

Handbok for digitale banktjenester for 2021

Transformasjonsstrategier for
en tilkoblet markedsplass



I samarbeid med



Vi presenterer den digitale bankgrensen

Finanssektoren står midt i et dyptgripende skifte der en rekke makrokrefter – akselerert digitalisering, global økonomisk omveltning og økt konkurranse fra både oppstartsbedrifter og regjerende «Big Tech»-selskaper – begynner å møtes. Fremveksten av 5G-teknologi og veksten av skybasert databehandling skaper økte forventninger om personlig tilpasning, sikkerhet og umiddelbarhet blant en global og stadig mer mobil og tilkoblet kundemasse og arbeidsstyrke. Midt i disse hurtige endringene kan selskapene som allerede har gjort arbeidet med å etablere moderne infrastruktur, holde gående en normal drift og samtidig som de utnytter nye muligheter.

Etter hvert som bedrifter prioriterer kunderettet digitalisering, må utfordringene med utdaterte systemer og prosesser og muligheten til å innta data utbedres gjennom skyoverføring og integrerte plattformer for å støtte samarbeid og delt innsikt, samtidig som risikoen håndteres i hele bedriften. Ansatte får hjelp av intelligent

automatisering til å sette ut kjedelige rutineoppgaver, noe som frigjør tid til å bygge strategiske relasjoner og skape vekst. Hele organisasjoner vil ha muligheten til å jobbe fra hvor som helst i sikre miljøer.

Fremveksten av ny teknologi og digitalisering fortsetter å skape endring i hele finansnæringen – fra utlån til investering til utbetaling. En digital transformasjon vil være avgjørende for å navigere i denne usikkerheten samtidig som behovene til kunden alltid står i sentrum. Organisasjonene som lykkes, er dem som innfører viktig teknologi – som blant annet kunstig intelligens, maskinlæring og blokkjede – for å levere mer relevante tjenester og generere nye inntektsstrømmer.

Å lykkes med digital transformasjon handler om seks hovedpunkter

Påvirkningen fra teknologiske, kulturelle og forskriftsmessige krav nødvendiggjør rask endring innen alle finansielle tjenester. I tillegg strekker mulighetene med digital transformasjon seg til alle bankvertikaler – fra personbanker til kapitalmarkedene. Siden disse endringene har desentralisert banktjenestene, er et fleksibelt, digitalt økosystem nødvendig for at institusjonene skal ha mer datadrevet intelligens om sine kunder, markeder og interne forretningsprosesser.

I håndboken for digitale banktjenester viser PSFK hvordan digitale systemer og prosesser øker finansinstitusjonens evne til å forbedre driften og styrke kundeopplevelsen. Vi presenterer tre scenarioer for denne digitaliseringen innenfor den kontekstuelle rammen av dagens finanslandskap. Disse støttes av trender og strategier for vellykket implementering. Denne digitale visjonen utgjør en ny mulighet til å levere enestående innovasjon til kunder, så vel som til den interne, overordnede virksomheten.

- 1 Engasjer kunder med differensierte opplevelser som skreddersyr deres personlige økonomiske behov og mål**
- 2 Gi de ansatte verktøy som kan gi lett tilgjengelig og helhetlig informasjon om enkeltkunder, samtidig som de oppfyller kritiske sikkerhets- og samsvarsbehov**
- 3 Optimaliser interne oppgaver med synkroniserte prosesser og demokratisert datadeling**
- 4 Transformer produkter med åpne og tilkoblede systemer og prediktive digitale prosesser i sanntid**
- 5 Engasjer kunder i transparente dialoger som gir innsyn i beslutningsprosesser og opplæring rundt den økonomiske tilstanden, samtidig som bankens rolle som pålitelig rådgiver og portvokter av data styrkes**
- 6 Samarbeid med eksterne digitale foretak når det passer, for å møte og betjene kunder på ulike kontaktpunkter i deres digitale økosystem og støtte deres økonomiske behov uansett hvor og når behovene oppstår**

Om denne rapporten

Håndboken for digitale banktjenester er en rapport fra BI-plattformen PSFK i samarbeid med Microsoft, og den presenterer muligheter for å drive finansinstitusjoner fremover med en intelligent sky. Tre scenarier fremhever hvordan skybaserte løsninger kan hjelpe industrien med å redusere risiko, sikre optimale tjenester i stor skala og tenke annerledes på sikkerhet, personvern og overholdelse av regler og standarder. Håndboken for digitale banktjenester støttes av bransjeinnsikt og viktige analyser av globale trender, og den vil veilede finansinstitusjoner i alle størrelser når de tar sikte på å betjene et bredere spekter av globalt klientell.

For eksemplarer:

psfk.com/report/digital-banking-playbook

Innhold

Disrupsjon av finansielle tjenester	6	Scenario 2: Administrering av investeringer mot uventede markedshendelser	28
Forstå den digitale disrupsjonen: personbanktjenester	8	Forstå den digitale disrupsjonen: formuesforvaltning	31
Oversikt over personbanktjenester	9	Oversikt over formuesforvaltning	32
Utfordringer.....	11	Utfordringer.....	34
Innovasjonsstrategier for personbanktjenester	12	Innovasjonsstrategier for formuesforvaltning	35
Vinn-vinn-initiativer	14	Vinn-vinn-initiativer	36
Microsoft-innovasjon i praksis	16	Microsoft-innovasjon i praksis.....	37
Scenario 1: Personbanken i endring.....	17	Scenario 3: Katalysering av formuesforvaltning i stor skala.....	38
Forstå den digitale disrupsjonen: investeringsbanktjenester	20	Avsluttende ord	41
Oversikt over investeringsbanktjenester	21	Om PSFK	45
Utfordringer	23	Om Microsoft	46
Innovasjonsstrategier for investeringsbanker.....	24		
Vinn-vinn-initiativer	26		
Microsoft-innovasjon i praksis	27		

Disrupsjon av finansielle tjenester

Forventning om tilpassing

Big Tech-veksten og utbredt bruk av digitale tjenester og plattformer har skapt en forventning om at produkter, tjenester og opplevelser er skreddersydd etter en markedsstørrelse på én. Etter hvert som utveksling av personopplysninger har blitt godtatt som prisen man må betale for å gjøre forretninger og handle på dagens markeds plass, har forbrukerne blitt enda mindre villige til å ha noe å gjøre med bedrifter som ikke leverer godt nok på tilpassing. Organisasjoner må jobbe for å ligge ett skritt foran kundenes behov, gi dem med tilbud som er hyperrelevante, og tilføre meningsfull merverdi.

Markedshastighet

Økt markedshastighet gjør at finansinstitusjoner må svare raskt på endringer i markedet. For at organisasjoner skal være konkurransedyktige trenger de muligheten til å analysere data i sanntid og få nøyaktige prognoser om utfall, i tillegg til de rette interne strukturene for å handle raskt.

Datarisiko og personvern bekymringer

Veksten i antall digitale transaksjoner fortsetter, og finansielle infrastrukturer migrerer til et bredere spekter av plattformer. Dette gjør at finansinstitusjonenes ansatte og klienter står overfor økt eksponering for sikkerhetsbrudd. Samtidig er forbrukerne mer oppmerksomme på hvordan dataene deres spores og brukes, noe som har økt bekymringene rundt personvern og identitetstyveri. Banker må fortsette å innføre strenge tiltak for å beskytte kundene og følge regelverket, samtidig som de hever standarden for sikkerhet, åpenhet og merverdi.

Digital integrasjon

Når den teknologiske innovasjonen fortsetter å møte kundenes krav til sømløs integrasjon med deres daglige livsstil, må finansinstitusjoner holde tritt. Betalinger, banktjenester, investering og andre transaksjoner er ikke lenger begrenset til en fysisk filial eller eid digital opplevelse. I stedet må disse økonomiske funksjonene følge kundene i alle digitale kanaler og apper gjennom strategiske partnerskap og programmeringsgrensesnitt (API-er).

