

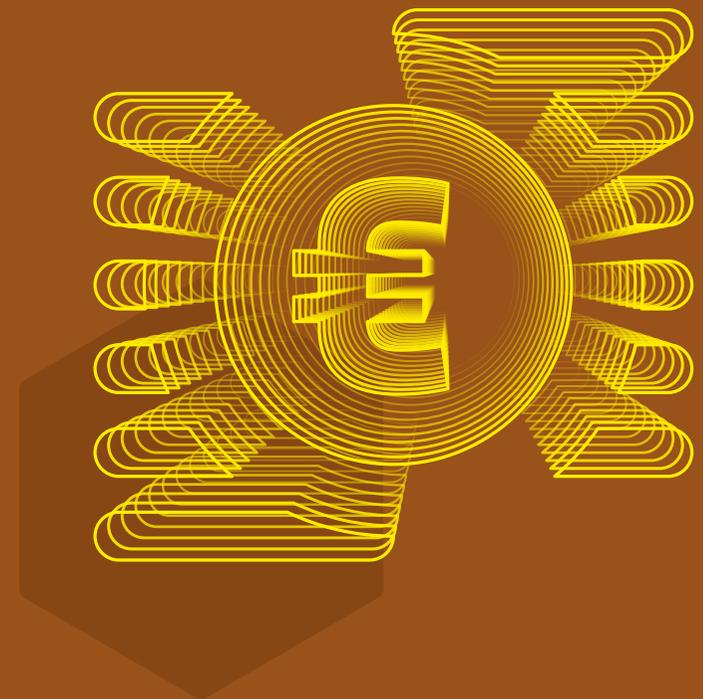
REPORT

KI – eine
Bestands-
aufnahme

20
21

Zum Status von KI in der Bankenbranche

Pläne | Prognosen | Projekte



Studie mit über

90

Befragten

Künstliche Intelligenz verändert den Blickwinkel

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

„Klare Zukunftsaussichten“ – diese Überschrift steht über einem Kapitel dieses Reports. Die wenigen Worte fassen den Stand der Dinge beim Thema KI und Banken gut zusammen. Die Verantwortlichen bewerten die Situation ihrer Branche und ihres Unternehmens durchaus wohlwollend. Ein Beispiel dafür: 60 Prozent der Befragten Verantwortlichen aus Banken bewerten die KI-Aufstellung des eigenen Unternehmens mit „gut“ oder noch besser. Branchenübergreifend kommen nur 48 Prozent zu dieser positiven Einschätzung.

Zum Hintergrund: Insgesamt gaben uns fast 1.000 Verantwortliche, über 90 davon aus der Finanzindustrie, einen Einblick in ihre Pläne, Prognosen und Projekte rund um KI. Diese Datengrundlage erlaubt uns, ein Bild der KI-Ist-Situation bei Banken zu zeichnen. Und dieses Bild mit der Gesamtumfrage zu vergleichen. Dies ist wichtig, um Aussagen in Relation setzen und bewerten zu können. Es zeigt sich: Die Finanzindustrie ist im Vergleich zu anderen Wirtschaftszweigen offener und weiter fortgeschritten für den Einsatz von KI und hat klare Themengebiete identifiziert. Die Einsatz- und Planungswerte liegen bei allen abgefragten KI-Szenarien über dem branchenübergreifenden Durchschnitt.

Die eingangs erwähnte positive Selbsteinschätzung ist gerechtfertigt. Für die Verantwortlichen in Banken gilt es jetzt, auf dieser guten Grundlage aufzubauen. Denn – auch das ist eine Erkenntnis unserer Umfrage – die überwältigende Mehrheit der Finanzexpertinnen und -experten (78 Prozent) ist davon überzeugt, dass der Einsatz von KI noch in seinen Anfängen steckt. Das Rennen um die richtigen Einsatzzwecke von KI im Banking ist gerade erst eröffnet. Die Verantwortlichen leiten jetzt Maßnahmen ein, die darüber entscheiden, wer sich in den nächsten Jahren dank KI vom Wettbewerb absetzen wird.

Mehr Details
über KI:
ki. adesso.de

Wir laden Sie ein, in diesem Report einen Blick hinter die Kulissen anderer Banken zu werfen. Es freut uns, wenn dieser Blick Ihnen beim Auf- und Umsetzen Ihrer KI-Initiativen hilft.



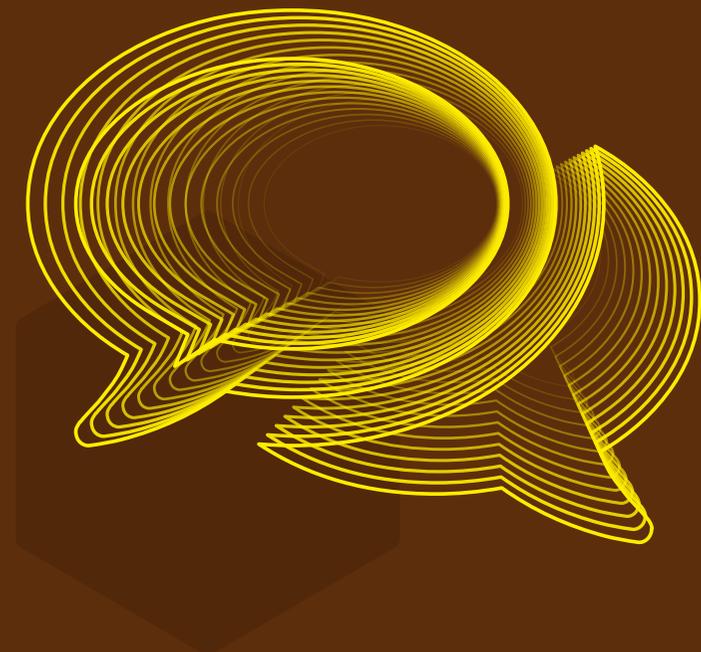
Verstehen Sie diesen Report als Anstoß zur Diskussion. Über Ihren Blickwinkel auf KI. Und wie wir Sie – mit unserer Erfahrung, unserem Branchenwissen und Technologieverständnis – unterstützen können.

Wir freuen uns auf das Gespräch von Mensch zu Mensch – so ganz ohne KI dazwischen.

Viele Grüße

Ulrich Meyer
Leiter Line Of Business
Banking | adesso SE

Tim Strohschneider
Business Development
Manager | adesso SE



DER BRANCHENVERGLEICH

Der Vergleich mit der Gesamtumfrage unter 956 Entscheiderinnen und Entscheidern zeigt: KI-Technologien genießen in Banken eine überdurchschnittliche Akzeptanz. Das Thema steht ganz oben auf der Agenda der Banken, dicht gefolgt von Nachhaltigkeit.

58 Prozent bewerten die KI-Aufstellung der eigenen Branche mit „gut“ oder besser (branchenübergreifend: 45 Prozent). Die Verantwortlichen gehen KI also mit einer klaren Vorstellung an.

Optimismus bestimmt das Bild.

