

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Problemstellung	1
1.2	Relevanz für die Praxis	4
1.3	Zielsetzung und Verlauf der Arbeit	7
2	Theoretische Grundlagen	9
2.1	Digitalisierung	9
2.2	Künstliche Intelligenz (KI)	12
2.2.1	Schwache und starke Künstliche Intelligenz	22
2.2.2	Chancen und Risiken KI	24
2.3	Kundennutzen	28
2.4	Bank	31
2.4.1	Klassisches Geschäftsmodell	31
2.4.2	Automatisierte Geschäftsprozesse	36
2.4.3	KI-Anwendungen in der Bankenbranche	39
2.5	Forschungsfrage und Hypothesen	43
3	Methodik	47
3.1	Forschungsdesign	48
3.2	Erhebungsinstrument	49
3.3	Stichprobe	51
3.4	Datenanalyse	52
3.5	Pretest (Vorab-Test)	53

4	Ergebnisse	55
5	Diskussion	71
6	Fazit und Ausblick	85
	Literaturverzeichnis	89