

# Audiodatei

## Finanzrauschen Folge 29: KI in der Bank – mehr Alltag, als wir denken?

### Transkript

#### 00:03 Ares Abasi

Nutzen Sie KI privat oder auf der Arbeit? Dann gehören Sie zu den etwa 67 Prozent der Deutschen, die das ebenfalls tun. Doch wie verändert KI den Arbeitsalltag in unserer Bank, und das vielleicht oft ohne, dass wir das direkt merken? Um diese Frage zu beantworten, habe ich für diese Folge zwei Gäste eingeladen: Markus Rohwedder, er ist KI-Experte bei DG Nexolution, und Elena Schilz, sie ist Product Ownerin der neuen KI-Poststelle von DG Nexolution. Gemeinsam sprechen wir darüber, wo KI im Bankgeschäft längst angekommen ist, warum gerade Genossenschaftsbanken beim Einsatz manchmal noch zögern, und wie wir das Vertrauen in diese Technologie stärken können, sowohl bei Mitarbeitenden als auch bei Kundinnen und Kunden.

#### 00:48 Ares Abasi

Hi Markus! Schön, dass du heute dabei bist, live und in Farbe in Wiesbaden, und ich freue mich, dass wir heute über das Thema KI in Genossenschaftsbanken sprechen können.

#### 00:58 Markus Rohwedder

Ja, hallo, ich freue mich auch auf das Gespräch.

#### 01:00 Ares Abasi

Markus, ganz konkret: wo steckt KI heute schon im Bankalltag, vielleicht auch ohne, dass wir das überhaupt merken?

#### 01:07 Markus Rohwedder

Ja, das ist tatsächlich schon weit verbreitet, vor allem in Systemen, die eher im Hintergrund arbeiten. Wir können ja schon länger aus bestimmten Mustern, die wir in großen Datenmengen finden, sehr gut mit Machine Learning-Methoden Schlüsse ziehen, z.B. wenn wir Märkte beobachten. Da ist das schon stark etabliert und schon seit Jahren sehr interessant, zu schauen, welche Muster gibt es und welche Prognosen können wir machen. Aber es gibt auch Muster bei Transaktionen, um Geldwäsche aufzuspüren, oder wenn wir auf unsere Netze schauen und wir da Anomalien sehen, können wir z.B. Cyberkriminalität aufspüren, schauen, ob wir unter einer Attacke sind oder ob ungewollt Daten verschwinden oder in starkem Maße jemand auf Daten zugreift, auf die er normalerweise nicht zugreift. Also, da sind KI-Methoden schon länger im Einsatz, und im Bankarbeitsplatz merke ich davon wenig, außer dass ich vielleicht irgendeine Nachricht bekomme, dass ein System etwas bemerkt hat.

#### 02:00 Ares Abasi

Das heißt, KI im Bankalltag gibt es schon recht häufig und auch recht lang, aber das Bewusstsein für KI hat sich wahrscheinlich erst dann verschärft, als ChatGPT häufiger zum Einsatz kam und dann die Leute auch wirklich aktiv über KI gesprochen haben, oder?

#### 02:13 Markus Rohwedder

Genau, das ist tatsächlich so, dass diese Machine Learning-Methoden eher etwas für die Experten waren. Das konnte niemand einfach mal so umsetzen, sondern

da hat ein Data Scientist im Hintergrund gewerkelt und irgendwann gute Ergebnisse oder auch schlechte Ergebnisse erzielt. Wir sind sehr dran gewöhnt, dass Computer sehr gut mit Zahlen umgehen können. Egal, wie alt man ist, seit der Schulzeit schon wissen wir, es gibt Taschenrechner, die können einen Sinus besser ausrechnen als wir das können, aber der Umgang mit Sprache war doch oft den Computersystemen nicht so gut möglich und hat eher für Frustration, denn für Begeisterung gesorgt, und mit ChatGPT sieht man tatsächlich, jetzt ist hier ein Beginn einer Transformation, in der Computersysteme sprachfähig werden.

### 02:53 Ares Abasi

Hat diese Transformation dazu geführt, dass auch Hindernisse zu sehen sind bzw. dass Mitarbeiter da eher zurückhaltend geworden sind, was das Thema KI angeht?

