

# KAPITEL 4



PROF. DR. NILS HAFNER

Hochschule Luzern  
Studienautor



*Es ist interessant zu analysieren, wie sich die Verschiebung der Touchpoint-Nutzung im Banking hin zu digitalen Touchpoints in den letzten Jahren entwickelt hat. Deutschland hinkt noch zurück, Österreich ist hier als Markt führend. Gerade AI getriebene Technologie kann in den nächsten Jahren Kundenerlebnisse stark beeinflussen und individuell verbessern.*

