

08/11/2023

AI transformace: využití příležitostí a dopadů ve vašem businessu

AI V BANKOVNICTVÍ

Martin SLADECEK
Leader of Digital Strategy







TESLA
BOT



What's Changed



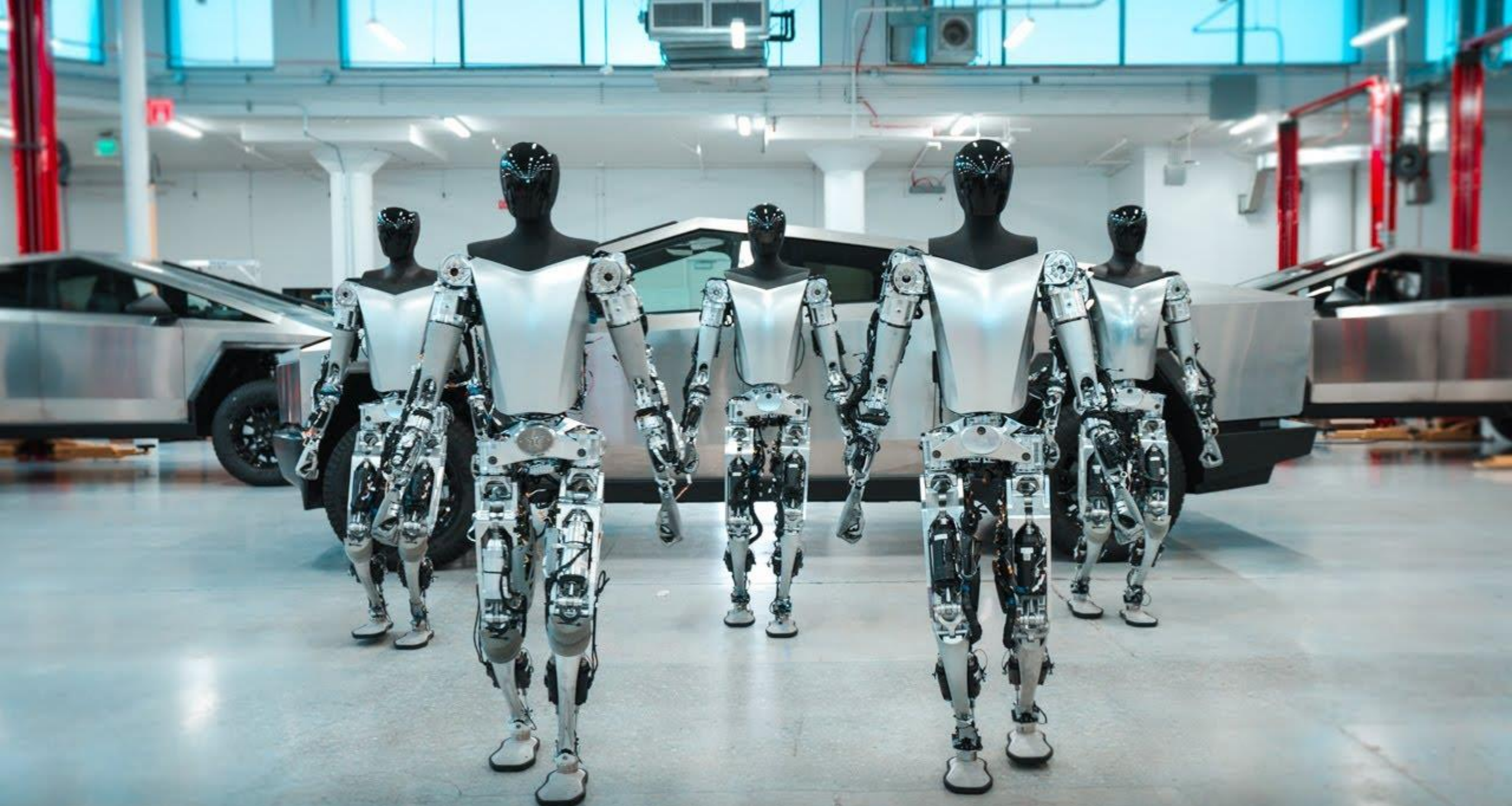
AI Day 2021
Koncept



Únor 2022
Vývojová platforma



Dnes
Tesla Optimus



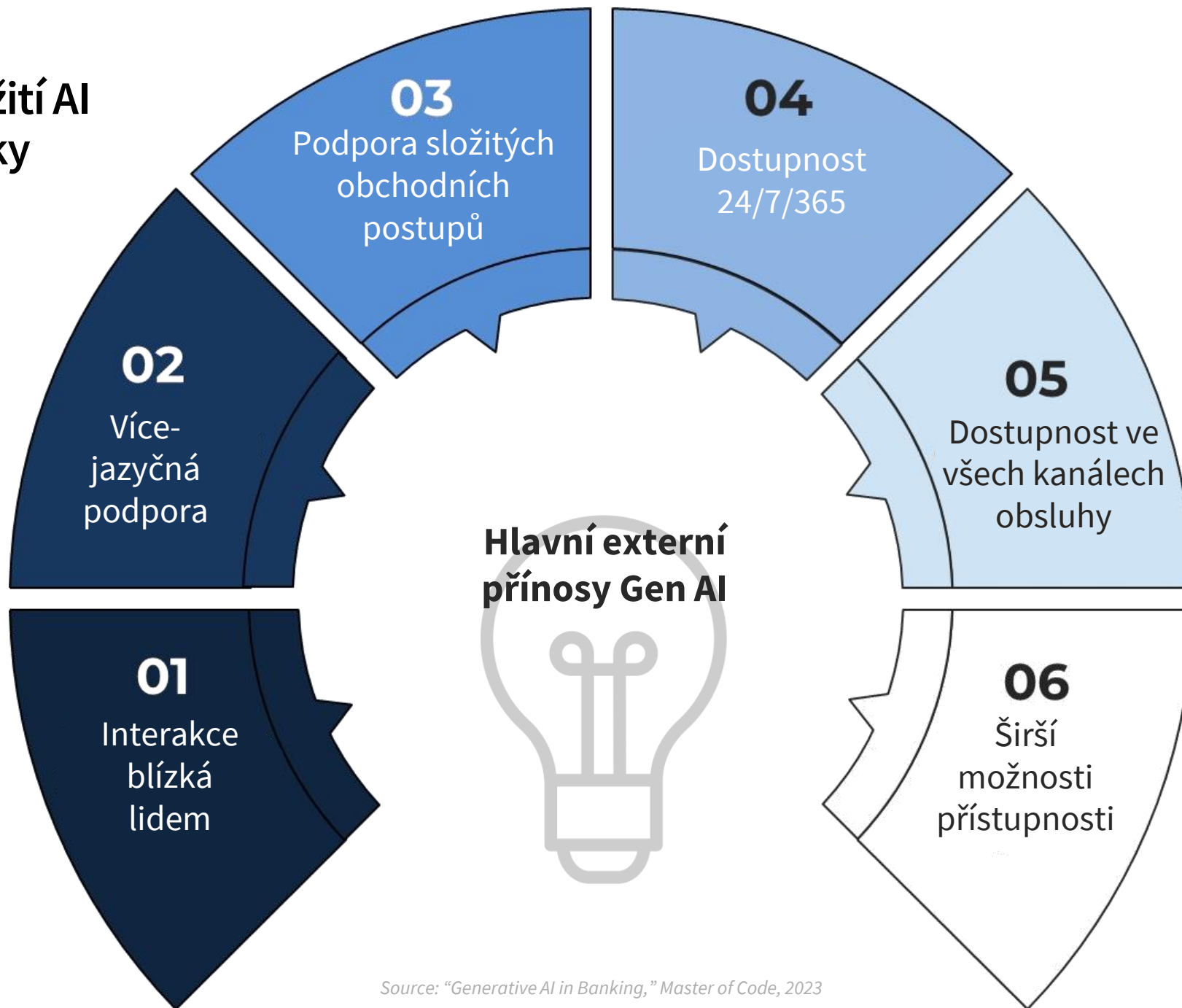
Nahrazení lidí stroji?