MANAGEMENT SUMMARY

Die Bedeutung ist groß, die Stimmung gut

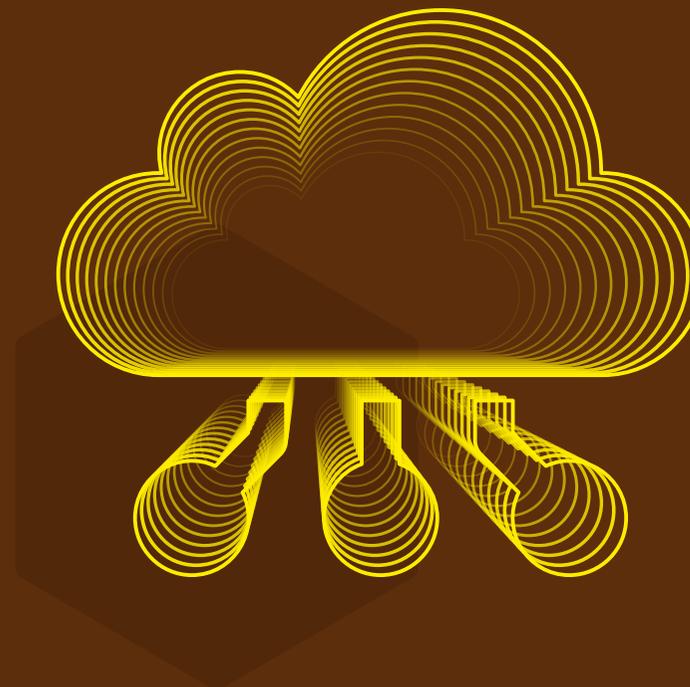
Die Umfrage unter 93 Verantwortlichen aus Banken zeigt: KI bewegt. Das Thema steht ganz oben auf der Agenda für die nächsten Jahre. Quer durch fast alle Kategorien zeigen die Expertinnen und Experten aus der Finanzbranche eine – im Vergleich zur Gesamtumfrage – überdurchschnittliche Offenheit für KI-Szenarien. Einer von vielen Indikatoren, der dies zeigt: 85 Prozent der Entscheiderinnen und Entscheider in Banken sind davon überzeugt, dass das Investment in KI mittelfristig Wettbewerbsvorteile bringt. Nur 12 Prozent der Befragten bewerten die KI-Aufstellung des eigenen Unternehmens mit „schlecht“.

Diese offene Grundhaltung spiegelt sich auch beim Blick auf KI-Maßnahmen und -Einsatzszenarien wider. Banken setzten – vom Einstellen neuer Beschäftigter mit KI-Know-how bis hin zur Automatisierung von Kommunikation – zahlreiche Initiativen um oder planen dies aktuell. Dank der gut gefüllten Planungspipeline wird die Zahl realisierter KI-Projekte in den kommenden Monaten deutlich zunehmen.

Aber es herrscht nicht nur eitel Sonnenschein. Der Aussage, dass gesetzliche Rahmenbedingungen den Einsatz von KI behindern, stimmen 62 Prozent zu. Das sind zehn Prozentpunkte mehr als in der Gesamtumfrage. Und über 50 Prozent der Befragten sind davon überzeugt, dass es im eigenen Haus Widerstände gegen den Einsatz von KI-Technologien gibt. Hinter den Kulissen kämpfen die Verantwortlichen noch mit größeren externen und internen Problemen.

Aber Banken stellen sich den internen Herausforderungen: 68 Prozent stellen neue Mitarbeitende mit KI-Qualifikationen ein beziehungsweise planen dies. Über 70 Prozent investieren in das KI-Fachwissen vorhandener Beschäftigter. Diese Maßnahmen sorgen dafür, dass die Akzeptanz von KI innerhalb der Finanzinstitute branchenübergreifend führend ist.

Banken nehmen die Herausforderung durch digitale Wettbewerber – ob Start-ups oder Schwergewichte wie Google und Amazon – ernster als andere Branchen. Dienste wie Apple Pay und Google Pay zeigen klar den Einfluss der digitalen Wettbewerber auf. Damit erklärt sich auch, dass jeder vierte Befragte das Thema als Top-Herausforderung für die nächsten drei Jahre nennt, branchenübergreifend sind es nur 12 %.



DER BLICK IN DIE CLOUD

Banken setzen im KI-Umfeld im großen Maßstab – über 70 Prozent – auf Cloud-Technologien; im überwiegenden Fall, um Daten zu speichern. Was die meisten Verantwortlichen überzeugt, ist das Beziehen vorkonfigurierter KI-Anwendungen. Das zentrale Thema des Datenschutzes wird besonders im stark regulierten Bankenmarkt gesehen, 66 % aller Befragten halten dies für unzureichend. Dies limitiert möglich Einsatzszenarien und schafft Unsicherheiten, welche dringend gelöst werden müssen.

Sie wollen beim Thema KI auf dem Laufenden bleiben? Abonnieren Sie unseren Newsletter: ki. adesso.de

DEMOGRAFIE

Dutzende Stimmen – eine Stimmungslage

Im Januar und Februar 2021 führten wir gemeinsam mit dem Marktforschungsinstitut Heute und Morgen GmbH eine Umfrage unter Verantwortlichen in Unternehmen und Verwaltung durch. Insgesamt nahmen 956 Personen teil, 93 davon ordnen sich der Branche „Banken/Finanzdienstleister“ zu.

Auf Basis dieser Daten zeichnen wir ein detailliertes Bild der KI-Ist-Situation in Banken und vergleichen sie, wann immer sinnvoll, mit der Gesamtumfrage.

Wie sehen Erwartungen und Abneigungen aus?

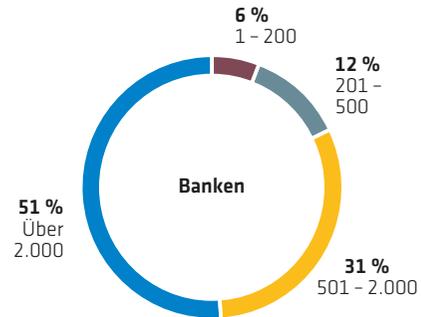
Wie groß ist die Akzeptanz gegenüber KI-Anwendungen?

Welche Pläne haben die Entscheiderinnen und Entscheider?

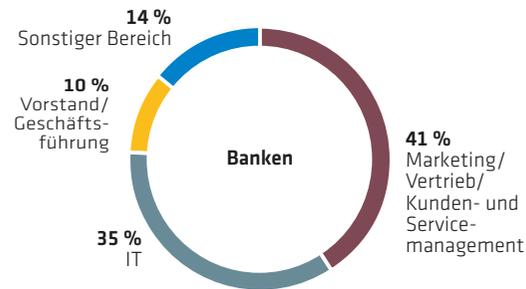


ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

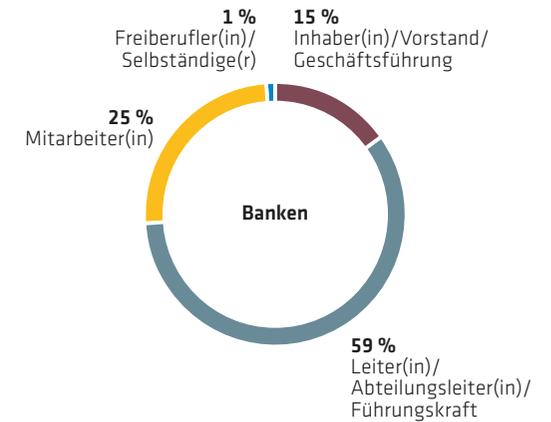
Wie viele Mitarbeitende hat Ihr Unternehmen?



In welchem Geschäftsbereich sind Sie tätig?



Was ist Ihre aktuelle berufliche Tätigkeit?



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

Überraschend:
Neue digitale Wettbewerber sind nur für gut jeden Vierten ein Top-Thema.