Disrupsjon av finansielle tjenester

Fremveksten av alternative bankløsninger

Langsom innovasjon av tradisjonelle finansielle aktører har gjort at nyetablerte selskaper og etablerte giganter som Amazon, Google og Facebook kan sikre seg en andel av markedet. Gjennom en digital tilnærming tilbyr disse nye aktørene en overbevisende blanding av tilpassing, åpenhet og fleksibilitet, samtidig som de demokratiserer tilgangen til viktige finanstjenester for en bredere kundebase. I tillegg tilbyr disse organisasjonene opplæringen og støtten kundene trenger på den måten de vil ha den. Denne inkluderingen skaper flere muligheter til å nå et større publikum oftere.

Balansering av innovasjon og regulering

Samsvarsspørsmål og forskrifter som pålegges finansinstitusjonene, hindrer tempoet til den teknologiske innovasjonen i andre bransjer. Bankene har for høye forhold mellom kostnadene og inntektene, derfor må de optimalisere kostnadene for å drive innovasjon. Organisasjonene må lære å navigere denne kompleksiteten og posisjonere seg som kategoriledere for å drive meningsfull endring.

Etisk og transparent forretningspraksis

Forbrukernes forventninger til organisasjonene som de har med å gjøre er fortsatt høye, og åpne og bærekraftige forretningspraksiser står svært høyt på listen. De mest populære er finansorganisasjonene som gir innsyn i gebyrer, driftsmodeller og personverntiltak, og som tar sosialt ansvar med hensyn til klimaendringer og menneskerettigheter. Bankene må behandle sine ansatte godt og beskytte kundene for å fremme relasjoner som skaper vekst i virksomheten. Den økende interessen for ESG-hensyn (miljø, sosiale forhold og selskapsstyring) blant investorer er et ytterligere bevis på dette skiftet.

Forstå den digitale disrupsjonen: Personbanker

Oversikt over personbanktjenester

Et økende skiftet til digitale tjenester har fremhevet behovet for at banker tar hensyn til kundeopplevelsen i flere kanaler for å tilby fleksibilitet og bekvemmelighet. Med digitale kanaler som inngangspunkt utvikler bankene et økosystem med utfyllende finansprodukter og -tjenester som er laget for å tilfredsstille et bredere spekter av kundebehov og bygge tillit.

Denne tilnærmingen registrerer mer omfattende kundedata, som igjen kan utnyttes til å levere avansert tilpassing og hjelpe kundene med å nå sine økonomiske mål, samt peke på uutnyttede muligheter for innovasjon. I tråd med dette digitale tankesettet ser bankene med nye øyne på finansteknologi, og mange velger å samarbeide i stedet for å konkurrere for å utvide tilbudet, få tilgang til et bredere publikum og oppdage nye innteksstrømmer for organisasjonen.

«69 % av forbrukerne foretrekker allerede banktjenester på nettet av og til eller hele tiden, og 64 % er enige om at teknologien vil endre banktjenester fullstendig. Tilsvarende utfører 71 % av bedriftsledere i alle fall noen bankaktiviteter på nettet, og 85 % er enige i at teknologien vil endre banktjenester fullstendig i forhold til hvordan de er i dag.»

Banking Experience Survey, Citizens Bank, 2020

«84 % av forbrukerne forventer at merkevarer finner måter å maksimere digital samhandling på for å holde dem trygge. 58 % rapporterer at digitale reiser fortsatt er oppstykket og krever fysisk eller frakoblet innsats for å fullføre banksamhandlingen.»

Customer Survey: Impact of COVID-19 on Consumer Banking, Lightico, 2020

Oversikt over personbanktjenester

«Forbrukerne forventer en sømløs digital opplevelse fra sine finansleverandører fordi de har blitt vant til Big Tech ellers i livet. Tradisjonelle banker blir utfordret til å møte disse forventningene fordi nye digitale aktører fokuserer på kundeopplevelsen fra dag én. Banker som nå investerer i modernisering av kjerneteknologien og utvikler den til en plattformbasert opplevelse, vil både glede kundene og øke lønnsomheten.»

Anirban Bose, CEO, Financial Services and Group Executive Board Member, Capgemini

«Jeg tenker på hvor kundene våre vokser og behovet for å møte dem på individuelle reiser, med tilpassede opplevelser bygd på dataene og hva vi vet om dem. Alle reiser er unike, og disse reisene er ikke lenger lineære.»

Beth Johnson, CXO, Citizens Bank

«83 % av respondentene mener at plattformtilnærmingen til banktjenester og andre tjenester gjennom ett enkelt inngangspunkt vil styre markedet, mens 45 % forplikter seg til å transformere eksisterende forretningsmodeller til digitale økosystemer.»

Global Banking Survey, The Economist Intelligence Unit, 2020

«80 % av bankledere nevnte bekymringer rundt cybersikkerhet og personvern, foreldet databehandling (68 %) og identifisering av riktige partnere (73 %) som primære barrierer for å gå over til et plattformsystem.»

World Retail Banking Report, Capgemini, 2020

Utfordringer

- 1** Synkronisering av kundeopplevelser i flere kanaler – på nett, mobil og fysisk
- 2** Reversering av nedgangen i kundelojalitet og engasjement
- 3** Sikring av trygge og sømløse digitale transaksjoner for å beskytte kunder mot svindel
- 4** Utvikling av innovasjon og effektivitet på tvers av kanaler i stor skala i et eldre system
- 5** Oppbygging av tillit med kunder som krever gjennomsiktighet og aktivering av toveis-kanaler
- 6** Oppretting av plattformer og tjenester som tilfredsstillr kundenes forventninger til personalisering, sikkerhet og bekvemmelighet
- 7** Administrering av kostnader knyttet til kundeanskaffelse og utvikling av nye produkter
- 8** Uttrekking av ekstra verdi gjennom tilpassede produkter og tjenester
- 9** Tilpasning til regulerings- og samsvarskostnader som hemmer smidighet
- 10** Utvikling av tradisjonelle eldre systemer, bedriftskultur og prosesser
- 11** Å finne den rette balansen mellom menneskelig service og prosessautomatisering

Innovasjonsstrategier for personbanktjenester

Utvikle grensesnitt for kommunikasjon

Finansinstitusjoner kan ta i bruk digitale assistenter for å formidle viktig finansiell informasjon på et naturlig språk til forbrukere som trenger raske løsninger på vanlige problemer eller forespørsler. Disse tjenestene, som ofte integreres i eksisterende digitale plattformer, hjelper kundene med å ta økonomiske avgjørelser på kortere tid og kan tilpasses fortløpende til de kontekstuelle behovene. Kommunikationsverktøy kan også løse enkle kundeforespørsler som gjør at medarbeiderne kan ha en mer personlig og aktiv kundeservicerolle.

Aktiver betalingsopplevelser i flere kanaler

Kunder søker tilgang til sin økonomi i flere kanaler basert på deres unike preferanser. For å gi kundene mulighet til å velge sin foretrukne kanal kan bankene bruke API-er til å integrere finansielle verktøy i samarbeidsplattformer. Dette gjør det mulig for brukerne å fullføre betalingen uten å forlate en leverandør eller miste data. Uhindret og ubegrenset engasjement gir økt kundetilfredshet og gjør banken til en livsstilspartner.

Tilby enhetlig kredittvurdering

Verktøy og tjenester med kunstig intelligens kan hjelpe bankene med å gi en mer atferdsbasert vurdering av kredittverdigheten til potensielle kunder. Ved å utvide tradisjonelle kredittvurderingsmetoder med ekstra indikatorer om pålitelighet, kan finansielle rådgivere øke listen over potensielle kunder. Selv om digitale assistenter kan gi prediktive og forebyggende løsninger for øyeblikkelige kredittvurderingstjenester, kan kundene få skreddersydd tjenester og anbefalt produkter fra menneskelige bankforbindelser.

Innovasjonsstrategier for personbanktjenester

Tilby biometrisk godkjenning

Et komplekst passord eller en komplisert sikkerhetskode sørger ikke alltid for optimal sikkerhet med dagens uhemmede og alltid tilgjengelige digitalisering. For å bedre beskytte investeringer og finansielle porteføljer tar bankinstitusjoner i bruk sikkerhetsfunksjoner som utnytter personlige biometriske egenskaper for å godkjenne tilgangen til finansiell informasjon. Finansielle systemer verifiserer kundens identitet gjennom stemmeaktivering, fingeravtrykk og andre visuelle signaler for å gi bedre sikkerhet for forbrukeren.

