

Banking One® Copilot

# Mit Sicherheit schnell zur richtigen Information

mit dem Banking One Copilot

bl



# b1-Copilot

Ein performance-optimierter hochindividualisierbarer KI-Chatbot, da für die Nutzung im direkten Kundendialog entwickelt. Modular aufgebaut, leicht erweiterbar bis hin zu der zentralen Wissensmanagementplattform für Ihre Gesamtorganisation.

macht Informationen schnell und verlässlich verfügbar

reduziert den Such- und Pflegeaufwand auf ein Minimum

schafft eine einheitliche, konsistente Wissensbasis



# Problemstellung

Wissen liegt fragmentiert in verschiedenen Systemen & Dokumenten

Hoher Such- und Pflegeaufwand, sinkende Übersicht

Laut der Studie „State of Teams 2025“ benötigen Teams im Durchschnitt ca. 25 % ihrer Zeit mit Recherche (Atlassian, 2025).

McKinsey (2012) ermittelten, dass etwas 1,8 h/Arbeitstag für die Informationssuche benötigt wird. Dabei schlagen ca. 60 % aller Suchanfragen fehl bzw. dauern länger als 10 Minuten.

Die Atruvia (2025) schätzt, dass Bankmitarbeitende ca. 30 Min./Tag für interne Recherche aufwänden.

Hohe Fehlerquoten, uneinheitliche Kommunikation

Onboarding & Quereinstieg zusätzlich erschwert

Unzufriedenheit bei Kunden & Mitarbeitern

# Die Lösung

Der Copilot macht Wissen zentral verfügbar – strukturiert, geprüft und sofort nutzbar.

Zentrale, intelligente Suche über alle relevanten Inhalte hinweg

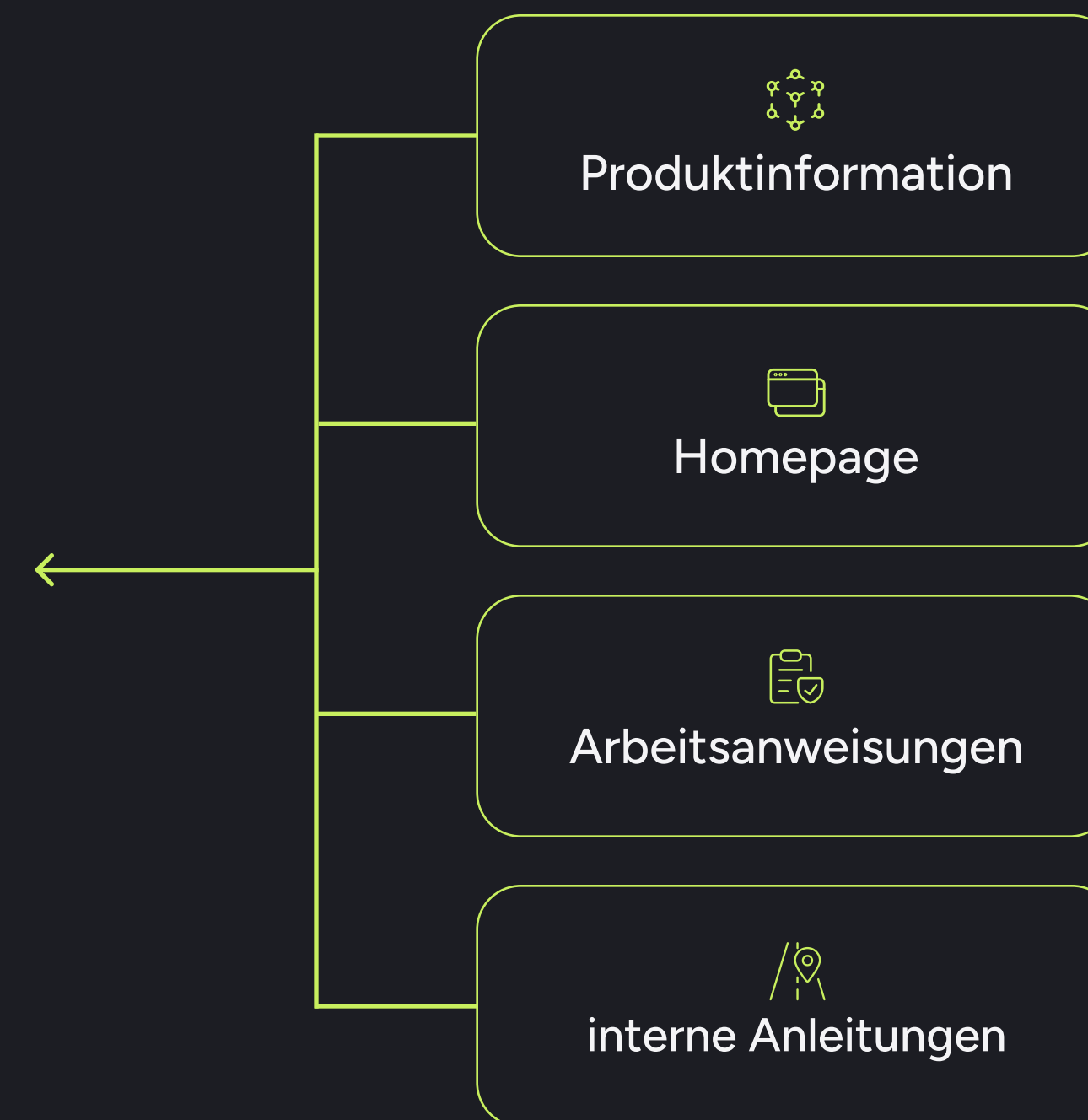
Direkt nutzbare, geprüfte Informationen – intuitiv & schnell