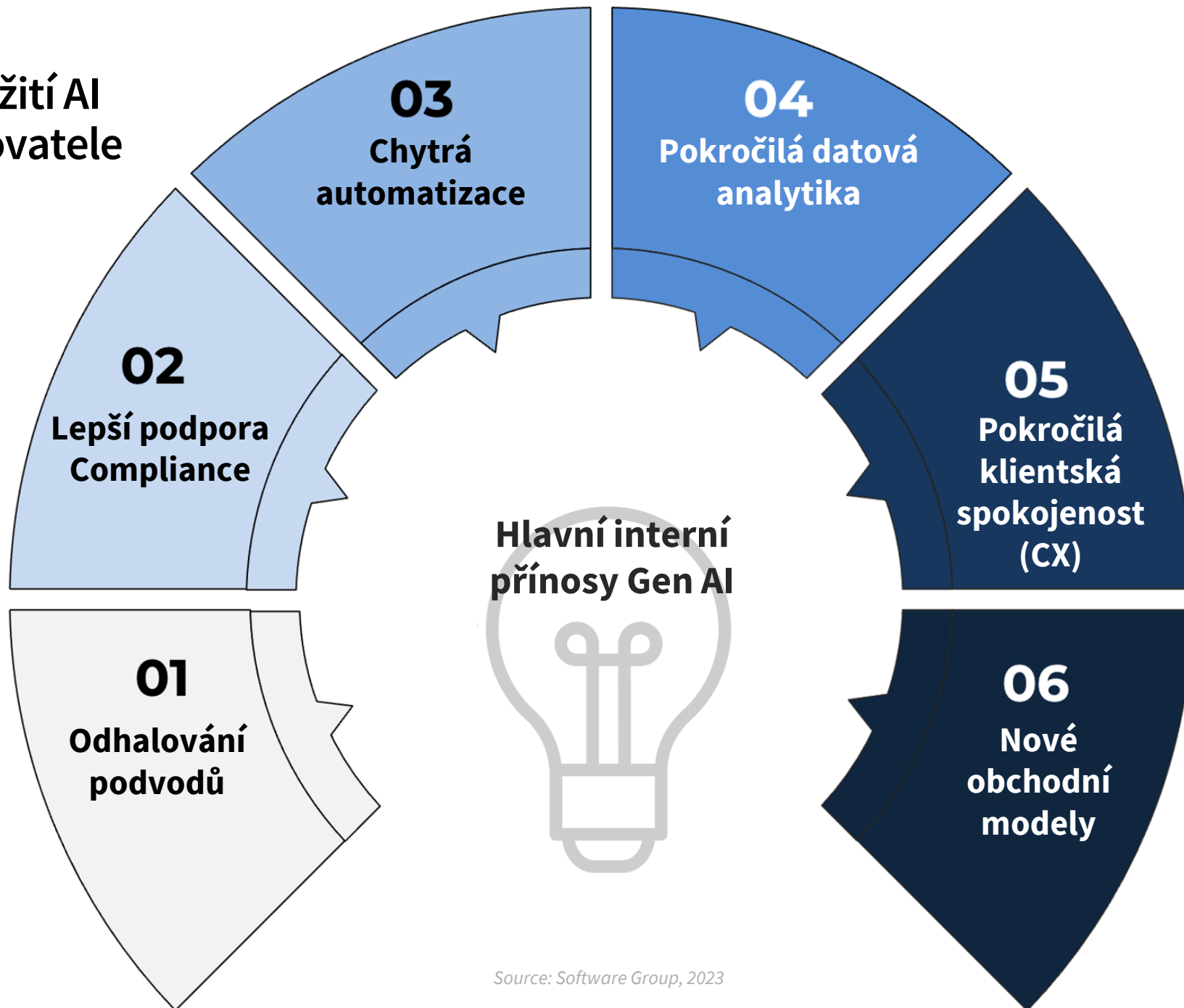
Nízká přidaná hodnota + opakované činnosti

