



Die DKB und KI – Erfolge und Herausforderungen der KI-Transformation

17. März 2026

Herman Witzel, KI Transformation Manager
DKB Service GmbH, Potsdam

KI@Wohnen
was geht?...

BBU-TAGE 2026
16. bis 18. März
Bad Saarow

DKB
Das kann Bank

Inhalt

› „KI Support“ – KI für Privatkund*innen

- › KI im “Back Office” der Bank
- › Herausforderungen für Organisation und Sicherheit

Inhalt

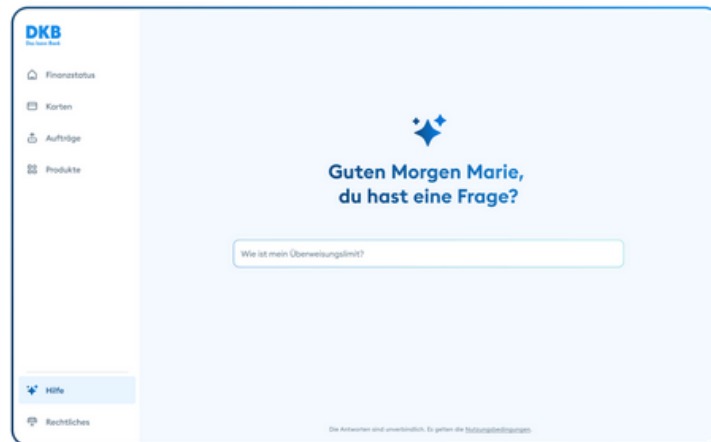
1. „KI Support“ – KI für Privatkund*innen
2. KI im “Back Office” der Bank
3. Herausforderungen für Organisation und Sicherheit

🌟 KI Support

Frag dein Banking

Unser neuer KI Support ist deine Soforthilfe und liefert dir jederzeit maßgeschneiderte Antworten – sofort, einfach und zuverlässig.

- ✓ Schnellster Weg zu einer Antwort
- ✓ 24 Stunden, 7 Tage verfügbar – ohne Wartezeit
- ✓ Personalisierte Antworten zu deinen Anliegen



Die DKB bleibt Vorreiter im KI-gestützten Kundenservice deutscher Banken

Pressartikel: Vergleich von KI Chats bei Banken¹

Das Ranking im Überblick

Aus all diesen Antworten ergibt sich ein klares Bild: Die **DKB** und **Meine Bank** teilen sich mit jeweils vier exzellent beantworteten Fragen den verdienten ersten Platz. Es zeigt sich jedoch auch, dass viele Banken beim Thema KI-Unterstützung noch großen Nachholbedarf haben. Für unseren Test war zudem wichtig: Müssen Sie zwingend Kunde sein und sich einloggen, um Hilfe zu erhalten?

Hier ist unser finales Ergebnis im Detail:

Platz	Bank	Punkte (max. 15)	Login-Pflicht für den Chat?
1.	DKB	12	Nein (frei nutzbar)
1.	Meine Bank	12	Nein (frei nutzbar)
3.	Revolut	11	Ja (nur in App)
4.	Ostsächsische Sparkasse Dresden	9	Nein (frei nutzbar)
5.	Commerzbank	8	Ja (im eingeloggten Bereich)
6.	Klarna	5	Ja (nur in App)
6.	TF Bank	5	Nein (frei nutzbar)

Deskriptive Kennzahlen unseres KI Support:

>100.000 KI-Interaktionen pro Woche

> 2,5 Mio. Konversationen seit Release

~80% Lösungsrate

3 digitale Kanäle (Website, Webbanking, App)

Positive Feedbackrate und Fehlerrate
hervorragend

Leistungs-Kennzahlen unseres KI Support:

Customer Effort Score (CES)