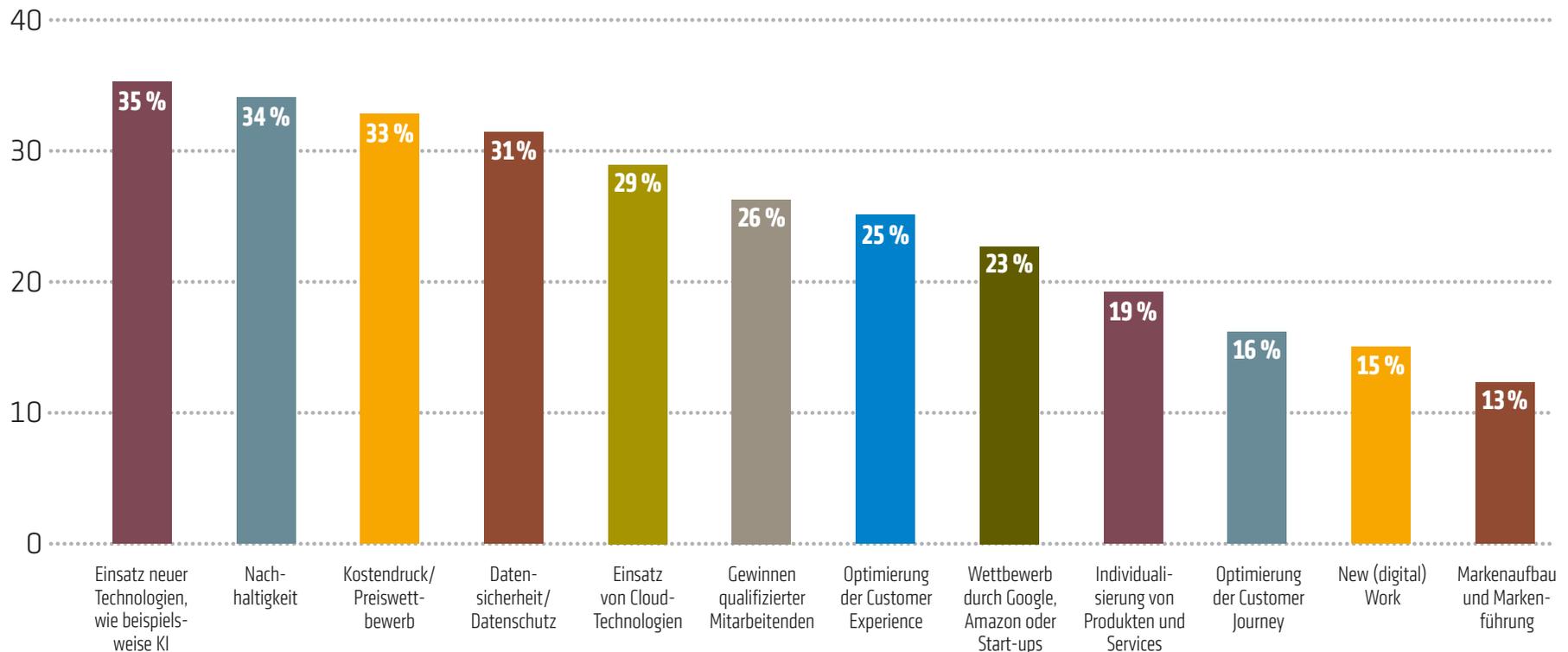
THEMEN

Ein Blick auf die Agenda

Drei Jahre sind für Banken eine lange Zeit. Trotzdem baten wir die Verantwortlichen, die Entwicklung für die nächsten 36 Monate vorherzusehen: Welche Aspekte werden die zentralen Herausforderungen? Was steht auf der Agenda? Wenig überraschend: Der Einsatz neuer Technologien wie KI steht oben auf der Liste. Das Thema nennen 35 Prozent. Eher überraschend ist Platz zwei: Nachhaltigkeit. Im Vergleich zur branchenübergreifenden Auswertung priorisieren die Verantwortlichen in der Finanzindustrie diesen Aspekt deutlich höher. Er verweist sogar den Klassiker „Kostendruck/Preiswettbewerb“ auf Platz drei.

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

Welche Aspekte sind in den nächsten drei Jahren zentrale Herausforderungen?*(Banken)

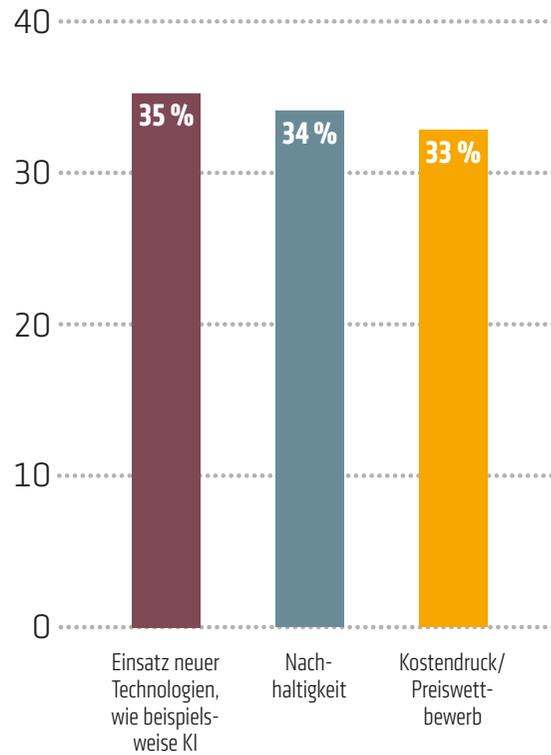


Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

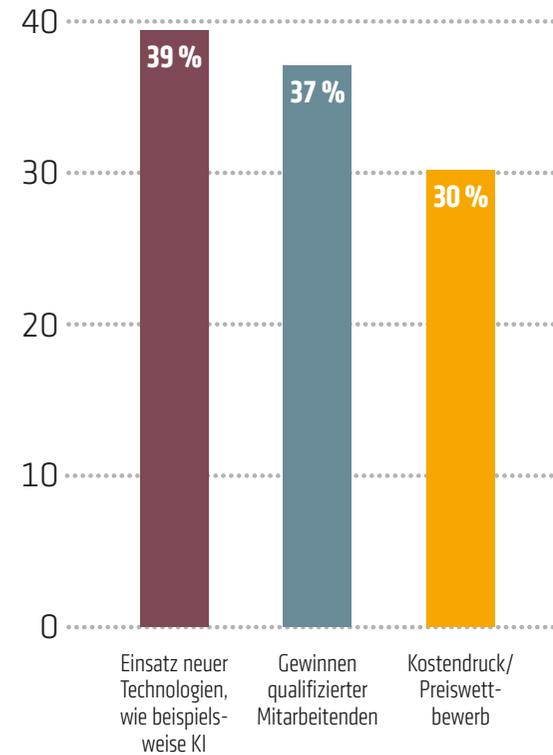
* mehrere Nennungen möglich

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

Top-Drei-Themen Banken



Top-Drei-Themen branchenübergreifend



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

EINSCHÄTZUNG

An KI führt für Banken kein Weg vorbei

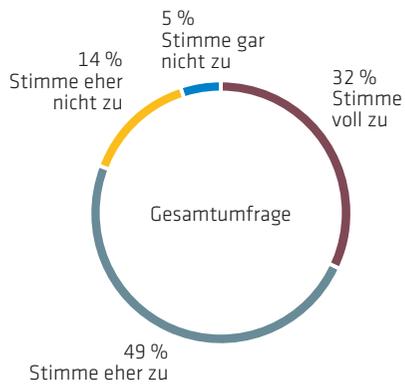
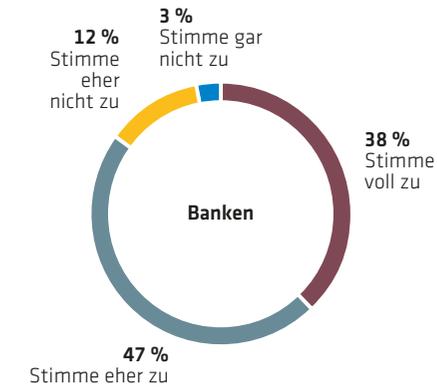
Die Bedeutung, die Verantwortliche in Banken KI beimessen, ist sehr hoch: 85 Prozent sind davon überzeugt, dass das Investment in die Technologien zu Vorteilen führt. Damit liegt die Branche gut fünf Prozentpunkte über dem schon sehr hohen Wert aus der Gesamtumfrage. Die Relevanz von KI ist unbestritten. Aber: Mehr als die Hälfte der Verantwortlichen gibt an, dass es im eigenen Haus Widerstände gegen KI-Technologien gibt. Und 62 Prozent glauben, dass gesetzliche Rahmenbedingungen dem Einsatz von KI-Anwendungen in einer so stark regulierten Industrie im Weg stehen. In der Gesamtumfrage stimmen nur 52 Prozent dieser Aussage voll oder eher zu.

