

**b** **m**

bank und markt

52. Jahrgang | Fritz Knapp Verlag | [die-digitale-bank.de](https://www.die-digitale-bank.de)

10

15. Oktober 2023

# DIE DIGITALE BANK

Digitaler  
Sonderdruck

# EMBEDDED FINANCE

Metaverse und Virtual Reality –  
ausprobieren und testen

Christian Glanz

# Metaverse und Virtual Reality – ausprobieren und testen

Von Christian Glanz



Auch in digitalen Zeiten bleibt das klassische Beratungsgespräch unverzichtbar, lautet das Credo von Christian Glanz. Das heißt jedoch nicht, dass man neue Technologien nicht ausprobieren sollte, um mögliche Einsatzgebiete, die das eigene Kerngeschäft unterstützen, frühzeitig identifizieren. So setzt die DVAG beispielsweise bei der Hotline oder in Kunden-E-Mails auf Künstliche Intelligenz und testet in einem eigenen VR-Raum mögliche Einsatzmöglichkeiten virtueller Realitäten. Unreflektiert, so Glanz, sollten Innovationen wie Chat GPT jedoch gerade in der von Vertrauen lebenden Finanzbranche nicht eingesetzt werden. Dagegen sprechen Datenschutzprobleme und die mangelnde Empathie technischer Systeme.

Wir sind heutzutage fast rund um die Uhr online. Wir leben quasi dauermobil. Der erste Blick am Morgen geht oft auf das Smartphone. Die Nachrichten, Whatsapp und das Wetter werden gecheckt. Man surft in der U-Bahn, bucht die nächste Reise häufig im Internet. Manche lassen ihren Einkauf über den Lieferdienst kommen, organisieren ein Auto in der Carsharing-App und bestellen dann noch schnell das Geschenk für den Geburtstag am Abend. Die rasante digitale Transformation hat die Art und Weise des täglichen Lebens verändert.

## Das klassische Beratungsgespräch bleibt unverzichtbar

Das gilt auch für Unternehmen. Sie bleiben vom technologischen Wandel

nicht unberührt. Online-Meetings, Videokonferenzen und Instant-Messaging sind für Firmen mittlerweile zu essenziellen Instrumenten geworden, um standortübergreifende Zusammenarbeit auch digital zu fördern. Durch Künstliche Intelligenz (KI) und zum Beispiel Programme wie Chatbots können Routineaufgaben automatisiert werden.

Dennoch merken viele, dass sie digital an ihre Grenzen stoßen. Nicht alles kann man oder möchte man online realisieren. Der Mensch ist und bleibt ein soziales Wesen. Die Erfahrung zeigt – das klassische Beratungsgespräch bleibt unverzichtbar. Gerade bei emotionalen und komplexen Themen stehen Vermögensberater auch in Zukunft ihren Kunden persönlich zur

Seite, denn nach wie vor gilt: Menschen brauchen Menschen.

## Fähigkeit zur Anpassung ist unverzichtbar

Um in dieser dynamischen Zeit als Unternehmen zukunftsfähig zu bleiben, ist die Fähigkeit zur Anpassung an Veränderungen und deren Tempo unverzichtbar. Künstliche Intelligenz (KI) und die virtuelle Realität (VR) haben in den letzten Jahren große Fortschritte gemacht und finden immer stärker den Einzug in die Welt der Versicherungs- und Finanzbranche.

Das Ausprobieren und Testen dieser neuen Entwicklungen stellt für Unternehmen einen wichtigen Erfolgsfaktor dar. Während beispielsweise Virtual Reality in der Vergangenheit oft mit Gaming und Unterhaltung assoziiert und damit für den geschäftlichen Bereich als eher uninteressant beurteilt wurde, eröffnet sie jetzt auch völlig neue Möglichkeiten in der digitalen Vertriebsunterstützung.

