



do your thing

AI Daily @ ING

Ein Praxisbericht

03 Dezember 2025

Julian Setzer / Senior Product Manager / Easy Financing / ING



Finde die Gemeinsamkeit...

Für jeden nutzbare LLMs



ChatGPT



Copilot



Gemini



deepseek

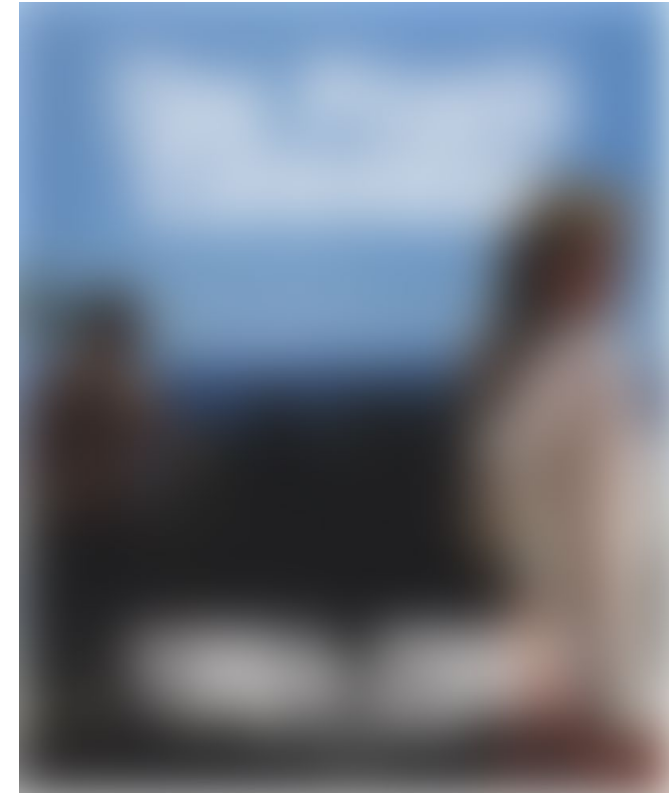


Grok



Mistral AI

Der Pirelli Kalender



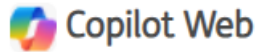
KI in der ING

Die Spielregeln

(K)Ein heißes Eisen....?



Wir haben Regeln – und das ist gut so!



- Haben alle
- Nutzen alle im Browser ihrer Wahl
- Benötigt keine weitere Lizenz und verursacht keine Kosten (für Mitarbeiter*innen)
- Diese Daten dürfen wir verwenden:



Additional restrictions:

- x Personal data
- x Customer data
- x Confidential / sensitive data



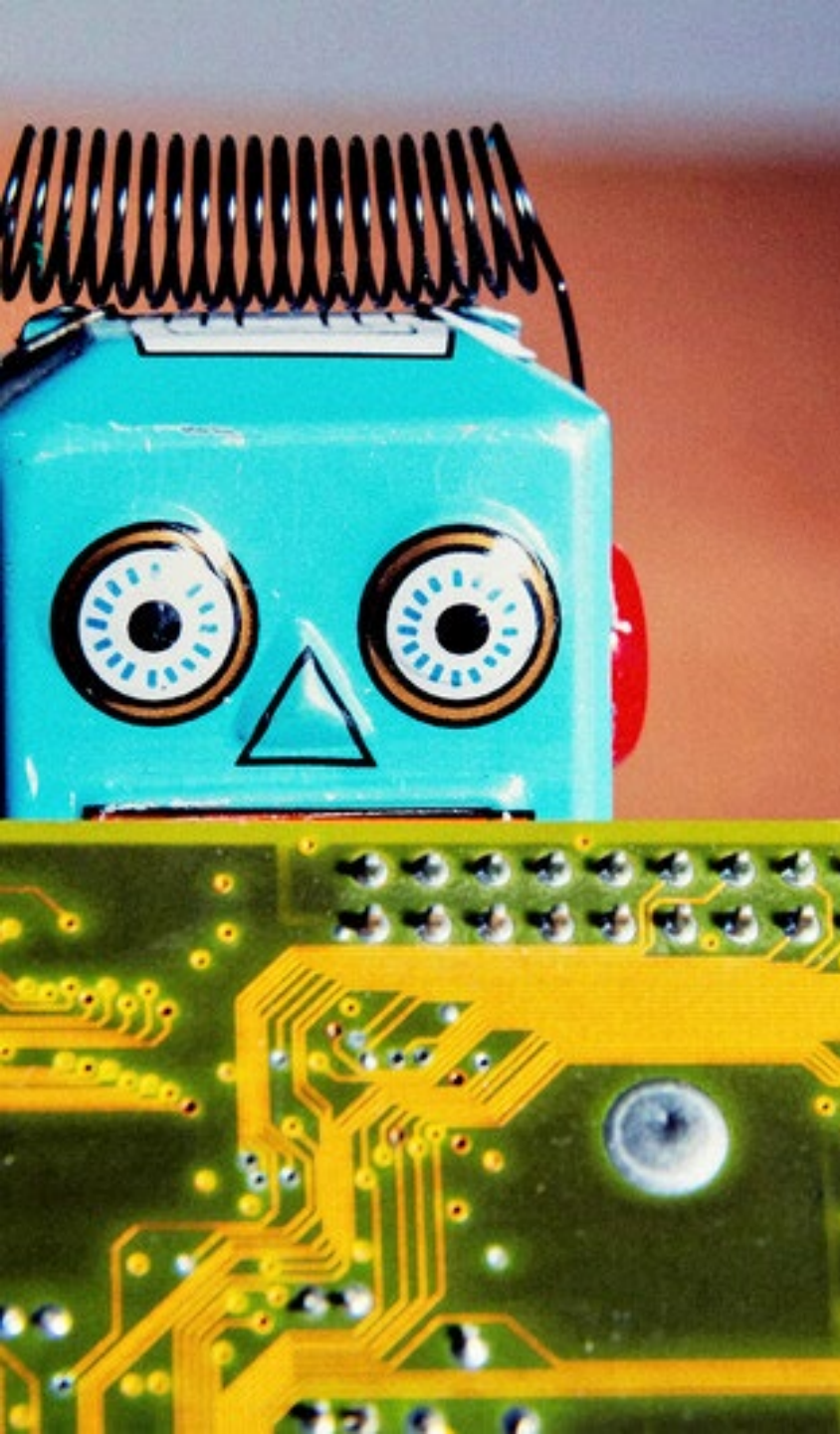
- Haben nur wenige
- Wer es hat, kann Copilot in allen MS-APPs nutzen
- Benötigt eine für Deutschland erworbene Lizenz – um diese kann man sich bewerben
- Diese Daten dürfen wir verwenden



Additional restrictions:

- x Personal sensitive data
- x Move data sets from other applications (unless already part of current workflow)

Wichtig: Wir dürfen Prompts „als Mitarbeiter*in der ING“ schreiben!



Was sonst gilt....

1. **Keine Nutzung anderer LLMs** als Copilot auf dem ING Bankrechner
2. Umfassende interne **Schulungsangebote**
3. **Förderung von externen Schulungen** und **PRO-Lizenzen aller anerkannter LLMs** über das persönliche Fortbildungsbudget

KI in der ING

Die Spielregeln

Wir bleiben cool!



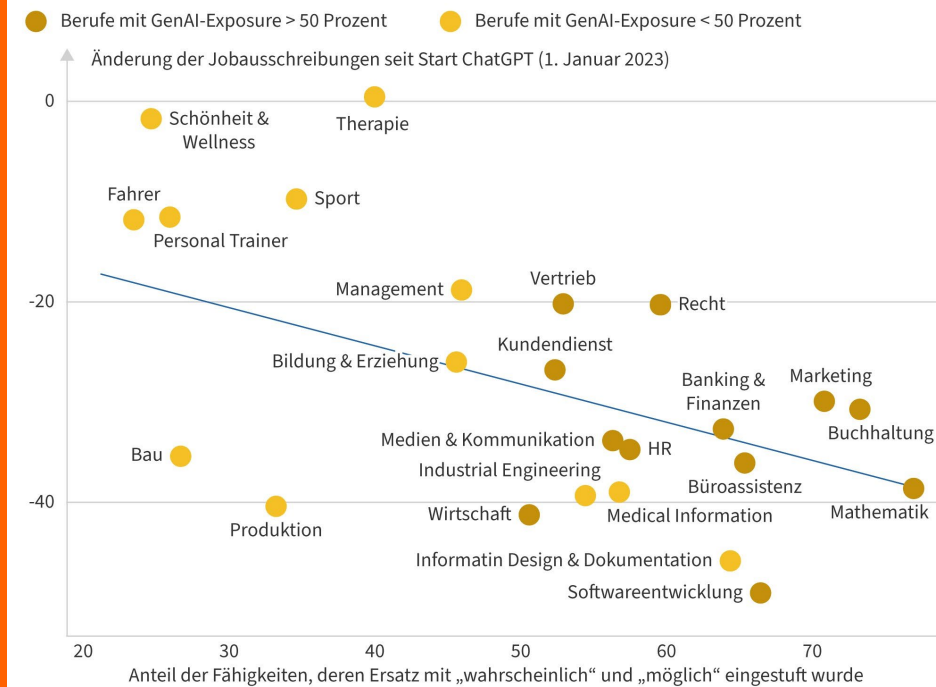
Einschub: Wer hat Angst vor der KI?



