

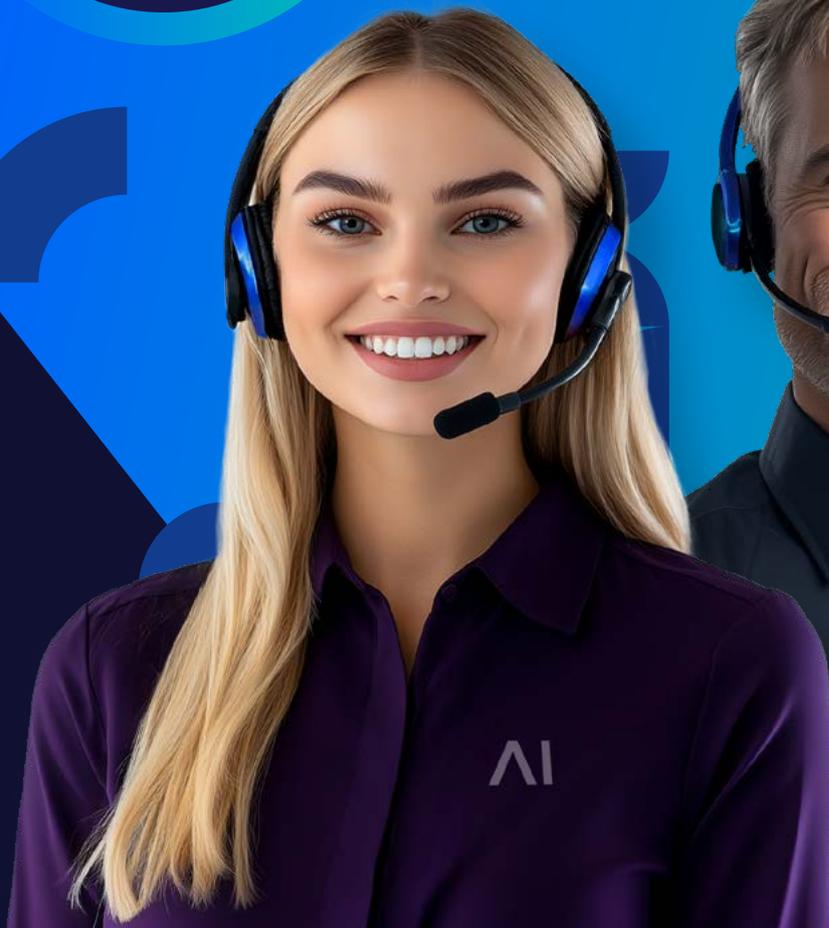
COGNIGY

E-Book

# KI-Agenten für die Finanzindustrie

AI trifft ROI

AI





# Inhalt

<b>Intro</b>	<b>4</b>
<b>KI-Agenten: Die Basics</b>	<b>5</b>
<b>Der geschäftliche Nutzen von KI-Agenten</b>	<b>7</b>
<b>Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit &amp; Reduzierung von Fluktuation</b>	<b>8</b>
<b>Generative AI: Risiken, Mythen &amp; Composite AI</b>	<b>9</b>
Composite AI: Der richtige Ansatz für die Finanzbranche	10
<b>Anwendungsfälle für KI-Agenten</b>	<b>12</b>
Banking & Fintech	12
Hypotheken & Kredite	12
Sonstige	12
<b>Kundenerfahrung</b>	<b>14</b>
<b>Fazit</b>	<b>17</b>

# Intro

Effizienz, Kundenzufriedenheit und die Einhaltung strenger gesetzlicher Vorschriften lassen sich oft nur schwer miteinander vereinbaren. Tatsächlich sind die Vorstellungen darüber, wie Contact Center funktionieren sollten und welche Rollen Mensch und Technologie im Kundenservice spielen, häufig überholt. Der Fokus liegt nach wie vor auf der Telefonie und auf menschlichen Mitarbeitenden als zentrale Anlaufstelle, ergänzt durch vereinzelte technologische Einzellösungen.

Die bestehende Infrastruktur mit fragmentierten Einzellösungen und ineffizienten Servicemodellen stellt eine große Herausforderung für Optimierungsversuche dar. Es gilt also, das ganze System neu zu denken und eine ganzheitliche Neuerung zu schaffen. KI-Agenten sind dafür bestens geeignet. Sie bieten intelligente, skalierbare Automatisierung, sind rund um die Uhr verfügbar und in bestehende Systeme integriert. KI-Agenten bewältigen hochvolumige Anfragen im Service, treffen autonome Entscheidungen und arbeiten nahtlos mit Service-Teams zusammen. Komplexe Prozesse wie Kreditanträge, Kontoverwaltung und Beratungsservices lassen sich effizienter abwickeln. Dabei steigern KI-Agenten den Automatisierungsgrad, erhöhen die Self-Service-Quote, verringern Kosten und reduzieren die Belastung für Mitarbeitende erheblich. So lässt sich der Arbeitsaufwand problemlos ohne die Einstellung von zusätzlichem Personal erledigen – unter Erzielung höchster Kundenzufriedenheit. Zugleich haben Mitarbeitende durch die Automatisierung von Routinetätigkeiten mehr Zeit für anspruchsvolle Beratungstätigkeiten oder solche Fälle, die menschliches Feingefühl verlangen.