Emoční inteligence + kreativita

Přínosy využití AI pro zákazníky

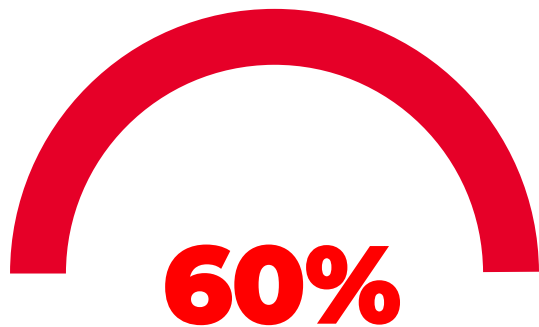


Přínosy využití AI pro poskytovatele



Source: Software Group, 2023

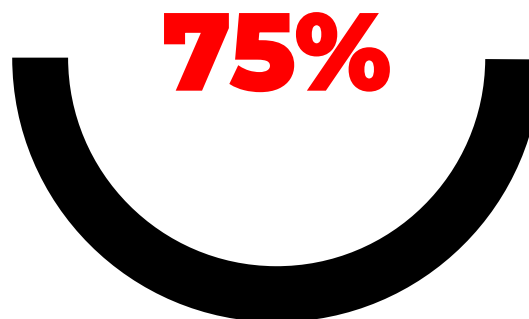
Očekávání přínosů AI v bankovníctví



Finančních institucí již implementovalo AI

6 z 10 bank již v roce 2020 řeklo, že minimálně jednu službu AI implementovaly

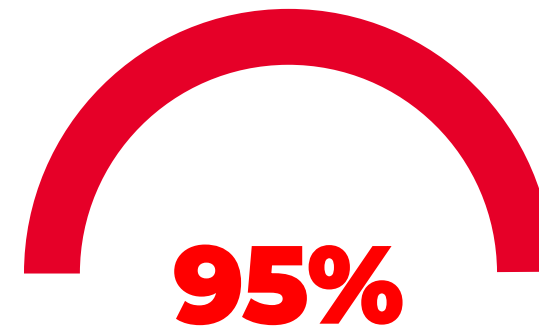
Zdroj: McKinsey report, 2020



AI umožňuje pracovníkům podpory efektivněji využít čas strávený s klientem

75% bank říká, že AI je klíčová k osvobození klientských pracovníků od rutinních činností, aby mohli poskytnout klientům lepší a kvalitnější podporu ve stejném čase

Zdroj: "Conversational AI," Capacity, 2023



AI bude v budoucnu základem naprosté většiny klientských interakcí

95% interakcí mezi poskytovatelem a klientem bude do roku 2025 podporována nebo založena na AI

Zdroj: Insider Intelligence, 2023

Skupina SG = banka poháněná daty

Akcelerujeme naše strategie založené na kombinaci Data a AI

Zajistíme nejvyšší standardy v ochraně klientských dat

Zajistíme vysokou kvalitu dat, jejich úplnost a přístup k nim pro vytváření kvalitních analýz

Navýšíme množství případů i rozsah využívání AI a to i pomocí snadnější práce s daty

Vytvoříme SG AI a navážeme spolupráci s partnery pro nasazení nových technologií i způsobů jejich využití



Očekávaný objem výkonu aktivit v oblasti **Data a AI do roku 2026 je 500 mil. EUR**



Možné okamžité začlenění do všech procesů banky



KONVERZAČNÍ / CALL CENTRA

Konverzační agenti pro klientské služby, zejm. v call centrech nové generace nebo pro chatboty

Nahrazují vyhledávače, pracovníky podpory a **urychlují zjišťování interních informací**

Přinášejí **lepší efektivitu pro klientské aktivity s vyšší přidanou hodnotou**



GENEROVÁNÍ IT KÓDU

Transformují přirozený lidský jazyk nebo obrázek na počítačový kód

Vysvětlují chování kódu

Převádí kód z jednoho jazyka do jiného

Řeší nedostupné lidské zdroje pro zastaralé/nepodporované počítačové jazyky



ZPRACOVÁNÍ OBSAHU

Shrnují vstupní text (přepis jednání týmů, komplexní dokumenty od klienta)

Extrahují klíčové informace z dokumentu (KYC, reklamace, vyúčtování, potvrzení obchodu...)

Poskytují analýzy / trendy / sentiment daných vstupů (finanční výkazy, klientské dokumenty, právní text, tiskové zprávy, sektorové analýzy, cíle M&A...)

Navrhují **alternativní přeformulování** v různých stylech pro váš dokument (prezentace, poznámka)



