

NEWS

#DigitalTrends2019 #Studie

# Digital Trends 2019: Finanzdienstleister setzen beim Kundenerlebnis auf innovative Technologien

**Über ein Drittel der FS-Marken nutzt bereits KI und Chatbots für die Bereitstellung begeisterter Kundenerlebnisse – mehr als in jeder anderen Branche.**

**München, 13. Juni 2019** – Financial Services (FS)-Unternehmen haben beim Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) und Chatbots branchenübergreifend die Nase vorn, wenn es um die Verbesserung der Customer Experience geht: 36 Prozent von ihnen nutzen bereits KI oder Bots, um ihre Kampagnen und Kundenerlebnisse voranzutreiben. In anderen Branchen tun dies lediglich 22 Prozent. Und es werden immer mehr: Weitere 41 Prozent der FS-Marken planen, im nächsten Jahr in diese Technologien zu investieren. Dies ist das Ergebnis des aktuellen Reports „[Digital Trends 2019 in Financial Services](#)“, den das Marktforschungsinstitut Econsultancy im Auftrag von Adobe durchgeführt hat.

„Das hohe Transaktionsvolumen bei Finanzdienstleistungen, gepaart mit einer beispiellosen digitalen Disruption, insbesondere von Neueinsteigern in den Sektor, machen die Branche zu einem fruchtbaren Boden für die Einführung von KI. In einem Markt, in dem sich die Produkte zunehmend gleichen, nutzen Finanzdienstleistungsmarken verstärkt KI, um ihre Kundenerlebnisse durch mehr Personalisierung, Automatisierung und Serviceinnovation zu differenzieren“, so Michael Plimsoll, Industry Marketing Director for Financial Services bei Adobe.

Finanzdienstleistungsunternehmen sind im Preiswettbewerb nach wie vor stark eingeschränkt. Das Kundenerlebnis wird vor diesem Hintergrund zum entscheidenden Unterscheidungsmerkmal. Tatsächlich werden Kundenservice, Produktinnovation und Qualität von fast der Hälfte (49 Prozent) der Befragten als die wichtigsten Bereiche hervorgehoben, in denen sie sich vom Wettbewerb abgrenzen können.

James Keady, Director of Digital Engagement für Asien und EMEA bei der Citibank, zur Nutzung von KI durch Finanzdienstleister: „Digitales Conversational Banking ist eine sich entwickelnde Technologie, die die Art und Weise verbessern wird, wie Kunden mit Banken in Kontakt treten. Sie bietet dem Kunden effizientere, immer verfügbare Lösungen. Dennoch sind vielen Kunden gerade die traditionellen Kanäle wie zum Beispiel das Telefon weiterhin wichtig. Um unseren zunehmend mobilen Kunden stets das bestmögliche Erlebnis bieten zu können, sammeln wir fortlaufend Erkenntnisse über aktuelle Kundeninteraktionen. Klar: Bis zur perfekten Customer Experience ist es noch ein langer Weg. Aber KI und verwandte Technologien werden mit Sicherheit eine Schlüsselrolle dabei spielen, unseren Kunden in Zukunft immer bessere Erlebnisse bereitstellen zu können.“

Trotz ihrer führenden Position, was den Fokus auf die Customer Journey und das datengetriebene Marketing angeht, zeigen sich die Finanzdienstleister mit ihrer angebotenen Customer Experience nicht ganz zufrieden: 54 Prozent der Befragten geben zu, dass ihr Kundenerlebnis noch nicht so ausgereift ist, wie sie es sich eigentlich wünschen. Um dies zu ändern, wollen in Zukunft 50 Prozent der verbesserten Datennutzung für die Segmentierung und Zielgruppenansprache oberste Priorität einräumen. 33 Prozent sehen die Bereitstellung von personalisierten Echtzeit-Erlebnissen als eine der wichtigsten Erfolgsfaktoren der Zukunft an.

## Über den Adobe und Econsultancy Digital Trends Report

Dies ist der neunte jährliche Digital Trends Report von Adobe und Econsultancy, für den weltweit mehr als 12.500 Professionals aus den Bereichen Marketing, Werbung, E-Commerce, Creative und Technologie befragt wurden. Die Ergebnisse in dieser Mitteilung basieren auf den Antworten von 162 führenden Vertretern der Finanzdienstleistungsbranche aus EMEA, die an der Studie teilgenommen haben.

Den vollständigen Report „Digital Trends 2019 in Financial Services“ mit den globalen Ergebnissen gibt es [hier](#).

## Digital Trends 2019: Finanzdienstleister setzen beim Kundenerlebnis auf innovative Technologien

### Über Adobe

Adobe verändert die Welt durch digitale Experiences. Weitere Informationen erhalten Sie auch unter [www.adobe.de](http://www.adobe.de), [www.adobe.at](http://www.adobe.at) oder [www.adobe.ch](http://www.adobe.ch).

### Nützliche Links

- [Adobe Digital Trends 2019 in Financial Services](#)
- [Adobe Digital Trends 2019](#)

### Adobe-Blog & Social Media-Accounts

- [Adobe Digital Experience Blog](#)
- [Twitter](#)
- [Facebook](#)
- [YouTube](#)

### Pressekontakt

ADOBE SYSTEMS GmbH

**Martin Moschek**

Communications Manager, Central Europe

FAKTOR 3 AG

**Caroline Lambert**

PR-Consultant

Tel: (0)40-67 94 46-6106

Fax: (0)40-67 94 46-11

E-Mail: [adobe\\_mc@faktor3.de](mailto:adobe_mc@faktor3.de)

<http://www.adobe-newsroom.de>