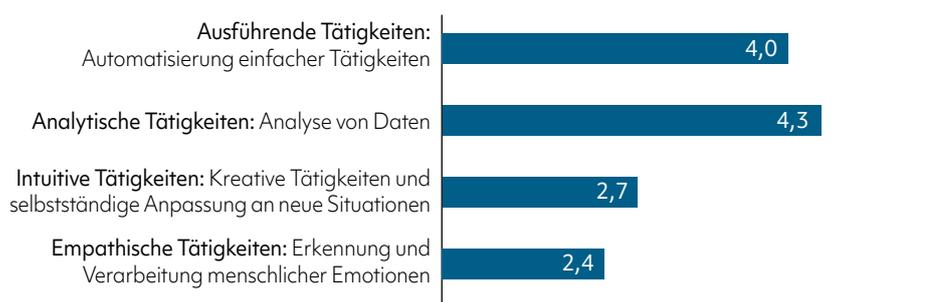
## KI und VR können die Unternehmenslandschaft prägen

Die Deutsche Vermögensberatung (DVAG) war bei der Integration neuer



Christian Glanz, Mitglied des Vorstands, Deutsche Vermögensberatung AG (DVAG), Frankfurt am Main

Abbildung 1: Intuitive und empathische Tätigkeiten werden durch KI nur wenig verändert



Veränderung der Arbeitsteilung von Mensch und Technik durch Künstliche Intelligenz in den nächsten fünf Jahren auf einer Skala von 1 (sehr gering) bis 5 (sehr groß), n = 305

Quelle: Fraunhofer IAO 2019

Technologien in ihre Geschäftsstruktur schon immer Vorreiter. Stets mit dem Ziel, die persönliche Beratung der Kunden durch die Vermögensberater noch besser zu machen. Künstliche Intelligenz ermöglicht es, Prozesse zu digitalisieren und zu automatisieren. Zeitraubende manuelle Arbeiten können durch intelligente Algorithmen effizienter erledigt werden und ermöglichen dadurch, mehr Zeit für die individuelle Kundenberatung zu bekommen.

Die DVAG war und ist als „Early Adopter“ bereits in vielen Bereichen positioniert und sieht die Digitalisierung in der Vertriebsunterstützung als Selbstverständlichkeit. Das zeichnet die größte eigenständige Finanzberatung Deutschlands aus: Sie hat den technologischen Wandel schon immer als Chance für ihr Geschäftsmodell gesehen und zur Unterstützung der Vermögensberater genutzt.

### Prozessoptimierung und Effizienzsteigerung dank KI

Das Erkennen technologischer Trends und das Ausloten der Potenziale verschaffen Unternehmen heute essenzielle Wettbewerbsvorteile. Sie bilden das Fundament für maßgeschneiderte, an den Praxiserfordernissen ausgerichtete Innovationen, die sich nahtlos in den Alltag der Berater integrieren lassen. In den vergangenen Jahren wurden auf diese Weise bereits viele Prozesse und bisher analoge Tätigkeiten erfolgreich digitalisiert, vom elektronischen Antrag über einen KI-basierten Helfer zur Unterstützung in der Kundenkommunikation bis hin zum digitalen Beratungstool.

KI ist eine digitale Unterstützung für die Vermögensberater. Vorrangiges Ziel dabei ist deren optimale Förderung, indem Geschäftsprozesse optimiert werden, um ihren unternehmerischen und wirtschaftlichen Erfolg zu sichern. Dadurch steigt die Effizienz bei internen Prozessen, die Vermögensberater werden entlastet und Freiräume für die eigentlichen Tätigkeiten werden geschaffen.

– Ein Beispiel ist die Telefon-Hotline: Insbesondere bei häufig auftretenden Fragen wie beispielsweise Passwortänderungen kommt künftig eine KI-Lösung zum Einsatz. Für komplexe Angelegenheiten vertrauen wir weiterhin auf die persönliche Unterstützung, getreu dem Motto „Menschen brauchen Menschen“.

– Um Vermögensberater zusätzlich bei administrativen Aufgaben zu entlasten, wurde der DVAG-Mailhelfer eingeführt. Dieser Textgenerator nutzt die vielfältigen Möglichkeiten der aktuellen KI-Technologien. Mit seiner Hilfe lassen sich individuelle Geburtstagswünsche und Anschreiben erstellen, direkt versenden. Dabei profitieren wir von den Vorteilen von Chat GPT. Natürlich wird auch hier ein persönlicher Touch beibehalten. Die Berater entscheiden, ob der von der KI vorgeschlagene Text die Anforderungen erfüllt.

Durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz können repetitive Aufgaben automatisiert werden, was Zeit und Ressourcen spart. Diese Zeit können die Vermögensberater dann für ihr Kerngeschäft nutzen. Eine Win-win-Situation. Als erfolgreiches Unternehmen sind wir bestrebt, den technologischen

Wandel aktiv zu begleiten und uns auszuprobieren. Dabei sind wir stets offen für viele Ideen und wertvollen Input, insbesondere aus dem Vertrieb. Dazu sind wir in ständigem Austausch.