78 Prozent finden, dass KI noch in den Anfängen steckt.

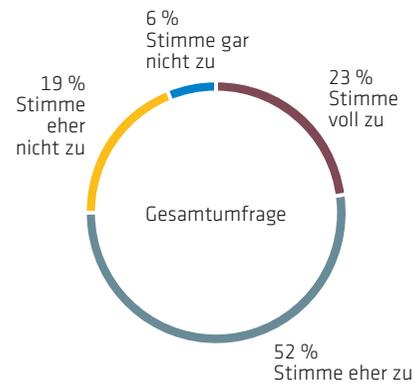
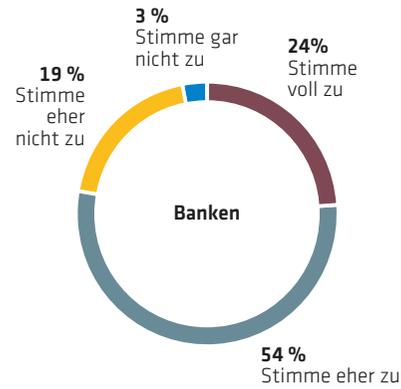


ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

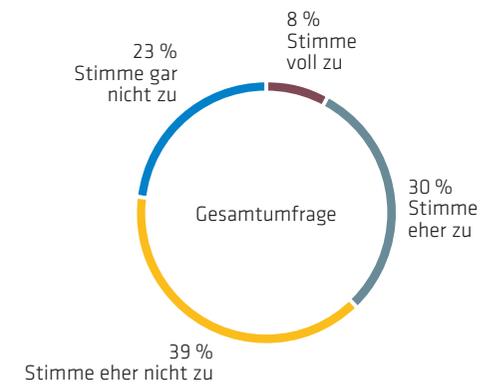
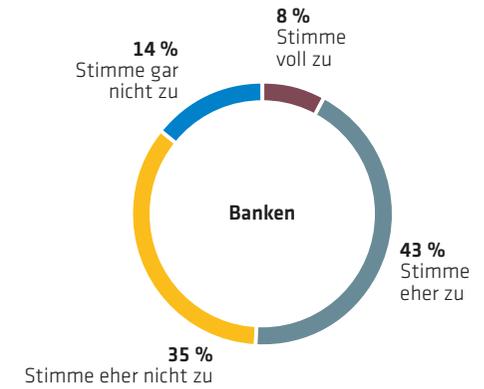
Wer in den nächsten fünf Jahren in KI investiert, wird einen Wettbewerbsvorteil haben.



Der Einsatz von KI steckt heute noch in seinen Anfängen.



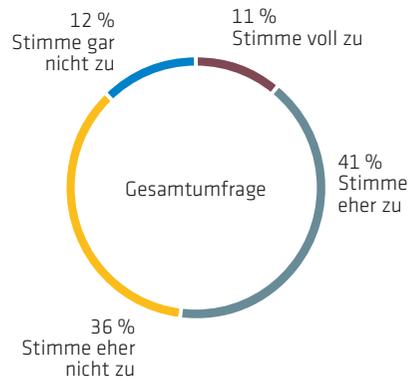
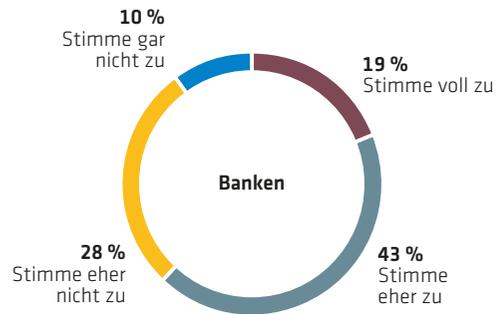
Es gibt in meiner Organisation viele Widerstände gegenüber KI-Lösungen.



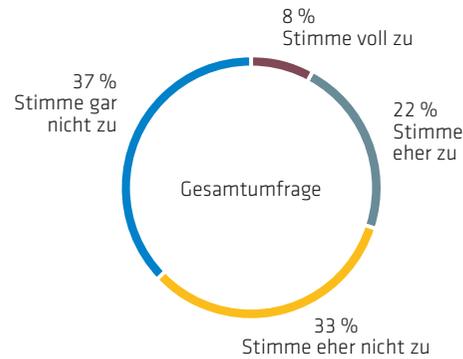
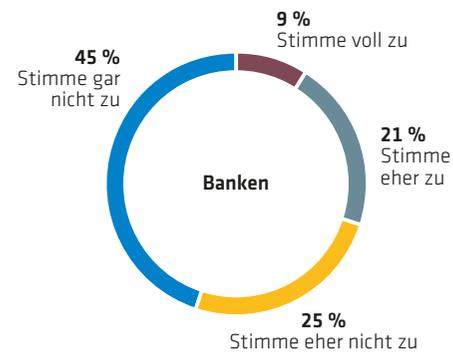
Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

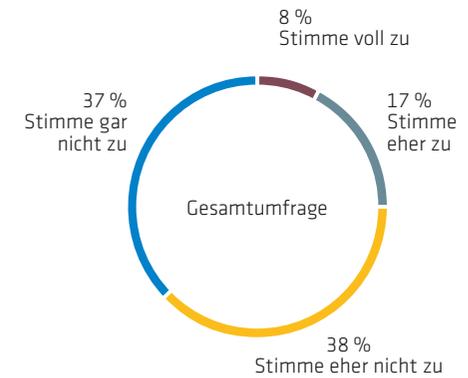
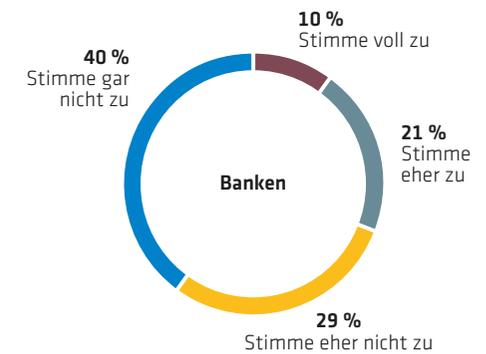
Gesetzliche Rahmenbedingungen verhindern den gewinnbringenden Einsatz von KI.



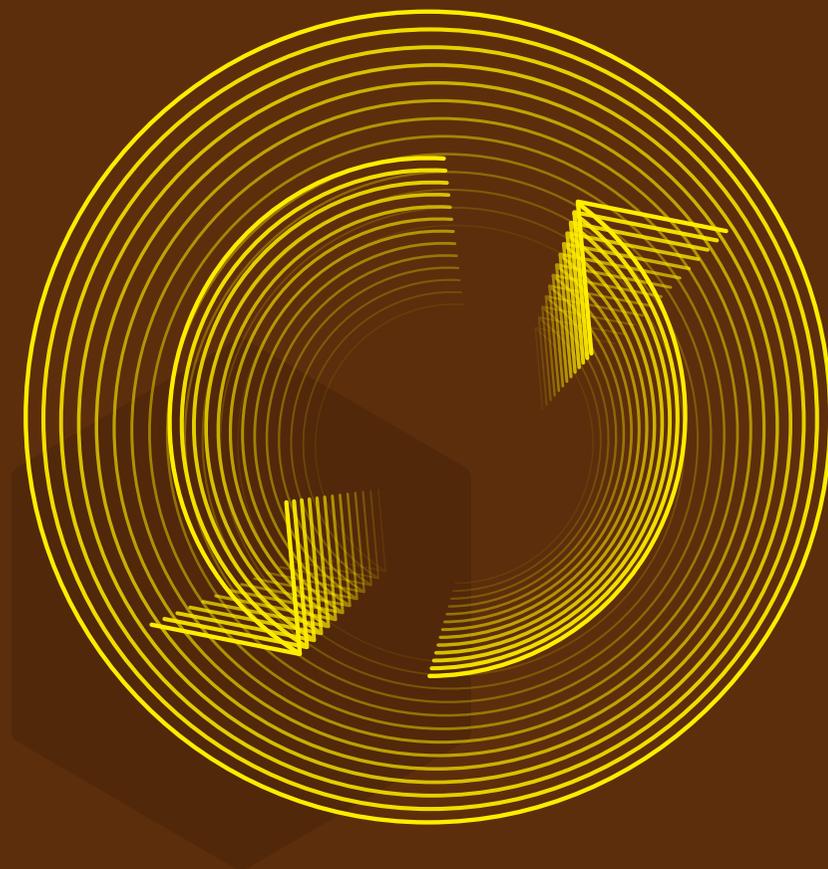
Ich weiß nicht, wie wir KI für unser Unternehmen nutzen können.