Eine Strategie, die KI-Agenten priorisiert, vermeidet personalintensive Abläufe und hohe Schulungskosten. Sie bekämpft die hohe Mitarbeiterfluktuation im Contact Center durch gesteigerte Zufriedenheit und Automatisierung redundanter Tätigkeiten. KI ist längst kein neuartiger Trend mehr, sondern ein realer Wettbewerbsvorteil, der mit zunehmender Komplexität und Erwartung an den Service so unverzichtbar werden wird, wie CRM-Systeme, Fraud Detection Systeme oder Kernbankensysteme.



# KI-Agenten: Die Basics

Ein KI-Agent ist eine Software, die Informationen analysieren, Entscheidungen treffen und Aufgaben ausführen kann, um spezifische Ziele zu erreichen. Dabei interagiert sie mit Nutzern, Geschäftssystemen und anderen KI-Agenten. Diese Systeme können entweder strikt nach Vorgaben arbeiten (z. B. zur Einhaltung von Compliance-Richtlinien) oder dynamisch Entscheidungen treffen und Maßnahmen ergreifen – ohne vorab definierte Skripte oder Ablaufdiagramme.

Im Kundenservice übernehmen KI-Agenten informations- und transaktionsbasierte Anfragen ähnlich wie reguläre Servicemitarbeitende. Sie verfügen über Wissen, Werkzeuge und halten sich an festgelegte Regeln, um Prozesse effizient über unterschiedliche Kanäle wie Chat oder Telefon abzuwickeln.

## Conversational AI (CAI):

Conversational AI ermöglicht es KI-Agenten, menschliche Sprache zu verstehen, in Echtzeit zu kommunizieren, Absichten zu erkennen und dann entsprechend zu handeln. Mit Conversational AI werden Zusammenhänge verstanden und das Führen von längeren Dialogen über unterschiedliche Kanäle hinweg ermöglicht. Die Technologie ist in Backend-Systeme eingebunden und kann dort Prozesse teilweise oder vollständig ausführen.

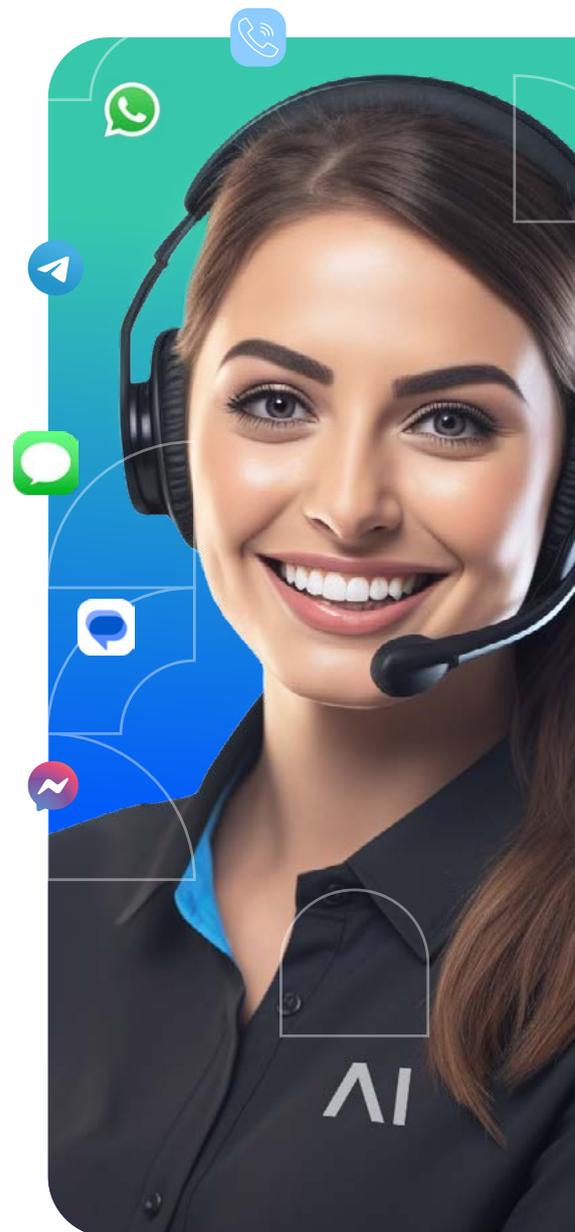
## Agentic AI:

Agentic AI ist der Schritt nach Conversational AI. Mit Agentic AI treffen KI-Agenten autonome Entscheidungen in Echtzeit, lösen Probleme effizient und bewältigen Aufgaben innerhalb ihres abgesteckten Verantwortungsbereichs selbständig – ähnlich wie menschliche Mitarbeitende.

Im Gegensatz zu rein NLU-gesteuerten KI-Systemen, die auf Ablaufdiagramme und vordefinierte Skripte angewiesen sind, erkennt Agentic AI Kundenbedürfnisse dynamisch, greift auf relevante Daten und Tools zu und findet die besten Lösungen für Serviceanfragen. So können Unternehmen komplexe Kundenservice-Interaktionen schneller und einfacher automatisieren, ohne jeden einzelnen Schritt vorhersehen zu müssen.