### 03:04 Markus Rohwedder

Ja, das ist natürlich ein Quantensprung, und mit jeder transformativen Änderung gehen viele Erwartungen und viele Ängste einher. Tatsächlich hat die Vergangenheit gezeigt, dass disruptive Änderungen oft in der kurzfristigen Auswirkung überschätzt werden, aber in der langfristigen Auswirkung unterschätzt werden. Natürlich war die Sprache lange eine Domäne, in der wir uns überlegen gefühlt haben gegenüber Computersystemen, und da dringen jetzt auch Computersysteme ein, und das bewirkt natürlich einiges an Emotionen und an Zurückhaltung, die dann gegenüber diesen Systemen auftritt.

### 03:36 Ares Abasi

Wir sind ja Kollegen, das bedeutet, dass wir schon öfter über dieses Thema einfach mal so gesprochen haben, und dabei ist ja auch raus gekommen, bei diesen Gesprächen, dass Genossenschaftsbanken sich oft schwer tun im Einsatz mit KI. Warum ist das so, und wo siehst du denn diese Schwierigkeiten?

### 03:51 Markus Rohwedder

Gut, mit den Möglichkeiten der KI gehen natürlich auch jede Menge regulatorische Aspekte einher. Es gibt ja auch ein eigenes Gesetzeswerk, das European AI Act, und da muss man sich auch als einzelnes Institut mit diesem Regulatorikwerk auseinandersetzen. Neben den speziellen Gesetzgebungen für KI gibt es auch die standardmäßigen datenschutzrechtlichen Aspekte, und hier hat man eben wenig Erfahrung und auch nicht so

viel Know-how, vor allem wenn man ein kleineres Institut ist, sich damit so auseinanderzusetzen, dass man da eine Sicherheit hat, das richtig zu tun. Deshalb gibt es oft eben keine bewussten Entscheidungen, sondern eher erst mal so eine Blockadehaltung, die ein bisschen bei der Einführung bremsen kann.

### 04:32 Ares Abasi

Und wie lässt sich dieses Vertrauen vielleicht in KI aufbauen, intern bei Mitarbeitenden und extern bei Kunden?

### 04:39 Markus Rohwedder

Bei den Mitarbeitenden geht es natürlich vor allem darum, erst mal Erfahrungen zu sammeln, eine Möglichkeit zu bieten, gerade mit der generativen KI einen Umgang zu pflegen und zu lernen, was nützt mir oder was bringt nichts, was lasse ich lieber sein. Es ist auch wichtig, klare Richtlinien herauszugeben und positive Erfahrungen zu teilen, oder auch negative, sodass da ein Austausch stattfindet und man feststellt, was nützt uns etwas in unserem tatsächlichen Arbeitsalltag, und welche Aspekte von KI sind zwar technologisch interessant, aber von keinen praktischen Nutzen für uns.

### 05:11 Ares Abasi

Wie sieht das denn aus Kundensicht aus?

Markus Rohwedder05:13Also, bei Kunden ist es wirklich sehr interessant. Kunden geben ja oft ohne Bedenken ihre Daten preis, wenn sie zum Beispiel mit der kostenlosen ChatGPT App arbeiten wollen oder wenn sie Co-Pilot verwenden. Und die Frage ist, warum tun sie das? Und viele sehen einfach den Mehrwert, den sie gewinnen und geben dann ohne große Bedenken ihre Daten preis. Und wenn wir von Kunden Einverständniserklärungen bekommen wollen, dass sie auch uns Daten zur Verfügung stellen und dass wir etwas damit machen müssen, muss es natürlich klar sein für die Kunden, dass sie auch einen entsprechenden Mehrwert haben, und dass es nicht nur wir sind, die da einen Mehrwert bekommen.

### 05:49 Ares Abasi

Weil du ja gerade über Nutzen gesprochen hast: welche konkreten Potenziale siehst du denn für KI in der genossenschaftlichen Finanzgruppe, vor allem auch jenseits der reinen Effizienzsteigerung?