Opprett et operativt økosystem

Forbrukerne blir mer komfortable med omgivelsesteknologi i sine hjem, biler og daglige rutiner, og banker må samarbeide med tredjeparter for å integrere finansielle prosesser, tjenester, innhold og data i forbrukerøkosystemet på en sikker og pålitelig måte. Ved å ta en rolle i brukernes tilkoblede rutine, kan en finansinstitusjon trygt kommunisere og lære av forbrukerne i sine mest naturlige miljøer.

Lever progressiv åpenhet

Leverandører av finanstjenester kan bygge tillit og få forbrukernes lojalitet ved å invitere dem til å ta en titt på deres interne driftsstrukturer og gebyrsaker. Ved å bruke tydeligere meldinger, synlige gebyrstrukturer og høre på kundens innspill til produkt- og tjenesteutvikling, vil kundene føle seg mer komfortable med å overlate håndteringen av økonomiske behov til banken.

Vinn-vinn- initiativer

Kundeopplevelsen

- Få nyttig kundeinnsikt for å muliggjøre klientrelasjoner med høyere verdi og tilpassede bankopplevelser. Få en bedre forståelse av hver kunde ved å spore detaljene for hver interaksjon – enten personlig eller via telefon, internett, mobil, e-post eller sosiale medier – for å levere kontekstuelle, tilkoblede opplevelser.
- Tilpass opplevelsene med personlig økonomisk veiledning, tjenester og tilbud. Øk kundetilfredsheten og forbedre mersalg og resultater fra kryssalg ved å engasjere kunder med personlig tilpasset finansiell veiledning og gode tilbud.
- Demokratiser kunstig intelligens og gjør det verdifullt for alle. Dra nytte av innebygd intelligens basert på dyp læringsteknologi, med løsninger som ser, hører, snakker og forstår kundenes behov og følelser ved hjelp av naturlige kommunikasjonsmetoder.
- Invester i forklaringsevne, og ha en menneskelig tilnærming til å veilede kunder gjennom digitale opplevelser etter behov, spesielt når det gjelder automatiserte vurderinger av dataene deres som kan føre til negative beslutninger, for eksempel avslag på lånesøknader.
- Samarbeid med finansteknologipartnere for å møte kundenes økende behov ved å tilby et bredere utvalg av tjenester gjennom én enkelt plattform.

Vinn-vinn- initiativer

Risikostyring

- Lag verktøy og innhold som hjelper kundene med å forstå komponentene som bestemmer risikoprofilen. Øk kundens tillit ved å tilby åpne risikovurderinger og anbefalinger for å forbedre kredittverdigheten.
- Utnytt kunstig intelligens til å utforske alternative indikatorer for kredittverdighet som kjøpsatferd, aktivitet på sosiale medier, jobbhistorikk og andre personopplysninger for å støtte en mer helhetlig risikovurdering.
- Bruk skyteknologi for å redusere tiden det tar å innhente godkjenning for lån og redusere behandlingstiden. Dette reduserer de totale kostnadene og gjør det mulig for bankene å nå et bredere spekter av potensielle forbrukere.

Sikkerhet

- Fastslå hvilke deler av personbankprosessen, fra kontantuttak til transaksjonsgodkjenning, som er mest sårbare for sikkerhetsfeil, og forsterk dem med kryptering og biometri.
- Utnytt digitale assistenter for å oppdage, compilere og samle mønstre av mistenkelig adferd som kan indikere økonomisk svindel.
- Øk forbrukernes tillit ved å proaktivt lære opp kunder i beste praksiser for å beskytte seg mot sikkerhetsbrudd, samtidig som du forklarer dine sikkerhetstiltak.
- Ta på deg rollen som portvokter og beskytter av kundenes digitale ID og data. Banker kan øke sin verdi ved å bli «dataklarerte».

Microsoft- innovasjon i praksis

For å myndiggjøre ansatte og styrke kundeforhold valgte Rabobank, en nederlandsk samvirkebank, Microsoft 365 som plattform for å implementere visjonen om en digital arbeidsplass. Ved å flytte hele organisasjonen til skyen og gi ansatte tilgang til Teams, OneDrive og Yammer kan ansatte samarbeide om filer, dokumenter og data i sanntid fra hvor som helst. For å få sikker, kryptert tilkobling for hver av sine 40 000 ansatte, enten de er i en bankfilial, et bedriftskontor, hjemme eller på et kundeområde, har Rabobank også aktivert flerfaktorautentisering i Microsoft Azure og betinget tilgang gjennom Azure Active Directory, noe som bidrar til en virkelig mobil og sikker arbeidsstyrke. Microsoft 365 har skapt en mer tilkoblet arbeidsplass og gjort det enkelt for ansatte å få kontakt med kolleger, hente bedriftsinformasjon og få innsikt i utfordringer som avdelinger og kunder står overfor, noe som ikke bare muliggjør enklere deling av ideer, men en gjennomført implementering av mønsterpraksiser og løsninger i alle avdelinger og filialer, og forbedrer kundenes opplevelser samtidig som forretningskontinuiteten sikres.

<https://customers.microsoft.com>

Scenario 1:
Personbanken
i endring

Scenario: Personbanken i endring

INNSIKT

Mobile livsstiler, der hele kloden er arena, og usikkerhet rundt finansinstitusjoner gjør at forbrukerne ønsker alternativer til tradisjonelle banker. For å endre forholdet de har til sine forbrukere, utvikler bankene seg slik at de leverer mer åpenhet og tilbyr tjenester som samsvarer med dagens forbrukeratferd og -behov.

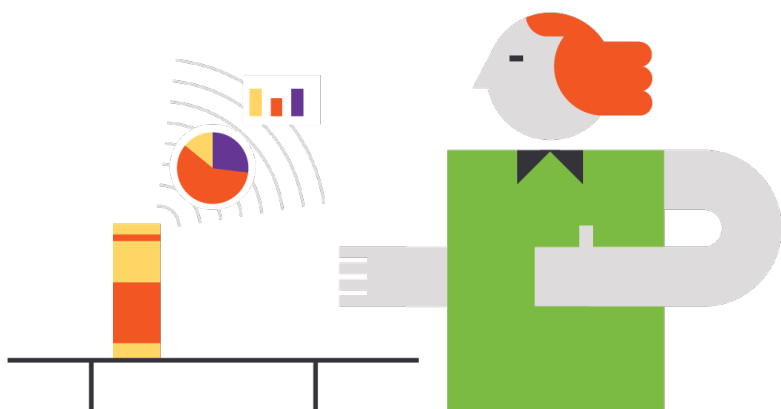
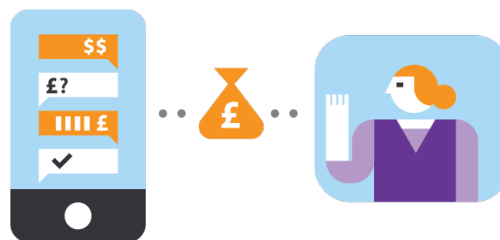
Mari bruker for tiden en større bank, men ønsker å bytte til en digital bank for å få større tilgang til sine finansielle eiendeler. Denne nye banken gir Mari tilgang til finansielle tjenester gjennom en rekke plattformer, partnere med kommersielle tjenester og prioriterer åpen kommunikasjon i hvert trinn.

- 1 Mari sender en søknad til den digitale banken. Hun blir godkjent basert på hennes jobbhistorie, transaksjonsmønstre og aktivitet på sosiale medier.
- 2 Når hun er ute og handler, bestemmer Mari seg for å kjøpe en kjole, og hun får en regning. Fordi Maris bank analyserer hennes kjøpsmønstre, erkjenner de at denne transaksjonen er atypisk for henne og varsler henne via en mobilapp.
- 3 Mari kan dermed godkjenne transaksjonen gjennom banken ved å skanne fingeravtrykket sitt.



Personbanker

- 4 Etterpå går Mari ut og spiser middag. Hun innser at hun glemte å overføre penger til datteren Pia, som studerer et semester i Storbritannia.
- 5 Hun bruker Facebook Messenger til å be banken om å starte overføringen.
- 6 Bankens nettpratrobot svarer og ber Mari godkjenne identiteten sin ved å sende et selvportrett.
- 7 Når Mari sender en selfie, godkjenner nettpratroboten transaksjonen.