GENEROVÁNÍ OBSAHU

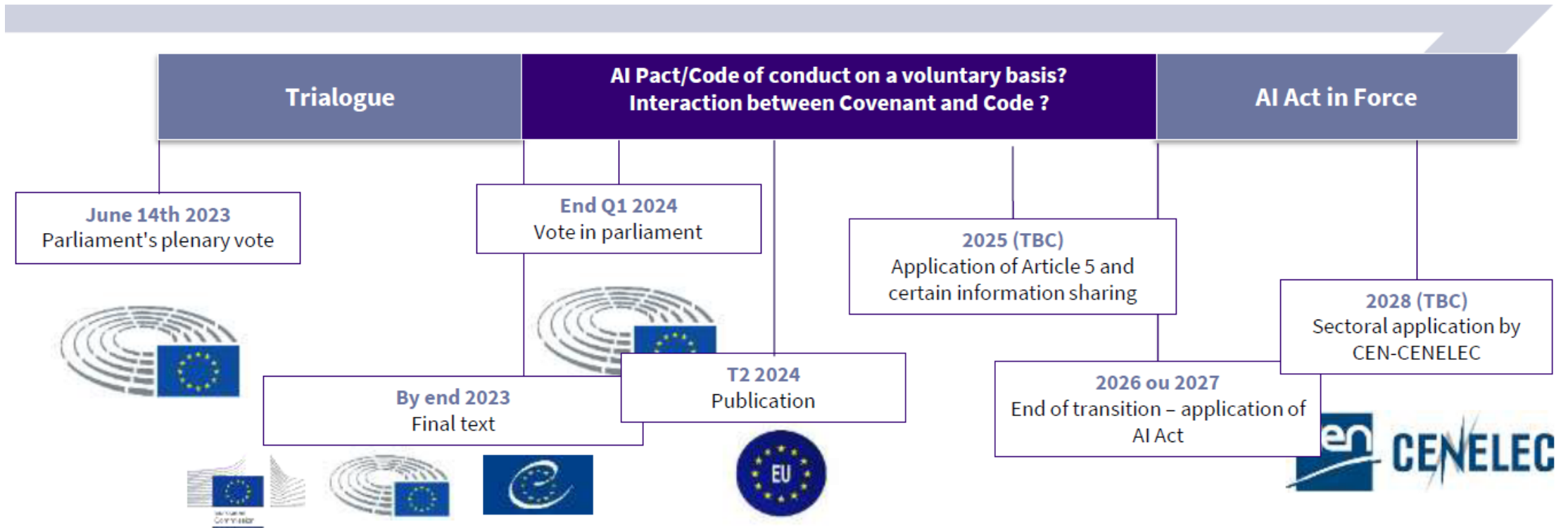
Urychlují a zlepšují vytváření různého obsahu (klientské poznámky, tisková zpráva, komunikace pro zaměstnance...)

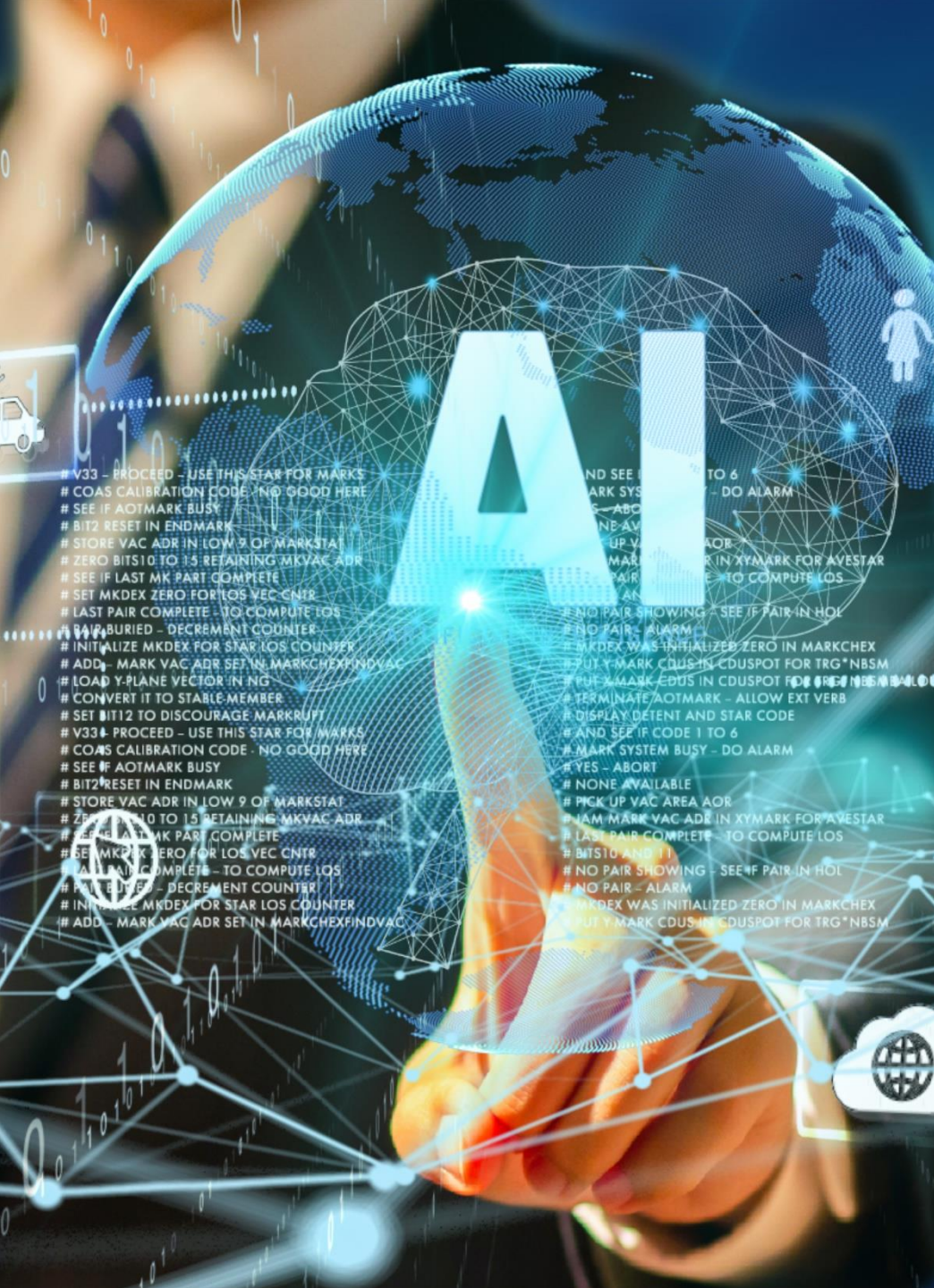
Navrhují **nápady, metodiku nebo pracovní plány** pro nové projekty

