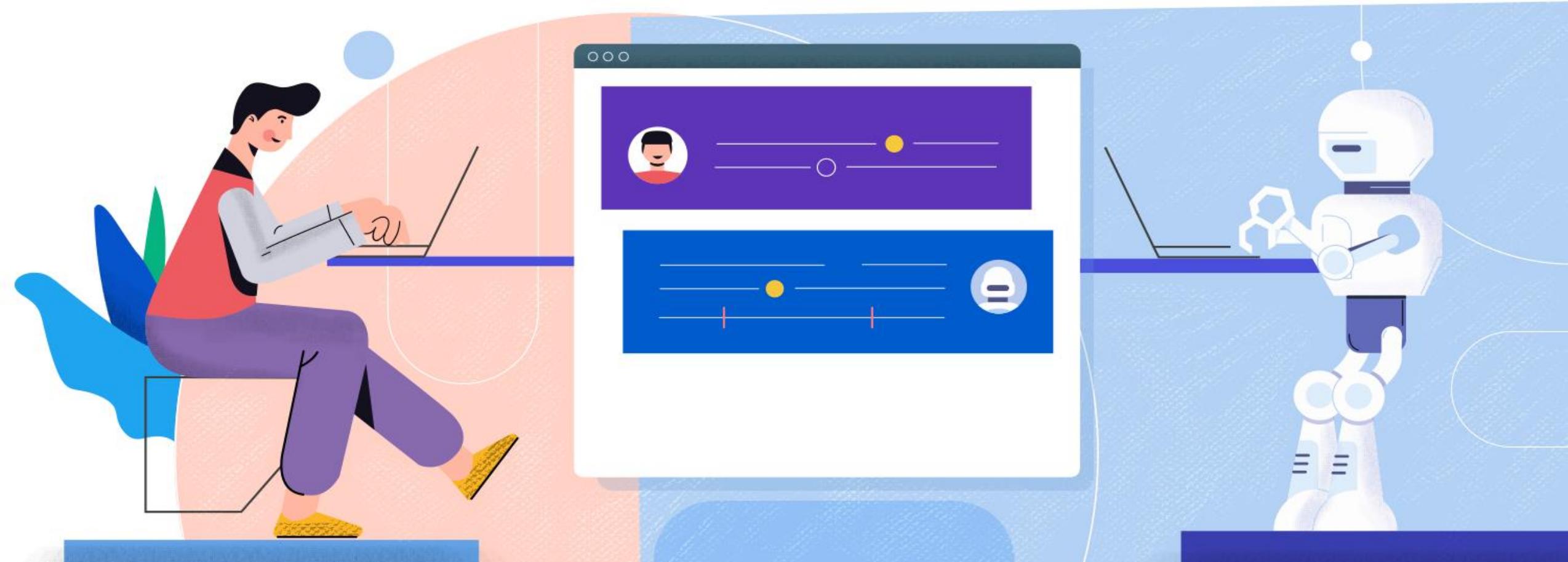


Ergebnisse der Chatbot-Studie 2020

Institut für Conversational Business – Prof. Dr. Peter Gentsch

<https://chatbots.conversationalbusiness.de>



Zusammenfassung der Ergebnisse

- Die Studie der 13 ausgewählten Chatbots in der Finanzbranche hat überraschende Ergebnisse aufgeworfen. Die Ergebnisse zeigen, dass Sparkassen und Volksbanken mit durchschnittlich 70% Trefferquote deutlich vor den Direktbanken und Fintechs mit durchschnittlich 41% und den Versicherungen mit durchschnittlich nur 35% Trefferquote rangieren. Erstaunlich schneiden große Player wie Ergo oder Arag mit unter 5% Trefferquote ab. Ebenso erstaunlich ist, dass zum Teil die Off-Topic- sowie die persönlichen Fragen besser als die fachlichen Fragen beantwortet wurden.
- Die Vergleich zwischen den Branchen muss jedoch relativiert gesehen werden. So ist das relativ schlechte Abschneiden der Versicherungen teilweise dadurch zu erklären, dass sie oft auf wenige Produkte spezialisiert sind, in den Fragen aber eine durchaus breite Produktpalette zugrunde gelegt wurde, um alle Produkte abdecken zu können.

Studiendesign der Chatbot-Studie 2020

Institut für Conversational Business – Prof. Dr. Peter Gentsch

Ziel der Chatbot-Studie war die Analyse von 13 ausgewählten Chatbots in der Finanzbranche. Anhand von qualitativen und quantitativen Kriterien werden aus Konsumentensicht die jeweiligen Chatbots in Hinblick auf ihre Fähigkeit Intents, also die Anfragen und Bedürfnisse und Anfragen von Kunden, richtig zu erkennen und die entsprechend richtige Antwort zu liefern, untersucht. Um die Konversationsfähigkeit der Chatbots entsprechend zu bewerten, wurden neben fachlichen Fragen zu Produkten und Konditionen auch „Off-Topic“- sowie persönliche Fragen gestellt. Der Untersuchungszeitraum erstreckte sich vom 11. September bis zum 11. Oktober.

Folgende Kriterien wurden zur Operationalisierung der Konversations- und Antwortqualität angewandt:

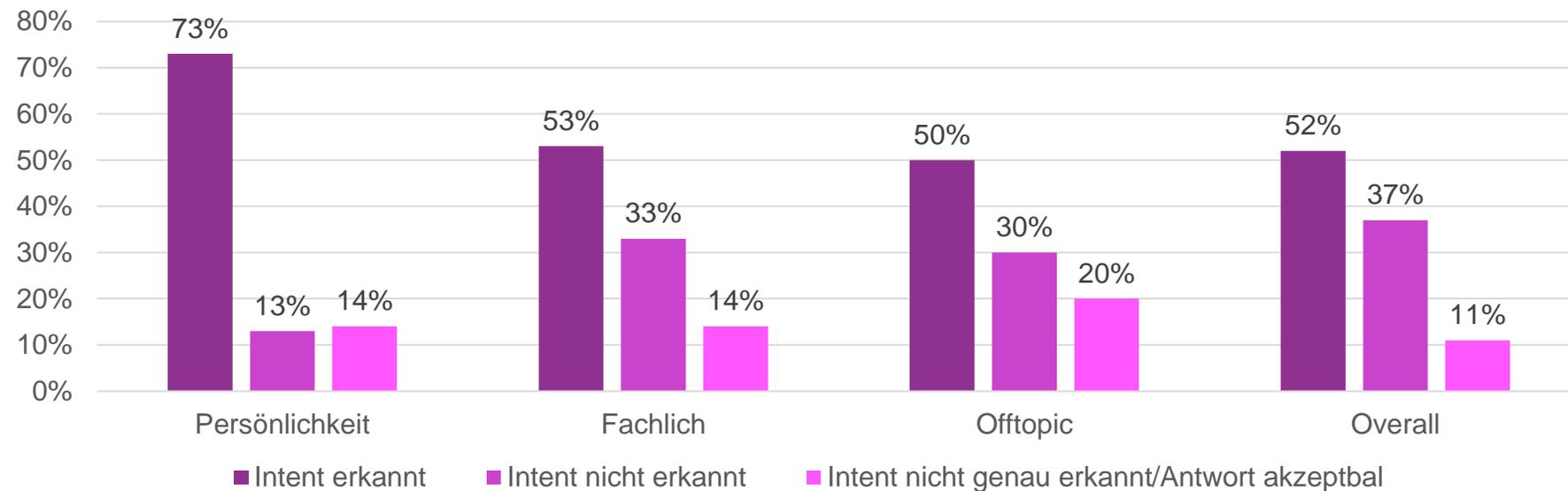
1. Genauigkeit der Antworten auf die jeweilige Fragestellung
2. Antwortgeschwindigkeit
3. Einfachheit der Bedienung/Nutzerfreundlichkeit
4. Informativer Charakter der Antworten
5. Unterhaltsamer Charakter der Antworten

Auswertung 1/13

- **Versicherung: Inter Versicherungsgruppe**

Das Unternehmen ist ein unabhängiger Versicherungskonzern, der eine umfassende Produktpalette für Privat- und Gewerbekunden anbietet.¹ Beschäftigt sind im Unternehmen heute über 1.500 Mitarbeiter.²

Der Chatbot läuft flüssig, lässt sich einfach bedienen, die Antworten sind akzeptabel, allerdings antwortet der Bot nur auf konkrete Fragen zum Produkt (hier Zahnzusatzversicherung).