## 05:59 Markus Rohwedder

Für die genossenschaftliche Finanzgruppe liegen ja Stärken, aber auch Schwächen, in der Regionalität und in der Individualisierung. Und wenn man erst mal so ein bisschen auf der Soll-Seite schaut, wie kann man denn mit den verschiedenen, sehr heterogenen Finanzinstituten und regionalen Verbänden umgehen, da gibt es ein positives Beispiel aus dem Bereich Wissensmanagement, wo man aus den verschiedensten Wissens- und Informationstöpfen eine einheitliche Sicht schaffen kann, und die KI kann eben unterstützen, indem sie einfach die ganzen verschiedenen Informationstöpfe kennt, liest und dann auf eine Frage eines Suchenden die passende Quelle und die dazu passende Antwort findet.

## 06:36 Ares Abasi

Hast du da denn ein konkretes Beispiel für diese einheitliche Sichtweise?

## 06:40 Markus Rohwedder

Also, eine Möglichkeit, das umzusetzen, wäre ein Bot of Bots-Ansatz. Bots sind ja Systeme, die auf Fragen Antworten liefern können, und da könnte man eben aus verschiedenen Informationsquellen zu einem Thema, oder zu einer Frage eines Nutzers, die Antworten beitragen in kurzer Form, mit Verweis auf die tatsächlichen Quellen, sodass man vertrauenswürdige Informationen hat, aber nicht in verschiedensten Seiten suchen muss, sondern diese ganze Such- und Zusammenfassungsarbeit von der KI abgenommen bekommt.

## 07:08 Ares Abasi

KI ist ja gerade so ein Hype-Thema, aber damit das auch strukturell wirkt, muss ja einiges passieren. Was muss denn passieren?

## 07:16 Markus Rohwedder

Ja, die Kultur der KI gegenüber wird sich ändern, zwangsläufig wird das passieren, und wir müssen damit ganz selbstverständlich umgehen können. Und ich glaube, das passiert nur durch Tun und durch Übung. Wir müssen uns der Fähigkeiten oder Risiken bewusst werden. Es gibt einige Aspekte, wo wir KI sehr individuell einsetzen können, also wo sozusagen ein KI-System eine ganz massgeschneiderte Antwort oder eine ganz massgeschneiderte Informationssammlung geben kann, aber es gibt auch Vorhaben, da muss man tatsächlich

zusammenarbeiten, im genossenschaftlichen Sinn. Das heißt also, da macht es wenig Sinn, individuelle Lösungen zu bauen, sondern man muss sich dann auf die Stärke auch im Verband verlassen.

## 07:58 Ares Abasi

Dein Blick in die Zukunft, wenn du dir jetzt den Bankarbeitsplatz anschaut, wie wird sich dieser in den nächsten fünf Jahren durch KI verändern, und welche Rolle spielt dabei die genossenschaftliche DNA?

## 08:10 Markus Rohwedder

Also, fünf Jahre sind natürlich ein sehr, sehr weiter Zeitraum, wenn man sich vor Augen hält, alle drei Monate schaut die KI-Landschaft schon wieder ganz anders aus. Das ist also ein sehr dynamischer Bereich. Aber vielleicht kann man trotzdem einige Vorhersagen wagen. Also das, was wir eben wirklich sehen, ist, dass die Möglichkeit über Spracheingaben Systeme zu steuern und Vorgaben zu geben Möglichkeiten eröffnet, die man früher nicht hatte. Das heißt, auch ein Nicht-Experte in Bezug auf Computersysteme kann seinen Wunsch äußern und dann massgeschneiderte Information bekommen. Und das wird sich sicherlich auswirken auf z.B. Beratungstätigkeiten oder auch die Möglichkeiten, regional Informationen zu bekommen und für das Institut, das regional wirkt, ein Produkt zu bauen oder ein Angebot zu machen, das man vielleicht deutschlandweit nicht machen kann.

## 09:00 Ares Abasi

Das hört sich vielversprechend an. Kannst du zum Schluss noch einige Best Practice-Beispiele nennen für einen erfolgreichen KI-Einsatz in kleinen oder mittleren Instituten, die du kennst?