Wie fühlen Sie sich....?

Verhältnis zwischen GenAI-Exposure und Jobausschreibungen

Angaben in Prozent



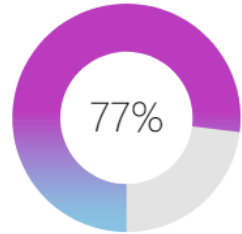
Grafik: sacco. / Quelle: Indeed 2024

... wir ändern die Perspektive

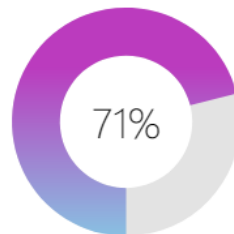
■ 2024 Work Trend Index Annual Report
from Microsoft and LinkedIn

The New Hiring Imperative

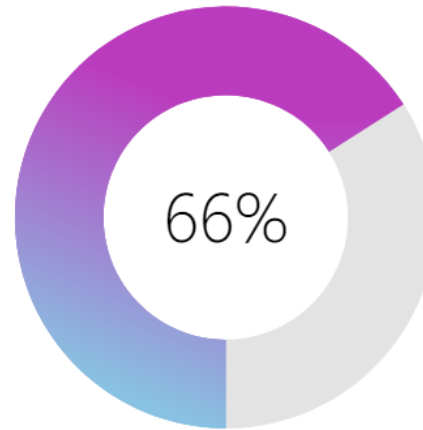
AI aptitude takes center stage.



Leaders say early-in-career talent will get greater responsibilities due to AI



Leaders are more likely to hire a less experienced candidate with AI skills than a more experienced one without them



Leaders would not hire someone without AI skills

Meine ganz persönliche Perspektive



1. Take away:

Es gibt nichts Gutes – außer man tut es!

Einfach anfangen!

KI erschließt man sich über die Anwendung, nicht über die Theorie. Trainieren Sie Ihren KI Muskel direkt: Kurse, Bücher und Co helfen besser zu werden, aber wie im Fitnessstudio gilt: no pain, no gain.

Just do it!



Ein Blick hinter die Kulissen – AI Daily

- Kleine Tasks – große Wirkung
- Expertise – aber schnell!
- Retail is Detail – oder: wer soll das alles machen?
- Don't fail – scale!



do your thing

Kleine Tasks – große Wirkung

Eine E-Mail schreiben



Prompt Tipp: Ziel & Kontext / Empfänger & Beziehung / Inhalte stichpunktartig

Ein Dokument zusammenfassen



Prompt Tipp: Ziel & Umfang / Empfänger / Tonalität / Format

Eine Übersetzung anfertigen



Prompt Tipp: Sprachen / Kontext & Fachgebiet / Tonalität & Region

Ein Hypothese besser formulieren



Prompt Tipp: Ziel / Struktur / KPI / Zielgruppe



Beispiel aus einem internen KI Workshop

Übung 3: Make it better!

Copilot kann aus unstrukturierten Gedanken ganz passable Hypothesen bauen. Es erleichtert „einfach anzufangen“ und bekämpft die „Angst vom leeren Blatt“



Probiere folgenden Prompt:

Du bist **Experte für Conversion-Optimierung** und erstellst **gute und zielführende Test-Hypothesen**. Ich habe folgende Test-Idee, aber sie ist unstrukturiert. Nimm die Idee und **erstelle eine gute Test-Hypothese** daraus. Diese **folgt dem Muster: „wenn-dann-weil“** und nutzt **als Messgröße die Conversion-Rate**. Deine **Zielgruppe ist ein Team aus Conversion-Experten**. Hier ist die Idee: [Deine Idee]

Beispiel: Ich glaube irgendwie, dass es schon sein könnte, dass sich nach 22 Uhr Kleinkredite besser verkaufen, weil man ja weiß, dass da Leute oft in der Kneipe sind und manchmal noch nen bisschen Geld für die nächste Runde brauchen.