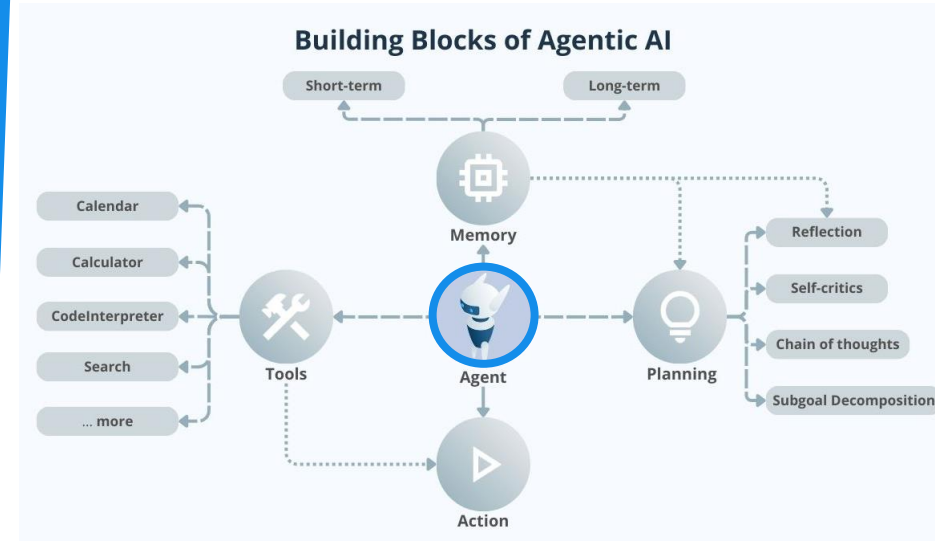
First Contact Resolution (FCR)

Nutzungsquote

Agentische KI hat ein „Gedächtnis“ und „Hände“

Die KI arbeitet wie ein Mensch iterativ an einer Aufgabe

- Der KI wird ein **Ziel** aufgetragen
- Die KI arbeitet selbstständig, um das Ziel zu erreichen
- Zuerst erstellt sie einen **Plan**
- Der Plan enthält **Aktionen**
- Die KI weiß auf welche **Tools** sie verwenden darf, und wie sie mit den Tools Aktionen ausführen kann
- Die KI macht sich **Notizen** zu Teilergebnissen und Zwischenständen in ihre „Erinnerungen“
- Sie **validiert die Ergebnisse** und prüft, ob der Auftrag erfüllt wurde
- Wenn nicht, lernt es aus den Fehlern, formuliert einen neuen Plan, löst weitere Aktionen aus, etc.



Mit Agentischer KI können wir das Kundenerlebnis neu gestalten und immer komplexere Anwendungsbereiche erschließen

- Wir entwickeln KI Support zu einem **persönlichen Agenten für Finanzangelegenheiten**, perspektivisch zu einem „**Private Banking für alle**“
- Er soll Kunden*innen bei allen Themen rund um ihr Konto, ihre Produkte und ihre Bedürfnisse individuell unterstützen
- Erste Prototypen haben die **Potenziale** des Ansatzes bestätigt
- So kann der Kunde z.B. bitten, alle **Transaktionen** zu suchen, die für die **Steuererklärung** relevant sein könnten
- Auch die Gestaltung einer **persönlichen Finanzübersicht** ist möglich ohne zusätzliche Softwareentwicklung—allein aus den mächtigen KI-Modellen gekoppelt mit agentischen Prinzipien

Auch für den deutlich individuelleren und komplexeren Kundenservice für Geschäftskund*innen ist eine skalierbare Unterstützung durch agentische KI denkbar

Prototyp für agentische FinanzKI



Inhalt

› „KI Support” – KI für Privatkund*innen

› KI im “Back Office” der Bank

› Herausforderungen für Organisation und Sicherheit

3 Säulen tragen die KI Transformation der DKB: Differenzierung, Demokratisierung, Spezialisierung

Differenzierung über
KI-Produktentwicklung

1.



KI-Entwicklungen von
strategischer Bedeutung

Demokratisierung
von KI

2.



Interne Nutzung von KI im
täglichen Arbeiten und
Entwicklung einfacher KI
Anwendun sprichtgen

Spezialisierung mit KI-
Fachanwendungen

3.



Modernisierung von
Anwendungen für spezielle
(interne) Nutzergruppen

Was verstehen wir unter Demokratisierung?

*KI wird zunehmend zum universellen Begleiter im Arbeitsalltag der Mitarbeiter*innen. KI wird nicht nur selbstverständlich genutzt, sondern durch gezielt und kontrolliert in Prozessen integriert*

KI Nutzung

KI-Chats und KI-Anwendungen sind im privaten Alltag vieler Mitarbeiter*innen längst angekommen – für den beruflichen Alltag bestehen jedoch noch Hürden. Wir integrieren KI sicher und sinnvoll am Arbeitsplatz und befähigen unsere Mitarbeiter*innen für einen effektiven Einsatz.