## Generative AI:

Conversational AI ist für die Struktur, Logik und regelkonforme Umsetzung zuständig, während Generative AI in der Lage ist, spontan kontextbezogene Inhalte zu erstellen, ohne auf vorformulierte Antworten angewiesen zu sein. Da Kund:innen ausschließlich mit der Conversational AI interagieren, kann diese die generierten Inhalte gezielt aufbereiten und mithilfe definierter Prompt-Vorlagen ein konsistentes Nutzererlebnis sowie ein hohes Maß an Sicherheit im Umgang mit LLMs sicherstellen.



**Zusammen ermöglichen diese Technologien ein nahtloses, personalisiertes und effizientes Kundenerlebnis mit KI-Agenten. Ob bei der Bearbeitung von Anfragen, dem Kundensupport oder der Navigation komplexer Prozesse – Agentic AI gestaltet alle Interaktionen fließend und relevant.**

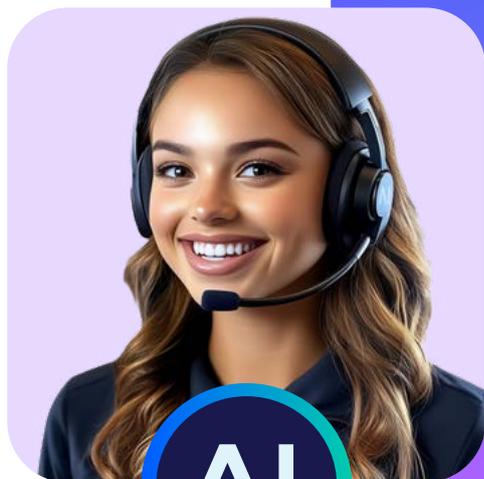
## Was KI-Agenten tun

- Schließen die Personallücke
- Arbeiten 24/7 ohne Fluktuation
- Reduzieren Kosten und beschleunigen den Service
- Automatisieren die meisten First-Level Supportanfragen
- Agieren kanalübergreifend, verfügbar via Voice & digital
- Nahtlose Zusammenarbeit mit dem Supportteam & anderen KI-Agenten
- Bearbeiten Informations- & Transaktionsanfragen
- Personalisieren jede Interaktion

## Was KI-Agenten nicht tun

- Entscheidungen vollkommen autonom treffen
- Menschliche Mitarbeitende ersetzen
- Langwierige Schulungen und Reiterationen durchlaufen
- Sich nur mit technischer Expertise & Programmierkenntnissen bedienen lassen

## KI-Agenten im Einsatz



Kollaborieren mit Mitarbeitenden



Verfügbar via Voice & Chat in über 100+ Sprachen



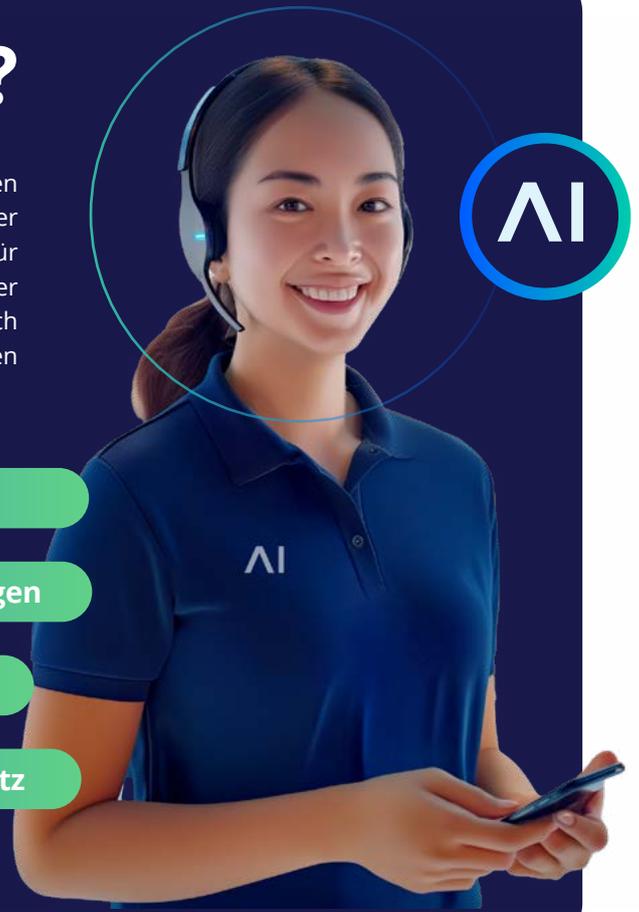
Kennen Prozesse, Produkte, Services und Kund:innen

# Der geschäftliche Nutzen von KI-Agenten

Banken, Versicherungen und Finanzdienstleister profitieren in vielerlei Hinsicht von KI, insbesondere durch die Gewährleistung schneller, präziser und rechtskonformer Kundeninteraktionen in großem Maßstab. Der Personal-mangel, steigende Kosten oder ein einseitiger Effizienzfokus bestimmen den Kundenservice nicht mehr, vielmehr verlagert sich der Fokus auf die Lieferung erstklassiger Kundenerlebnisse und -zufriedenheit.

