

A mesterséges intelligencia hatása

Érdekes megállapításokat foglalt össze a Wealth Management iparág folyamatait vizsgáló Blochamps Capital tanácsadó cég 2021 nyári Digitalizációs vagyongazdálkodási körkép portréja.



KARAGICH
ISTVÁN
ügyvezető
Blochamps Capital

A mesterséges intelligencia és a valós idejű adatok kihasználásának képessége elengedhetetlen a jobb tartalmak gyártásához és a releváns termékekhez. A szolgáltatások digitális biztonsága szintén döntő tényezőnek bizonyul a vagyongazdálkodó cégek jövőbeli sikerében. Az AI használata csökkenti a költségeket, javítja a vagyongazdálkodók teljesítményét és következetességét, így több időt biztosítva a kapcsolattartásra az ügyfelekkel. Ez segíthet a vagyongazdálkodóknak a valós idejű piaci igények és érzelmek felmérésében is, így pedig jobb tanácsokat tudnak adni az ügyfeleknek. A nemzetközi banki szolgáltatók több, mint harmada tervez létrehozni mesterséges intelligenciával működő ügyfélszolgálatot, és a szenzor-alapú, virtuális valóság sem áll már távol a megvalósítástól.

A személyre szabott tanácsok jelenlegi hiánya csökkenti az ügyfelek személyes kapcsolatát is a vagyongazdálkodókkal. Globálisan a HNWÍ ügyfelek 40 százaléka mondja csak, hogy elégedett a vagyongazdálkodó szolgáltatója személyre szabott ajánlataival. Az ügyfélfolyamatok automatizálásával a szolgáltatók jobb ügyfélműveltséget kínálhatnak az ügyfeleknek, ezért kiemelten fontos ez a digitális fejlesztés.

Mivel az ügyfelek új normája és igényei állandóan változnak, a vagyongazdálkodó cégeknek alkalmazkodóbb és mélyebb tudás mentén kell működniük. Erre csak az ügyfelek viselkedését és előzményeit nonstop monitorozó technológiák képesek. Az átfogóbb ajánlatok hatékonyak lesznek az ügyfélkapcsolatok elmélyítésében és megtartásában is. De a kontrollban is segítik a tanácsadó munkáját. Egyes mesterséges intelligencia-eszközök azonosítani tudják azokat az ügyfeleket, akik jellemzően gyorsan reagálhatnak a piaci volatilitásra, így a vagyongazdálkodó meg tudja akadályozni a

hibás befektetési döntéseket. De a kártyahasználatról összegyűjtött adathalmaz is hatalmas potenciált rejt. A banki szolgáltatók az ügyfelek adatait és a kártyahasználati tranzakcióit mérve pontos képet kaphatnak egy adott szegmens fogyasztói magatartásáról, hiszen mérhető, mikor, mit és hol vásárol az ügyfél.

Amíg a vagyongazdálkodási üzleti modell változik, a technológia szintén kínál olyan eszközöket is, amelyek javítják az ügyfélszolgálatot és az ügyfelek kiszolgálását. Az előrejelző szoftverek pedig segítenek jobb eredményeket elérni, valamint pontosabb és hatékonyabb elemzéseket adni. Ezekkel az előrelépésekkel hatalmas mennyiségű adat kerül a vagyongazdálkodó kezébe. A fejlett elemzési és kognitív eszközök, valamint a gépi tanulás felhasználható a maximális érték kinyeréséhez.

Az elemzési eszközök és az előzmények adatainak használata elengedhetetlen ahhoz, hogy túllépjünk az ügyfelek hagyományos piaci szegmentálásán és kezelésén. A digitális forradalom egyik alapját az adat és az ahhoz kapcsolódó lehetőségek rejtik. Az adat jelentősége folyamatosan nő, ennek megfelelően az adat, tudatos gazdálkodás az adatvagyonnal az üzleti stratégia része kell legyen. A nemzetközi vagyongazdálkodó platformja, az „Addepar” például AI adatelemzést és személyre szabott ajánlatok összeállítását kínálja a regisztrált vagyongazdálkodó szolgáltatók részére. Legfontosabb paraméterezései a pénzügyi célok mérése, családi állapot, élethelyzettel kapcsolatos adatok, aktuális lokáció, pénzügyi eszközök érdeklődésének mérése, böngészési eredmények, leggyakoribb tevékenységek, rövid- és hosszútávú célok monitorozása, kockázattérképezés, korábbi eszközök kockázati pontszáma, nyereség/vereség tolerancia, csatornapreferencia, időtöltés platformokon, interakció gyakorisága, igénye. **CW**