- 8 Mari ber om regningen når hun er ferdig med middagen. Servitøren sender regningen til telefonen hennes, og hun godkjenner beløpet ved å skanne fingeravtrykket sitt. Servitøren får et varsel om at regningen er betalt.
- 9 Når hun kjører hjem, minner Maris integrerte digitale assistent henne om hennes kommende regninger; hun ber om å betale dem fra bilen sin. Den digitale assistenten i kjøretøyet verifiserer identiteten hennes via stemmen, og banken bekrefter betalingen.
- 10 På slutten av dagen kan Mari få tilgang til et sammendrag av dagens transaksjoner på sin datamaskin, mobile enheter og virtuelle hjemmeassistenter.

Personbanker



Forstå den digitale disrupsjonen: Investeringsbanker

Oversikt over investeringsbanktjenester

Investeringsbanker, som allerede møter utfordringer ved høye driftskostnader, økt regulering og konkurranse fra nye finansteknologiselskaper, må nå håndtere enestående kompleksitet og usikkerhet i markedet. Bransjen fortsetter også å ha marginpress, mens krav til større kapitalreserver og likviditet for å dra nytte av nye markedsmuligheter krever innovative tilnærminger til finansiering.

For å være relevante og øke verdien må bedrifter kanalisere sin innsats til tjenesteområder som er de mest meningsfylte for hver enkelt kunde, samtidig som de digitaliserer og effektiviserer driften slik at de ansatte kan arbeide sikkert hjemmefra eller på reise. Mange endrer tankegangen for å levere mer tilpassede og spesialiserte løsninger.

Når investeringsbanker transformerer virksomheten, vil kunstig intelligens og datadrevet innsikt gjøre det mulig å reagere i sanntid på markedsforholdene for bedre å håndtere risikoeksponering, og prediktiv analyse vil forbedre langsiktig planlegging for å gi bedre kundeservice.

«40 % av finanstjenestefirmaer rapporterer at de for tiden gjennomfører digital transformasjon. 19 % rapporterer at de undersøker hvordan digital transformasjon skal gjennomføres, men de har ikke begynt enda. 26 % rapporterer at de alltid er i en tilstand av digital transformasjon.»

State of Digital Transformation in Financial Services, Forrester, 2020

«66 % av banksjefer sier at ny teknologi vil fortsette å være drivende i globale banksektoren de neste fem årene, mens forskriftsmessige bekymringer rundt teknologien fortsatt har høy prioritet (42 %).»

Global Banking Survey, The Economist Intelligence Unit, 2020

Oversikt over investeringsbanktjenester

«De to viktigste teknologiene finanstjenestefirmaer investerer i som en del av den digitale transformasjonen, er programvare som tjeneste (68 %) og kunstig intelligens, maskinlæring og kognitiv databehandling (53 %).»

The State Of Digital Transformation in Financial Services, Forrester, 2020

«I alle globale markeder fortsetter vi å investere i teknologiplattformen for å forbedre brukeropplevelsen og automatisert elektronisk behandling.»

Steven Scherr, CFO, Goldman Sachs

«Når investeringsalgoritmer blir mer avanserte, vil de bli brukt mer i porteføljeadministrasjon. Jeg vil ikke overdrive bruken av det trendy begrepet kunstig intelligens, men avanserte algoritmer for investeringsstrategier vil bli mer fremtredende.»

Nic Dreckmann, COO og Head of Intermediaries, Julius Bär

«Ved å mestre nye datakilder og analyseteknologier kan banker få en dypere forståelse av kundenes behov – og hvordan de kan hjelpe dem – i tillegg til å oppdage nye inntektsstrømmer.»

Josh Bottomley, global leder for digitalisering, data og utvikling, HSBC

Utfordringer

- 1** Identifisering av strukturelle kostnader ved å skape en smidig infrastruktur som kan tilpasse seg nye markedstrender og regulatoriske krav
- 2** Optimalisering av databehandlingskapasiteten basert på aktuelle behov og bruk for å sikre at risikomodeller er gode nok
- 3** Oppgradering av eldre systemer for å samle inn, analysere og kontekstualisere et bredt spekter av data på en mer effektiv måte
- 4** Skalering av databehandlingsressurser for å optimalisere risikostyring og imøtekomme en kontinuerlig utvikling av regulatoriske krav
- 5** Forbedring av effektiviteten og hastigheten på samarbeidet mellom bankmedarbeiderne på tvers av avdelinger for å ta i bruk ekspertisen til kolleger
- 6** Øking av bankmedarbeidernes mobilitetsressurser for ekstern, sikker, privat og kompatibel tilgang til deres arbeidsplattformer
- 7** Å ta i bruk nye, innovative produkter og tjenester for å levere mer verdi til kundene
- 8** Bygging av robuste avdelinger, arbeidsgrupper og organisasjoner ved å utforme smidige og sikre og fjernarbeidsmiljøer som tilrettelegger for effektiv kommunikasjon og samarbeid

Innovasjonsstrategier for investeringsbanker

Skap tilpassede opplevelser raskt

Det stadig høyere markedstempoet gjør det vanskeligere å forutsi effekten av en investering. Ved å utnytte kunstig intelligens og databehandlingsverktøy kan finansinstitusjoner raskere identifisere risikoer forbundet med handel eller investeringsmuligheter. Disse systemene analyserer lokale mønstre, globale retningslinjer og andre markedssvingninger for å gi en grundig analyse av risikoene forbundet med investeringsbeslutninger og vurdering av handelsverdier, alt etter markedshastigheten.

Optimalisering av risikostyring og samsvar

For å fremskynde samsvarsforberedelser og forskriftsmessige krav ved gjennomføring av fusjoner, oppkjøp og porteføljehandel kan regulatoriske avdelinger innlemme skybaserte verktøy i sine eksisterende systemer for å kjøre risikomodeller, fullføre stresstesting og sikre samsvar. Blokkjedeteknologi sikrer utveksling av informasjon mellom flere deltakere som må godkjenne avtaler og transaksjoner. Dette reduserer driftskostnadene ved å spare tid og strømlinjeforme prosessene.

Innovasjonsstrategier for investeringsbanker

Legg til rette for en moderne arbeidsplass

Ved å ha en moderne arbeidsplass kan firmaer sørge for at ansatte alltid får tilgang til sikker informasjon og alltid kan bidra til analyser der og da. Internt kan de ansatte samarbeide og ta bedre informerte beslutninger som er basert på sanntidsdata, noe som øker nøyaktigheten og fremskynder prosessene. Intelligente virtuelle assistenter kan automatisere kjedelige og tidkrevende oppgaver, noe som gjør at bankansatte kan konsentrere seg om betjene kundeforhold.

Bli en del av API-økonomien

For å overleve i dagens raskt skiftende finansmarkeder må banker fokusere på produkt- og tjenesteinnovasjon på makronivå. Selv om tradisjonelle finansinstitusjoner har vært silobaserte og selvforsynte, må banker samarbeide med tredjepartsutviklere for å være konkurransedyktige og utvide tjenestetilbudet. Gjennom et åpent finansøkosystem kan de oppdage nye investeringsmuligheter for sine kunder og sørge for vekst.

Vinn-vinn- initiativer

Kundesentrering

- Gi tilpassede opplevelser ved å transformere kundedata til handlinger, noe som sikrer langsiktige kunderelasjoner.
- Sett kunden i sentrum av alt med en 360-graders oversikt over deres behov.

Produktiviteten til bankansatte

- Gi tidlig forsknings- og modelleringsansvar til maskinlæringsteknologi for å redusere beregningstid og sørge for bedre bruk av medarbeidernes tid.
- Utvikle en mobil arbeidsstyrke ved å tilby de ansatte sikker tilgang til sanntidsinformasjon fra alle enheter.
- Oppmuntre til samarbeid mellom avdelinger via skybaserte arbeidsplattformer som deler oppdatert informasjon og oppdateringer for å fremskynde dokumentklargjøring, samsvarsgjennomgang og godkjenning av regelverk.

Avansert risikoanalyse

- Invester i skybasert risikobehandlingskapasitet for å forbedre modelleringsnøyaktigheten og evaluere risiko mer effektivt.
- Skap allestedsnærværende, forenklede instrumentbord som hjelper avdelingene med å overvåke risikoeksponering i sanntid og innlemme risikoanalyse som en del av deres daglige aktiviteter.