## Warum KI-Agenten?

Zunächst muss man sich die Frage stellen, wieso Menschen eingestellt werden. Für die Erledigung repetitiver und einfacher manueller Aufgaben? Wohl kaum. KI eignet sich hervorragend für die Automatisierung solcher Aufgaben mit geringer bis mittlerer Komplexität und hohem Aufkommen. Menschen widmen sich dabei weiterhin den komplexen Aufgaben, Grenzfällen und solchen Situationen, die emotionale Intelligenz erfordern.



Automatisieren viele 1st-Level-Supportanfragen

Mitarbeitende haben mehr Zeit für komplexe Anliegen

Steigern Effizienz bei verbessertem Nutzererlebnis

Schaffen mehr, bei gleichbleibendem Personaleinsatz

Skalieren Erlebnisse, nicht Kosten

### Privatkundenbanken

..nutzen Cognigy, um gängige Anfragen zu automatisieren, darunter Kontoeröffnungen und Vertragsänderungen, Datenerfassung, OTP-Generierung und ausgehende Anrufe zur Bearbeitung von Kreditanträgen.

### Genossenschaftsbanken

..ermöglichen mit KI-Agenten, sofortige, personalisierte und sichere Dienstleistungen für Mitglieder. Sie automatisieren eine hohe Anzahl von Anfragen, wie Eligibility Checks, Dokumentenerfassung, Kontoänderungen und mehr.

### Fintech-Unternehmen

..schließen mit Cognigy Lücken im Self-Service, die sonst zu Weiterleitungen an Mitarbeitende führen würden. KI-Agenten bieten klare Anleitungen für Transaktionen, Überweisungen und Fehlerbehebungen, wodurch schnellere Lösungen und eine höhere Erstlösungsrate sichergestellt werden.

# Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit & Reduzierung von Fluktuation

KI-Agenten können nicht nur beim Schließen der Personallücke helfen, sondern auch dazu beitragen, dass sie gar nicht erst entsteht, indem sie die Abwanderung von Mitarbeitenden verhindern. Hier einige Beispiele:

## Herausforderung

## Wie KI-Agenten helfen

Hohes Volumen an Serviceanfragen

Reduzierung von Auslastung durch Self-Service und hohe Automatisierungsrate

Repetitive Arbeit mit hoher Belastung

Vollständige oder teilweise Automatisierung von Tier-1-Anfragen.

Zu viele Apps/Tools

Einheitlicher Arbeitsplatz mit Agent Assist, das Informationen proaktiv aus anderen Systemen zieht, ohne Wechsel zwischen zahlreichen Tools

Manuelle Nachbereitung von Interaktionen

Automatisierte Nachbearbeitung von Anrufen und Fallerstellung mithilfe von Transkripten und CRM-Daten

Überforderung durch komplexe Prozesse

Vereinfachte digitale Abläufe durch Modellierung und Automatisierung

Informationsüberflutung

KI-assistierte Anrufbegleitung in Echtzeit, mit proaktiver Datenbankrecherche und Antwortvorschlägen



# Generative AI: Risiken, Mythen und Composite AI

Für viele beschränkt sich der Eindruck von Generative AI bislang auf Tools wie ChatGPT oder vereinzelte Berichte über fehlerhafte oder missverständliche Antworten von KI-Systemen. In der öffentlichen Wahrnehmung überwiegt daher oft die Skepsis – besonders dann, wenn KI unkontrolliert eingesetzt wird oder ohne klare Begrenzungen handelt.

- X** Ein Kunde manipuliert den Bot so, dass seine Hypothek fälschlicherweise vollständig erlassen wird.
- X** Persönliche Informationen oder vertrauliche Finanzdaten werden offengelegt, falsch verwendet oder ohne Kontrolle verarbeitet.
- X** Der Bot macht unzutreffende Zusagen oder gibt fehlerhafte Empfehlungen, die zu rechtlichen Risiken oder Haftungsfragen führen können.

Generative AI ist ein leistungsfähiges Werkzeug, dessen Wirksamkeit stark vom Einsatzkontext abhängt. Bei klar definierten Anwendungsgrenzen kann sie enorme Vorteile bringen. Viele der geäußerten Bedenken setzen voraus, dass Kund:innen direkt und unkontrolliert mit LLMs kommunizieren – dies ist in der Praxis selten der Fall.

Zahlreiche Unternehmen weltweit nutzen gegenwärtig Large Language Models – meist nicht im direkten Kundenkontakt und mit klaren Schutzmechanismen. Einige Anwendungsfälle sind:

- Automatische Zusammenfassung von Gesprächen
- Absichtserkennung bei komplexen Anliegen
- Stimmungsanalyse
- Sprachlichen Optimierung von Standardantworten
- Agent Copilot
- Weiterleitung von Anfragen (Routing)
- Knowledge AI (Retrieval Augmented Generation)

Diese Beispiele zeigen: Richtig angewendet ist Generative AI nicht nur sicher – sondern bietet einen echten Mehrwert für die moderne Kundenkommunikation.

# Composite AI: Der richtige Ansatz für die Finanzbranche

Agentic AI basiert auf Large Language Models (LLMs) und stellt einen großen Fortschritt für KI-Agenten dar. Mit Agentic AI bearbeiten KI-Agenten Kundenanfragen in natürlicher Sprache, personalisiert, schnell und genau – gleichzeitig sind sie sich nicht auf ein starr programmiertes Regelwerk angewiesen.