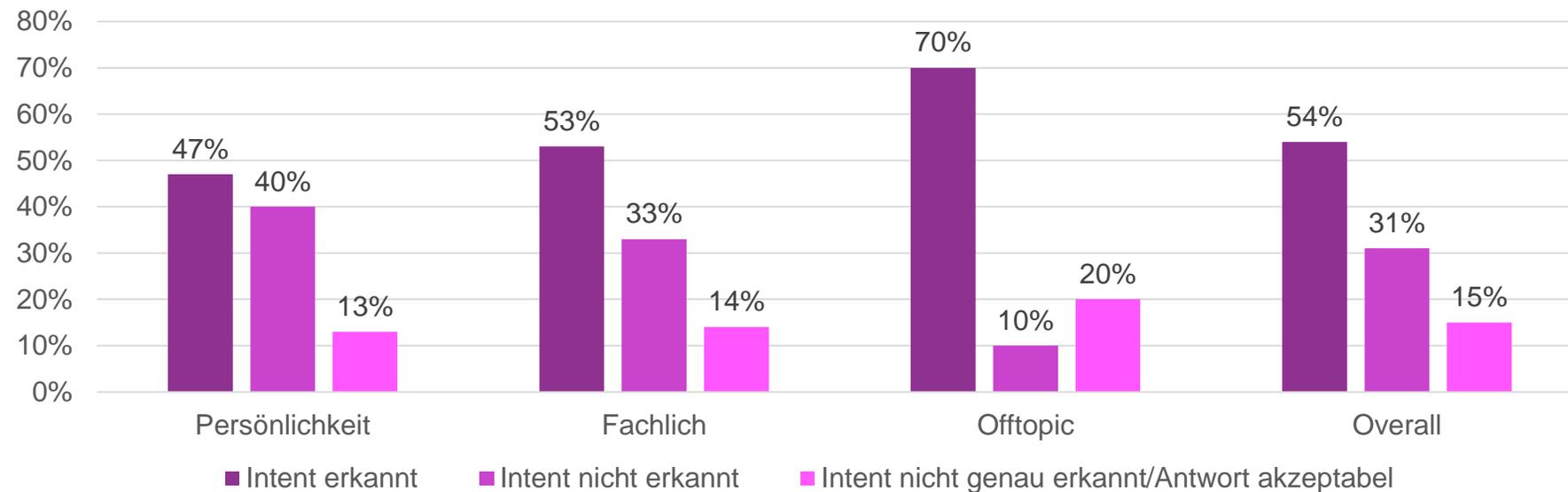


Auswertung 2/13

- **Versicherung: Deutsche Familienversicherung**

Die Versicherung ist eine deutsche Aktiengesellschaft der Versicherungswirtschaft mit Sitz in Frankfurt am Main. Das Unternehmen betreibt seine Geschäfte seit dem 1. April 2007. Inzwischen werden rund 150 Mitarbeiter beschäftigt.³

Der Chatbot läuft flüssig und lässt sich einfach bedienen, die Antworten sind gut.

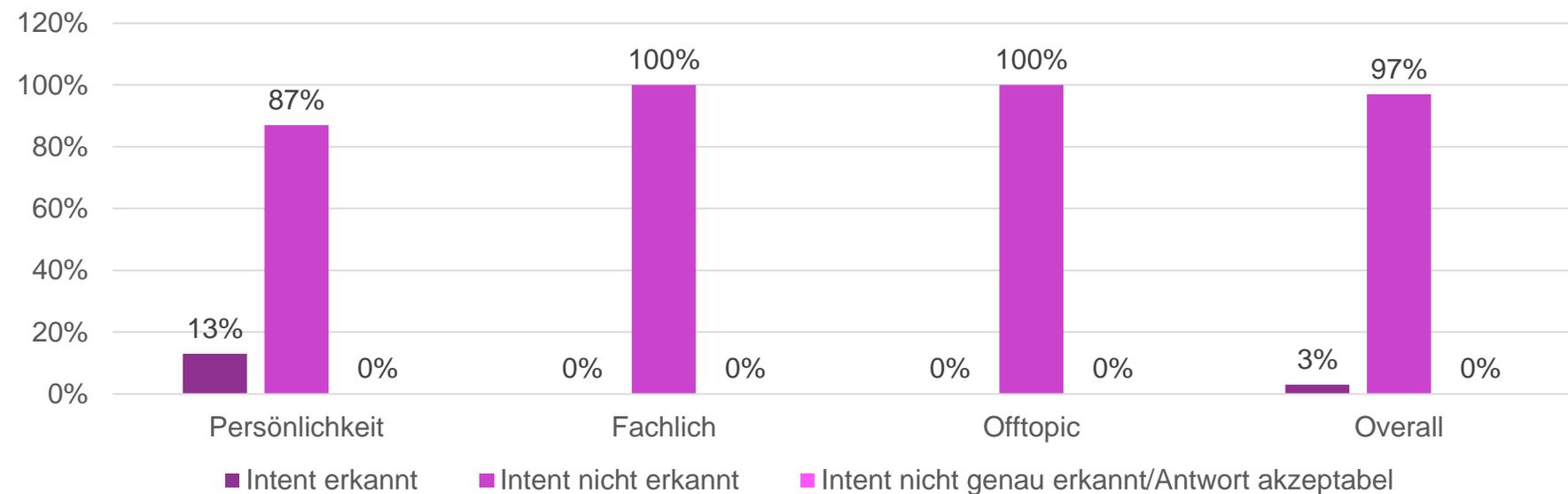


Auswertung 3/13

- **Versicherung: ARAG**

Das Unternehmen ist der größte deutsche Versicherungskonzern in Familienbesitz. Der Konzern zählt zu den drei weltweit größten Rechtsschutzversicherern. Das Unternehmen beschäftigt rund 4.300 Mitarbeiter.⁴

Der Chatbot läuft flüssig und lässt sich einfach bedienen, die Antworten sind allerdings sehr schlecht.