## 09:10 Markus Rohwedder

Also, ein Blick, den ich habe, ist halt der Wissensmanagement-Blick. Das ist der Bereich, in dem ich auch sehr intensiv arbeite. Da haben wir z.B. einen Kontakt gehabt mit der Volks- und Raiffeisenbank in der Metropolregion Nürnberg. Die haben nach Fusionen ein konsolidiertes Wissensmanagement mit einem QA-Bot geschaffen, in dem Mitarbeiter ihre Fragen einfach loswerden konnten. Und eine andere interessante Aufgabe wäre eine Lösung, die hier im Haus gebaut wird, dass man eben in der Posteingangslösung auch die KI damit beauftragt, den Posteingang zu durchforsten und dann ein automatisches Routing einstellen zu können.

## 09:44 Ares Abasi

Du hast gerade die KI-Poststelle der DG Nexolution angesprochen, die heißt kurz BOP. Dazu habe ich Elena Schilz, Product Ownerin der neuen KI-Poststelle, eingeladen. Vielen Dank an dich erstmal, Markus, jetzt geht's rüber zu Elena.

## 09:58 Markus Rohwedder

Dankeschön.

## 10:00 Ares Abasi

Hallo Elena, du bist P.O. der KI-Poststelle. Das ist eine KI-Anwendung innerhalb des Bankorganisationsportals. Erzähl uns gerne etwas dazu.

## 10:09 Elena Schilz

Hallo Ares. Erst mal vielen Dank, dass ich heute ein bisschen darüber sprechen kann, was ich so jeden Tag mache und was meine Aufgaben sind, und natürlich vor allem über die KI Poststelle und das Bankorganisationsportal berichten darf. Ja, was ist das Bankorganisationsportal? Es ist ein Portal, das wir speziell für die Volks- und Raiffeisenbanken entwickelt haben, und mit „wir“ meine ich die DG Nexolution Procurement and Logistics, wir sitzen in Idstein. Und das haben wir nicht allein getan, sondern mit ein paar spezialisierten Entwicklern, die auch viel Erfahrung haben im Bereich KI, im Bereich Software und auch Erfahrung haben mit der genossenschaftlichen Finanzgruppe. Und, ja, letztendlich der Name ist Programm, also, das Bankorganisationsportal soll zukünftig nicht nur das Thema Posteingang lösen, sondern soll zukünftig die komplette Bankorganisation erleichtern, und heute liegt ja auch der Fokus ein Stück weit bei unserem Gespräch auf dem Thema KI. Also, wir haben schon eine KI integriert und zukünftig soll es auch bei anderen Apps, die wir für dieses Bankorganisationsportal entwickeln, so sein, dass wir dort an Stellen, wo es sinnvoll ist – sicherlich ist ja KI nicht an allen Stellen sinnvoll – aber an den Stellen, wo es sinnvoll ist, dann auch KI integrieren.

## 11:22 Ares Abasi

Und da habt ihr die KI-Poststelle eingeführt.

## 11:25 Elena Schilz

Genau, also das Bankorganisationsportal ist sozusagen der Rahmen, und in diesem Rahmen ist die KI-Poststelle

unsere erste App, die wir entwickelt haben, um die Bankorganisation besser zu organisieren und es den Mitarbeitern leichter zu machen, der täglichen Postflut oder Arbeitsflut Herr zu werden.

## 11:42 Ares Abasi

Du hast es ja jetzt angeteasert, aber wie sieht denn ein typischer Tag im Leben der KI-Poststelle aus? Also, was passiert, wenn morgens die erste Post in der Bank eingeht?