Einheitliche, sichere Kommunikation – unabhängig von der Person

Reduzierter Pflegeaufwand

# Von der Such- zur Antwortmaschine

Durch die Kombination moderner KI-Technologien entsteht ein Copilot, der Wissen automatisch strukturiert und direkt nutzbar macht.



# Use Cases

## Use Case 01: KDC

Schnelle, verlässliche Informationsbereitstellung im direkten Kundendialog

Ablösung von internen Wikis, OneNote- und sonstige Datenbanken

Unterstützung im Neu- und Quereinstieg durch Ansprachehinweise

Vermeidung von Widersprüchen und Unsicherheiten

Einfache Pflege der Inhalte direkt im Copiloten

Reduzierung der Suchzeiten auf ein Minimum

Eine Informationsquelle für alle Fragen

Einheitliche & hohe Gesprächsqualität

## Use Case 02: Vertrieb Gesamt (KDC, Filialnetz)

Use Case 01 KDC

+

Mehrere Abteilungen können ihre Inhalte parallel verwalten

Anbindung mehrer Datenpools inkl. laufender Synchronisation

Attributeabhängige Dokumententypen

Anbindung externe Datenbank

## Use Case 03: Wissensmanagement

Zentrale Ablage aller bankrelevanten Informationen (Anleitungen, Arbeitsanweisungen, Produktinfos etc.)

Verständliche Aufbereitung / Zusammenfassung komplexer Inhalte & Dokumente

Kontextbezug, Ergebnisse aus verschiedenen Quellen in einer Antwort

Unterstützung bei der Qualitätssicherung (Rollen und Laufzeiten)

Automatischer Upload & laufende Synchronisation

Anbindung mehrerer externer Datenpools

# Modular, unkompliziert erweiterbar



Durch den modularen Aufbau des Copilots erhalten Sie genau die Anwendung, die Sie benötigen. Vom KundenDialogCenter, über die zentrale Vertriebsplattform bis zum Wissensmanagement für Ihre gesamte Organisation.

# Bereichsbezogen, qualitätsgesichert & automatisiert auf dem aktuellen Stand

## Bereichsmanagement

Bereichsbezogener Aufbau von Wissensdatenbanken

Differenzierte Suche, Verwaltung und Management

## Rollen- und Rechtemanagement Plus

Nutzer, Redaktion und Administration

## Informationsmanagement

Information über Neuerungen auf der Startseite

Benachrichtigung bei Dokumentenablauf

Dokumententypen Mitarbeiter und Filialinformationen

## Upload & Synchronisation

Upload von Dateien

Automatisierte Synchronisation der Daten

## Synchronisation Plus

Upload von z.B. IBO-Arbeitsanweisungen

## Schnittstellen

Anbindung zusätzlicher, externer Wissensdatenbanken

# Sicher schnell zur richtigen Information

## Suchfeld

Bereits wenige Buchstaben führen zum korrekten Suchergebnis

## Dokumentenschnellzugriff

Anfragebezogener Schnellzugriff auf alle relevanten Originaldokumente

## Zusammenfassende Antwort

Hier werden die relevanten Informationen aus Produktinformationen, Mitarbeiterlisten inkl. Zuständigkeiten und Grenzen etc. miteinander kombiniert und wiedergegeben

bau
Suchen

🗉
**Copilot Antwort**

Es wurden einige Dokumente zum Thema "Baufinanzierung" gefunden:

1. **\*\*[Baufi - Valutierungen Auftr...**

**Peter Bauer**  
Mitarbeiter  
**Leiter Firmenkunden**  
Firmenkunden

👛
**VR- Grenzenlos**

Konto

... Ansprechpartner bei der Sparkasse Bredebro:  
 Sonja Markus Tel. 0012-4345344, Frau Markus spricht deutsch ...