Ergebnis Copilot:

Test-Hypothese:

Wenn wir gezielt nach 22 Uhr auf unserer Website prominenter Kleinkredite bewerben (z. B. durch spezielle Banner oder Pop-ups), **dann** steigt die Abschlussrate für Kleinkredite in diesem Zeitraum, **weil** Nutzer:innen zu später Stunde häufiger in Situationen sind, in denen sie kurzfristig zusätzliches Geld benötigen (z. B. beim Ausgehen), und daher eher bereit sind, einen Kleinkredit abzuschließen.

Messgröße:

Vergleich der Conversion-Rate für Kleinkredite zwischen 22 Uhr und 6 Uhr vor und nach der Einführung der gezielten Bewerbung.

2. Take away:

Frage nicht nach dem WHY – Frage nach dem WIE

Sie lieben Routinen?

Klasse – dann machen Sie die Anwendung von KI zu Ihrer Routine!
Fragen Sie sich bei jeder Aufgabe: Wie könnte KI mich unterstützen?

Und dann zurück zur 1: einfach ausprobieren!

Expertise – aber schnell!

Expertise – aber schnell / Tiefgehende Recherche / I/II

Ihr Auftrag

Zur Re-Positionierung Ihres Wohnkredits als Modernisierungs-Darlehen gehören ausführliche Guides rund um energetische Sanierungen. Erstellen Sie diese!



Ihre Herausforderung

- Sie sind kein Experte auf dem Gebiet
- Das bestehende Informationsangebot ist riesig
- Sie können sich nicht "2 Wochen einschließen"



Ihre Lösung

- "AI Research"
- Verfügbar in allen großen LLMs
- Eine Kollegin die das Ergebnis überprüft

Expertise – aber schnell / Tiefgehende Recherche / II/II

Ihr Prompt

Rolle: Content-Manager

Ziel: Inhalte für Website
inkl. Quellen

Fokus: Vertrauenswürdige
Quellen

Ausschluss: Material vom
Wettbewerb

Ihre Ergebnis

- Rechercheplan
- Zeit bis zur finale
Recherche: 8 Minuten
- Umfang: + 30 Seiten
/ + 100 Quellen
- Format: Seminararbeit

Energetische Sanierung: Dämmen & Lüftungsanlagen – Ihr Weg zu einem effizienten und wertvollen Zuhause

Die energetische Sanierung eines Gebäudes ist in Deutschland ein Thema von zunehmender Bedeutung. Durch die steigenden Energiepreise und verschärfte Vorschriften stellt sie sich vor allem für die Eigentümerinnen und Eigentümer als zentrale Herausforderung dar. Dieser Leitfaden soll Ihnen einen Überblick über die wichtigsten Schritte und Möglichkeiten bieten, um Ihr Zuhause zu einem energieeffizienten und wertvollen Ort zu machen.

Die energetische Sanierung umfasst verschiedene Maßnahmen, die darauf abzielen, den Energieverbrauch eines Gebäudes zu reduzieren und die Luftqualität zu verbessern. Zu den wichtigsten Maßnahmen gehören die Dämmung der Außenwände, des Daches und der Kellerdecke, die Erneuerung der Fenster und Türen sowie die Installation einer Lüftungsanlage mit Wärmerückgewinnung. Diese Maßnahmen können nicht nur den Energieverbrauch und die Heizkosten senken, sondern auch die Lebensdauer des Gebäudes verlängern und den Wohnkomfort erhöhen.

Grundlagen der Energieeffizienz: Der Energieausweis

Ein Energieausweis ist ein Dokument, das den Energieverbrauch eines Gebäudes in einem bestimmten Zeitraum darstellt. Er ist ein wichtiges Instrument, um den Energieverbrauch eines Gebäudes zu bewerten und die energetische Sanierung zu planen. Der Energieausweis wird in zwei Kategorien unterteilt: der Energieausweis für bestehende Gebäude und der Energieausweis für neue Gebäude.