## 11:51 Elena Schilz

Also, es kann sein, dass ich jetzt im Lauf des Gesprächs ab und zu mal von „Bob“ spreche, weil das Bankorganisationsportal bei uns mit „BOP“ abgekürzt wird, und ich finde es eigentlich immer charmant, sich da so einen Mitarbeiter vorzustellen, der morgens schon direkt anfängt, bevor eigentlich alle anderen anfangen. Er arbeitet eigentlich durch und er übernimmt praktisch die komplette Bearbeitung der physischen, aber auch der digitalen Post. Auch da besteht die Möglichkeit, dass Banken das Thema Scannen der Post outsourcen und dann kann BOP direkt anfangen zu arbeiten. Und wie sieht dann so ein klassischer Arbeitstag bei BOP aus? Alle Eingänge, egal ob digital oder analog, laufen zentral in dem Bankorganisationsportal zusammen, und ab da übernimmt schon die KI, also die liest komplett die Dokumente aus, analysiert sie, guckt, um welche Art von Schreiben es sich handelt, wer der Absender ist, worum es geht, kann sogar die Stimmung der Absender zuordnen, um die Dringlichkeit zu erfassen. Und dann ordnet BOP die Post ganz automatisiert an die passenden Abteilungen oder die passende Person zu, und die Person oder die Abteilung bekommt dann eine Nachricht, dass da Post eingegangen ist, und ab da kann dann über digitale Workflows die weitere Bearbeitung stattfinden. Also, ein Prozess, der sehr straight forward ist.

## 13:09 Ares Abasi

Wie gut hat sich denn BOP bisher etabliert bzw. gibt es denn bereits schon Banken, die BOP nutzen?

## 13:16 Elena Schilz

Also, BOP hat definitiv innerhalb der GFG große Wellen geschlagen und das Interesse ist sehr, sehr groß. Was wir allerdings auch merken, ist natürlich, dass die Entscheidungswege für eine Software, die so tief ja auch in Bankprozesse, oder die Bankorganisation, besser gesagt, eingreift, dass da die

Entscheidungswege recht lang sind. Wir haben schon die ersten Kunden onboarded, und dort läuft auch das Bankorganisationsportal schon, und wir freuen uns jetzt total, mit diesen Banken auch die Erfahrungen zu machen und auch weiter zu lernen. Weil eins ist klar: sowohl der Mensch als auch die KI, wir müssen immer alle weiter lernen, und auch die KI wird sich dauerhaft auch weiterentwickeln und besser werden. Wir erleben da in dem Bereich KI ja zurzeit extrem schnell auch Fortschritte und Weiterentwicklungen, und da müssen auch wir mit dem Portal anknüpfen. Also, das ist so das eine, und das andere Thema ist, dass wir auch bei der Entwicklungen des Bankorganisationsportals schon sehr eng mit Volks- und Raiffeisenbanken im Austausch waren, und praktisch anhand deren Anforderungen und anhand deren tatsächlichen Praxisbeispielen ein Portal zu entwickeln, das wirklich funktioniert für die Banken im Alltag.

### **14:23 Ares Abasi**

Das heißt also, es gab Pain Points bei den Banken, die ihr ermittelt habt, und aufgrund dieser Pain Points habt ihr dann die KI-Poststelle eingeführt, in Zusammenarbeit mit den Banken.

### **14:33 Elena Schilz**

Ja. Die Banken haben einige Pain Points, sei es das Thema Digitalisierung, ich meine, da sind wir alle von betroffen, dass wir uns immer digitaler aufstellen müssen. Auch das ist ein Thema für die Banken. Das andere Thema ist natürlich auch Fachkräftemangel, das ist ja auch etwas, das Banken extrem beschäftigt. Und gerade was das Thema Postverteilung angeht, ist es natürlich auf den ersten Blick eine Aufgabe, die sehr, sehr einfach erscheint, weil, eingehende Post jemandem auf dem Schreibtisch zu legen, kommt uns jetzt erst mal einfach vor. Aber ganz so einfach ist das ganze Thema nicht, weil du musst ja eine Bankorganisation im Detail verstehen und kennen, du musst die Mitarbeiter im besten Fall auch kennen, um einfach zu wissen, wo gehört welche Post hin, wer kümmert sich darum? Und wenn Post in dem Fall dann mehrere Tage auf dem falschen Schreibtisch liegt, dann kommt vielleicht noch eine Krankheit und ein Urlaub dazwischen, also eine Abwesenheit eines Mitarbeiters, dann sind das Liegezeiten, die wir, glaube ich, heute alle nicht mehr gebrauchen können, sondern wir sind alle gewohnt, dass wir ganz schnell Antworten bekommen, und das sind auch die Kunden der Bank gewohnt. Von daher ist das ein Pain Point, wo wir definitiv mit dem Bankorganisationsportal ansetzen wollten. Bei BOP ist es so, den lernt man einmal an und dann bleibt das

Wissen auch in der Bank. Und ich glaube, dass sich der Aufwand, BOP einmal zu trainieren, weil der auch überschaubar ist, auf jeden Fall lohnt, weil das Wissen ist dann in der Bank verankert.