Vytvoří **odpověď na požadavek** (e-mail, nárok, dokonce i poptávku RfP)

Převádí dokumenty do jiného formátu (např. Word do PowerPointu)

Předpokládaný průběh připravované regulace EU pro AI – AI Act





KB: Základní případy využití AI

MACHINE LEARNING - PREDIKTIVNÍ MODELOVÁNÍ

Předpovídá potřeby a preference klientů

Pomáhá předcházet odchodu klientů

Pomáhá předcházet podvodům

VISION & SPEECH AI - KONVERZE OBSAHU A ANALYTIKA

Převádí dokumenty na text (OCR)

Přepisuje hovory do textu

Rozpoznává vybrané obrázky pro případy předcházení podvodům

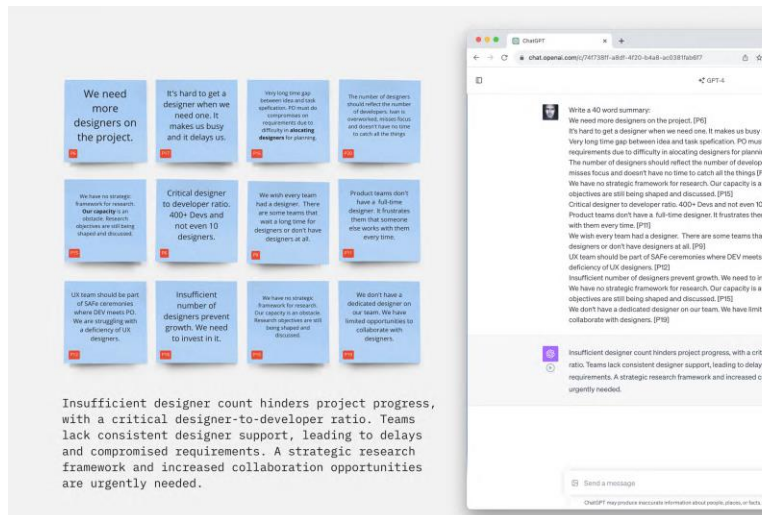
Řídí kategorizaci a vyhledávání

GENERATIVE AI (BOTS, LLMs) - CHATBOT / VOICEBOT RUBY

Pomáhá klientům s přihlášením do internetového bankovníctví

Rozumí požadavku klienta, propojí klienta s nejvhodnější skupinou CC

KB: AI v designu produktů a služeb



VYTVÁŘENÍ

Lepší efektivita tvorby až o
75% pro dávkové úpravy souborů
80% pro úpravy textů / UX copy
95% generování a úprava obrázků
99 % převodu textu na řeč ve
výukových programech



POROZUMĚNÍ

AI-schopnosti moderních nástrojů
Analýzy, syntézy, klíčová témata
UX testy prototypů řízené AI
Efektivita lepší až o 75 %

České úrokové sazby se stabilizovaly
Centrální bankéři v ČR udržují základní
sazbu na úrovni 7 %, a to i přesto, že
spotřebitelská inflace se dostala
nad 16 %. Důvodem je centrálními bankéři
očekávané snížení míry inflace v příštím
roce. A to i z důvodu ekonomického
zpomalení. Základní úroková sazba ČNB
by měla podle našeho základního
scénáře zůstat po celý rok 2023 na
současné úrovni, případně trochu níže.