📄
**Hausbankstatus**

Konto

... Je mehr *Bausteine* ein Kunde hat, ja preiswerter seine Kontoführung. Treue wird belohnt. ... Bronze (bereits ab 0 *Bausteine*)

Händlerrabatte in der Region für Mitglieder  
persönliche Beratung

Silber ... persönliche Beratung

Gold (ab 9 *Bausteinen*)

4 € Rabatt pro Monat auf den Kontogrundpreis  
Händlerrabatte ... in der Region für Mitglieder  
persönliche Beratung

Platin (ab 12 *Bausteinen*)

6 € Rabatt pro Monat auf ... oder  
Zusatzversicherung | Den Pflegefall  
absichernPflegeversicherung | Rücklagen für

🗉 Copilot Antwort
👍 👎 ✕

Es wurden einige Dokumente zum Thema "Baufinanzierung" gefunden:

1. **Baufi - Valutierungen Aufträge/ Wünsche:**
  - Kunden können Valutierungsaufträge abgeben, die an [wohntraum@demobank.de](mailto:wohntraum@demobank.de) weitergeleitet werden müssen.
2. **Zuständigkeiten**, Seiten 1-2:
  - **Finanzierungswunsch bis 50.000 EUR:** Anja Heße ist zuständig.
  - **Neufinanzierung über 50.000 EUR:** Ein Finanzierungsberater ist zuständig.
  - **Außerhalb des Geschäftsgebietes:** Saskia Zumwinkel übernimmt.
  - Verschiedene Ansprechpartner für die Zentralen in München, Bremen, Bochum, Duisburg, und Hamburg werden aufgelistet.
3. **Baufinanzierung - Neukunden Termine / Zuständigkeit:**
  - Ein Leitfaden, wie Neukunden, die sowohl selbstständig als auch angestellt sind, qualifiziert werden können.
  - Es werden Prüfungen zur Einordnung als PK (Privatkunde) oder FK (Firmenkunde) beschrieben.

Diese Dokumente könnten hilfreich sein zur Klärung von Fragen oder zur Bearbeitung von Anliegen im Bereich der Baufinanzierung.

# Einheitlich hohe Gesprächs- qualität

## Sichere Kommunikation

Der Copilot ermöglicht eine einheitliche und sichere Kommunikation – unabhängig von Erfahrung

## Schneller Einstieg

Gibt Sicherheit, steigert Zufriedenheit und reduziert Fluktuation

## Kommunikationshinweise

Machen den Copiloten zum idealen digitalen Begleiter – besonders im Neu- und Quereinstieg

## Training on the Job

Ohne Qualitätsrisiko

Kreditkarten Informationen
Suchen

**Copilot Antwort**  
Kommunikationshinweise  
Relevante Kommunikationsrichtlinien:  
1. \*\*Flexibilität und Sicherhei...

**Karten Vergleich Übersicht**

Kreditkarte

... ClassicCard	BasicCard		
Weltweit bargeldlos und sicher im Internet ... zahlen			
Eigene Geheimzahl wählen			
Mobiles Bezahlen per Smartphone mit NFC-Chip ... Reiserücktrittsversicherung		-	-
Kostenfreie Bargeldabhebungen im Ausland pro Jahr2	12 ...	-	-
Kreditkarten-Rückvergütung pro Jahr	Bis 72 €	-	-
Nutzungsentgelt der Kreditkarte ... pro Monat (jährlich abgerechnet)	6 €	2 €	2 €
Nutzungsentgelt im VR-Komfort 50 % Rabatt ...			

**Bestandskunden der Problemkreditbetreuung**

Informationen

... Problemkreditbetreuung:

Kunden, die der Problemkreditbetreuung zugeordnet sind (VR Abwicklungskonto) ... , erhalten von uns keine Informationen zu ihren Konten. ... Dies schließt ebenfalls Informationen zu Kontoständen, Umsätzen etc. ein. ... Wir nehmen keine Limiterhöhung im Online-Banking vor. ... Wir stellen den Kontakt zum Berater her oder nehmen

**Copilot Antwort**

Kommunikationshinweise

Relevante Kommunikationsrichtlinien:

- Flexibilität und Sicherheit:**
  - Kreditkarten als ideale Ergänzung zur Girocard.
  - Keine Haftung bei missbräuchlichem Einsatz.
  - Betrugsprävention durch VR Payment.
- Digitalisierung und Preisvorteile:**
  - Nutzung im Internet und kontaktloses Zahlen.
  - Rückvergütung abhängig vom Jahresumsatz, insbesondere bei der GoldCard.
  - Versicherungsschutz bei Goldkarten inklusive Reiserücktritts- und Auslandsreisekrankenversicherung.
- Notfall-Service:**
  - Schnelle Lieferung einer Ersatzkarte im Notfall.
- Situationsbezogene Ansprache:**
  - Bei Problemen mit der Girocard auf Kreditkartenoption hinweisen.
  - Onlinebanking-Nutzer auf die Vorteile von Kreditkarten hinweisen, insbesondere beim Onlineshopping.
  - Benutzer, die ihre Adresse ändern, nach der Nutzung einer Kreditkarte fragen.
  - Urlaubsplanung als Gelegenheit nutzen, um die Vorteile von Kreditkarten, insbesondere der GoldCard, hervorzuheben.

Diese Richtlinien können dabei helfen, Kunden effizienter über die Vorteile und Funktionen von Kreditkarten aufzuklären. Quelle: [Kundenansprache](#).

Hier sind einige relevante Informationen zu Kreditkarten:

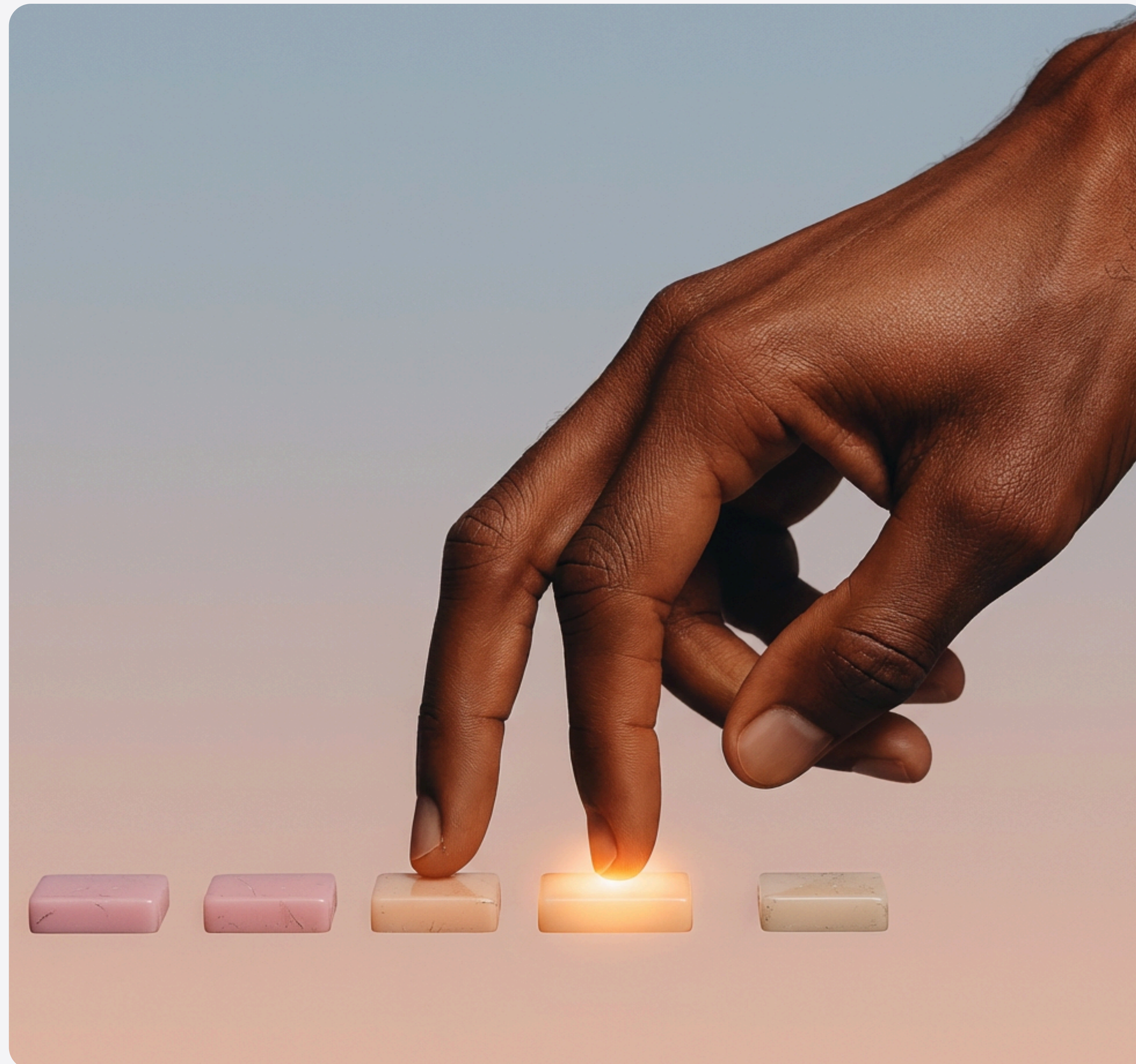
- Kartenarten und Konditionen:**
  - GoldCard, ClassicCard, BasicCard:**
    - Alle Karten ermöglichen weltweit bargeldlosen und sicheren Internet-Zahlungsverkehr.
    - Individuelle Wahl einer eigenen Geheimzahl möglich.
    - Mobiles Bezahlen per Smartphone wird unterstützt.
    - Die GoldCard bietet zusätzlich ein Reiseversicherungspaket und kostenfreie Bargeldabhebungen im Ausland (12 pro Jahr) sowie eine Rückvergütung von bis zu 72 € pro Jahr.
    - Nutzungsentgelte: GoldCard 6 € monatlich (VR-Komfort 3 € Rabatt), ClassicCard und BasicCard jeweils 2 € monatlich (VR-Komfort 1 € Rabatt).
- 3D Secure/Security:**
  - Kreditkarteninhaber können ihre Karten über das Onlinebanking für 3D Secure freischalten, wobei bei Problemen automatische Entsperrungen nach 12 Stunden erfolgen.
  - Die kontaktlose Zahlung erfordert eine PIN ab 50 €.