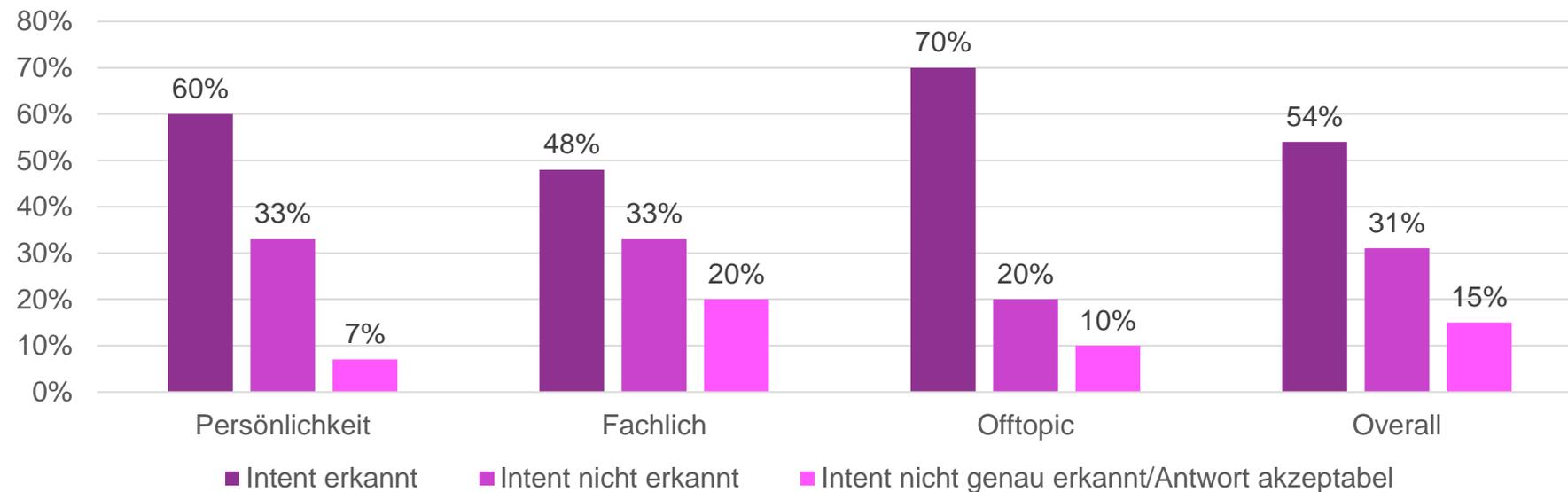


Auswertung 4/13

- **Versicherung: Uniqa Insurance Group**

Das Unternehmen ist mit rund 40 operativen Versicherungsgesellschaften in 16 europäischen Ländern als Versicherer tätig. Insgesamt sind rund 13.000 Mitarbeiter beschäftigt.⁵

Der Chatbot läuft flüssig und lässt sich einfach bedienen, die Antworten sind informativ, die Trefferquote ist nicht optimal, dafür sind die Antworten sehr passend, gelegentlich auch mit Witz, dadurch ergibt sich ein Spaßfaktor.

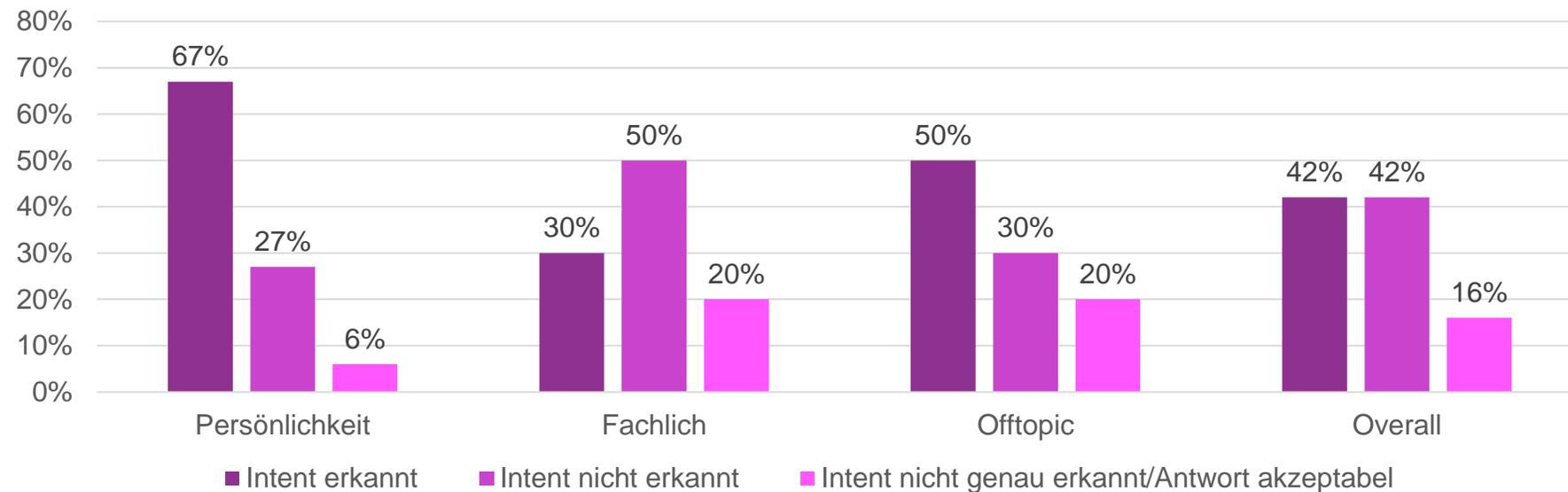


Auswertung 5/13

- **Versicherung: HUK24**

Die Versicherung mit Sitz in Coburg ist ein deutscher Direktversicherer sowie Versicherungsvermittler. Sie ist ausschließlich online tätig und bietet keine telefonische Beratung. Nach eigenen Angaben ist sie Deutschlands größter digitaler Direktversicherer für private Haushalte.⁶

Der Chatbot Chatbot läuft flüssig, lässt sich einfach bedienen, die Antworten sind gut.

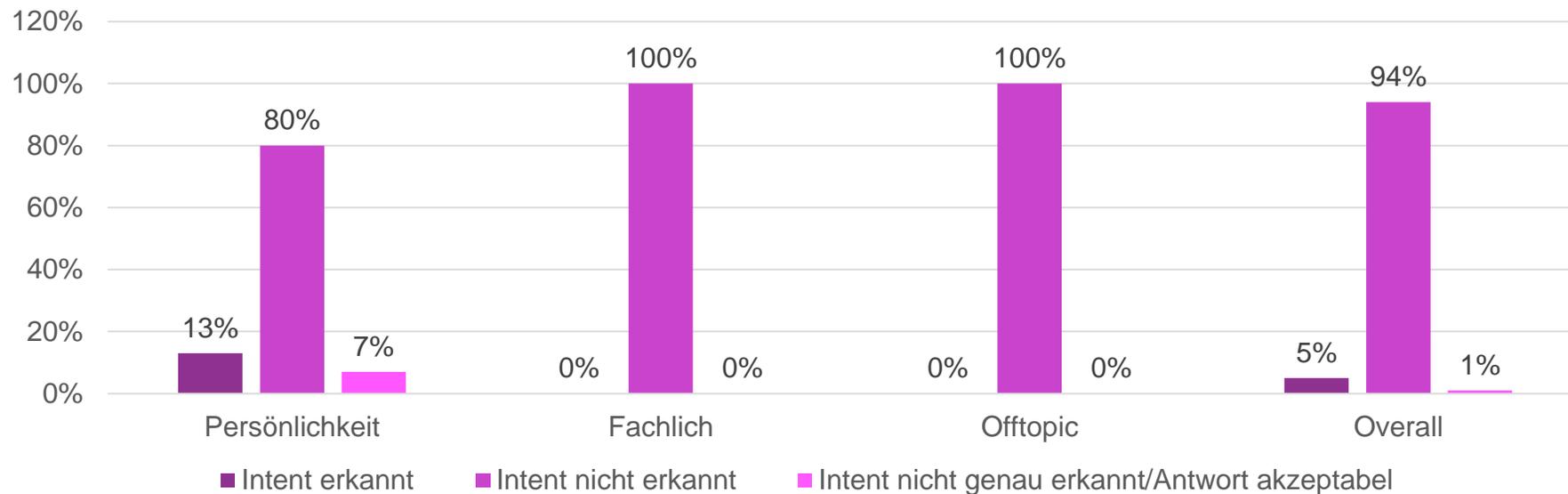


Auswertung 6/13

- **Versicherung: Ergo Group**

Die Versicherung ist ein international tätiger Versicherungskonzern mit Sitz in Düsseldorf, der insgesamt rund 40.500 Mitarbeiter weltweit beschäftigt. Sie gehört zur Münchner Rückversicherungs-Gesellschaft AG in München, einem der weltweit führenden Rückversicherer.⁷

Der Chatbot läuft überhaupt nicht flüssig und auch nicht intuitiv. Zu Beginn muss ein Thema gewählt werden, bevor man eine Frage stellen kann. Dennoch sind die Antworten nicht korrekt.