Kosten und Einsparungen: Eine Investition, die sich rechnet

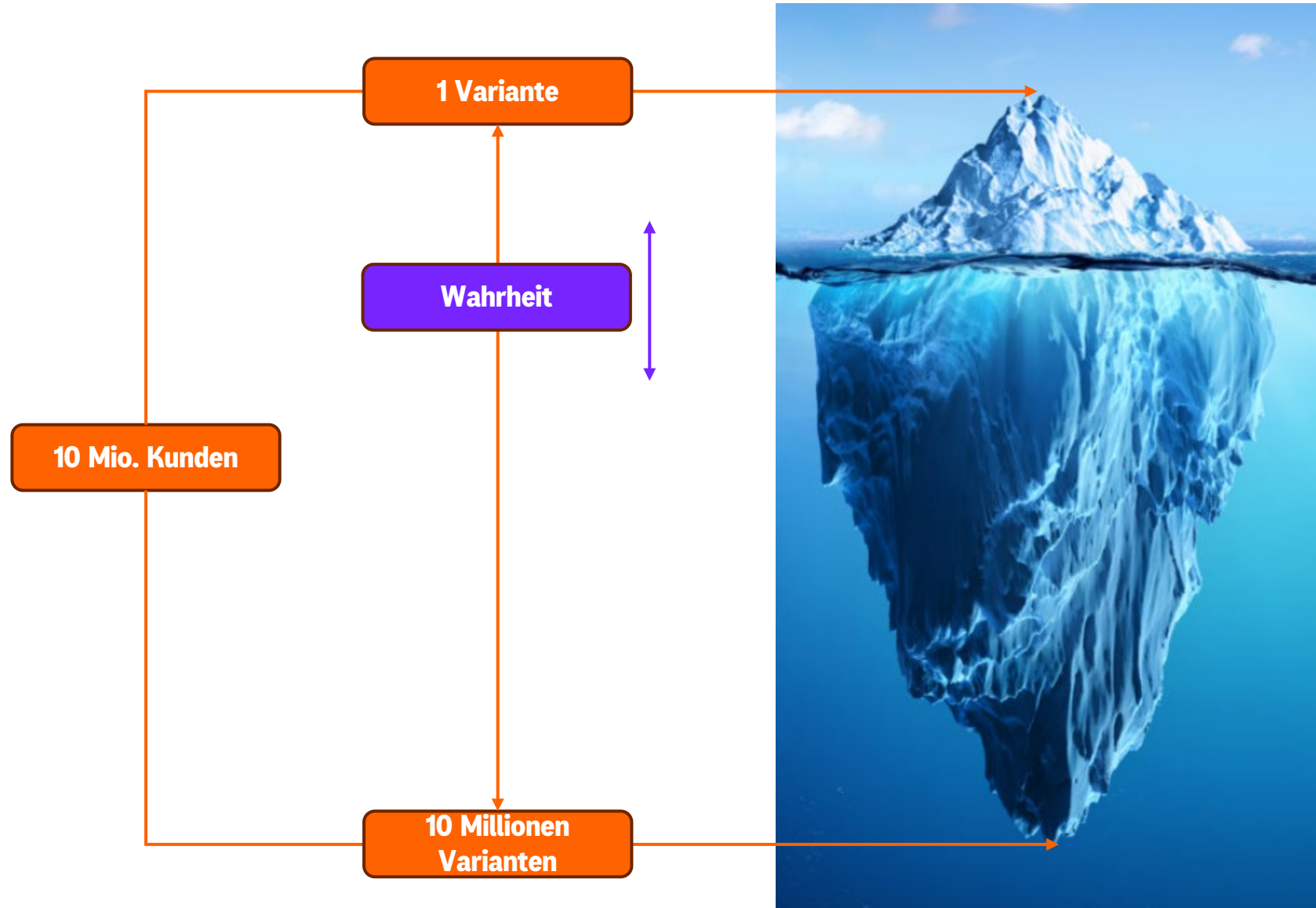
Maßnahme	Investitionskosten (ca.)	Einsparungen (ca.)
Dämmung der Außenwände	100 - 200 €/m²	10 - 20 %
Dämmung des Daches	50 - 100 €/m²	10 - 20 %
Dämmung der Kellerdecke	10 - 20 €/m²	5 - 10 %
Erneuerung der Fenster und Türen	1.000 - 2.000 €	10 - 20 %
Installation einer Lüftungsanlage mit Wärmerückgewinnung	1.000 - 2.000 €	10 - 20 %