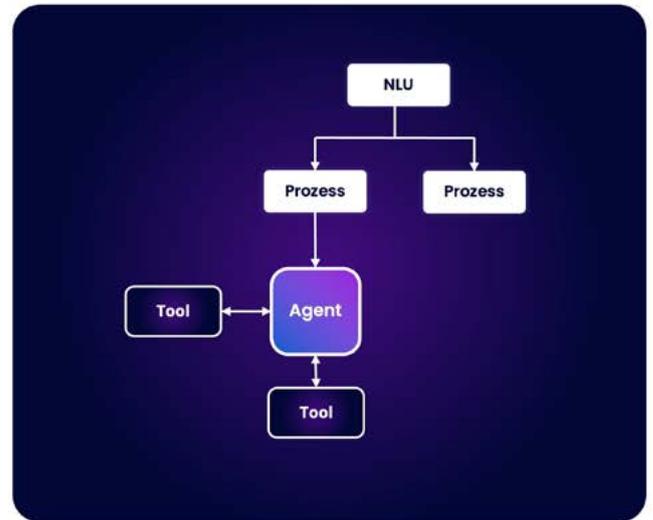
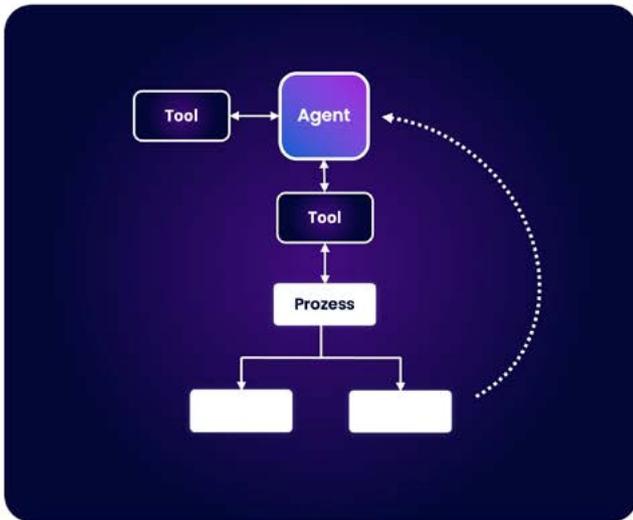
	<b>Agentic AI</b>	<b>Regelbasierte, NLU-gesteuerte KI</b>
<b>Gesprächslogik</b>	KI-gesteuerte Gespräche mit LLM-gestützter Logik	Vorgegebene Gesprächsverläufe basierend auf Nutzerintention
<b>Nutzererlebnis</b>	Natürlich, spontan	Relativ starr, vorhersehbar
<b>Kontextverständnis</b>	Hoch	Gering
<b>Einrichtungsaufwand</b>	Moderat	Hoch
<b>Problemlösung</b>	Dynamisch & flexibel	Beschränkt auf vordefinierte Anliegen
<b>Ideal für</b>	Komplexe, kontextbezogene Sachverhalte	Vorhersehbare, strukturierte Interaktionen, bei denen Compliance und Prozesseinhaltung entscheidend

**Cognigy ermöglicht die Nutzung des klassisch regelbasierten NLU-Ansatzes und Agentic AI je nach Sachverhalt innerhalb desselben KI-Agenten. Mit diesem hybriden Ansatz können Unternehmen:**

**NLU für vorhersehbare, strukturierte Interaktionen einsetzen**

**Agentic AI zur dynamischen Problemlösung heranziehen**

Diese Kombination beider Herangehensweisen ermöglicht Kontrolle, dort, wo sie notwendig ist, und bietet genug Raum für Flexibilität und Personalisierung in komplexeren Fällen. Wir nennen diesen Ansatz **Composite AI** – hier mögliche Abläufe:



**Composite AI ist einfach zu implementieren.  
Ein Anwendungsbeispiel:**

<p>Agentic AI nimmt die Interaktion entgegen, begrüßt die Person und ordnet das Anliegen ein.</p>	<p>Der Ablauf verzweigt sich je nach Absicht, z.B. Produktfrage oder Änderung von Kontodaten.</p>	<p>Bei einer Produktfrage wird das Gespräch an einen KI-Agenten weitergeleitet, der besser mit offenen, freien und nicht-linearen Dialogen umgehen kann.</p>	<p>Möchte die Person z.B. ihr Konto verwalten oder ihre Karte sperren, kommt der CAI-Ansatz zur Geltung, der die Person schrittweise durch einen strukturierten Prozess führt.</p>

Selbst bei regelbasierten „flowartigen“ Abläufen bleiben LLMs im Hintergrund aktiv, um standardisierte Antworten personalisiert und kontextgerecht zu formulieren. Statt jedes Mal „Bitte nenn mir deinen Nachnamen“ zu sagen, könnte der Bot sagen „okay Clara, wie lautet dein Nachname?“ oder „Super, jetzt brauche ich nur noch deinen Nachnamen“. Alles dieselbe inhaltliche Frage, aber mit natürlicher Variation, die verhindert, dass das System starr und einstudiert wirkt.