Overholdelser av regler og standarder

- Migrer datasystemer til skyen for å beskytte klient-, transaksjons- og institusjonsdata.
- Analyser de gjeldende interne datadelingssystemene og bestem hvilke områder som er mest sårbare for trusler. Isoler disse områdene for å skape en infrastruktur som reagerer raskere uten å sette hele operasjonen i fare.
- Reduser samsvarsbelastningen ved å analysere interne data og markedsdata fortløpende, og dermed identifisere svindelmønstre og tilby forbedret sikkerhet gjennom svindelanalyse i sanntid.

Microsoft- innovasjon i praksis

For å få fart på samarbeidet og gjøre kunderelasjoner mer verdifulle fremmer investeringsfirmaet Franklin Templeton effektivisering og tilkobling blant sine 9400 ansatte, som arbeider på mer enn 60 kontorer i 34 land via Microsoft 365. Det globale firmaet kjenner på presset fra økt konkurranse og fokuserer spesielt på å tilby spesialiserte investeringsbeslutninger til sine kunder basert på regional innsikt fra lokale investeringsmedarbeidere, og brukervennlige instrumentbord for sanntidsdataanalyse drevet av Power BI. Ved å gi hver av de ansatte tilgang til Teams – det sentrale knutepunktet for møter, nettpat og innhold som er en del av Office 365 – kan denne informasjonen deretter deles effektivt og sikkert i hele organisasjonen og på både stasjonære datamaskiner, bærbare datamaskiner, mobile enheter og til og med smartklokker via Microsoft Enterprise Mobility + Security-funksjonen. Dette samarbeidet i sanntid gir raskere og mer informerte beslutninger, samtidig som operasjoner digitaliseres og effektiviseres for å tilrettelegge for sikkert arbeid fra hvor som helst.

<https://customers.microsoft.com>

Scenario 2:
**Administrering
av investeringer
mot uventede
markedshendelser**

Scenario: Administrering av investeringer mot uventede markedshendelser

INNSIKT

Ved å utnytte datainnsikt og rådgivningsverktøy drevet av kunstig intelligens kan bankene gi kundene raskere og mer intelligente råd.

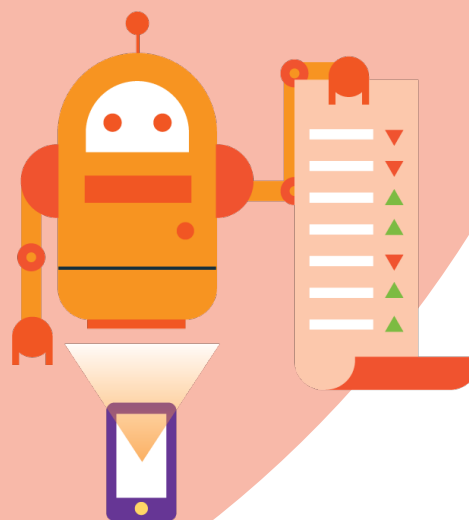
Disse intelligente digitale verktøyene kan forbedre tilgjengeligheten for sofistikerte investeringsledere slik at brukere kan håndtere uventede og ustabile markedshendelser raskt og effektivt.

Karen er en klient med en svært høy nettoformue som reiser fra London til New York

1 Karen, som har investeringer i Japans energisektor, mottar et varsel på sin mobile enhet fra bankens intelligente, digitale investeringsrobot om at Japan har utstedt et tsunamivarsel etter å ha oppdaget seismisk aktivitet.

2 Roboten sender Karen en detaljert oppsummering av situasjonen, inkludert risiko, tap og effekt.

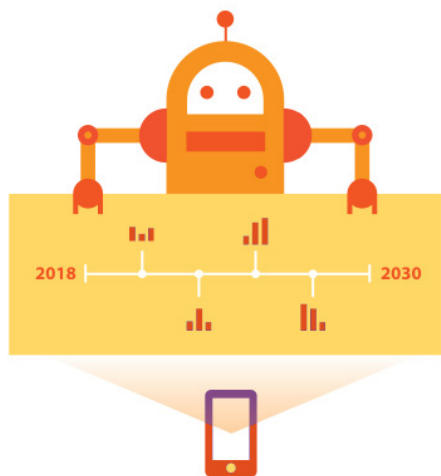
3 Den virtuelle roboten automatiserer en risikosimulering av mulige strategier som Karen bør følge basert på hennes personlige økonomiprofiler – økonomisk historie, investeringsatferd og velferdsmål.



Investeringssbanker

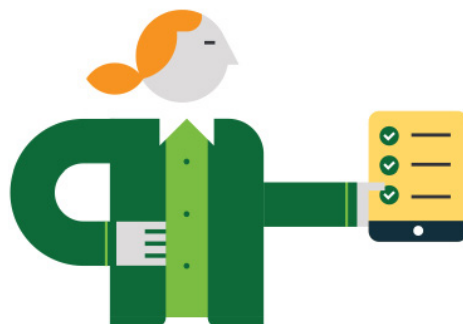
4

Roboten forutser også hvordan hver strategi kan utvikle seg over tid ved å gjennomføre en analyse av kontekstuelle markedsdata.



5

Karen bestemmer seg for å følge en av investeringsstrategiene som roboten anbefaler.



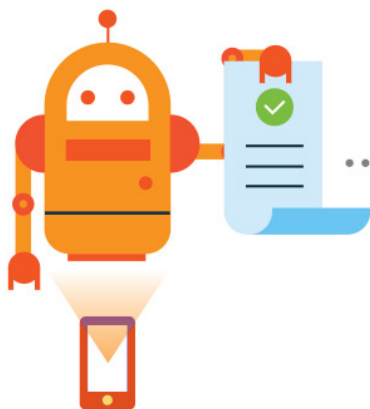
6

Transaksjonene er sikret med blokkjede for å optimalisere sikker lesbarhet for revisjonsformål.



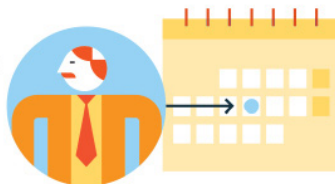
7

Roboten genererer nødvendig samsvarsdokumentasjon automatisk.



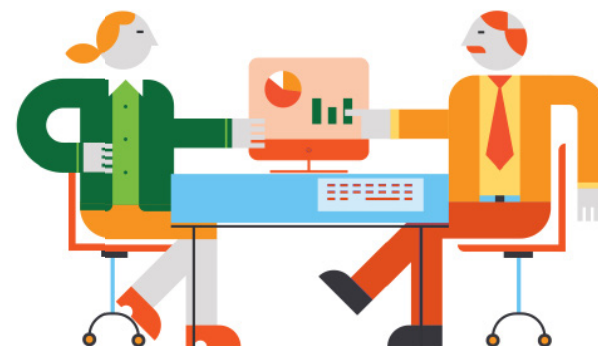
8

Den digitale, intelligente investeringsroboten koordinerer også en oppfølgingsavtale for Karen for å diskutere de langsiktige virkningene av markedshendelsen.



9

Roboten tar seg av møteforberedelsene ved å gi kontekstuell og personlig veiledning.



Investeringsbanker



Forstå den digitale disrupsjonen: Formuesforvaltning

Oversikt over formuesforvaltning

Digitale plattformer har skapt enestående valgmuligheter og fleksibilitet for kunder som ønsker å investere, noe som gjør prosessen mer tilgjengelig uavhengig av privat formue eller erfaring. Nye tjenester kutter ut tradisjonelle rådgivningsrelasjoner i favør av selvbetjente og automatiserte plattformer som leverer velkjent brukeropplevelse og tar mindre penger for å utføre handler og administrere midler.

Samtidig forbereder bransjen seg på den største kapitaloverføringen på flere generasjoner, som skjer når yngre forbrukere arver foreldrenes oppsparte formue. ([Coldwell Banker, 2019](#)) De kommer med en ny tro og nye forventninger som gjør at bedrifter må endre sine tilbud med utvikling av nye produkter og verktøy, som «påvirkningsinvestering» (Impact Investing), abonnementsbaserte prismodeller og opplæring.