KI ist ein überbewertetes Hype-Thema.



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de



AUFSTELLUNG

Klare Zukunftsaussichten

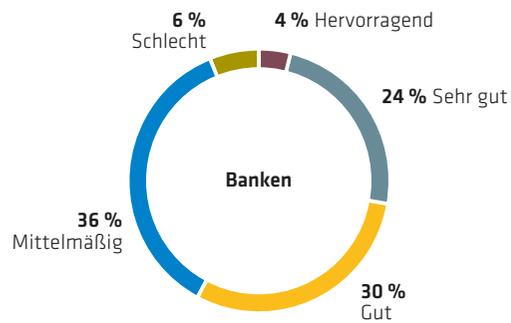
Die Verantwortlichen aus Banken blicken beim Thema KI wohlwollend auf die eigene Branche: 58 Prozent bewerten die KI-Aufstellung mit „gut“ oder besser. In der Gesamtumfrage liegt der Wert branchenübergreifend bei – deutlich bescheideneren – 45 Prozent. Auch dem eigenen Haus stellen die Befragten gute Noten aus. 60 Prozent geben sich die Note „gut“ oder besser. Über alle Branchen hinweg kommen nur 48 Prozent zu einer ähnlich positiven Einschätzung.

Beim Thema KI bestimmt Optimismus das Bild in Banken. Insgesamt sind die Verantwortlichen davon überzeugt, hier bereits weiter als andere Branchen zu sein.

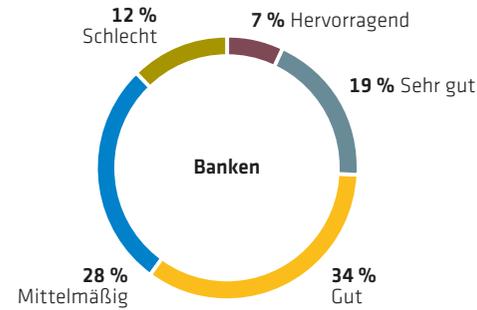
Nur 12 Prozent halten die KI-Aufstellung der eigenen Bank für schlecht.

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

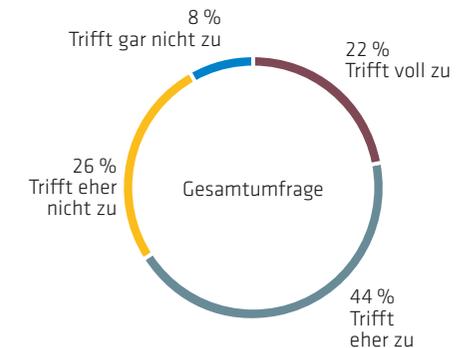
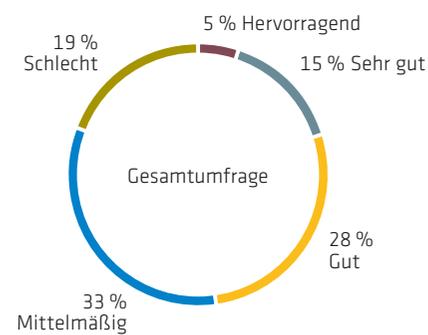
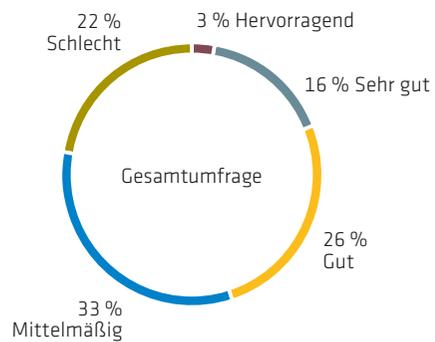
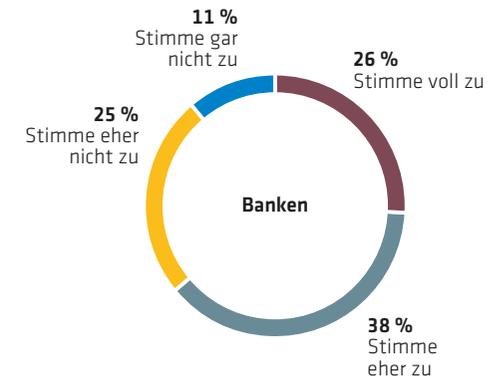
Wie gut ist Ihre Branche im Vergleich zu anderen Branchen beim Thema KI aufgestellt?



Wie gut ist Ihre Organisation im Vergleich zu anderen Organisationen beim Thema KI aufgestellt?



Das Top-Management treibt KI-Themen voran.



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

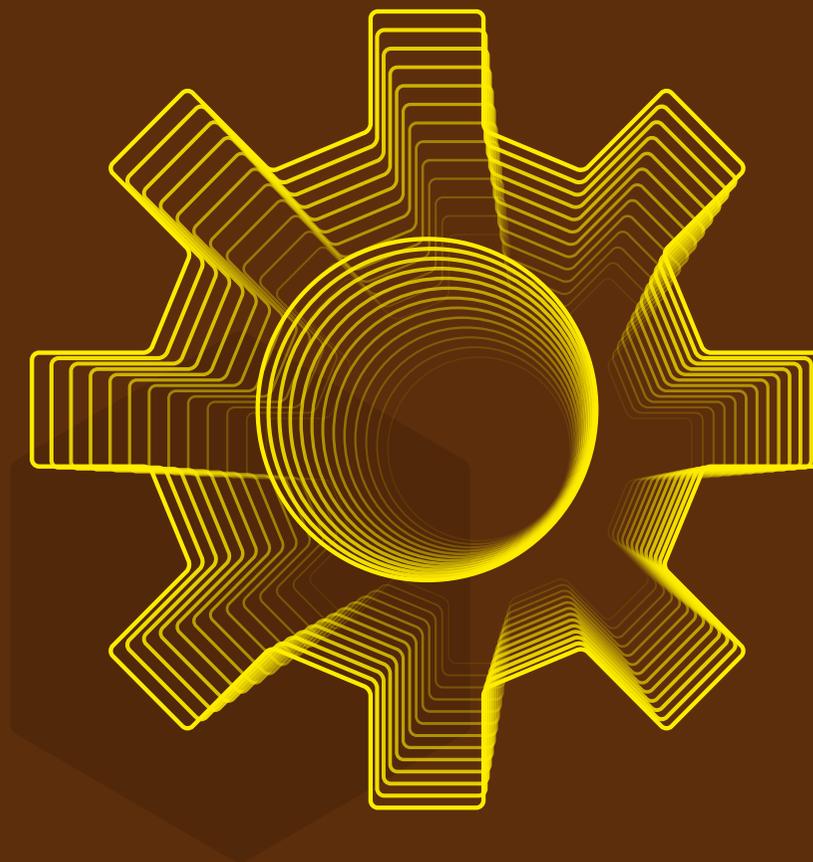
MASSNAHMEN

Bei KI ist der Fuß auf dem Gaspedal

Über 60 Prozent können sich vorstellen, bei KI auf externe Beraterinnen und Berater zu setzen.