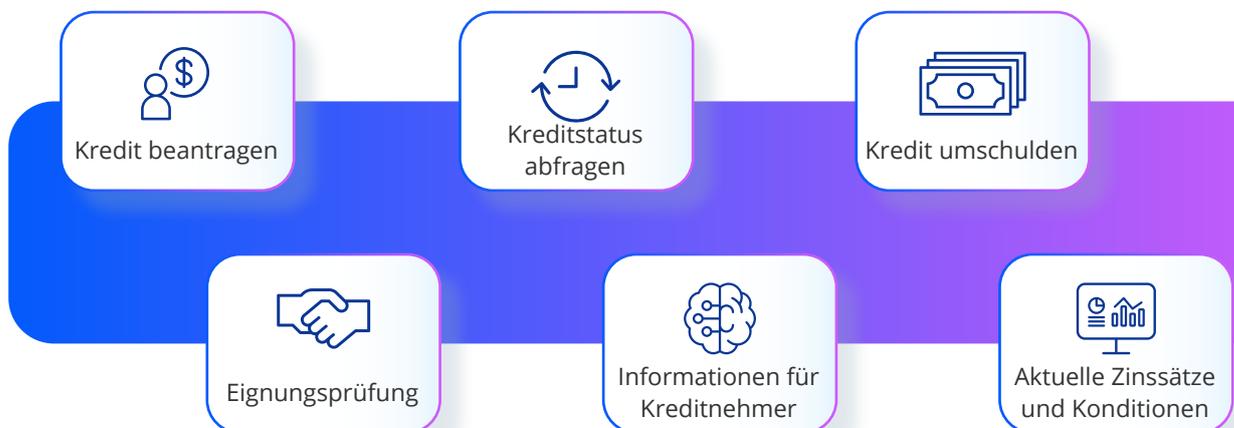
Mit Composite AI können Unternehmen aus der Finanzindustrie die Vorteile kontinuierlicher KI-Innovation nutzen ohne dabei kontrollierte und regelkonforme Abläufe zu missen.

# Anwendungsfälle für KI-Agenten

## Banking & Finanzen



## Hypotheken & Kredite



## Sonstige



## Proaktive Terminvereinbarung für Finanzberatung

### 1. Proaktive Kontaktaufnahme

Der KI-Agent ruft die Kundin an, weil bald das Zinsbindungsende ansteht

### 2. Anliegen erklären & Rückfragen beantworten

Der KI-Agent erklärt, warum er anruft und bietet einen Beratungstermin zur Anschlussfinanzierung an

### 3. Terminvereinbarung

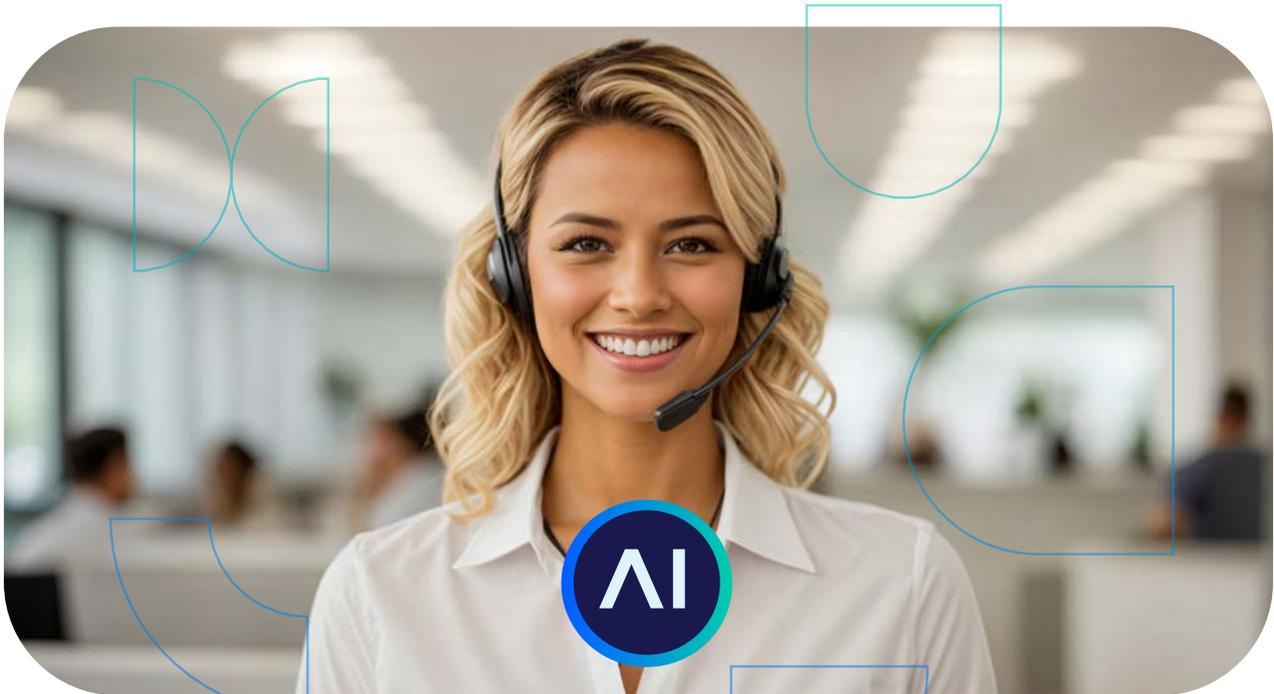
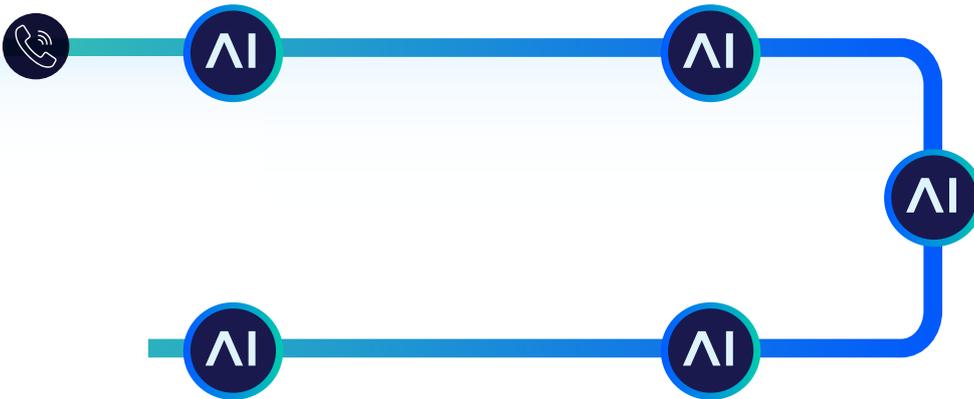
Frage nach Verfügbarkeit. Der KI-Agent schlägt freie Slots vor.