For å være konkurransedyktige må formuesforvaltere fokusere på kundeopplevelse, produktivitet og driftseffektivitet. Muligheten til å gi skreddersydde råd i sanntid vil være en viktig konkurransefaktor. Mange bedrifter vil ta i bruk hybridmodeller i sine digitale kanaler og knytte sammen AI-drevet støtte med menneskelig ekspertise for å tilby en bedre og mer tilpasset kundeopplevelse.

«31 % fra millenniumsgenerasjonen sier at digitale kilder har påvirket holdningene deres til penger mest, sammenlignet med 15 % fra generasjon X og 5 % fra babyboomerne. 22 % fra millenniumsgenerasjonen sier de har brukt mobile og nettbaserte pengeforvaltere som Betterment eller Wealthfront, sammenlignet med bare 4 % av babyboomerne og under 3 % fra generasjon X.»
Millennials and Money, Wall Street Journal, 2020

«Det er en kløft mellom generasjoner når det gjelder bruk av formuesforvaltere. Hvis firmaer er trege til å transformere virksomheten digitalt, vil flere mennesker endre rådgiver.»
Gauthier Vincent, sjef for formuesforvaltning, Deloitte Consulting

Oversikt over formuesforvaltning

«46 % av formuesforvaltere er bare delvis fornøyde eller ikke fornøyde i det hele tatt med dagens digitale tilbud. 86 % anser kundebetjening som en svært viktig digital funksjon å anskaffe i løpet av de neste 12-18 månedene, mens 61 % ser på analyse og innsikt som svært viktig for firmaet.»

The Transformation of Wealth Management: Five trends for 2020 and beyond, Refinitiv, 2020

«Kundeopplevelse topper listen til kapital- og formuesforvaltningsledere over investeringsprioriteringer med 54 % etterfulgt av cybersikkerhet med 42 %.»

Asset and Wealth Management Trends, PWC, 2020

«Formuesforvaltere gjør alle aspekter av virksomheten digital og krever skalerbare, åpne og fleksible løsninger i et digitalt miljø. Formuesforvaltningsbransjen fortsetter sin digitale transformasjon og trenger løsninger som gir data, teknologi og innsikt for å ta bedre beslutninger og forbedre brukerengasjement.»

Christopher Sparke, Global Head of Front Office and Digital, Wealth Management, Refinitiv

«Vi ser nærmere på en hybrid engasjementsmodell der teknologien håndterer alle administrative kontaktpunkter for kundene våre.»

Anil Venuturupalli, COO, HSBC Private Bank

Utfordringer

- 1** Integrering av nye teknologiske og digitale kanaler for å levere ny klientverdi og skille seg fra konkurrerende tjenester
- 2** Tilføring av tilpasset økonomistyring basert på ulike kundebehov
- 3** Forbedring av tjenestestmidighet og hastighet for å imøtekomme sanntidsforespørsler eller markedsfaktorer
- 4** Forbedring av kundelønnsomhet som gjør kunder til lojale talsmenn
- 5** Optimalisering av gebyrstrukturen for å konkurrere mot nye plattformer og levering av et differensiert tilbud av høy kvalitet
- 6** Omorganisering av interne prosesser og fordeling av utgifter til områder i virksomheten som driver fremtidig vekst
- 7** Utvikling av differensierte klienttjenester for kunder med høy nettoformue og ulik demografi
- 8** Tilpassing av tjenester til en yngre befolkning med nye meninger som drar nytte av den forestående, store formuesoverføringen

Innovasjonsstrategier for formuesforvaltning

Tilby maskinell administrasjon

Bruk av maskinlæringssystemer for å støtte rådgivende tjenester gir høyere kvalitet på rådene til en betydelig lavere kostnad for firmaet. Kapital- og formuesforvaltere som avlaster rutineoppgaver som tidlig datainnsamling, forskning og samsvarsoverholdelse av robotrådgivere, kan fokusere på å utarbeide bedre strategier og pakker for hver klient med høy nettoformue. Tjenester med kunstig intelligens gjør det også mulig for bedrifter å tilby et bredere spekter av finansielle tjenester for klienter med ulike inntektsnivåer.

Automatiser porteføljeoptimalisering

Tradisjonelt har tempoet på porteføljeoptimaliseringen vært avhengig av menneskelig innsats; nå gjør digitale- og algoritmeprogrammer det mulig for bedrifter å reagere raskere på økonomiske-, globale- og markedstrender og optimaliserer avkastningen for kundene. Intelligente pengestyringssystemer som sporer kontekstuelle indikatorer og automatisk justerer porteføljer tilbyr en mer responsiv grad av tjenester til kunder uten å belaste de ansatte.

Sorg for progressiv åpenhet

For å beholde viktige kunder og få ny lojale kunder må formuesforvaltere revurdere sine interne operasjoner og meldinger for å gi kundene mer innsikt og kontroll over sin økonomistyring. Bedrifter bør vurdere å innlemme klarere meldinger, forebyggende kommunikasjon, åpne gebyrstrukturer og til og med kanaler hvor kunder kan gi tilbakemeldinger på produktutviklingen. Ved å identifisere kundens bekymringer og innlemme deres ideer kan bedrifter effektivt fordele utgifter på produkter og tjenester som oppfyller kundenes behov.

Implementer prediktiv analyse

Selv om porteføljerresultater avhenger av en rekke markedsfaktorer, kan AI-tjenester sammen med prediktiv analyse følge med på flere makro- og mikroøkonomiske indikatorer, forskrifts- og tilsynstrender og sosiale sentiment for å produsere innsikt og råd til rett tid. Ledere kan deretter dra nytte av denne innsikten for å gi porteføljeanbefalinger eller hjelpe kundene med å bygge de rette økonomistyringsløsningene for deres livsstil.

Vinn-vinn- initiativer

Kundeopplevelse

- Vurder hvordan deling av samlede porteføljeoppdateringer direkte med forbrukere, som for eksempel en daglig mobiloppdatering eller digital debrief, kan hjelpe dem med å føle at de har kontroll over sine investeringer.
- Skill mellom ulike investeringsverktøy etter automatiseringsnivå for å kunne tilby et bredere spekter av løsninger til et større publikum.
- Tilrettelegg for kunderelasjoner som er uavhengige av tid og sted ved å bygge sikre kapitalforvaltningsverktøy i forbrukernes foretrukne sosiale og digitale kanaler.
- Identifiser hvordan kontekstuelle faktorer, som en karriereendring eller et dødsfall i familien, kan påvirke kundenes kapitalforvaltningsbeslutninger og finn tjenester som kan forutsi og kommunisere disse kontaktpunktene med klientene.

Risikostyring

- Reduser risikoen ved å bruke investeringssimuleringsmodeller som bruker globale markedsdata i sanntid til å forutse porteføljeytelsen på en mer nøyaktig måte, og juster den etter behov.
- Opprett et samsvarssystem for merking som bruker datainnsikt fra tidligere bransjer og investeringer for å markere potensielle uregelmessigheter automatisk, og som dermed reduserer risikoen for manglende samsvar.

Sikkerhet

- Aktiver porteføljeadministrasjonsverktøy for daglig sporing, samsvar og risikostyring for å avlaste analytikerne.
- Reduser samsvarsbelastningen og de tilknyttede kostnadene ved å sikre at kundenes enheter og digitale administrasjonskanaler er sikre.

Microsoft- innovasjon i praksis

Nedbank i Sør-Afrika ser på AI-drevet robotteknologi som en kommende markedsendring innen globale finansielle tjenester, og de bruker Microsofts Bot Framework til å utvikle sin elektroniske virtuelle assistent (EVA) - en skybasert robot med kunstig intelligent som gjør det mulig for banken å levere bedre kundeservice. Med Microsoft Azure Language Understanding Service imøtekommer Nedbanks EVA kundenes spesifikke behov og kontekstavhengige situasjoner. EVA kan svare på 80 prosent av kundefølgende spørsmål for kun 10 prosent av de vanlige kostnadene, og de menneskelige rådgiverne kan ta seg av henvendelser som krever mer nyanserte svar. Utover det opprinnelige formålet opplever Nedbank dessuten fordeler med EVA som banken ikke forventet. Den virtuelle agenten fungerer som et støtteverktøy for menneskelige agenter som trenger rask tilgang til markedsføringsinnhold og annen informasjon for kundene. Etter hvert som betjening av individuelle investorer blir en prioritet for banken, håper Nedbank å replikere de praktiske aspektene av kundebehandlingen i flere kanaler, inkludert WhatsApp, Facebook Messenger, Slack og andre tekstmeldingsapper. Nedbanks fremtidsplaner er for øyeblikket bare tilgjengelige via nettstedet til Nedgroup Investments, men planene omfatter å gjøre EVA tilgjengelig for individuelle kunder via meldingsapper, samt å hjelpe dem med ende-til-ende-transaksjoner.

