

## **Rewolucja w branży finansowej trwa. Banki zawierają kolejny pakt ze sztuczną inteligencją**

- Aż 80 procent banków deklaruje, że zdaje sobie sprawę z korzyści płynących z wdrażania systemów sztucznej inteligencji (AI).<sup>1</sup>
- Argumenty przemawiające za kontynuacją wdrażania systemów sztucznej inteligencji są widoczne dla branży. Stawką są dodatkowe pieniądze. Banki, które zastosują systemy AI, zaoszczędzą 474 miliardy dolarów do 2023 roku.<sup>2</sup>
- Prognozy wskazują, że inwestycje w AI przez sektor finansowy mają zwiększyć swoją wartość o 1,2 biliona dolarów do 2035 roku.<sup>3</sup>

### **Mądrzejsze decyzje kredytowe, lepszy wgląd w potrzeby klienta**

Większości menadżerów nie trzeba już przekonywać, że systemy sztucznej inteligencji podnoszą standardy funkcjonowania banków na wielu poziomach. Algorytmy sztucznej inteligencji umożliwiają pracownikom podejmowanie natychmiastowych decyzji kredytowych, pomagając im w ocenie poziomów ryzyka. Jak wskazują badania, Już niemal co piąta instytucja z sektora bankowego zaangażowała inteligentne algorytmy do pracy w kilku działach. Sztuczna Inteligencja doskonale sprawdza się w szybkich insightach dotyczących klienta. Ma to olbrzymie znaczenie dla tworzenia indywidualnych ofert, rekomendacji produktowych i symulacji przyszłych jego zachowań. Nie można pominąć zasług algorytmów w obniżaniu ryzyka dokonywania nieautoryzowanych operacji.

### **Problem, z którym borykają się wszystkie banki - nadmiar danych.**

Jest jeszcze jeden obszar, w którym algorytmy mogą udowodnić swoją skuteczność. – „Jeden z naszych klientów bankowych poprosił nas o znalezienie sposobu na szybszą analizę umów kredytowych i zapisanie zestawu metadanych dla każdego z nich - zgodnie z nowymi przepisami. Bez korzystania z analizy treści byłoby to bardzo kosztowne przedsięwzięcie i, szczerze mówiąc, niemożliwe dla zespołu do wykonania w danym przedziale czasowym.” - wyjaśnia Marcin Somla, Dyrektor [Grupy SER](#). Omawiane rozwiązanie opiera się na technologii eksploracji danych. Dzięki niemu możliwe jest wyszukiwanie dużych ilości informacji i wykrywanie powtarzających się wzorców i zależności. Algorytmy sztucznej inteligencji mogą analizować ogromne zbiory dokumentów, wspierając w ten sposób procesy automatyzacji, które pomagają w ich przechowywaniu, archiwizowaniu lub analizowaniu zawartości w zależności od konkretnych potrzeb.

### **ECM - sprawne zarządzanie treścią firmy.**

Systemy ECM doskonale nadają się do kompleksowego zarządzania tymi informacjami. Działają dobrze dla każdej organizacji finansowej, która zmagą się z nadprodukcją dokumentów i danych, pochodzących z różnych źródeł - wniosków kredytowych, analiz ryzyka, ratingów, ocen wartości nieruchomości czy rozliczeń akcji. Wszystkie te dokumenty wymagają stałej dostępności,

<sup>1</sup>Sztuczna inteligencja w usługach finansowych: Zastosowania i korzyści sztucznej inteligencji w finansach, Business Insider 9 września 2020

<sup>2</sup>Sztuczna inteligencja w usługach finansowych: Zastosowania i korzyści sztucznej inteligencji w finansach, Business Insider 9 września 2020

<sup>3</sup>Przeddefiniuj bankowość dzięki sztucznej inteligencji, Accenture, 2018



aktualizowania, monitorowania i wzajemnej synchronizacji z innymi zbiorami. Każdy bank mierzy się więc z podstawową potrzebą sprawnego lokowania ich w procesach biznesowych. Takie lokowanie umożliwiają właśnie systemy ECM.

- *"Systemy ECM usprawniają przechwytywanie i zbieranie informacji ze wszystkich źródeł, z których korzysta organizacja. Ich główną siłą są usługi kognitywne, czyli oprogramowanie, które pozwala algorytmom inteligentnie "czytać" i analizować również treści nieustrukturyzowane, co ma miejsce w przypadku niektórych typów dokumentów np. kontraktów. Wyobraźmy sobie system, który może integrować informacje ze skrzynki e-mail z informacjami, o historii operacji dokonywanych przez klienta oraz z danymi, jakie pracownik infolinii wprowadził do wniosku kredytowego. Mówimy więc o uniwersalnym, inteligentnym, skalowalnym rozwiązaniu, które można również wdrożyć w chmurze lub wykorzystać jako Software-as-a-Service. Potrafi ono utrzymać porządek w zbiorach dokumentów, ułatwia przeprowadzenie audytów i zwiększa produktywność całej organizacji. Takim rozwiązaniem jest system Doxis4 ECM, który dostarczamy organizacjom."* - mówi Marcin Somla, dyrektor GRUPY SER w [Polsce](#).

Przewiduje się, że wielkość globalnego rynku zarządzania treścią w przedsiębiorstwie (ECM) wzrośnie z 40,1 mld USD w 2020 r. do 66,9 mld USD w 2025 r<sup>4</sup>. Głównym powodem tego wzrostu jest rosnące zapotrzebowanie na rozwiązanie, które pozwoliłoby firmom łatwo organizować i zarządzać swoimi treściami. Ważna jest również ambicja dostarczania wysoce spersonalizowanych treści dedykowanym odbiorcom.

#### **Banki, które wdrożyły system ECM:**

- Usprawniły obsługę klienta. ECM zapewnia lepsze przetwarzanie jego zapytań i ułatwia rejestrację składanych przez niego wniosków.
- Zapewniły sobie przejrzystość procesu rozpatrywania wniosków kredytowych.
- Uwolniły pracowników od powtarzalnych, ręcznie wykonywanych czynności.
- Zautomatyzowały procesy archiwizacji dokumentów i transakcji zgodnie z wymogami audytów.
- Zmniejszyły liczbę błędów popełnianych przez ludzi i ryzyko prawne związane z brakiem odpowiedniej ochrony danych wrażliwych.

Co najważniejsze, z systemu ECM może korzystać każda organizacja finansowa poszukująca narzędzi do zarządzania treściami o różnym charakterze, pochodzącymi ze wszystkich obszarów firmy.

\*\*\*

#### **O grupie SER**

[Grupa SER](#) jest wiodącym dostawcą oprogramowania na międzynarodowym rynku zarządzania treścią przedsiębiorstwa (ECM) i usług treści. Ponad pięć milionów użytkowników codziennie pracuje z platformą ECM Doxis4 Grupy SER. W oparciu o ujednoczony ECM, BPM, współpracę i usługi kognitywne, duże firmy, korporacje, władze publiczne i organizacje projektują cyfrowe rozwiązania do inteligentnego zarządzania informacjami i procesami. Dzięki 35-letniemu doświadczeniu zespół 550 pracowników GRUPY SER pracuje w 22 lokalizacjach na całym świecie.

---

<sup>4</sup> MarketsAndMarkets. Enterprise Content Management Market by Component, Deployment Mode, Organization Size, Business Function, 2020