### 5. Bestätigung & Erinnerung

Die Kundin erhält eine Bestätigung per E-Mail und auf Wunsch eine Erinnerung kurz vor dem Termin.

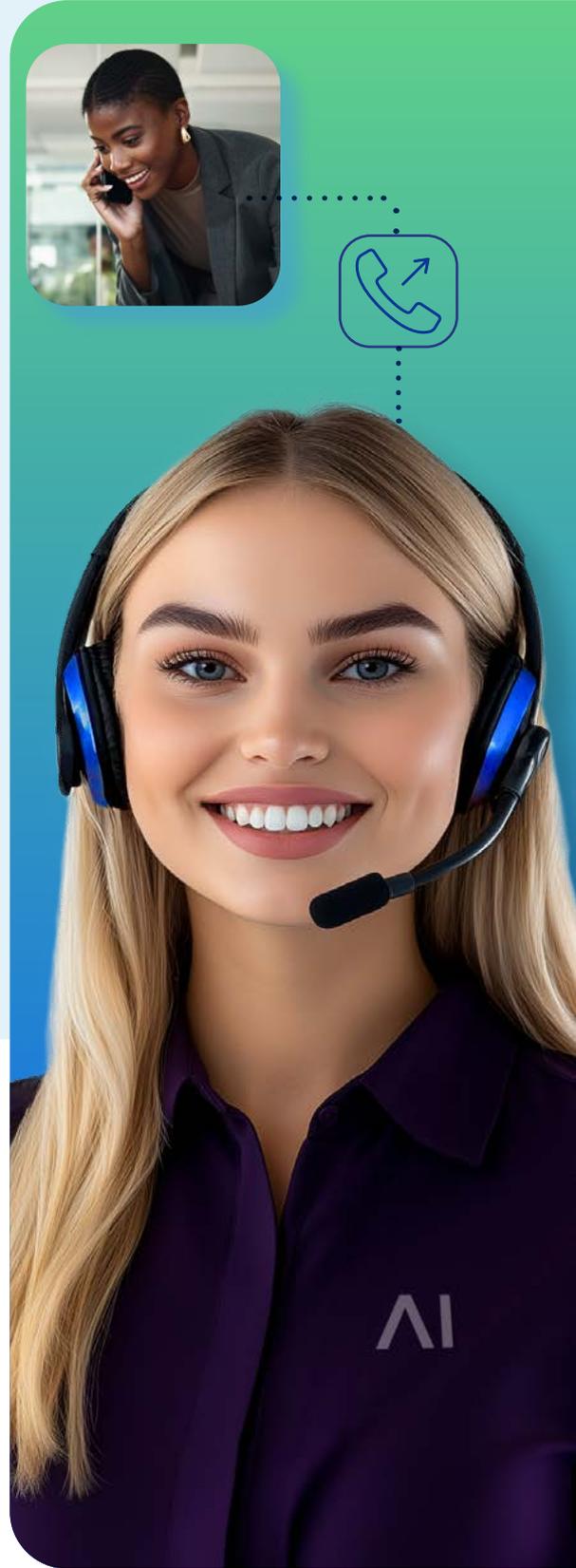
### 4. Terminreservierung

Die KI bucht den passenden Termin direkt beim zuständigen Mitarbeitenden.



Kundenerfahrung

# Steigerung der Kreditabschlussquote mit **Outbound KI-Agenten**



Eine der größten Banken der Welt suchte nach einer besseren Möglichkeit, mit Personen in Kontakt zu treten, die einen Kreditantrag gestellt, diesen aber nie abgeschlossen hatten. Ziel war es, über einen Anruf erneut Kontakt aufzunehmen, das Interesse zu bestätigen und die Anträge gezielt in unterzeichnete Verträge zu überführen.

Kreditberaterinnen und -berater verloren jedoch viel Zeit durch gescheiterte Anrufversuche – oft landeten sie nur in der Mailbox oder erreichten die falsche Person.