1. Bestimmung des Energiebedarfs: Der erste Schritt ist die Bestimmung des Energiebedarfs des Gebäudes. Dies kann durch eine energetische Untersuchung oder eine Berechnung nach der DIN EN 12521 erreicht werden.
2. Festlegung der Sanierungsmaßnahmen: Basierend auf den Ergebnissen der energetischen Untersuchung können die notwendigen Sanierungsmaßnahmen festgelegt werden.
3. Berechnung der Kosten und Einsparungen: Die Kosten der Sanierungsmaßnahmen und die möglichen Einsparungen können berechnet werden.
4. Entscheidung über die Sanierung: Auf Basis der Berechnungen kann eine Entscheidung über die Sanierung getroffen werden.
5. Umsetzung der Sanierungsmaßnahmen: Die Sanierungsmaßnahmen werden in der Praxis umgesetzt.
6. Überprüfung der Ergebnisse: Nach der Umsetzung der Sanierungsmaßnahmen kann überprüft werden, ob die gewünschten Ergebnisse erreicht wurden.

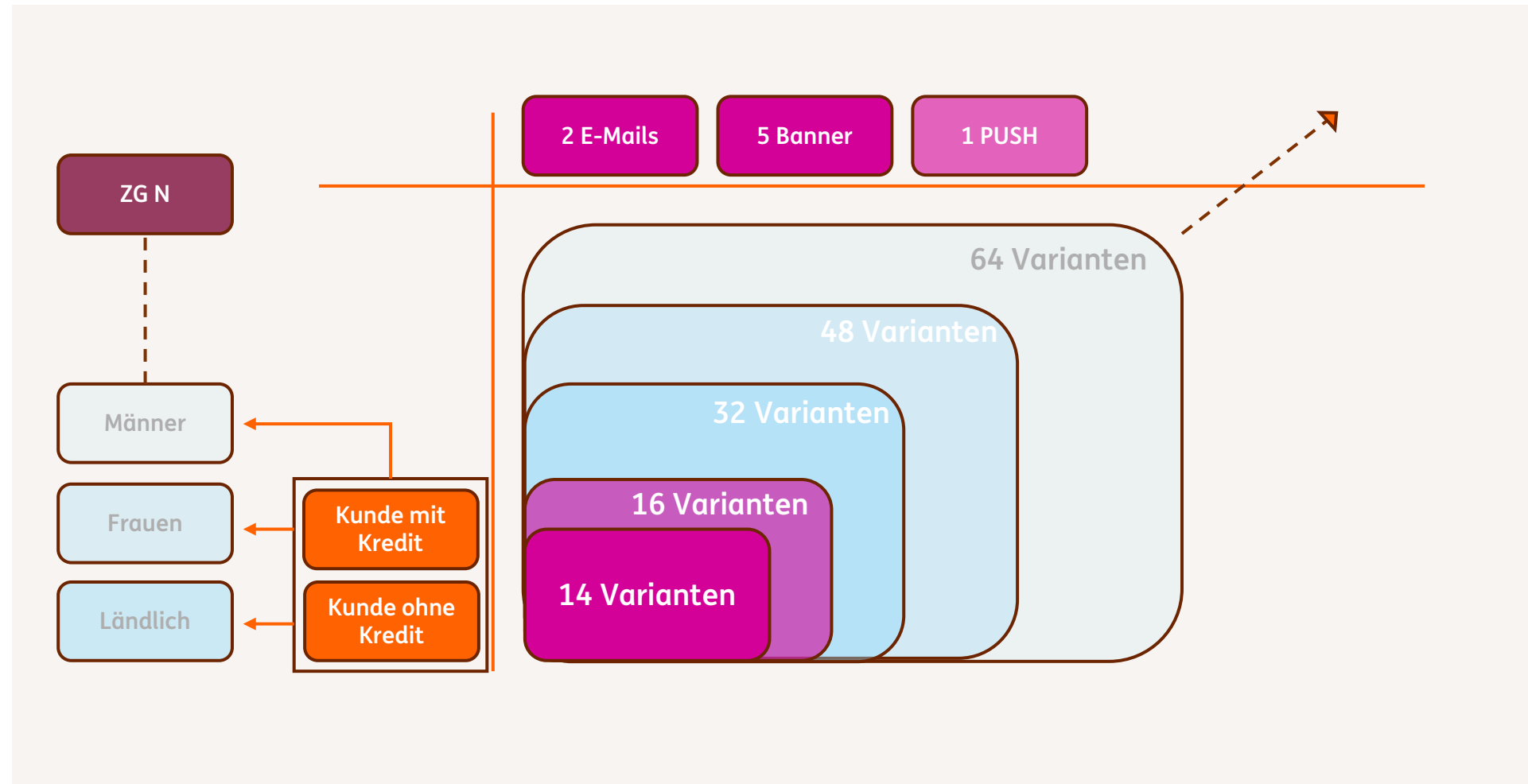
Und die Qualität?

