

„Wir stehen erst am Anfang“

Teufelszeug oder Heilsbringer? Das Spektrum der Meinungen zu Künstlicher Intelligenz ist überaus breit. Dass sie aber eine ganze Menge an Chancen und Möglichkeiten bereithält, liegt auf der Hand. Über Potenziale und Visionen hat sich die CallCenter for Finance-Redaktion mit Thomas Güther von Capita Europe unterhalten.



„Die Potenziale werden nicht ausgeschöpft.“
Thomas Güther, Managing Director Sales,
Solutions & Marketing Capita Europe

Sehen Sie KI bereits als reife Technologie?

Güther: Obgleich KI in aller Munde ist und so oder so vorangetrieben wird, stehen wir erst am Anfang. Die Potenziale werden derzeit nicht ansatzweise ausgeschöpft. KI wird zumeist in einem Satz mit Prozessautomatisierung genannt. Das allein verdeutlicht schon den Status: die derzeitigen Lösungen zielen auf einzelne Aufgaben ab (Narrow-AI-Anwendungen), können jedoch noch nicht das Erlernte sowie die Algorithmen und Methoden eigenständig auf andere Problemstellungen anwenden. Konkret: Ein Computer tut nur, was ihm ein Programmierer vorgegeben hat. Er kann nicht aus Fehlern lernen oder aufgrund des „gesunden Menschenverstandes“ agieren – noch nicht. Das Wunschzielbild von KI, das viele im Kopf haben, findet sich im Begriff Artificial General Intelligence (AGI) wieder. Der Weg dorthin führt sicherlich über Machine/Deep Learning und neuronale Netze, also das Nachahmen des menschlichen Gehirns. Hierfür bedarf es noch des ein oder anderen menschlichen Talents, idealerweise zunehmend aus Europa, um nicht den Anschluss an den US-Markt und China zu verlieren.

Welche Anwendungen gibt es?

Gerade die Finanzbranche ist ein gutes Beispiel für die Narrow-AI-Anwendungen und maschinelles Lernen. So setzen einige Unternehmen im privaten Portfoliomanagement auf Algorithmen, die basierend auf spezifischen, individuellen Nutzerdaten die Anlagen entsprechend der Zielvorgaben eigenständig verteilt und verwaltet. Innerhalb der Capita Gruppe nutzen wir und unsere Kunden bspw. von der Expertise eines eigens auf Banken und Versicherungen spezialisierten Softwareunternehmens, das in UK mit umfassenden Lösungen für den Finanzsektor unter anderem genau das erfolgreich anbietet. Eine andere spannende und hilfreiche Anwendung ist sicherlich Fraud Detection. Gerade mit der ansteigenden Bedeutung und Nutzung von eCommerce und Online-Zahlungen, bedarf es lernender Systeme, die Anomalien entdecken und Risiken minimieren, um Kunden und Unternehmen ein Höchstmaß an Sicherheit zu bieten. Eine Leistung die wir im Übrigen ebenfalls innerhalb der Gruppe mit einem etablierten Payment Solutions Anbieter kompetent besetzt haben.

Welche Anwendungen sind visionär?

Ich freue mich auf die KI-Verbraucheranwendungen, die basierend auf den technologischen Fortschritten sukzessive auf den Markt kommen und die auch wir forcieren. Chatbots und Konversationsschnittstellen sind ein schnell wachsender Bereich, der jedoch inhaltlich angereichert werden muss. Finanzspezifische Bots, die Alltagsfragen wie „Wie viel Geld habe ich in den letzten beiden Monaten für’s Tanken ausgegeben?“ oder „Wie ist mein voraussichtlicher Kontostand zum Ende des Monats?“ beantworten können, sind keine Zukunftsmusik mehr, sondern schon gelebte Praxis. Überweisungen per Sprachanweisung über die eigene

Banking-App zu machen ist einfach eine komfortable Sache. Clever ist auch die gelernte Gewohnheit von Amazon und Netflix zu adaptieren. Haben es die beiden US-Riesen nicht geschafft, personalisierte Empfehlungen als Standard-Erlebnis zu etablieren? Es gibt bereits Ansätze für automatisierte Finanzproduktverkäufe, die dieses Prinzip auch für Hausratversicherungen und Co. anbieten, damit der Platz auf der Couch den Lieben gehört und nicht dem Vertreter. Und wenn es spezieller wird, stehen ein Bot und ein Kundenberater gemeinsam parat.

What's next?

Sicherheit ist ein wichtiges Gut. Insbesondere im Zusammenhang mit Biometrie wird uns KI auf eine neue Ebene bringen, was auch notwendig ist, da Benutzernamen, Passwörter und Sicherheitsfragen in wenigen Jahren nicht mehr die Norm sein können und dürfen. Erste Anwendungen für Sprachauthentifizierung für Bankgeschäfte im Privatbereich gibt es bereits und Smartphones mit Gesichtserkennung sind auf dem Vormarsch. Hier gilt es anzuknüpfen und Sicherheitsstandards auszubauen. Fast noch spannender ist jedoch die Möglichkeit des personalisierten Kundenservice. Wenn ich schon von einem Anrufer weiß, dass er aus Bayern kommt (aufgrund der Vorwahl und des Dialektes), männlich ist (aufgrund der Stimme) und aufgebracht (aufgrund des Tonfalls), warum sollte ich dann nicht in Echtzeit auf ein intelligentes Routing setzen, dass diesen Kunden mit einem Ansprechpartner verbindet, der aufgrund definierter Parameter und Erfahrungen bestmöglich auf ihn eingehen kann? Richtig interessant wird es, wenn ich daheim Alexa Bescheid gebe, dass sie aufgrund Verlustes meine EC-Karte sperren soll und eine neue ordern möge. Aber daran müssen die besagten Talente noch etwas basteln. ■