KI Standards



Integration



Produktivität

KI Entwicklung

KI-Anwendungen entfalten ihren größten Mehrwert, wenn sie nah an konkreten Herausforderungen entstehen. Indem wir Mitarbeitende befähigen, eigene Lösungen zu entwickeln, fördern wir praxisnahe Innovation – schnell, wirksam und im sicheren Rahmen der Microsoft Power Plattform.



Vertrauen



Beteiligung



Pragmatismus

Das Potential einfacher KI-Automatisierungen und KI-Anwendungen Ist vielfältig und umfangreich

Überall wo unstrukturierte Informationen bisher von Menschen verarbeitet werden müssen, können durch generative KI völlig neue Automatisierungspotentiale erschlossen werden, z.B.:

- Abgleich nicht-standardisierter Vertragsdokumente gegen Checklisten oder regulatorische Vorgaben
- Automatisierte Verwaltung kleiner Postfächer (z.B. Geschäftskunden „Wohnen“ einer bestimmten Region) für Auftragsanalyse, Dokumentenablage und Aufgabenzuordnung
- Extraktion von Daten aus unstrukturierten Dokumenten (z.B. Wohnflächen aus Mietverträgen)
- Kommentierung von Berichten und/oder Datenanalysen
- Analyse von Anträgen auf Vollständigkeit und Erstellung erster Bewertungen oder Vorschläge zum weiteren Vorgehen (mit Begründung)

Auszug Use Case Liste für KI Automatisierungen/Anwendungen in Prozessen

Use Case ID	Description	Priority	Status	Assigned To
UC-001	Abgleich nicht-standardisierter Vertragsdokumente gegen Checklisten oder regulatorische Vorgaben	High	Open	John Doe
UC-002	Automatisierte Verwaltung kleiner Postfächer (z.B. Geschäftskunden „Wohnen“ einer bestimmten Region) für Auftragsanalyse, Dokumentenablage und Aufgabenzuordnung	Medium	In Progress	Jane Smith
UC-003	Extraktion von Daten aus unstrukturierten Dokumenten (z.B. Wohnflächen aus Mietverträgen)	Low	Open	John Doe
UC-004	Kommentierung von Berichten und/oder Datenanalysen	Medium	In Progress	Jane Smith
UC-005	Analyse von Anträgen auf Vollständigkeit und Erstellung erster Bewertungen oder Vorschläge zum weiteren Vorgehen (mit Begründung)	High	Open	John Doe

Inhalt

- › „KI Support“ – KI für Privatkund*innen
- › KI im “Back Office” der Bank

› Herausforderungen für Organisation und Sicherheit

Arbeitsprofile und Arbeitsweisen ändern sich bereits—and damit die innere Struktur von Organisationen

Soft Skills im Umgang mit KI



Der Bedarf an Führungskompetenz und tiefer fachlicher Expertise für die Entfaltung des vollen Potential beim Einsatz von KI wird steigen.

Der Bedarf an einfachen und junioren Skillprofilen wird sinken.

Teams werden kleiner, selbstorganisierter und schlagkräftiger.

Die Gefahren überhasteter Übergabe echter Verantwortung an agentische KI sind real, können aber behandelt werden



OPENCLAW

„Stopp! Tu das nicht“, schreibt die KI-Managerin – doch der autonome Agent löscht weiter



Von **Benedikt Fuest**

respondent für Innovation, Netzwelt und IT

ht am 02.03.2026 | Lesedauer: 4 Minuten

heise online > Amazon > Bericht: KI-Coding-Tools verursachten Ausfälle bei Amazon

Bericht: KI-Coding-Tools verursachten Ausfälle bei Amazon

Nach Ausfällen im März führt Amazon strengere Kontrollen für KI-generierten Code ein. Interne Berichte sehen mangelnde Sicherheitsmechanismen als Ursache.

10.03.2026, 13:17 Uhr | Lesezeit: 2 Min.

Von Malte Kirchner

CLAUDE CODE

Lernplattform mit Jahren an Inhalten bei KI-Panne gelöscht

Ein Entwickler wollte eine Webplattform von Github Pages zu AWS umziehen und ließ sich von Claude Code helfen. Doch das ging gehörig schief.

10. März 2026 um 11:30 Uhr / Marc Stöckel