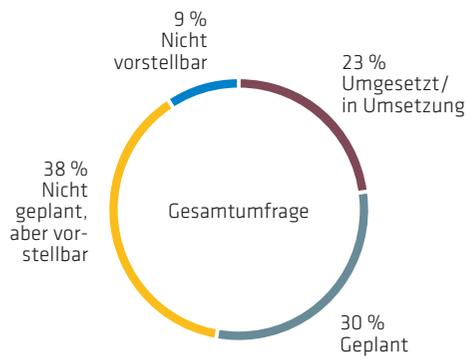
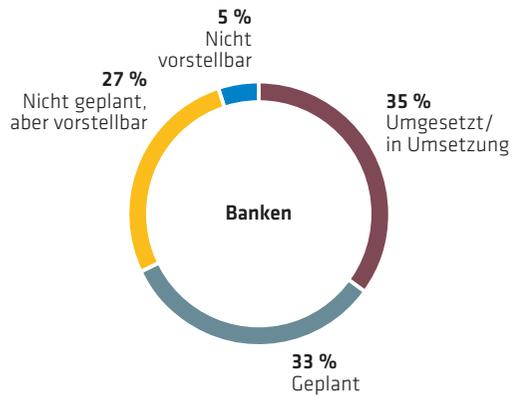
Vom Einstellen neuer Mitarbeitender bis hin zum Einsatz von KI in der Betrugserkennung: Banken stehen unzählige Möglichkeiten offen, sich für KI fit zu machen und die Technologien einzusetzen. Der Blick auf ausgewählte Szenarien zeigt, dass Finanzinstitute hier weit fortgeschritten sind.

Besonders groß ist – naturgemäß – das Interesse am Einsatz von KI in bankentypischen Prozessen. So ist Betrugserkennung ein Szenario, das 70 Prozent der Befragten bereits umsetzten beziehungsweise aktuell planen. Mit Anti-Financial-Crime-Mechanismen auf Basis von Cloud-Technologien beschäftigen sich bereits 75 Prozent. Ein Fokus liegt auf dem Einsatz automatisierter Marketing-, Kampagnen- und Medienplanung auf Basis von Echtzeitdaten. Die Zustimmungsrate liegt mit 63 Prozent mehr als 15 Prozentpunkte über dem Durchschnitt.

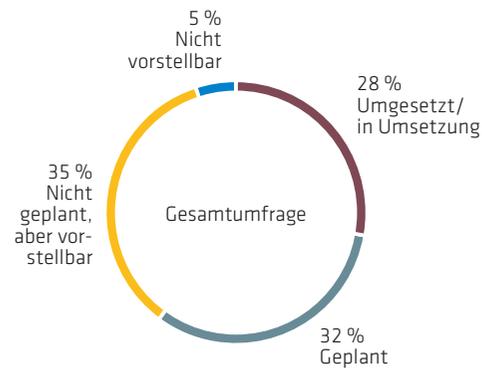
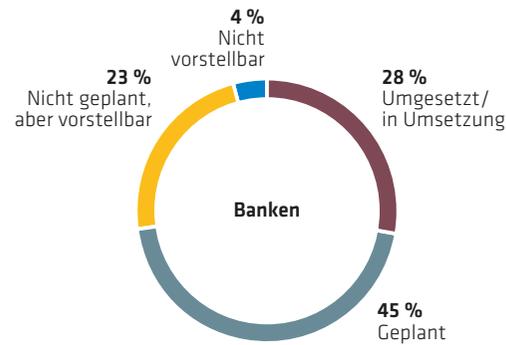


ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

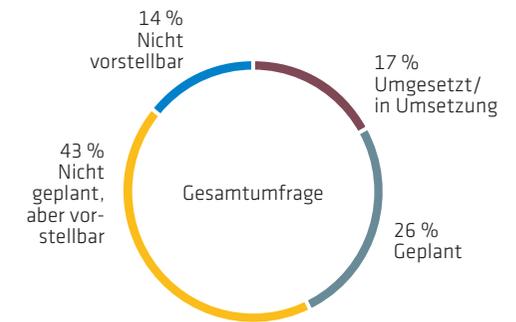
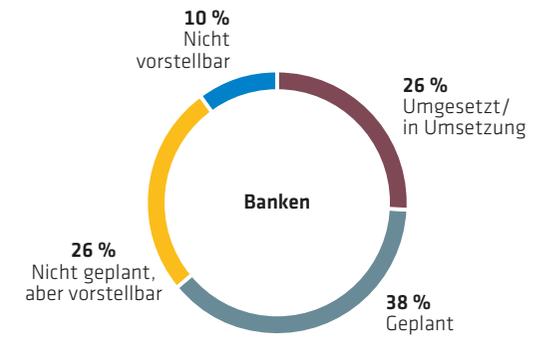
Einstellen neuer Mitarbeiter



Weiterbilden vorhandener Mitarbeitender, damit sie sich KI-Fachwissen aneignen



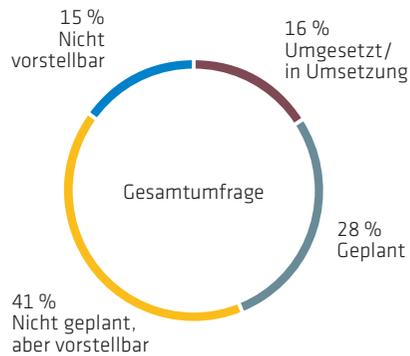
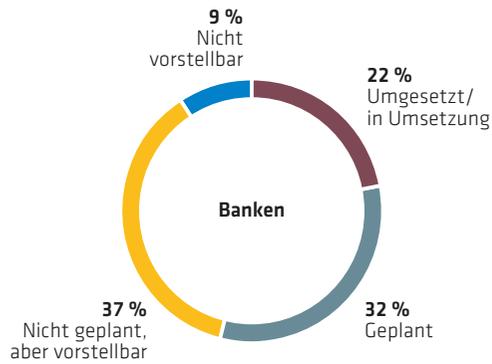
Einsatz externer Beraterinnen und Berater zur Bewertung und Auswahl von KI-Lösungen



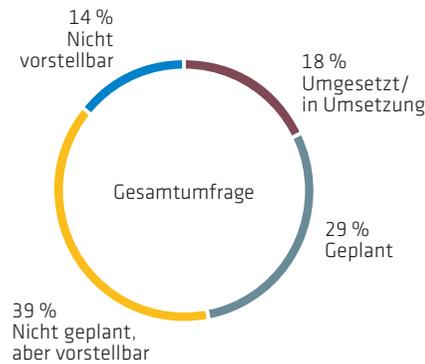
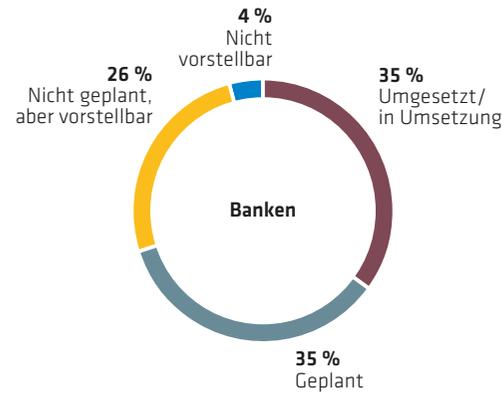
Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

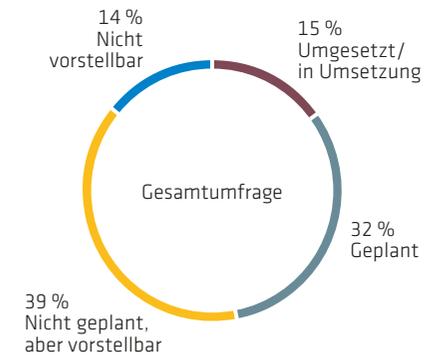
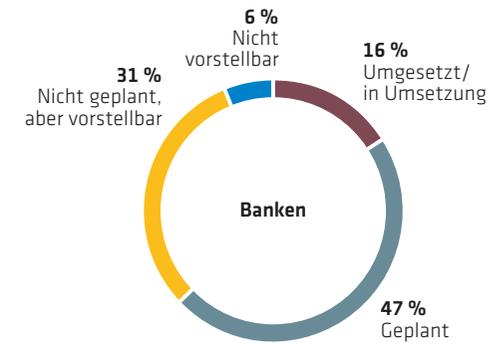
Einsatz von KI, um Kundenabwanderungen zu vermeiden (Churn Prediction)



Einsatz von KI zur Betrugsprävention (Fraud Detection)