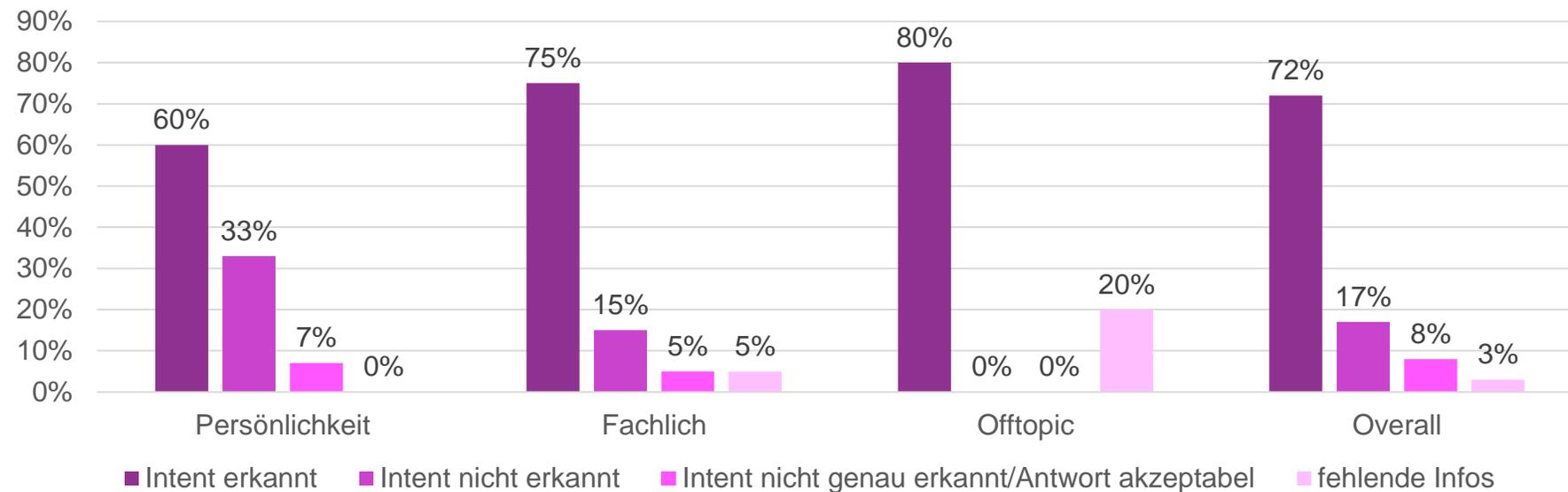


Auswertung 7/13

- Sparkassen & Volksbanken: Sparkasse Köln-Bonn**

Die Bank ist eine öffentlich-rechtliche Sparkasse mit Sitz in Köln. Sie ist die größte kommunale Sparkasse in Deutschland und die drittgrößte nach der Hamburger Sparkasse und der Berliner Sparkasse. Im Unternehmen sind ca. 3.700 Mitarbeiter beschäftigt.⁸

Der Chatbot läuft flüssig und lässt sich einfach bedienen, die Antworten sind gut.

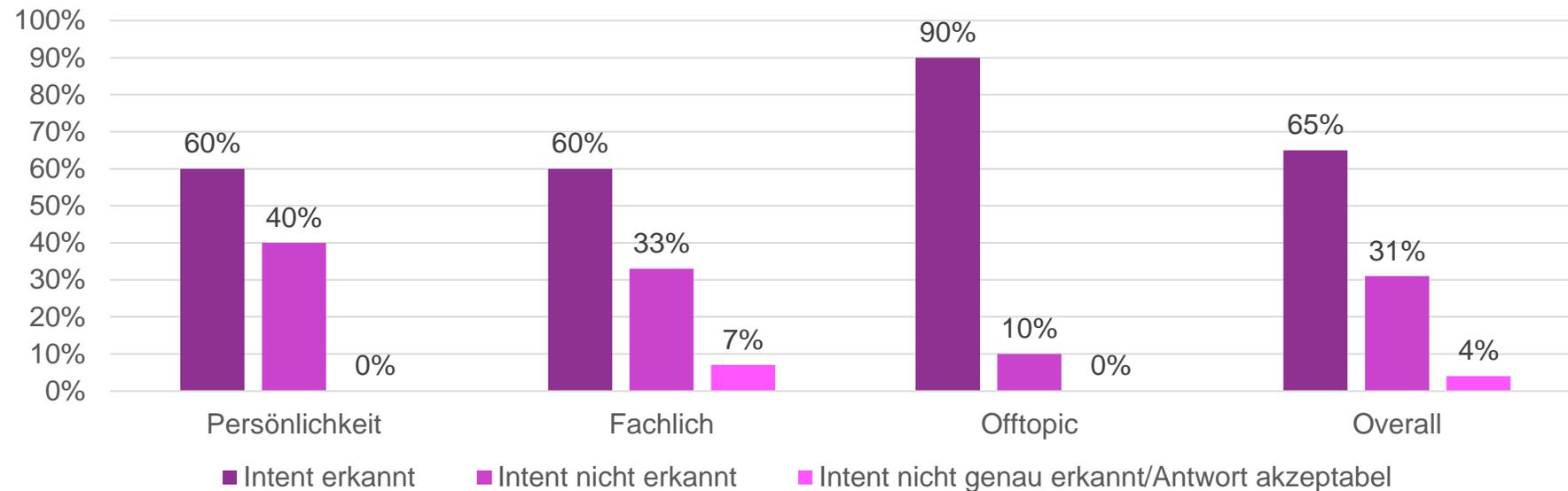


Auswertung 8/13

- **Sparkassen & Volksbanken: VR-Bank Westmünsterland**

Die Bank ist eine Genossenschaftsbank. Beschäftigt werden rund 1.100 Mitarbeiter.⁹

Der Chatbot läuft flüssig und lässt sich einfach bedienen, die Antworten sind sehr gut.

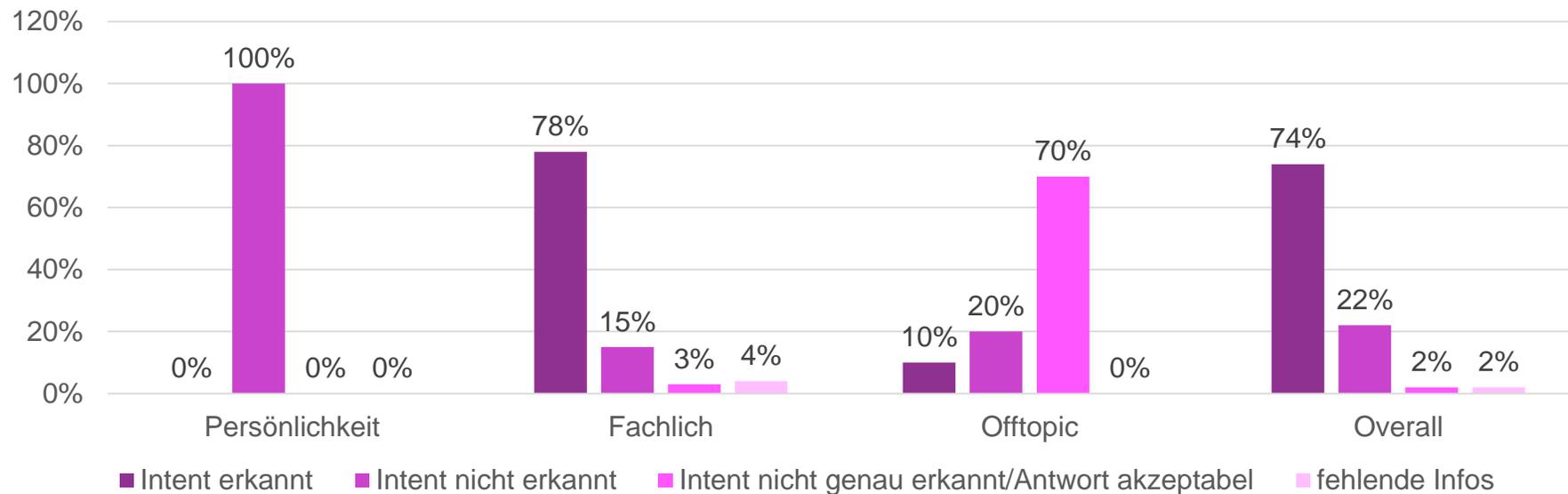


Auswertung 9/13

- **Sparkassen & Volksbanken: Sparkasse Nürnberg**

Die Bank ist ein öffentlich-rechtliches Kreditinstitut mit Sitz in Nürnberg (Bayern). Aktuell beschäftigt das Unternehmen ca. 1.900 Mitarbeiter.¹⁰

Der Chatbot läuft flüssig und lässt sich einfach bedienen, die Antworten sind gut.