<https://customers.microsoft.com>

Scenario 3:

Katalysering av formuesforvaltning i stor skala

Scenario: Katalysering av kapitalforvaltning i stor skala

INNSIKT

For å øke kundebasen må finansjenestefirmaer utvikle en rekke differensierte pakker for å utfylle kundenes budsjetter og antatt risikonivå. Ved å imøtekomme kundens behov og parametre kan finansinstitusjoner hindre kundefrafall og optimalisere avkastningen på hvert enkelt kundeforhold.

Peter, en relasjonssjef for et kapitalforvaltningsfirma, ønsker å tilby sine tjenester til et bredere omfang av kunder ved å fremme en plattform med kunstig intelligens som inkluderer skreddersydde investeringsporteføljer, etterspurte tjenester og intelligente prognosemodeller som er tilpasset hver kunde.

1

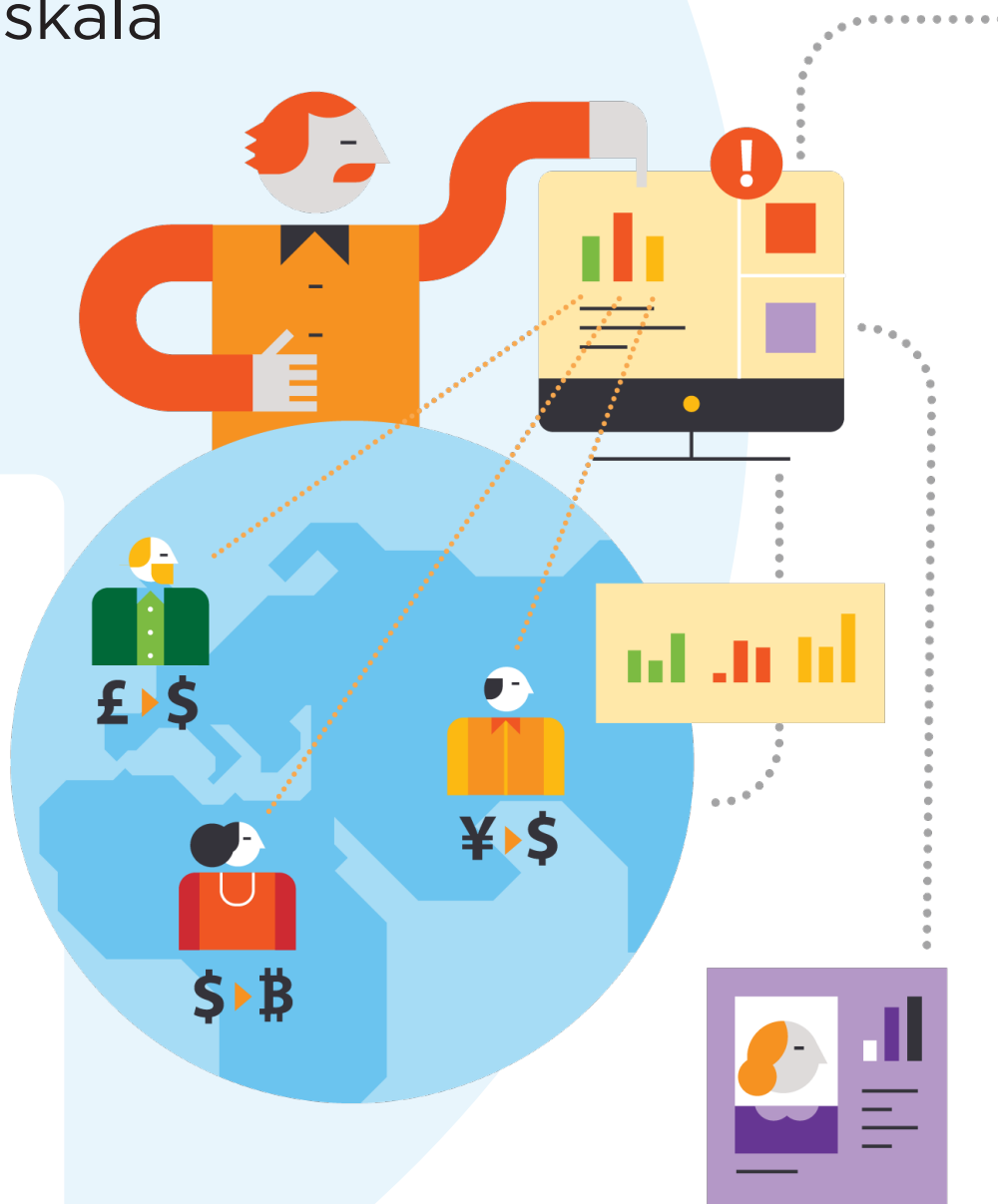
Peter starter sin dag ved å lese klientenes nyeste investeringsrapportene som genereres av plattformen. De gir en analyse av ukens investeringsytelse, en kombinasjon av gevinster og tap og de analytiske spådommene som er basert på innsamlede kontekstuelle data.

2

Peter godkjenner justeringene i klientporteføljene som plattformen foreslår. Systemet genererer deretter oppdaterte investeringsrapporter og sender dem til klientene.

3

Mens han holder seg oppdatert på kundene, varsler Peters personlige instrumentbord ham om et nytt kundeoppdrag med samlet informasjon om kundens personlige opplysninger, tidligere investeringer og investeringspreferanser.



Formuesforvaltning



- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Samtidig får Peter et varsel om at den japanske renten har endret seg (sunket). Instrumentbordet hans lager en liste over kvalifiserte kunder som ønsker å gjennomføre handler i japansk valuta.

Peter sender kundelisten til sin overordnede for godkjenning og samsvarsdokumentasjon.

Mens Peter venter på godkjenning, kjører han en analyse av den nye kunden gjennom det intelligente systemet og genererer en rapport med ulike alternativer for investeringsporteføljer som viser en kombinasjon av investeringene basert på kundens data.

Peter sender tre mulige investeringskombinasjoner til kunden. Alle tre rapportene er tilpasset kunden og bruker enkelt språk og bilder for å demonstrere investeringene og deres prediktive ytelse.

Kunden mottar disse rapportene, studerer dem og godkjenner den porteføljen som gir mest avkastning på investeringen. Peter mottar et varsel om godkjenningen.

Når godkjenningen er mottatt, oppretter systemet samsvarsdokumentasjon og leverer disse til ulike avdelinger for godkjenninger.

I mellomtiden godkjenner lederen Peters foreslåtte kundeliste for det nye avledede produktet. Peter varsles automatisk via systemet og videresender porteføljevalget til kundelisten.

- 11
- 12

Mens godkjenningene til den nye kunden går gjennom systemet, fyller Peter ut investeringsparametrene på plattformen. Handlene utføres automatisk etter at de andre avdelingene har godkjent dokumentet.

Kunden får en bekreftelse på at investeringsporteføljen er klar og får tilgang til verktøyene for å administrere den. Peter oppretter en avgiftsplan på et videomøte med Skype for Business.

Formuesforvaltning

Avsluttende ord

Om teknologiens voksende rolle i finansnæringen

Kunstig intelligens

Kunstig intelligens gjør det mulig for finansinstitusjoner å starte en ny æra av smidighet og innovasjon, med innebygd intelligens basert på dyplæringsteknologi og -løsninger som ser, hører, snakker og forstår kundenes behov og følelser ved hjelp av naturlige kommunikasjonsmetoder.