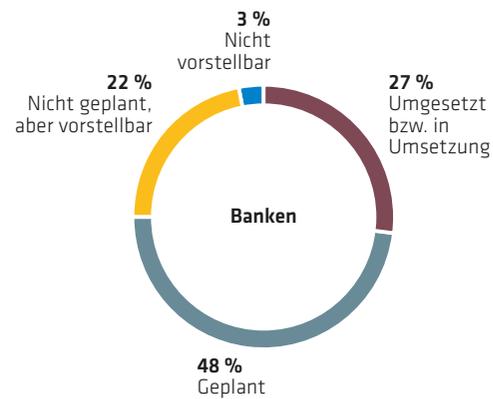
Einsatz automatisierter Marketing-, Kampagnen- und Medienplanung auf Basis von Echtzeitdaten



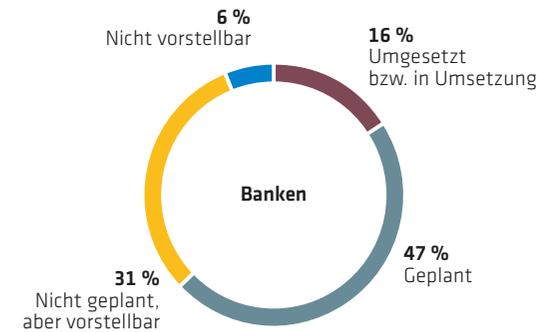
Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

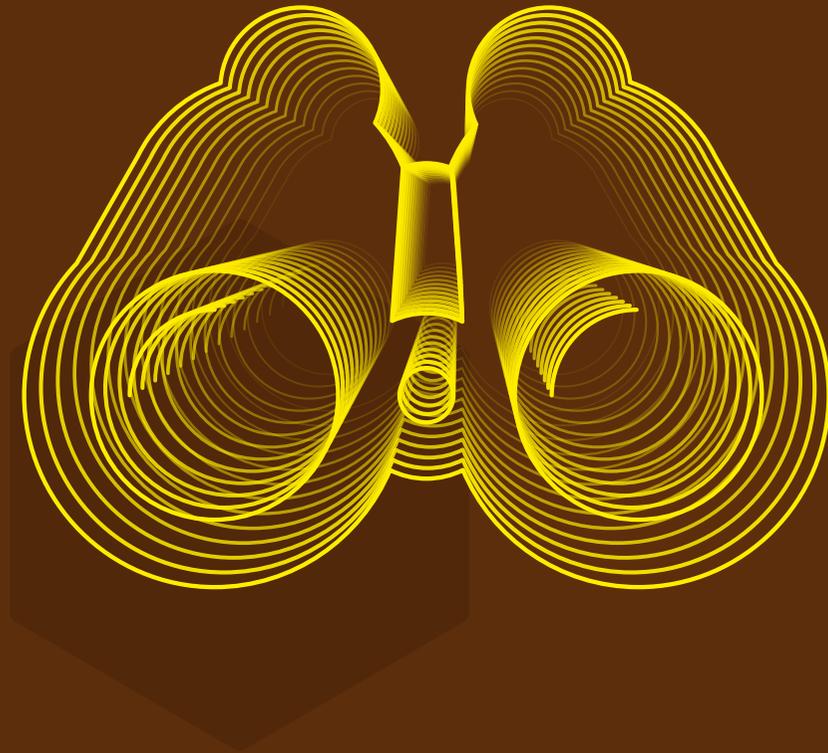
Anti-Financial-Crime-Mechanismen auf Basis von Cloud-Technologien



Echtzeitübersetzungen im Kundenservice auf Basis von Natural Language Processing



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de



SPECIAL CLOUD

Es wird noch wolkiger

Die Technologie hinter den Technologien: Für zahlreiche Unternehmen spielen Cloud-Lösungen im KI-Umfeld diese Rolle. 71 Prozent aller Banken, die KI-Anwendungen einsetzen, profitieren von Cloud-Angeboten. Das liegt deutlich – 14 Prozentpunkte – über dem Wert der branchenübergreifenden Auswertung. Für fast die Hälfte der Befragten – 47 Prozent – ist dabei das Beziehen vorkonfigurierter KI-Anwendungen das Hauptargument für die Cloud-Nutzung. Und es wird noch wolkiger: 70 Prozent aller Banken mit KI-Aktivitäten wollen in den kommenden zwölf Monaten (mehr) auf Cloud-Infrastrukturen setzen.

Aber – und das Aber ist groß – ein Punkt trübt die Cloud-Euphorie rund um KI: Fast 70 Prozent der Befragten sind mit den Datenschutzgarantien der Anbieter unzufrieden. Hier müssen die Cloud-Plattformen ihre Hausaufgaben noch besser machen. Sie müssen für mehr Transparenz und das Einhalten der Regularien sorgen.

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

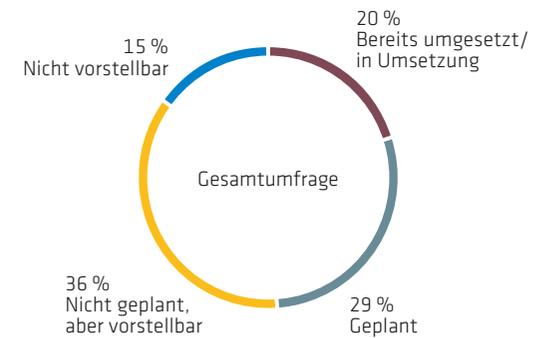
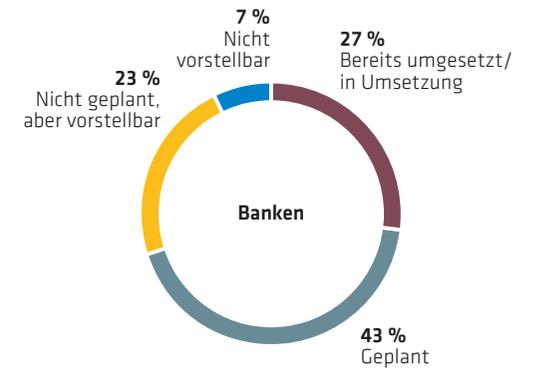
Setzen Sie bereits auf Cloud-Lösungen?



Falls ja, wofür nutzen Sie Cloud-Lösungen?



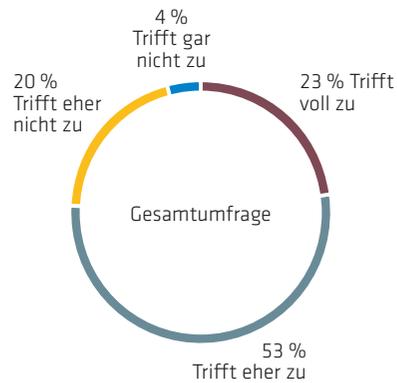
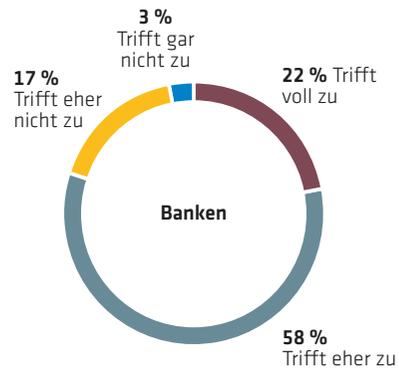
Plant Ihre Organisation in den nächsten Monaten (weitere) KI-Anwendungen in die Cloud zu verlagern?