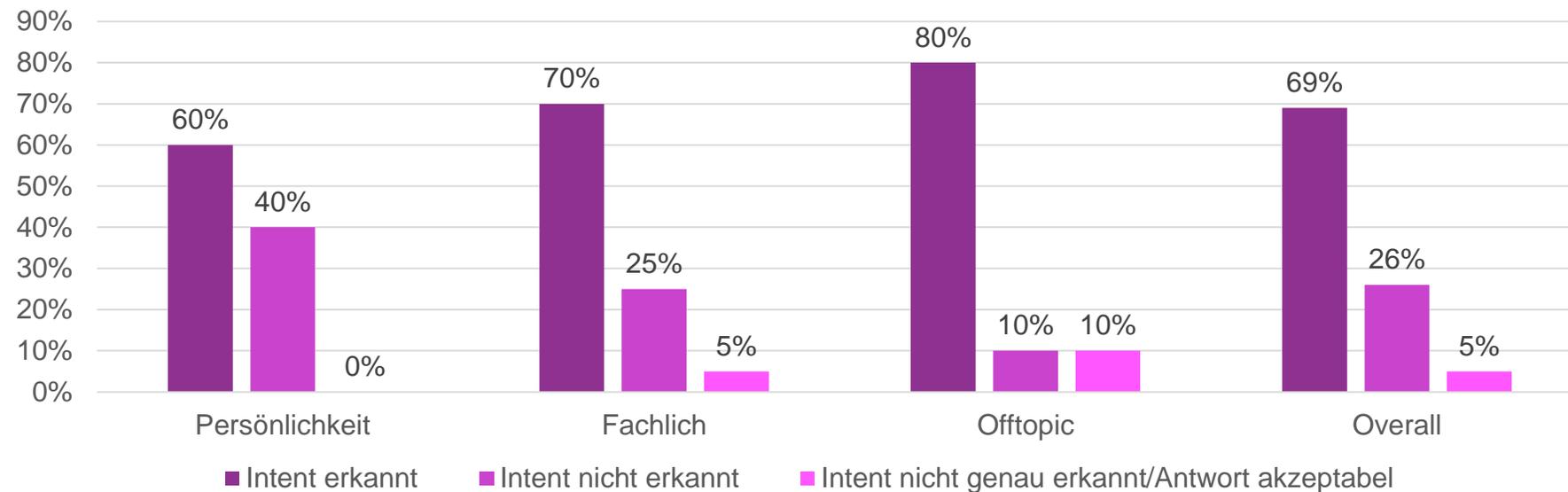


Auswertung 10/13

- **Sparkassen & Volksbanken: Volksbank Freiburg**

Die Bank zählt zu den großen deutschen Genossenschaftsbanken. Bezogen auf die Bilanzsumme nimmt sie Rang 51 von 873 Genossenschaftsbanken ein. Sie beschäftigt rund 400 Mitarbeiter.¹¹

Der Chatbot läuft flüssig und lässt sich einfach bedienen. Die Antworten sind gut.

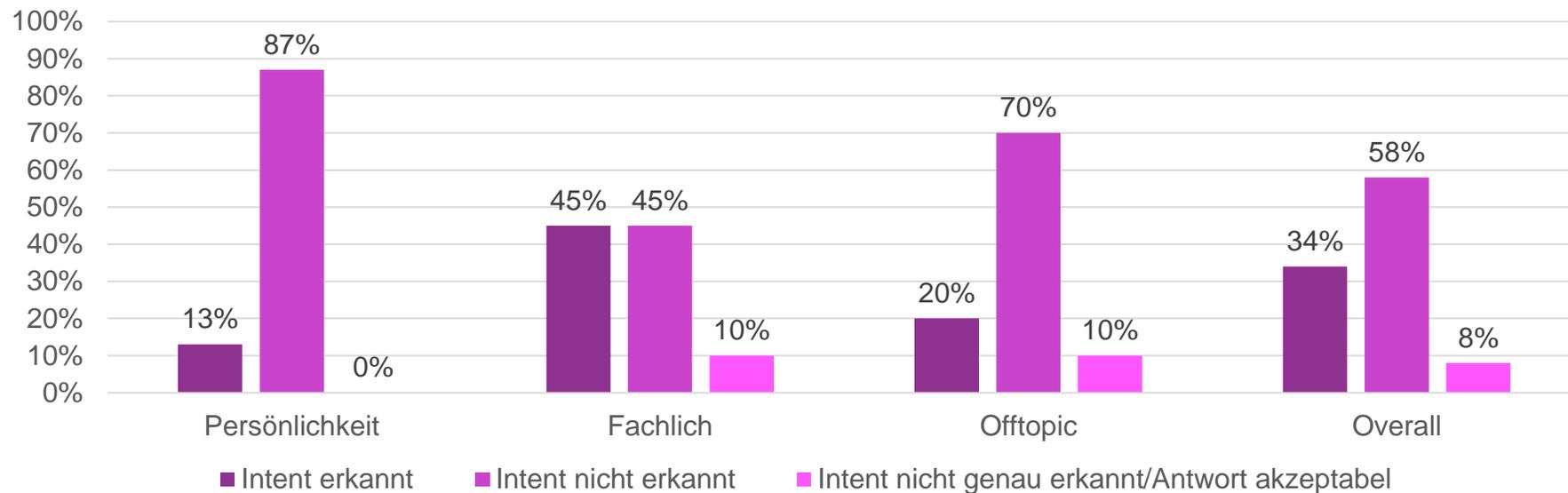


Auswertung 11/13

- **Direktbanken & Fintechs: Fidor Bank**

Eine in Deutschland lizenzierte, internetbasierte Direktbank mit Hauptsitz in München. Das Unternehmen beschäftigt rund 350 Mitarbeiter.¹²

Der Chatbot läuft flüssig und lässt sich einfach bedienen. Die Antworten sind in Ordnung.