### **15:54 Ares Abasi**

Das heißt, es gibt auch kein Risiko von Herrschaftswissen.

### **15:57 Elena Schilz**

Genau so ist es.

### **15:59 Ares Abasi**

Ja, das ist sehr gut. Was hattet ihr denn für Herausforderungen bzw. Probleme bei der Einführung, oder gab es Punkte, wo ihr gesagt habt „Ui, jetzt wird es ein bisschen komplizierter“?

### **16:09 Elena Schilz**

Also, ich glaube, sobald man im Bankenumfeld unterwegs ist, ist das Thema Regulatorik natürlich eins, wo man sehr stark auch den Blick hin richten muss. Gut ist natürlich, dass wir das Bankorganisationsportal entwickelt haben speziell für Volks- und Raiffeisenbanken, also speziell für Banken, und deshalb uns von Anfang an auch mit dem Thema Regulatorik, Datenschutz, Compliance intensiv auseinandersetzen mussten, und dass von Anfang an das Portal genau um dieses zentrale Thema drum herum gebaut wurde.

### **16:40 Ares Abasi**

Wie stellt ihr den Datenschutz und Compliance sicher?

### **16:44 Elena Schilz**

Das ist gerade, glaube ich, in Bezug auf KI immer eine sehr spezielle Frage, weil natürlich dann auch viele denken „Okay, aber so eine KI will ja auch trainiert werden, und wie kann man das sicherstellen?“ Wir trainieren unsere KI ausschließlich mit anonymisierten Daten, also von daher ist das definitiv gegeben, und auch DSGVO-Konformität ist gesichert durch saubere Rollen- und Rechtekonzepte. Also, da haben wir wirklich von A bis Z bei den Bankorganisationsportalen an alles gedacht.

## 17:12 Ares Abasi

Wenn ihr mit dieser App arbeitet oder mit der KI arbeitet, welche Funktionen oder Verbesserungen seht ihr denn als nächstes auf der Agenda.

## 17:19 Elena Schilz

Ganz gute Frage, weil ich glaube, dass wir teilweise annehmen, dass eine KI unfehlbar ist. Aber sobald man mit KI arbeitet, merkt man, dass es ohne den Menschen nicht geht, weil eine KI immer weiter trainiert werden muss, und das geht eben einfach auch nur durch den Menschen. Deshalb ist für uns auch klar, dass bereits eingeführte Systeme regelmäßig aktualisiert, verbessert und modernisiert werden müssen, damit sie leistungsfähig bleiben, und so handhaben wir das auch bei dem Bankorganisationsportal. Also, wir gucken immer auf den Markt, was gibt es bei KI gerade für Entwicklungen, die auch geeignet sind für den Bankensektor, und mit genau diesen Neuerungen füttern wir die KI bzw. verbessern die KI, sodass wir da immer besser werden. Gleichzeitig ist es so, dass unsere KI aber auch im Alltag durch die Nutzer geschult wird, ganz klassisch, oder als Beispiel hier mal genannt, wenn ein Dokument falsch zugeordnet wurde und das anschließend durch den Mitarbeiter korrigiert wird, dann merkt sich das die KI fürs nächste Mal und trifft beim nächsten Mal dann auch eine bessere Entscheidung. Also, unterm Strich wächst unsere KI mit, durch den Alltag, aber auch durch die Weiterentwicklung im Hintergrund, und dadurch werden wir, glaube ich, immer ein Stück weit besser. Aber ganz wichtig ist an der Stelle natürlich, zu sagen, die KI ist immer nur so gut, wie die Menschen, die sie trainieren, und eine KI wird niemals den Menschen komplett ersetzen, sondern die Qualitätsprüfung muss durch den Menschen stattfinden.

## 18:39 Ares Abasi

Mit dieser Aussage nimmst du ja einigen Menschen wahrscheinlich auch ein bisschen die Angst, die noch beim Thema KI Unsicherheiten haben. Was rätst du denn einer Bank, die noch zögert, die KI-gestützte Poststelle einzuführen?