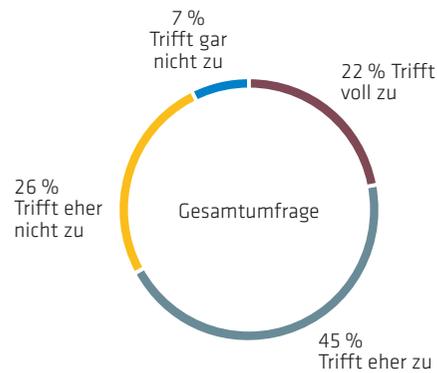
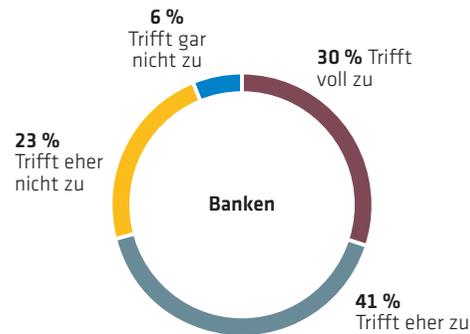
Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

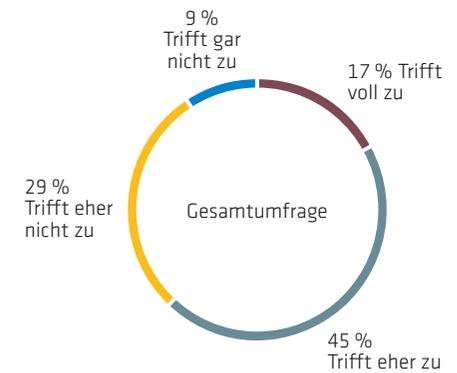
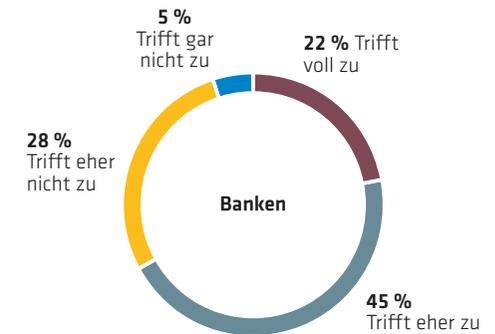
**Vorteil Cloud-Nutzung:
Beziehen von Out-of-the-box-KI-Lösungen**



**Vorteil Cloud-Nutzung:
kaum eigene Infrastruktur nötig**



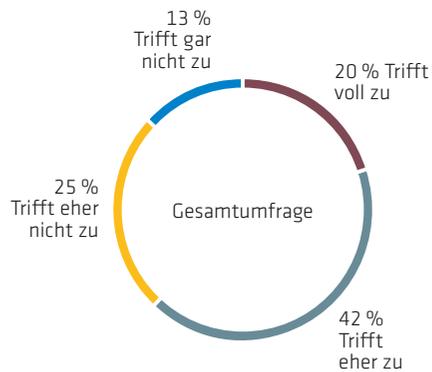
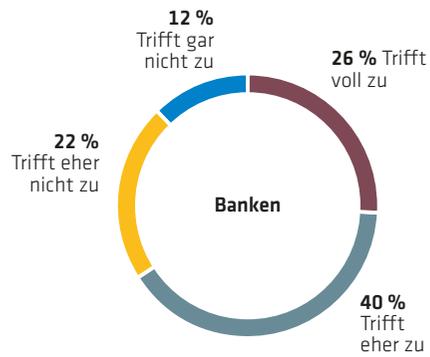
**Vorteil Cloud-Nutzung:
geringere Kosten im Vergleich zum Eigenbetrieb**



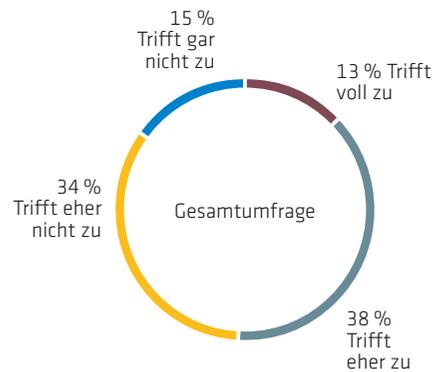
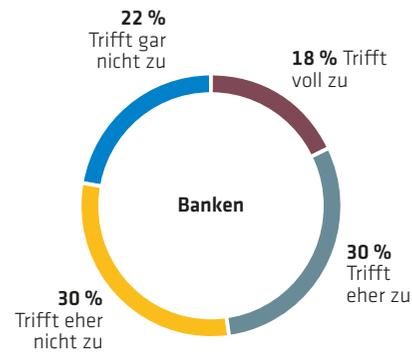
Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

ENTSCHEIDERINNEN/ENTSCHEIDER

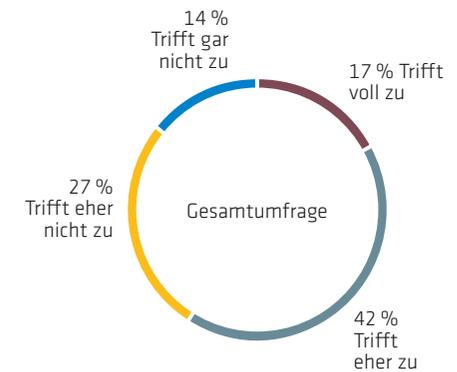
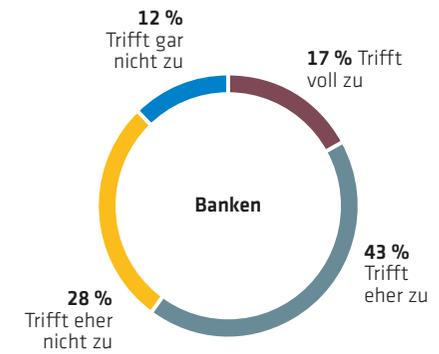
**Hürde bei Cloud-Nutzung:
mangelnde Datenschutzgarantien**



**Hürde bei Cloud-Nutzung:
unübersichtliches Angebot**

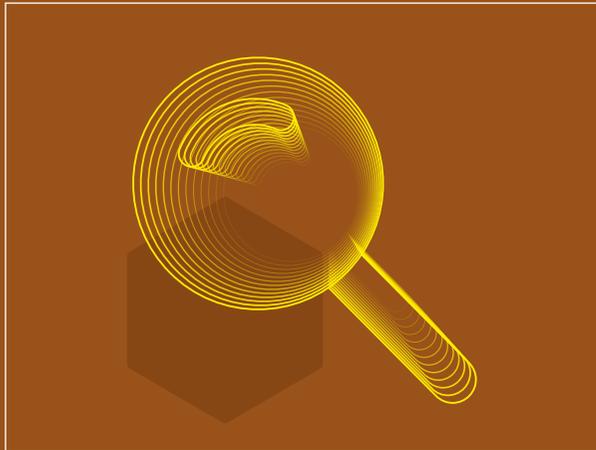


**Hürde bei Cloud-Nutzung:
mangelndes internes Know-how**



Quelle: adesso SE | ki.adesso.de

Prozesse anders sehen – Systeme anders bauen



ANWENDUNGSFÄLLE ENTDECKEN

Abstrakte Gedankenspiele helfen Ihnen nicht dabei, KI-Potenziale zu sehen. Aber unsere Anwendungsfälle. Vom virtuellen Assistenten bis zum Conversational Banking, vom automatisierten KYC-Prozess bis zur next best action. Werfen Sie einen Blick darauf, was KI hier und jetzt verändert: im Fußball, im Auto, im Geschäft – und bald in Ihrer Bank.

ki.adesso.de



KI-SYSTEME BAUEN

KI-Anwendungen sind das Ergebnis von sauber auf- und umgesetzten Projekten. Aber: Agile Anforderungen und moderne Machine-Learning Ansätze stellen andere Herausforderungen als klassische Informationssysteme. Das wirkt sich auf die Struktur von Projekten aus, das wirkt sich auf das nötige Fachwissen und Mindset aller Beteiligten aus. Das Vorgehensmodell „Building AI-based Systems“ ist unsere Antwort auf diese Besonderheiten.

ki.adesso.de



PROFIS FINDEN

Beim Thema Künstliche Intelligenz werfen wir über 20 Jahre Erfahrung als IT-Dienstleister in die Waagschale. Wir bringen Instrumente, Vorgehensmodelle und Prozesse mit, die zu Ihren Zielen und Anforderungen passen. Unsere Fachansprechpartnerinnen und -partner verstehen Ihr Geschäftsmodelle sowie Ihre Anforderungen und können diese mit Hilfe von KI optimieren.

ki.adesso.de



Frage?

ki@adesso.de | ki.adesso.de

adesso SE

Adessoplatz 1
44269 Dortmund
Telefon 0231 7000-7000
Telefax 0231 7000-1000
info@adesso.de
www.adesso.de