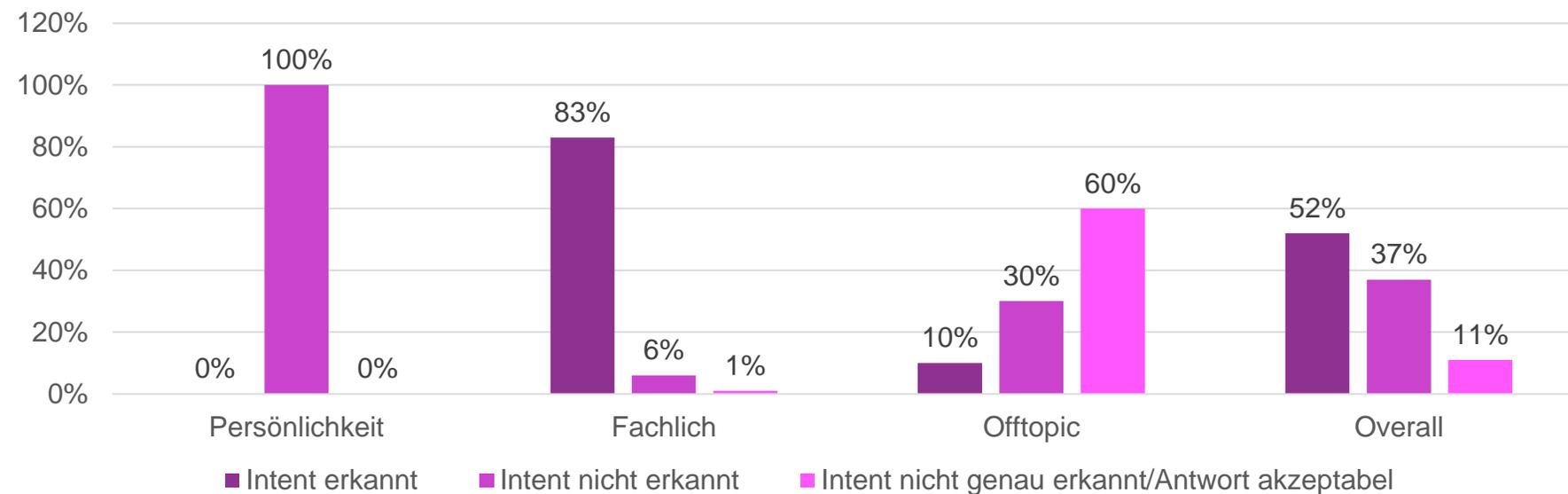


Auswertung 12/13

- **Direktbanken & Fintechs: ING - DiBa**

Die Direktbank hat ihren Sitz in Frankfurt am Main. Gemessen an der Kundenzahl ist sie mit über 9,5 Millionen Kunden im Jahr 2020 die größte Direktbank Deutschlands. Das Unternehmen beschäftigt ca. 5.300 Mitarbeiter.¹³

Der Chatbot läuft flüssig und lässt sich einfach bedienen. Fachliche Fragen beantwortet er gut, andere sehr schlecht.

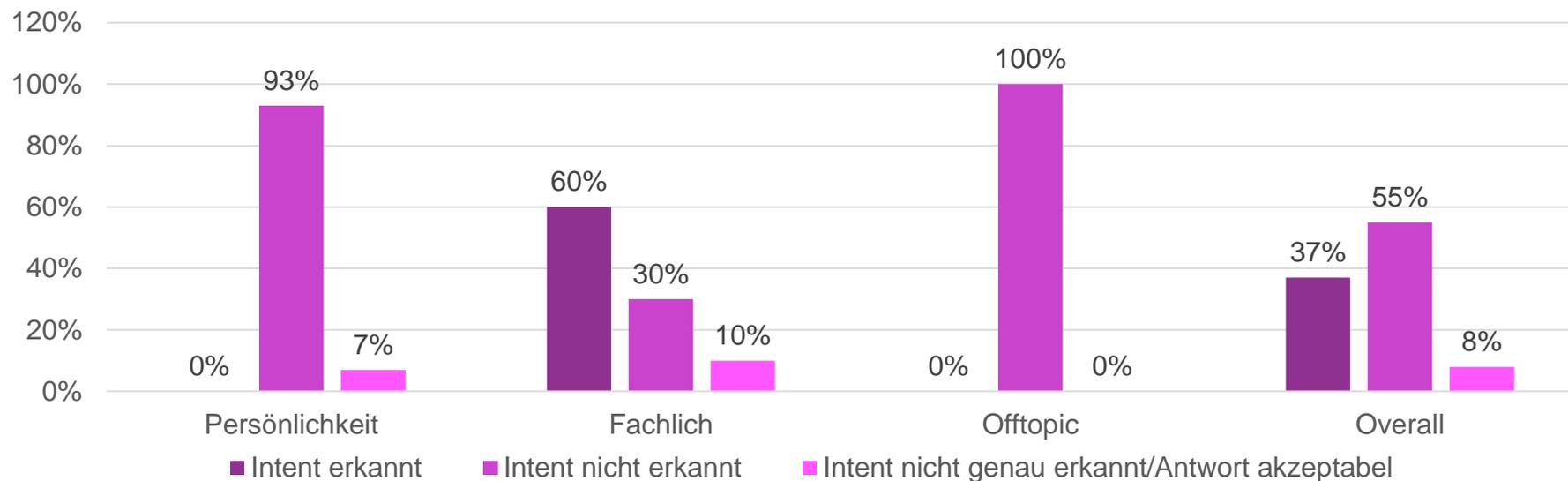


Auswertung 13/13

- **Direktbanken & Fintechs: N26**

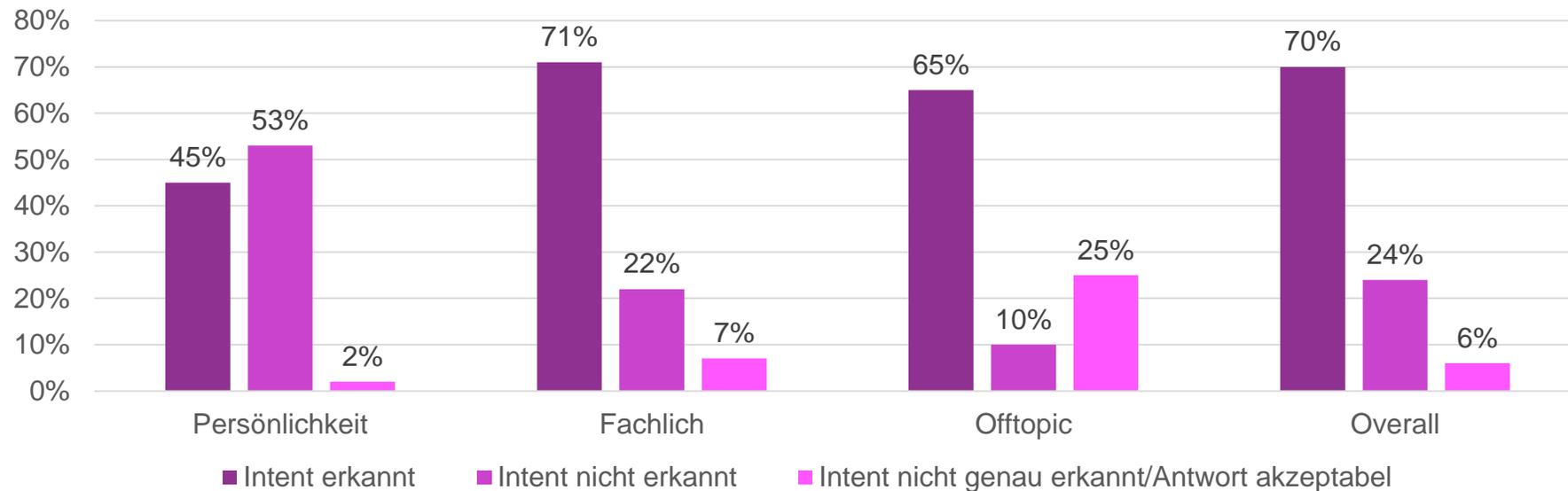
Eine deutsche Direktbank, die sich auf Banking via Smartphone spezialisiert hat. Der Hauptsitz des Unternehmens ist in Berlin ansässig. Im Januar 2020 hatte die Bank nach eigenen Angaben über 5 Millionen Kunden. Knapp 60 Prozent von ihnen waren jünger als 35 Jahre. Die Dienstleistung wird derzeit in 24 europäischen Ländern angeboten¹⁴.

Der Chatbot läuft flüssig und lässt sich einfach bedienen. Die fachlichen Antworten sind gut und ausführlich. Oft direkt mit dem entsprechenden Link zur Lösung.