# Einfaches Setup & schnelle Einführung

Automatisierter Daten-Upload, auch für umfangreiche oder verlinkte Dateien (z. B. ibo-Arbeitsanweisungen)

Keine aufwendige Systemintegration kein aufwendiges Setup

Bei Bedarf unterstützt mit Schulungen, Workshops & Sprints



# Optionale Serviceleistungen

## Basis

Für eigenständige Teams

Einführung in den Copilot

Online-Handbuch

Schulung nach Nutzergruppen

Leitfaden & Vorlagen für Redakteure

Ziel: Selbstständig starten

## Plus

Für strukturierte Einführung

Alles aus Basis

Projektstruktur & Planung

Schulung gemäß EU AI Act

Schulung der Redakteure

Ziel: Sicher & compliant einführen

## Sprint

Für schnellen Go-Live

Anforderungs- & Zielbild-Workshop

Informations- & Dokumentenkonzept

System- & Administrationssetup

Erstellung erster Dokumente

Ziel: Gemeinsam produktiv starten

# In bis zu 12 Wochen zum vollen Einsatz\*

Der komplette Projektfahrplan: 4 Sprints, Testphase, Schulungen.



\*als zentrale Wissensmanagementplattform in der Gesamtbank

# Automatisiert & synchronisiert

Mit weniger Aufwand zu besseren Ergebnissen

**Zentrale, smarte Webplattform ohne komplexe Systemintegration**

**Schnelle, verlässliche Informationsbereitstellung**

**Reduzierter Suchaufwand → kürzere Gesprächszeiten im KDC**

# Weniger suchen, mehr wissen

Innerhalb weniger Sekunden erhält der Mitarbeitende seine Antwort.

Kontextbezogen zusammengefasst & aufbereitet

bis zu

# 70 %

des Suchaufwands einsparen

# Weniger Pflege, mehr Effizienz

Zusätzlich reduzierte Pflege durch automatische Daten-Synchronisation im laufenden Betrieb

Intuitive Erfassung & Verwaltung

bis zu

# 30 %

weniger Pflegeaufwand als  
bisherige Lösungen

# Alles zentral gesteuert & kontrolliert

Zusatzmodule wie Rollen- & Rechtemanagement ermöglichen einfache Kontrolle & sichere Freigaben

Alle relevanten Inhalte zentral, versioniert und freigegeben



Unverbindlichen Demo-Termin vereinbaren

# Nutzen Sie den Vorsprung und starten Sie noch heute

b1.ai GmbH  
Waidmarkt 11  
50676 Köln

Info@b1ai.com  
www.banking-one.com  
+49 221 999 8516 0



## Ralf Laux

Geschäftsführung | +49 157 92619197 | rl@b1ai.com

# Literaturverzeichnis

Atlassian. (2025). State of Teams 2025. Atlassian Corporation.

McKinsey & Company. (2012). The social economy: Unlocking value and productivity through social technologies. McKinsey Global Institute.

Atruvia AG. (2025). Interne Effizienzstudie 2025: Recherche- und Informationsaufwand in Banken. Atruvia.