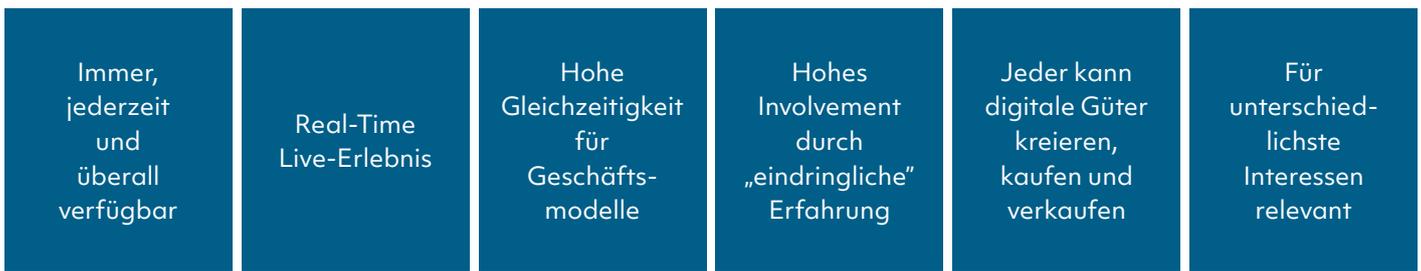
2019 hat das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (Fraunhofer IAO) die Einschätzung zur Entwicklung und Veränderung der Arbeitsteilung von Mensch und Technik durch Künstliche Intelligenz erfragt. Der Einfluss von KI auf die Automatisierung einfacher Tätigkeiten und die Analyse von Daten wurde damals bereits als sehr groß beurteilt (Abbildung 1). Diese Entwicklung lässt sich heute nur bestätigen. Auch wurde bereits damals der Einfluss von Künstlicher Intelligenz auf die empathischen Tätigkeiten wie das Erkennen und Verarbeiten menschlicher Emotionen als gering eingeschätzt. Das bestärkt mich in meiner Meinung, dass der persönliche Kontakt und das Gespräch zwischen unseren Vermögensberatern und Kunden weiterhin unabdingbar bleiben.

### Virtual Reality – Potenzial für die Finanzwelt

Auch das Metaverse ist derzeit in aller Munde und wird in den nächsten Jahren deutlich an Bedeutung gewinnen. Es ist jederzeit verfügbar und bietet den Nutzerinnen und Nutzern Erlebnisse in Echtzeit. Auch in der Finanzwelt wird Virtual Reality sicherlich Einzug halten. Denn gerade durch die vielfältigen Eigenschaften können emotionale Erlebnisse für unterschiedlichste Interessengruppen erfahrbar gemacht werden. In einer immer stärker werdenden digitalen Welt kann das großes Potenzial beinhalten – insbesondere, wenn man den persönlichen Austausch und Kontakt fördern möchte und diesen durch die neuen technischen Möglichkeiten unterstützt.

Virtual Reality ist eine Technologie, bei der es sich lohnt, genauer hinzuschauen. Aus diesem Grund hat die DVAG als erstes deutsches Unternehmen einen eigenen Virtual-Reality-Raum in ihrer Zentrale eröffnet. Wichtig ist bei dieser Entwicklung der Lernprozess. Wir werden im Zuge der Implementierung beobachten, ausloten und abwägen. Eine der entscheidenden Fragen hierbei lautet: Welche Anwendungsfelder machen für die persönliche All-

Abbildung 2: Die sechs Attribute von Metaverse-Welten



Quelle: Boston Consulting Group, <https://www.bcg.com/de-de/publications/2022/a-corporate-guide-to-enter-the-metaverse-explained>

finanzberatung Sinn und wo können die Vermögensberater noch besser unterstützt werden? Mit den ersten Schritten im Metaverse baut das Unternehmen Wissen auf, entwickelt Ideen für das Geschäftsmodell der persönlichen Allfinanzberatung und weckt auch die Experimentierfreude im Vertrieb. Mit dem VR-Raum in der Zentrale hat die DVAG damit die innovativste physikalische und digitale Form, sich in das Metaverse zu begeben.