- Tilby tilpasset økonomistyring basert på ulike kundebehov i stor skala på tvers av alle produkter, tjenester og opplevelser
- Sikre konsekvent, tilpasset og nøyaktig kundestøtte ved å synkronisere kundeopplevelsen i flere kanaler – nettbaserte, mobile og fysiske grener
- Lag en hybrid servicemodell som utnytter kunstig intelligens for å støtte og styrke ferdighetene til bankansatte, spesielt når de tilbyr kunderettede tjenester
- Automatiser rutineoppgaver og komplekse oppgaver for å sikre nøyaktig utførelse i høyt tempo, samtidig som ansatte kan bruke tiden på mer verdiskapende oppgaver

Stordataanalyse

Sofistikerte algoritmer kan analysere enorme mengder data for å få økt innsikt, som igjen kan utnyttes til å ta objektive beslutninger om kundens kredittverdighet, utvikle nye finansielle produkter og svare på og til og med forutsi endringer i markedet.

- Legg til muligheten til å analysere data i sanntid og få nøyaktige prognoser om utfall i tillegg til de rette interne strukturene for å handle raskt
- Optimaliser kundelønnsomhet og gjør kunder til lojale talsmenn ved å oppgradere eldre systemer for å samle inn, analysere og kontekstualisere et bredt spekter av data på en mer effektiv måte
- Analyser kundeatferd både på individuelt nivå og samlet for å identifisere udekkede behov og skape nye produkter og tjenester som dekker dem

Avsluttende ord

Om teknologiens voksende rolle i finansnæringen

Skybasert infrastruktur

ID-, analyse-, beregnings-, database-, mobil-, nettverks-, lagrings- og nettjenester i skyen skaper en enestående teknologisk plattform som gjør at organisasjoner kan skape kunde verdi raskt. En skytjenestemodell svekker behovet for store kapitalkostnader og minimerer operasjonelle og løpende kostnader.

- Utvikle storskala innovasjon og effektivitet i alle kanaler i et eldre systemmiljø for å forbedre tjenestens smidighet og hastighet og svare på forespørsler i sanntid eller markedsfaktorer
- Utform sikre hjemmearbeidsmiljøer, effektiviser kommunikasjon, øk hastigheten på samarbeidet, øk medarbeideres tilgang til mobilitetsressurser for sikker, privat og forskriftsmessig tilgang til arbeidsplattformer uansett hvor de befinner seg
- Utvikle tradisjonelle eldre systemer, bedriftskultur og prosesser ved å forene data fra eldre apper for å reagere raskere og mer nøyaktig når markeder endres

Blokkjede

Blokkjede gir en rask og rimelig plattform som gjør det mulig for finansinstitusjoner å samarbeide med nye forretningsprosesser. Resultatet er et mer åpent, gjennomsiktig og offentlig verifiserbart system som fundamentalt vil endre hvordan vi tenker om utveksling av verdier og eiendeler, håndhever kontrakter og deler data mellom bransjer.

- Effektiviser prosesser og reduser driftskostnader ved å tilby en sikker metode for å utveksle informasjon mellom flere deltakere som må godkjenne avtaler og transaksjoner raskt og sikkert
- Reduser langsomme prosesser til sekundlange transaksjoner. Nye måter å garantere for lån på omfatter nå utlån mot kryptovaluta. Det spekuleres i at trenden i retning av økt bruk av digitale valutaer vil ha en økende innvirkning på finansmarkedene fremover
- Innfør større åpenhet i hver transaksjon for å bygge tillit og lojalitet i både klient- og forbrukergrupper

Avsluttende ord

Om teknologiens voksende rolle i finansnæringen

API-økonomien

Med programmeringsgrensesnitt (API) kan organisasjoner levere mer tilkoblede opplevelser til kunder, slik at kundene får raskere produkt- og tjenesteinnovasjon med lave kostnader og lav risiko. Finansinstitusjoner kan raskt gi prosesser, tjenester, innhold og data til partnere, mobile opplevelser og tredjepartsutviklere på en pålitelig og svært sikker måte.

- Samarbeid med finansteknologifirmaer, teknologiplattformer, forhandlere osv. for sømløst å integrere eksisterende finansielle tjenester i et større økosystem og tilby forbrukerne brukervennlighet samtidig som du sikrer deg god verdi
- Skap en smidig infrastruktur som kan rulle ut nye, innovative og verdidrevne produkter og tjenester til kunder og reagere på endrede markedstrender og forskriftsmessige krav
- Behandle data som en ny aktivaklasse ved å tilby et sikkert, pålitelig miljø for toveis verdiutveksling som kan skape fordeler for kunder og partnere

Responsive sikkerhetssystemer

Når finansinstitusjoner flytter operasjonene sine til skyen, blir systemene mer sårbare for sikkerhetsbrudd. For å beskytte forbruker- og institusjonsdata er det viktig å investere i fleksible og smidige sikkerhetsløsninger for å kunne reagere raskt på sikkerhetstrusler.

- Beskytt kunder mot svindelaktivitet ved å sørge for sikre og sømløse digitale transaksjoner
- Aktiver porteføljeadministrasjonsverktøy for daglig sporing, samsvar og risikostyring for å avlaste analytikere, slik at ansatte får tid og anledning til å tilby mer verdifulle tjenester til kundene
- Reduser belastningen og kostnadene ved samsvar ved å sikre at kundenes enheter og digitale administrasjonskanaler er sikre

Avsluttende ord

Om teknologiens voksende rolle i finansnæringen

5G

Fra betaling via bærbar teknologi til tingenes internett – fremtiden for finanstjenester er mobil. Gjennom 5G vil banker og finansinstitusjoner kunne møte forbrukerne nesten uansett hvor de er, og muligheten til å samle inn og overføre data i sanntid vil legge til rette for kontekstbevisste, personlig tilpassede og nøyaktige finansanbefalinger fra banktjenester. Den enestående informasjonshastigheten kan gi uavbrutte opplevelser og ubundet mobilitet som åpner for nye bankopplevelser og muligheten til å jobbe fra hvor som helst.

- Møt og betjen kunder på ulike kontaktpunkter i det digitale økosystemet for å støtte deres økonomiske behov, uansett hvor og når behovene oppstår
- Gi kundene skreddersydde og relevante anbefalinger basert på innsikt i sanntid
- Gi ekstra kontobeskyttelse og sømløs tilgang gjennom flerlags biometrisk godkjenning i sanntid

Om PSFK

Vi inspirerer ledende merkevarer, forhandlere og deres partnere med trender og innovasjon siden 2004. PSFKs integrerte tilnærming til forskning, innhold, arrangementer og nettverk gir et unik blanding av fordypning og praktiske anbefalinger for markedsledere som arbeider i forkant av endringer.

PSFK IQ

Vår medlemskapsbaserte plattform tilbyr tilpasset døgnåpen intelligens og forskning om trender til forhandlere, strateger og innovatører, slik at de kan utnytte den nyeste innsikten til å ligge i forkant.

PSFK Labs

Vår forsknings- og strategiavdeling har gitt råd til ledende merkevarer, forhandlere og deres partnere om innovasjon innen detaljhandel og forbrukeropplevelse siden 2004.

Arrangementer og fordypning

PSFK skaper engasjerende opplevelser som hjelper kreative fagfolk med å forstå den nye utviklingen i detaljhandel på et dypere nivå.

psfk.com | @psfk

PSFK

228 Park Avenue South, PMB 52786 New York,
New York 10003-1502 USA +1 646.520.4672

Piers Fawkes

President og grunnlegger
piers.fawkes@psfk.com

Scott Lachut

President for forskning og strategi
scott.lachut@psfk.com

Prosjektleder

Lauren Lyons

Design

Doménica Cevallos

Illustrasjoner

Romualdo Faura



Om Microsoft

Global digitalisering sammen med store omveltninger i forretningsmodellen for finanstjenester fører til at det er nødvendig med endringer. Microsoft hjelper finansinstitusjoner med sin digitale transformasjon med løsninger for å forbedre kundeopplevelsen i en digital verden, moderne produktivitetspakker og digital arbeidsflyt for de ansatte, forbedret innsikt i risiko- og driftsmodeller for å optimere driften og åpne og tilkoblede systemer for prediktive digitale prosesser i sanntid. Ved å bruke løsninger fra både Microsoft og partnerne våre kan du gjøre om data til innsikt, ideer til handling og endring til mulighet.

<https://www.microsoft.com/industry/financial-services/banking>

<https://www.microsoft.com/industry/financial-services/capital-markets>