- Guides sind live
- 1-2 Korrekturen pro Guide
- Jede Quelle war nachprüfbar und existent

Retail is detail!
Oder: Wer soll das alles machen?



Die Komplexität wächst schnell...



- **Kreativität?**
- **Umsetzungskapazität?**
- **Opportunitätskosten?**

Komplexität wird beherrschbar. Aber wird es auch besser?

Aufwand

- ~70 %



Geschätzte Reduktion des Zeitaufwandes durch den Einsatz von Copilot

Ertrag

32 %



Varianten in denen der KI-Entwurf eine bessere Click-Through-Rate geliefert hat

Don't fail – scale!

Don't fail – scale / E-Mail Analyse



- Bearbeitungszeit Mensch: 5 Minuten / E-Mail
- Konsistenz auch über langen Zeitraum?
- Self developing analyse bias?

Hypothese: Copilot analysiert **unabhängig von der Anzahl, strukturiert** und **zuverlässig konsistent** E-Mails von Kunden

Don't fail – scale / E-Mail Analyse / Learnings

Unabhängig von
der Anzahl

Test mit 30 / 300 / 600 E-Mails – **kein Unterschied in Qualität** oder **Geschwindigkeit** der Analyse



Strukturiert

Wir erhalten **strukturierte Tabellen, Cluster, Schaubilder, Kalkulationen** und **konkrete Vorschläge** für die nächsten Schritte

1. Dominante Gründe für Kundenanfragen

Die häufigsten Anfragen der Kunden lassen sich in folgende Kategorien einteilen:

Kategorie	Beschreibung	Häufigkeit
Unverständnis über Ablehnung	Kunden verstehen die Ablehnung nicht (z.B. keine SCHMA, keine Einkommens)	Sehr häufig
Wunsch nach Transparenz	Kunden möchten wissen, was und wie sie mit einem Antrag handeln können	Sehr häufig
Fragen zur Wohnbauförderung	Kunden möchten wissen, was und wie sie mit einem Antrag handeln können	Häufig
Technische oder systemische Probleme	z.B. automatische Unterschriftsfolge bei gemeldetem Fehler	Geringfügig
Probleme über Wohnbauförderung	Wohnbauförderung, keine Entscheidung möglich	Häufig
Kundenbindung und -verlust	Kunden können ihre langjährige Beziehung zur Bank	Häufig

Deep-Dive: Empathische Kundenkommunikation

Wie ich zu dieser Empfehlung kam:

Viele Kunden fräuen sich über die Kommunikation mit der Bank, aber sie fühlen sich nicht ernst genommen. Sie möchten, dass ihre Anliegen ernst genommen werden und sie eine schnelle Antwort erhalten.

Was das bedeutet:

Die Kommunikation sollte sich auf die Bedürfnisse der Kunden konzentrieren und nicht nur auf die Bearbeitung der Anfrage. Es sollte eine persönliche Note haben und die Kunden fühlen sich ernst genommen.

Umsetzungsvorschläge:

Einleitung: Einleitung eines Gesprächs mit dem Kunden, um seine Anliegen zu verstehen und zu zeigen, dass sie ernst genommen werden.

Technische Details: Einleitung von Antworten mit persönlichen Details (z.B. Name, Adresse, Telefonnummer) und eine persönliche Note.

Problemlösung: Bei unklaren Anfragen oder Beschwerden eine schnelle Reaktion und eine Lösungsvorschläge für die nächsten Schritte.