## 18:51 Elena Schilz

Das ist eine interessante Frage. Ich glaube, dass wir in der Volks- und Raiffeisenbankenwelt zwar ähnliche oder gleiche Werte vertreten, aber jede Bank dann doch wieder sehr individuell ist. Und von daher würde ich sagen, sich einfach informieren. Und da stehen meine Kollegen und ich auch mit Rat und Tat zur Seite, um da

eine fundierte individuelle Entscheidung zu treffen, ob BOP die Lösung für die Volks- und Raiffeisenbank ist, die gerade vor dieser Herausforderung steht.

## 19:19 Ares Abasi

Ich bin zwar noch nicht bei meiner letzten Frage, aber dadurch, dass du es schon angeteasert hast: wie kann man dich kontaktieren, wenn man Fragen hat?

## 19:25 Elena Schilz

Also, die richtigen Ansprechpartner sind auf jeden Fall meine Kollegen, die im Vertrieb als erste Anlaufstelle dienen. Da können wir auch gerne in den Show Notes nochmal mehr Informationen geben. Alternativ haben wir auch ein Sammelpostfach, wo man auch gerne eine Anfrage hinschicken kann, das ist „bop@dg-nexolution.de“. Ich denke, das können wir auch gerne nochmal verlinken. Und sobald es dann mehr ins Detail geht, wenn es um die technischen Sachen geht, um das ganze Thema Installation, ab dem Zeitpunkt bin dann auch ich im Spiel.

## 19:54 Ares Abasi

Sehr gut. Gibt es denn noch weitere KI-Lösungen, an denen ihr gerade arbeitet bzw. habt ihr denn bereits schon andere KI-Lösungen eingeführt, die erfolgreich sind?

## 20:05 Elena Schilz

Also, in Bezug auf das Bankorganisationsportal ist die KI-Poststelle unsere erste App, die wir entwickelt haben und auch die erste App, wo wir KI eingesetzt haben. Wir sind aber jetzt gerade auch dabei, weitere Apps zu planen, die wir gerne entwickeln möchten. Da sind wir gerade schon in fundierter Abstimmung, sowohl mit unseren Entwicklern, als auch mit Banken, die sehr interessiert daran sind, BOP weiterzuentwickeln. Und an den Stellen, wo die KI Bankorganisation erleichtern kann, werden wir definitiv KI integrieren.

## 20:34 Ares Abasi

Das heißt, wir können zusammenfassen: KI bleibt, KI wird unterstützen und KI wird sich weiterentwickeln.

## 20:41 Elena Schilz

Zu 100 Prozent. Ich glaube, dass wir KI nicht mehr weg denken können und, so wie du es eben auch schon gesagt hast, KI ist gekommen, um zu bleiben.

Ich glaube, dass die Volks- und Raiffeisenbanken in Bezug auf das Thema Vertrauen und Erfahrung einfach ein sehr, sehr großes Asset mitbringen, wo wir in der Zukunft auch weiter darauf bauen sollten. Durch KI sehe ich ganz, ganz große Chancen dabei, Mitarbeiter die Freiräume zu schaffen, sich auf das zu konzentrieren, für das sie wirklich in der Bank sind, und das ist, sich um die Kunden zu kümmern, sich um die Prozesse zu kümmern. Aber das Thema Bankorganisation, dass da einfach mehr Entspannung reinkommt. Wir erleben es heute alle, dass wir einfach sehr, sehr viel zu tun haben, dass unsere Tage sehr, sehr dicht getaktet sind, und ich glaube, dass wir durch das Thema KI in Zukunft einfach die Möglichkeit haben, uns mehr auf das zu konzentrieren und fokussieren, wo wir eigentlich unsere Gedanken und unsere Ideen und auch unsere Innovation hin lenken sollten.

### **21:38 Ares Abasi**

Okay, sehr schön. Dann vielen Dank für deine Einblicke, und es hat Spaß gemacht.

### **21:42 Elena Schilz**

Vielen Dank, Ares, dass ich heute mal ein bisschen was über das Bankorganisationsportal erzählen durfte.