



# Watson macht den Sherlock

IBM baut zusammen mit der SIX-Gruppe ein Sicherheitszentrum für den Finanzplatz Schweiz auf

Ruedi E. Vontobel\*

**Verstehen, beraten und entscheiden: Wie kognitive Technologien der Finanzindustrie helfen, ihre Prozesse zu automatisieren.**

Kundenorientierung, Kundenansprüche und Wettbewerb – gemäss dem «2016 Cognitive Bank Survey», einer IBM-Umfrage unter weltweit 2000 Bankmanagern, sind dies die grössten Herausforderungen, mit denen sich Banken in den kommenden Jahren konfrontiert sehen. Um auf diesen Feldern Schritt halten zu können, sind dringend neue Konzepte und Lösungen nötig.

Vor diesem Hintergrund rückt der Einsatz kognitiver Technologien in den Mittelpunkt des Interesses; denn sie schaffen es, Daten in Wissen, Erkenntnisse und Informationen umzusetzen. Kognitive Technologien machen kollektives Wissen für jeden Einzelnen zugänglich und geben gleichzeitig Antworten auf die Herausforderungen der Banken. Zu diesem Zweck eignen sie sich unter Anleitung und mithilfe von menschlichen Experten neues Wissen an, lernen dazu und verstehen die natürliche Sprache. Und im Gegensatz zu den herkömmlichen, programmierbaren Systemen, können sie eigenständig Schlüsse ziehen und mit Menschen interagieren. Damit erweitern sie im Sinne von *Augmented Intelligence* die menschliche Intelligenz und schaffen es, enorme Datenmengen und Informationen aus den unterschiedlichsten Quellen unmittelbar nutzbar zu machen. Was aber bedeutet das konkret für Banken? In der Finanz- und Vermögensberatung

können mithilfe dieser besonderen Fähigkeiten gleich mehrere Fliegen mit einer Klappe geschlagen werden: Sie helfen, den Kunden und sein Ökosystem besser zu verstehen und einzuschätzen, ihn individuell zu beraten und schneller fundierte Empfehlungen zu geben sowie alltägliche, zeitaufwendige Tätigkeiten stärker zu automatisieren. Im Einzelnen sind folgende Szenarien denkbar:

- **Im Kundendialog** können kognitive Systeme Fragen beantworten oder sogar helfen, individuelle Finanzplanungen zu optimieren. Der Dialog erfolgt über unterschiedliche Kanäle: mit sogenannten Chat Bots, am Telefon oder über Avatare und Roboter. Die Systeme analysieren den Kontext in Echtzeit und reagieren in Echtzeit. Ganz real macht das bereits die Royal Bank of Scotland: In einem Pilotprojekt beantwortet Watson, das kognitive System der IBM, mittels eines Chat Bots einfache Kundenanfragen oder leitet sie bei komplexen Anliegen automatisch an den zuständigen Mitarbeiter weiter.
- **Als Assistenten** für die Finanzberater bei der Vorbereitung und Durchführung von Kundengesprächen. Dafür liefern die Systeme hochspezifische und kontextrelevante Informationen zum jeweiligen Kunden, beziehungsweise zu seinen Anliegen; etwa zu dessen Vorgeschichte, Lebenssituation und Risikoprofil. Als Quellen kommen dabei neben internen Datenbeständen auch frei im Netz verfügbare Informationen zur Person in Frage. Die Beratungsmöglichkeiten für den Kundenbetreuer werden damit deut-

lich erweitert, sie passen besser zu den Kundenbedürfnissen und erschliessen für die Bank ein deutlich grösseres Verkaufspotenzial.

- **Die Optimierung** der Abläufe in den Service-Centern und operativen Prozessen im Bereich Compliance oder *Know Your Client* ist der dritte grosse Einsatzbereich. Hier hat der Aufwand für Expertenbewertungen und Textrecherche im Kontext neuer Regularien massiv zugenommen. Mit Unterstützung kognitiver Systeme können zum Beispiel regulatorische Texte automatisch erfasst, exzerpiert und mit dem internen Richtlinienwerk abgeglichen werden.

Ein weiteres Einsatzgebiet ist die Sicherheit. Laut aktuellen Erkenntnissen von IBM war die Finanzbranche 2016 das Hauptangriffsziel für kriminelle Hacker. Die Zahl der Sicherheitsverletzungen hat im vergangenen Jahr eine neue Rekordhöhe erreicht und ist gegenüber 2015 um rund 900 Prozent auf 200 Millionen gestiegen. Es sind dies alarmierende Zahlen, die nach intelligenten Abwehrsystemen verlangen. Denn die klassischen Verteidigungsmassnahmen, wie Firewall und Spamschutz, verlieren zunehmend an Wirksamkeit.

## 100 000 Schwachstellen

IBM füttert ihr kognitives System Watson seit Anfang 2016 mit dem weltweit verfügbaren Security-Wissen: zum Beispiel mit dem Know-how zu über 8 Millionen Spam- und Phishing-Attacken und mehr als 100 000 dokumentierten Schwachstellen in den verschiedensten IT-Systemen.

# Neue Zürcher Zeitung

Neue Zürcher Zeitung  
8021 Zürich  
044/ 258 11 11  
www.nzz.ch

Medienart: Print  
Medientyp: Tages- und Wochenpresse  
Auflage: 106'890  
Erscheinungsweise: 6x wöchentlich



Seite: 51  
Fläche: 65'671 mm<sup>2</sup>

Auftrag: 3005786  
Themen-Nr.: 225.007

Referenz: 65732786  
Ausschnitt Seite: 2/2

Diese branchenweit erste Augmented-Intelligence-Technologie namens «Watson for Cyber Security» bezieht seine Informationen aus gegenwärtig rund 730 000 Blogbeiträgen, jährlich über 180 000 sicherheitsrelevanten Nachrichten und mehr als 10 000 Studien. Monatlich erfasst und analysiert das kognitive Computersystem bis zu 15 000 neu erschienene Sicherheitsdokumente. Kunden können auf diese Erkenntnisse über die weltweit rund 300 IBM Secu-

urity Operation Centers (SOC) zugreifen. Ein SOC ist eine virtuell oder lokal aufgebaute Zentrale, die alle sicherheitsrelevanten Dienste wie Monitoring und Echtzeitanalyse für Unternehmen und Organisationen steuert. Für den Finanzplatz Schweiz baut IBM eine solche Zentrale gemeinsam mit dem Infrastrukturbetreiber SIX auf. Das neue Center wird am Schweizer Standort von SIX untergebracht sein und soll lokale, auf die Bedürfnisse regionaler Unternehmen massgeschneiderte Da-

tenschutz- und Cybersicherheitsdienste bereitstellen. Im Rahmen der Partnerschaft bietet das SIX SOC seinen Kunden Zugriff auf alle relevanten kognitiven IBM-Sicherheits-Tools. Die Lernfähigkeit dieses kognitiven Sicherheitskonzeptes hat das Potenzial, den Wissensvorsprung krimineller Hacker in naher Zukunft deutlich zu verringern.

Ruedi E. Vontobel, Director  
Banking Industry, IBM Schweiz.



Der Schlüssel zu mehr Effizienz: Kognitive Technologien eignen sich Wissen an und lernen dazu.

Shutterstock