Beispiel: „Ich verstehe, dass die Entscheidung über die Wohnbauförderung für Sie ein großes Thema ist und Sie sich Unterstützung wünschen. Ich werde mich darum kümmern, dass Sie schnell eine positive Antwort erhalten und Sie wissen, dass Sie nicht alleine sind.“



Zuverlässig
konsistent

Die Ausgabe von beispielhaften Zitaten sollte die **Güte der Zuteilung nachvollzieh- und kontrollierbar** machen, aber es stellte sich heraus...
... einige Zitate waren **glatt erfunden** und **im Quellmaterial nicht vorhanden!**

Wir kontrollieren die Zuteilung über Beispiel-Zitate

Prompt: „Gib jeweils 2-3 Zitate aus den E-Mails an als Beispiel für die Einordnung in die jeweilige Kategorie.“

Ziel: So können wir nachvollziehen, ob die Zuteilung von Copilot unserem Dafürhalten nach passend ist. (spoiler: ist sie)

Beispielzitate pro Kategorie

- Unverständnis über Ablehnung**
 - „Zuerst kann ich nicht nachvollziehen, was der Grund für die Ablehnung ist.“
 - „Bittende wurde meine Anfrage daraufhin abgelehnt. Da ich die Ablehnung nicht nachvollziehen kann.“
 - „...da ich den Grund der Ablehnung nicht nachvollziehen kann.“
- Wunsch nach Transparenz**

„Eine Erklärung zu erhalten, anhand derer ich nachvollziehen kann.“

„Gibt es ein Set Transparenz, um eine korrekte Erklärung der Entscheidung zu erhalten?“

„...ich habe gerne das gesamte Detail für meine Ablehnung.“
- Technische/systemische Missverständnisse**

„...dass automatisch eine CODE-Adresse meines Einkommens als Einkommensnachweis abgegeben werden.“
- Frustration über Vorgehensweise**
 - „...meine Vorgabe für einen Wohnbauförderung wurde abgelehnt.“
 - „...obwohl die Wohnbauförderung positiv war.“
 - „...Vorgabe abgelehnt, obwohl Bedingungen gleich geblieben sind.“



3. Take away:

Vertrauen ist gut – Kontrolle ist unumgänglich

Die KI **irrt, halluziniert oder lügt** uns frech ins Gesicht. Das alles passiert und es ist **unsere Aufgabe** das aufzudecken.

Hinterfragen und kontrollieren Sie jedes Ergebnis bevor Sie es verwenden!

Finde die Gemeinsamkeit...

Für jeden nutzbare LLMs



ChatGPT



Copilot



Gemini



deepseek

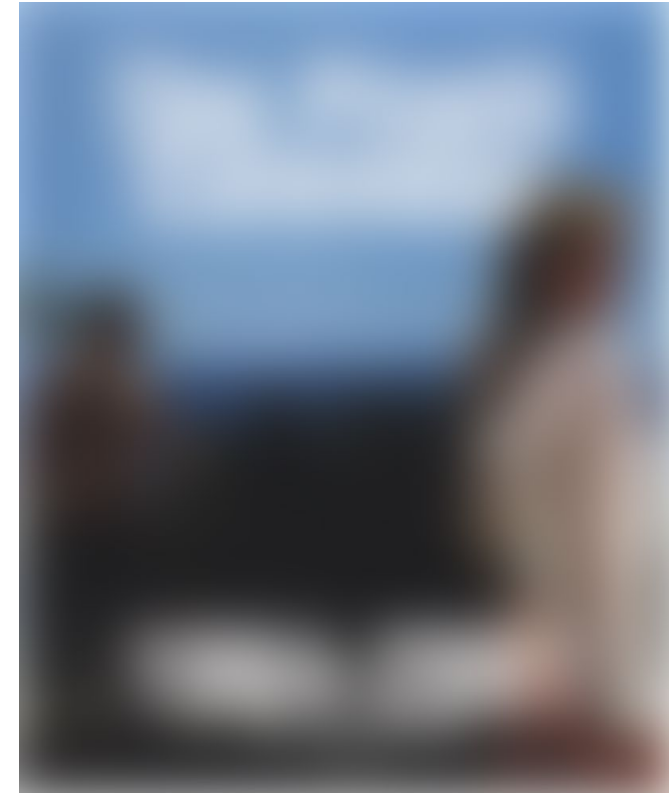


Grok



Mistral AI

Der Pirelli Kalender



... Mein Fazit



Vielen Dank!

ING