## Lösung

### Outbound KI-Agent

Um den Prozess zu optimieren und das Team bei dem Vorhaben zu unterstützen, implementierte die Bank einen proaktiven Outbound KI-Agenten von Cognigy. Der KI-Agent übernimmt die erste Kontaktaufnahme und leitet qualifizierte Interessenten an zuständige Mitarbeitende weiter.



#### Proaktiver Anruf bei Kreditinteressierten:

Ruft Personen an, die einen Kreditantrag gestellt haben, um den Prozess voranzubringen.

#### Qualifizierte Weiterleitung

Wenn jemand interessiert und verfügbar ist, verbindet der KI-Agent die Person in Echtzeit mit einem Mitarbeitenden zur weiteren Gesprächsführung.

#### Filtert unerreichbare oder uninteressierte Kontakte aus

Erkennt anhand von Gesprächssignalen, ob Kund:innen nicht erreichbar oder nicht interessiert sind, damit sich Mitarbeitende auf tatsächlich relevante Kontakte konzentrieren können.

#### Terminvereinbarung

Ist der Zeitpunkt ungünstig, bietet der KI-Agent an, einen späteren Beratungstermin zu vereinbaren, der für beide Seiten passt.



Ausgehende Anrufe gehören zu den unvorhersehbarsten Kundengesprächen. Manchmal erreicht man die gewünschte Person direkt. In anderen Fällen geht ein Kind, ein Ehepartner oder jemanden anderes Unerwartetes ans Telefon. Nur Menschen oder Agentic AI sind in der Lage, die Vielzahl an Kontexten in Echtzeit zu erfassen und natürlich darauf zu reagieren. KI-Agenten erklären den Grund für ihren Anruf unmissverständlich, vermitteln Empathie und lenken das Gespräch gezielt in Richtung Terminvereinbarung.

## Ergebnisse



**80%**

erfolgreiche Übergabequote bei erreichten Anrufer:innen



**85%**

aller nicht erreichten Personen werden aussortiert



**3 Monate**

von der Planung bis zum Go-live

Durch die Integration des Outbound KI-Agenten konnte die Bank ihre Kreditabschlussquote steigern und den Zeitaufwand bei erfolglosen Kontaktaufnahmen eindämmen. Das Ergebnis ist ein effizienterer, skalierbarer Prozess, bei dem Menschen proaktiven Service erfahren und die KI das Team intelligent unterstützt.



# Fazit

Der Wert von Künstlicher Intelligenz liegt nicht nur in der Effizienzsteigerung bestehender Prozesse, sondern in der Überwindung veralteter Servicemodelle und der Gestaltung zukunftsfähiger Kundenerlebnisse. In einer Zeit, in der sich der Wettbewerb zunehmend über das Nutzungserlebnis statt über reine Kosten definiert, wird Künstliche Intelligenz für Banken und Finanzdienstleister zum unverzichtbaren Bestandteil einer nachhaltigen Strategie.

Cognigy KI-Agenten ermöglichen genau das: Sie bieten skalierbare, regelkonforme und hochgradig personalisierte Interaktionen – präzise, empathisch und rund um die Uhr verfügbar. Dabei entlasten sie Mitarbeitende spürbar, die sich dadurch auf beratungsintensive oder compliance-relevante Aufgaben konzentrieren können.

Der Schlüssel zum Erfolg liegt in einem ausgewogenen Ansatz: Agentic AI übernimmt dynamisches, kontextbezogenes Problemlösen, während strukturierte CAI-Prozesse sicherstellen, dass regulatorische Vorgaben zuverlässig eingehalten werden.

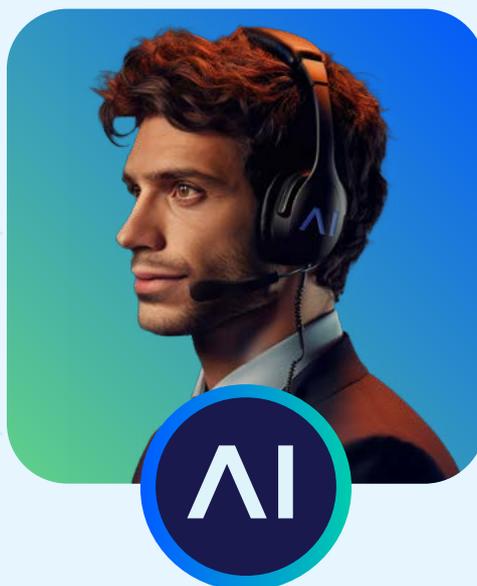
Mit dieser Kombination – der Composite AI-Strategie – nutzen Finanzunternehmen das volle Potenzial moderner Technologie, ohne Kompromisse bei Sicherheit, Genauigkeit oder Kontrolle einzugehen. Die Zukunft der Finanzbranche ist KI-gestützt. Die Frage ist nicht mehr, ob man KI-Agenten einsetzt, sondern wie schnell man sie implementiert.

[cognigy.com](https://cognigy.com)

Hohe Kundenzufriedenheit



Gesteigerter ROI



Hohe Kundenbindung



Erstklassiges Kundenerlebnis



**Revolutioniere das Enterprise Contact Center mit KI**

## Notizen



# COGNIGY

**KI-Agenten für die Finanzindustrie:**  
AI trifft ROI

[cognigy.com](https://cognigy.com)