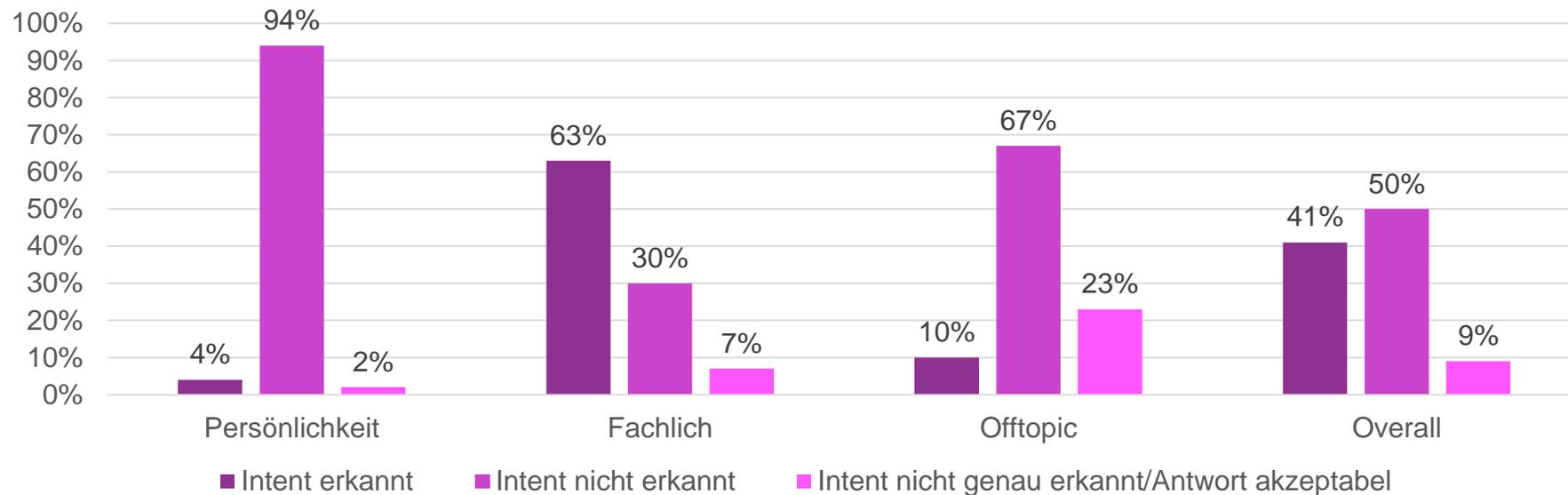
Zusammenfassung Sparkassen und Volksbanken

Insgesamt schneiden die Sparkassen und Volksbanken im Vergleich am besten ab. Die verschiedenen Chatbots ließen sich einfach und ohne Vorkenntnisse bedienen. Die Antworten kamen zügig und waren in den meisten Fällen passend.



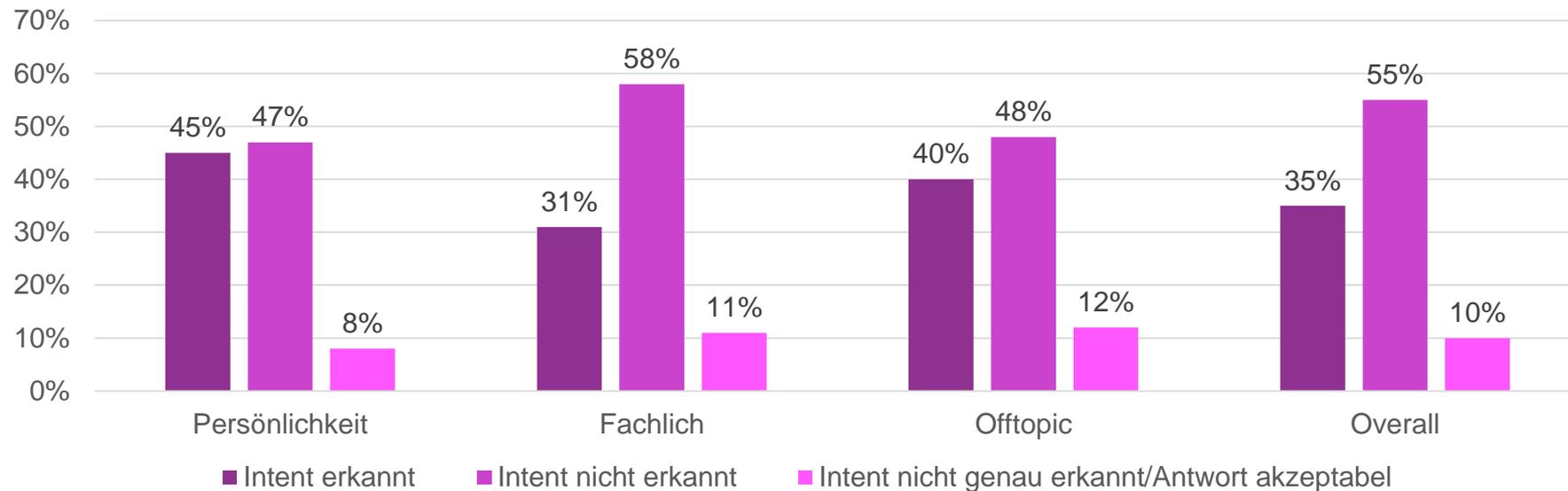
Zusammenfassung Direktbanken und Fintechs

Überraschenderweise schneiden die eigentlich sehr digitalen und fortschrittlichen Direktbanken und Fintechs schlechter als die klassischen Sparkassen und Volksbanken ab. Die Bedienung ist oft einfach und ohne Vorkenntnisse möglich. Allerdings werden oft nur fachliche Fragen korrekt beantwortet.