Erster Anwendungsfall war der Vertriebstag in Köln. 13 000 Teilnehmer, die sich in der Lanxess-Arena zu Fach- und Vertriebsthemen austauschen. Dieses Erlebnis wird für Interessierte, die die Deutsche Vermögensberatung kennenlernen möchten, als immersive DVAG-Welt mit dem New-Reality-Experience-Room erlebbar. Es sind 360-Grad-Aufnahmen verbunden mit Gamification und spielähnlichen individuellen Erfahrungen entstanden. Immer im Fokus: die digitale Kommunikation und die Arbeit der Vermögensberater noch greifbarer zu machen sowie neue Möglichkeiten in der Vertriebsunterstützung zu entwickeln.

Auch die Aus- und Weiterbildungskonzepte werden sich in diesem Rahmen enorm weiterentwickeln. Die Menschen im Unternehmen profitieren von einer modernen und innovativen Arbeitsumgebung, die ihnen die Möglichkeit gibt, neue Technologien zu nutzen und sich beruflich weiterzuentwickeln.

### Aus- und Weiterbildungskonzepte weiterentwickeln

Wichtig ist, dass man alle mitnimmt bei dieser technologischen Reise. Die Einführung von KI-Systemen im Ausbildungsbereich erfordert Achtsamkeit gegenüber den Vermögensberatern.

Bereits heute investiert die Deutsche Vermögensberatung 80 Millionen Euro im Jahr für Weiterbildungsmöglichkeiten. Neben dem persönlichen Austausch können mithilfe von Virtual Reality künftig auch E-Learnings und virtuelle Plattformen angeboten werden. Klar ist dabei, dass die digitale Komponente nur ein ergänzender Faktor sein kann. Der persönliche Austausch ist nach wie vor das höchste Gut und bleibt daher in jedem Fall die Regel.

Beim Thema Metaverse stehen wir gerade noch am Anfang. Wir möchten auch hier unserer Rolle als Vorreiter gerecht werden und gemeinsam mit den Ideen der Vermögensberater die bestmögliche Vertriebsunterstützung entwickeln.

### Symbiose oder Verdrängung?

KI und Metaverse sind zwei unterschiedliche Ansätze. Das schließt jedoch nicht aus, dass diese möglicherweise auch ineinandergreifen können. Denn durch den Einsatz von innovativen Technologien entstehen vielfältige Chancen und Win-win-Situationen sowohl für Unternehmen als auch für die Vermögensberater, da durch eine gezielte Strategie Prozesse verschlankt werden und die Berater sich auf ihr Kerngeschäft fokussieren können.

Der Einsatz in der Finanzbranche sollte jedoch auch nicht unreflektiert erfolgen. Denn auch wenn Künstliche Intelligenz in den vergangenen Jahren enorme Fortschritte gemacht hat, ist sie weiterhin limitiert. Sie ist stark abhängig von der Qualität der zur Verfügung stehenden Daten, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen. Da in der Finanzwelt größtenteils mit sensiblen Inhalten

und vertrauenswürdigen Informationen gearbeitet wird, ist es ein entscheidender Faktor bei der Implementierung der Systeme, dass dies nur in einem sicheren und beherrschbaren Raum erfolgt. Denn Sprachmodelle wie Chat GPT benötigen große Mengen an Informationen, um ihre Systeme damit zu trainieren und sie in die Lage zu versetzen, Anfragen von Nutzern so zu beantworten, dass sie menschlichen Sprachmustern ähneln.

### Eigene Chatbots für mehr Datenschutz

Doch die Unternehmen, die dahinterstehen, halten sich oft bedeckt, was das Vorhandensein von urheberrechtlich geschütztem Material in ihren Datensätzen angeht. Eigene Chatbots hingegen können auf individuelle Anforderungen im jeweiligen Unternehmen trainiert werden und entsprechend filtern, welche Informationen einfließen sollen. Dies haben wir beispielsweise bei unserem Mailhelfer explizit berücksichtigt.

Ein weiterer Faktor, der aktuell gegen die uneingeschränkte Nutzung von Künstlicher Intelligenz spricht, ist, dass es den Systemen bisher noch deutlich an Einfühlungsvermögen und damit häufig an Empathie fehlt. Deshalb bleibt der Faktor Mensch und das damit einhergehende Vertrauensverhältnis zwischen Berater und Kunde unverzichtbar. Fragestellungen nach der richtigen Absicherung, der Altersvorsorge und dem Vermögensaufbau sind und bleiben individuell und emotional besetzt. Für die DVAG ist daher klar, auch in diesen digitalen Zeiten als Partner und Berater dort präsent zu bleiben, wo ihre Kunden sie brauchen. Das ist in unserer DNA fest verankert: „Menschen brauchen Menschen“. ■