieren noch sehr zögerlich und hinken damit den US-Instituten hinterher, die inzwischen zum Teil einen mehrjährigen Vorsprung haben", stellt Dr. Christian Westermann, Expert Partner bei Bain und KI-Experte, fest. "Dadurch könnte speziell das Firmenkundengeschäft der europäischen Häuser in Gefahr geraten, da hier ein globaler Wettbewerb herrscht." Gerade in diesem hart umkämpften Markt wissen die US-Banken durch den konsequenten Einsatz künstlicher Intelligenz mehr über die Bedürfnisse ihrer Kundschaft und können so Angebote rascher unterbreiten und individueller gestalten. Zudem profitieren sie von einem höheren Automatisierungsgrad ihrer Prozesse.

Ansprüche der Kundschaft wachsen

Mittelfristig wird eine unzureichende Nutzung dieser Technologie auch zulasten des Retail-Geschäfts gehen. "Die Corona-Krise hat die Akzeptanz von KI-gestützten Tools wie virtuellen Agenten bei der Kundschaft deutlich erhöht", betont Bain-Partner Dr. Florian Mueller, Leiter der Praxisgruppe Advanced Analytics in der Region Europa, Mittlerer Osten und Afrika (EMEA) und Experte für Financial Services. "Durch Onlinebestellungen und -interaktionen in anderen Branchen haben Privatkundinnen und -kunden zudem gelernt, wie schnell und einfach digitale Prozesse funktionieren können. Sie erwarten ein solches Angebot nun auch zunehmend von ihrer Hausbank, andernfalls schauen sie sich nach Alternativen um."

Das höhere Anspruchsniveau reicht bis hin zu einem reibungslosen 24-Stunden-Service an sieben Tagen in der Woche. So hat in den USA beispielsweise der virtuelle Agent Erica der Bank of America nach eigenen Angaben bereits Millionen von Anfragen effizient beantwortet. "Banken müssen im digitalen Zeitalter rund um die Uhr erreichbar sein und eine hohe Servicequalität bieten, ohne dass die Kosten in die Höhe schnellen", so Mueller.

Höhere Produktivität und mehr Servicequalität sicherstellen

In erster Linie sehen europäische Kreditinstitute den KI-Einsatz derzeit als Möglichkeit, rasch Kosten zu senken. Doch dies greift zu kurz. "Künstliche Intelligenz ist eine der effektivsten Antworten auf die fundamentalen Herausforderungen der Banken in diesem Jahrzehnt", erklärt Branchenspezialist Westermann. Institute könnten so über digitale Kanäle personalisiert zu jeder Zeit und an jedem Tag mit Kundinnen und Kunden interagieren und sie wieder stärker binden. Zugleich ließen sich mit dieser Technologie Risiken besser erkennen, quantifizieren und überwachen.

Kostenvorteile ergeben sich für Banken in zweifacher Hinsicht. Zum einen erhöht sich durch die Automatisierung sowie die ständige Erreichbarkeit ihre Produktivität. Zum anderen kann mit künstlicher Intelligenz die Servicequalität gesteigert werden - durch ständiges Weiterlernen und Einbeziehung aller verfügbaren Informationsquellen. Durch KI transformierte Prozesse können teilweise um über 80 Prozent effizienter gestaltet werden. Banken, die künstliche Intelligenz systematisch und strategisch nutzen, werden deshalb den anderen Instituten in puncto Kundenzufriedenheit und Kosteneffizienz voraus sein.

Umdenken und schnelles Handeln erforderlich

Noch aber sind es lediglich einzelne KI-Anwendungen, denen sich europäische Häuser verschreiben. Unternehmensweit einheitliche Ziele, eine abteilungsübergreifende langfristige Strategie sowie deren konsequente Umsetzung fehlen bislang. Genau dort aber müssen die Banken ansetzen, wollen sie das volle Potenzial der Technologie heben und Investitionen gezielt tätigen. "Die Strukturierung und Priorisierung der einzelnen Initiativen im Rahmen einer klaren Strategie ist der Schlüssel zum Erfolg beim Einsatz künstlicher Intelligenz", ist Bain-Expert-Partner Westermann überzeugt.

Bestes Beispiel dafür ist die vielerorts bereits begonnene Automatisierung der Kreditvergabe. Statt unabgestimmt Initiativen in den verschiedenen Geschäftsbereichen voranzutreiben, gilt es, sich im ersten Schritt auf eine Technologie, eine Plattform und eine Datenbasis zu verständigen sowie alles institutsweit unter Einbindung von Risikomanagement und Compliance zu installieren. Im

zweiten Schritt ist es den einzelnen Geschäftsbereichen dadurch möglich, gezielt wertschaffende Prozesse sowie eventuell auch das Pricing zu automatisieren. So sind Banken dann in der Lage, Kundinnen und Kunden binnen 24 Stunden einen passenden Kredit anzubieten und abzuschließen. Heute dauert dieser Prozess zum Teil noch Tage, wenn nicht gar Wochen.

KI-Spezialist Westermann mahnt vor diesem Hintergrund zu raschem Handeln: "Künstliche Intelligenz wird für die Banken in Europa und insbesondere in der DACH-Region zum Katalysator für den tiefgreifenden Wandel, der sich in ihren Geschäftsmodellen vollzieht. Je früher ein Haus tätig wird und sich systematisch mit KI auseinandersetzt, desto eher kann es sich einen deutlichen Wettbewerbsvorsprung verschaffen." Dieser beruhe auf den Skaleneffekten, die sich durch die wachsende Erfahrung ergäben, aber auch auf einer höheren Kundenzufriedenheit sowie einer wachsenden Rendite. Und Bain-Partner Mueller fügt hinzu: "Mit KI werden die Karten in der globalen Bankenlandschaft neu gemischt."

Eine entsprechende Abbildung finden Sie hier: <https://ots.de/HS9pR5>

Bain & Company

Bain & Company ist eine international führende Unternehmensberatung, die Entscheiderinnen und Entscheider weltweit bei der Zukunftsgestaltung unterstützt. Mit unseren 61 Büros in 38 Ländern sind wir in unmittelbarer Nähe unserer Kunden. Wir arbeiten gemeinsam mit ihnen daran, den Wettbewerb zu übertreffen und neue Standards in den jeweiligen Branchen zu setzen. Partner aus unserem Ökosystem digitaler Innovatoren ergänzen unsere Expertise und sorgen mit dafür, dass wir für unsere Kunden bessere, schnellere und nachhaltigere Ergebnisse erzielen. In den kommenden zehn Jahren werden wir weltweit mehr als eine Milliarde US-Dollar in Pro-Bono-Projekte investieren. Wir unterstützen Organisationen, die sich den aktuellen Herausforderungen in den Bereichen Bildung, Umwelt sowie wirtschaftliche Entwicklung stellen und sich für Gleichberechtigung in jeder Hinsicht engagieren. Seit unserer Gründung 1973 messen wir unseren Erfolg am Erfolg unserer Kunden und sind stolz darauf, dass wir die höchste Weiterempfehlungsrate in der Beratungsbranche haben.

Erfahren Sie mehr unter: www.bain.de, www.bain-company.ch

Folgen Sie uns auf: [LinkedIn](#), [Xing](#), [Facebook](#), [Instagram](#)

Pressekontakt:

Patrick Pelster
Bain & Company
Tel.: +49 89 5123 1524
patrick.pelster@bain.com

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100018214/100876189> abgerufen werden.