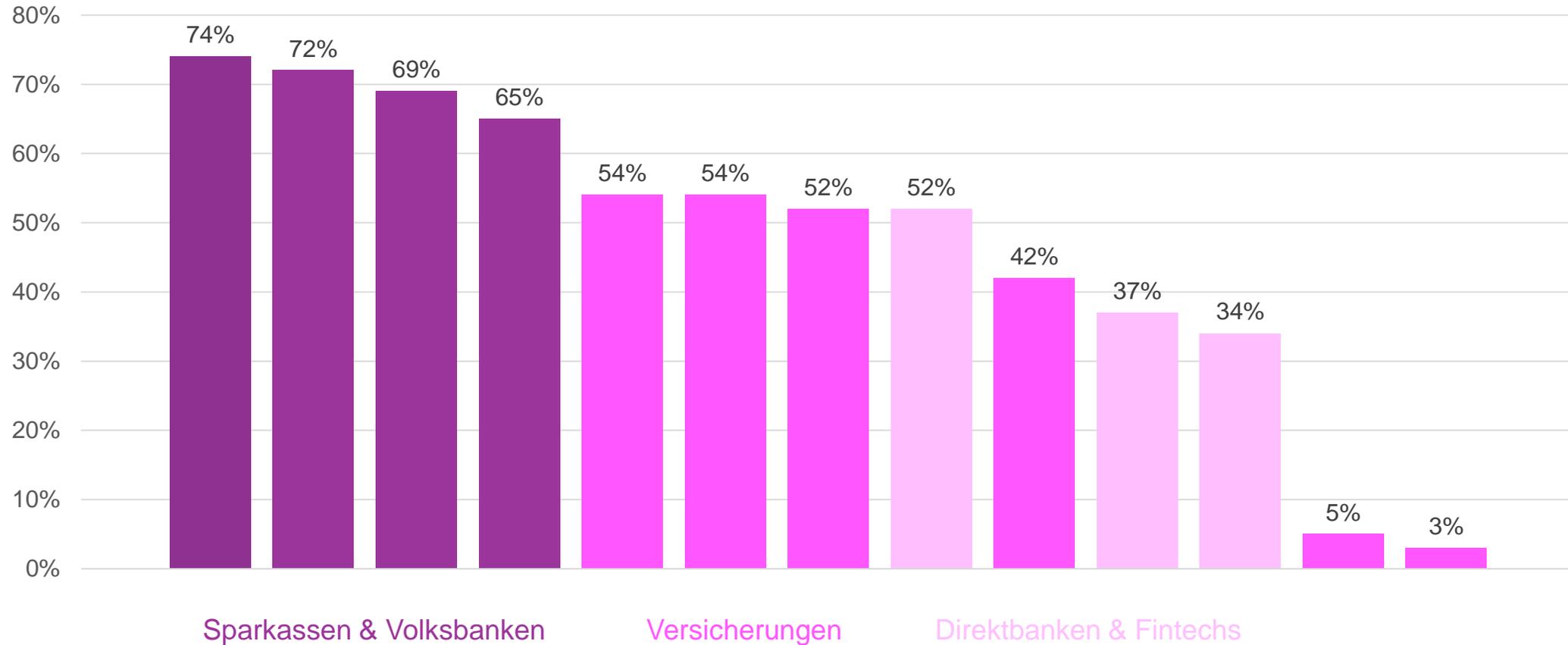
Zusammenfassung Versicherungen

Die Versicherungen bilden mit durchschnittlich nur 35% Trefferquote das Schlusslicht der Untersuchung. Die Antworten der Chatbots waren minderwertig, außerdem war die Antwortdauer im Vergleich überdurchschnittlich lange. Stellenweise wurde die Kommunikation aufgrund von Technikfehlern unterbrochen.



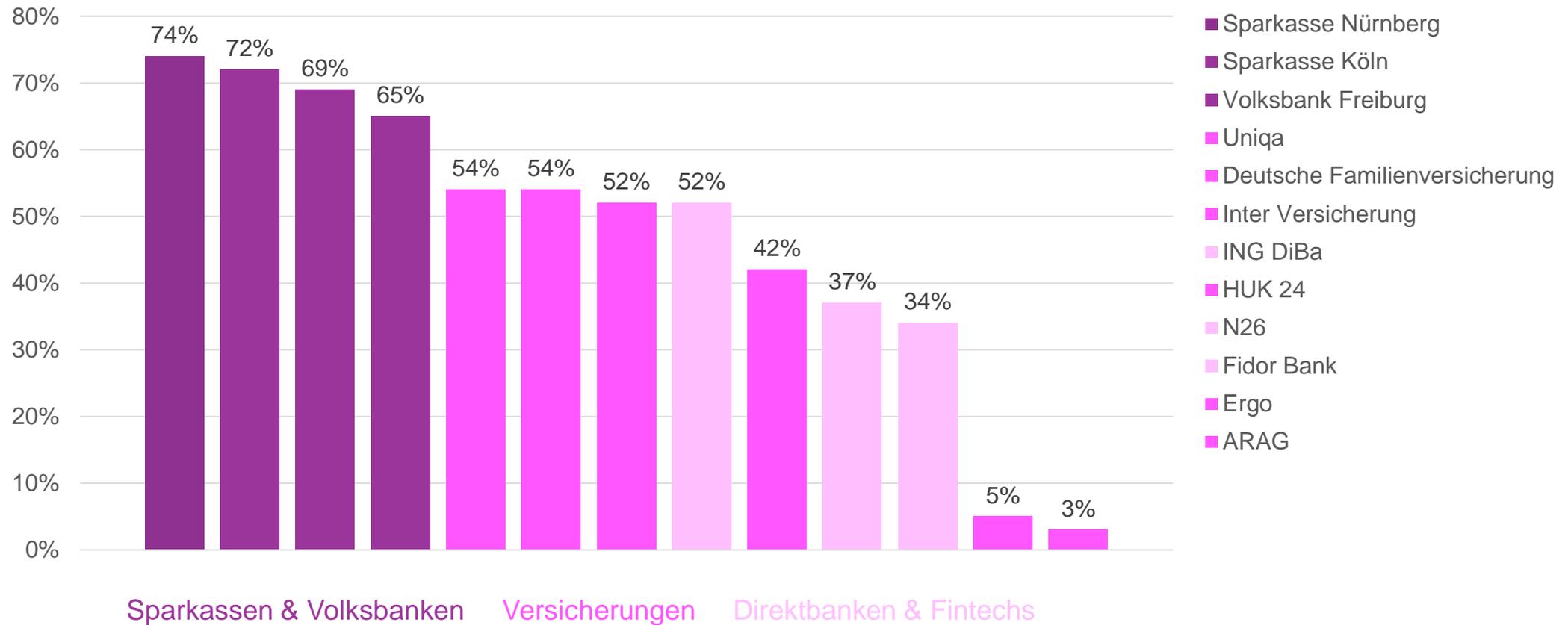
Ergebnis/Zusammenfassung (aggregiert)

Gemessen an der Gesamtzahl der korrekten/hilfreichen Antworten ergibt sich folgendes Ranking:



Ergebnis/Zusammenfassung (detailliert nach Unternehmen)

Gemessen an der Gesamtzahl der korrekten/hilfreichen Antworten ergibt sich folgendes Ranking:



Entwicklerinformationen

- Sparkasse Köln: Kauz Linguistic Technologies
- Sparkasse Nürnberg: Kauz Linguistic Technologies
- Deutsche Familienversicherung: Kauz Linguistic Technologies
- ARAG: Cognigy
- VR-Bank Westmünsterland: VR-NetWorld & Kauz Linguistic Technologies
- VR Bank Freiburg: VR-NetWorld & Kauz Linguistic Technologies
- Ergo: Rasa Technologies
- Uniqa: keine Information vorhanden
- HUK 24: Eigenentwicklung basierend auf IBM Watson Technologie
- ING DiBa: keine Information vorhanden
- Fidor Bank: Fidor Bank & Finn AI
- N26: Eigenentwicklung
- Inter Versicherung: Eigenentwicklung basierend auf IBM Watson Technologie

Quellen (Abruf jeweils am 30.09.2020)

- ¹ <https://www.inter.de/die-inter/profil/>
- ² https://de.wikipedia.org/wiki/Inter_Versicherungsgruppe
- ³ https://de.wikipedia.org/wiki/DFV_Deutsche_Familienversicherung
- ⁴ https://de.wikipedia.org/wiki/ARAG_SE
- ⁵ https://de.wikipedia.org/wiki/Uniqa_Insurance_Group
- ⁶ <https://de.wikipedia.org/wiki/HUK24>
- ⁷ https://de.wikipedia.org/wiki/Ergo_Group
- ⁸ https://de.wikipedia.org/wiki/Sparkasse_K%C3%B6lnBonn
- ⁹ https://de.wikipedia.org/wiki/Volksbank_M%C3%BCnsterland_Nord
- ¹⁰ https://de.wikipedia.org/wiki/Sparkasse_N%C3%BCrnberg
- ¹¹ https://de.wikipedia.org/wiki/Volksbank_Freiburg
- ¹² https://de.wikipedia.org/wiki/Fidor_Bank
- ¹³ <https://de.wikipedia.org/wiki/ING-DiBa>
- ¹⁴ [https://de.wikipedia.org/wiki/N26_\(Direktbank\)](https://de.wikipedia.org/wiki/N26_(Direktbank))

peter.gentsch@hs-aalen.de

<https://chatbots.conversationalbusiness.de>

Peter Gentsch ist Speaker, Unternehmer und Wissenschaftler in einer Person und zählt seit den 90er Jahren zu den Pionieren und Top-Experten im Bereich Digitale Transformation, Künstliche Intelligenz (KI) und Big Data. Während andere nur über Digitalisierung und Technologie-Trends referieren, lebt er sie. Mit zahlreichen Unternehmensgründungen und -beteiligungen und fünf erfolgreichen Exits gehört er zu den erfolgreichsten Internet-Unternehmern in Deutschland.