Z 93 slov...

České úrokové sazby se stabilizovaly.
V ČR je základní sazba ČNB 7% při inflaci
16%. V 2023 se očekává její setrvání či
mírný pokles kvůli predikovanému
snížení inflace.

...bude 26 slov!

VÝSLEDNÝ SOULAD

Obsah lépe přizpůsobený identitě a
positioningu značky společnosti
Sjednocení prvků napříč všemi
kanály, přitom jedinečný obsah
Více možností k uspokojení klienta



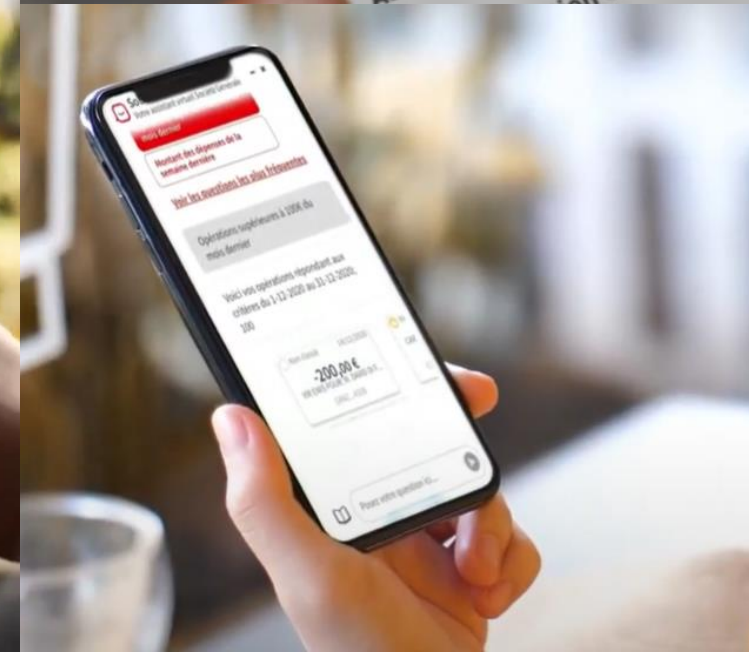
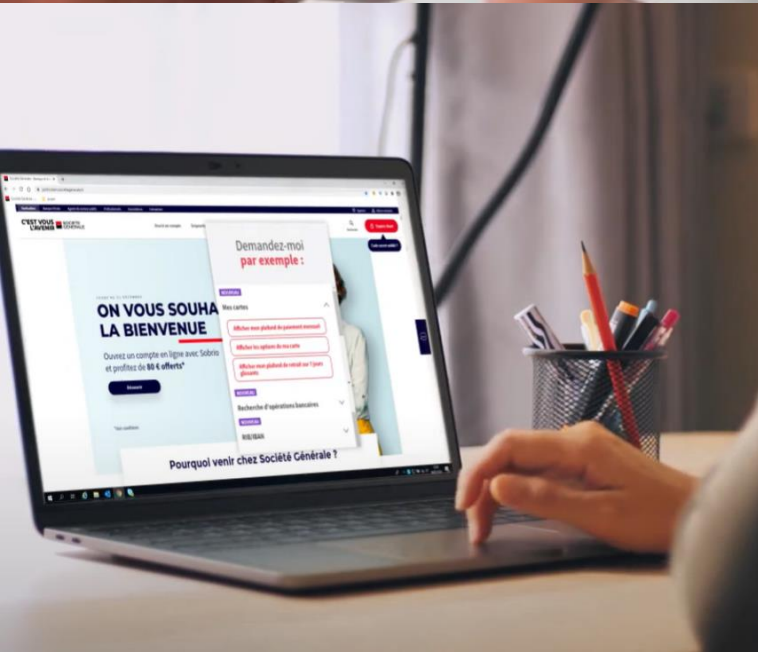
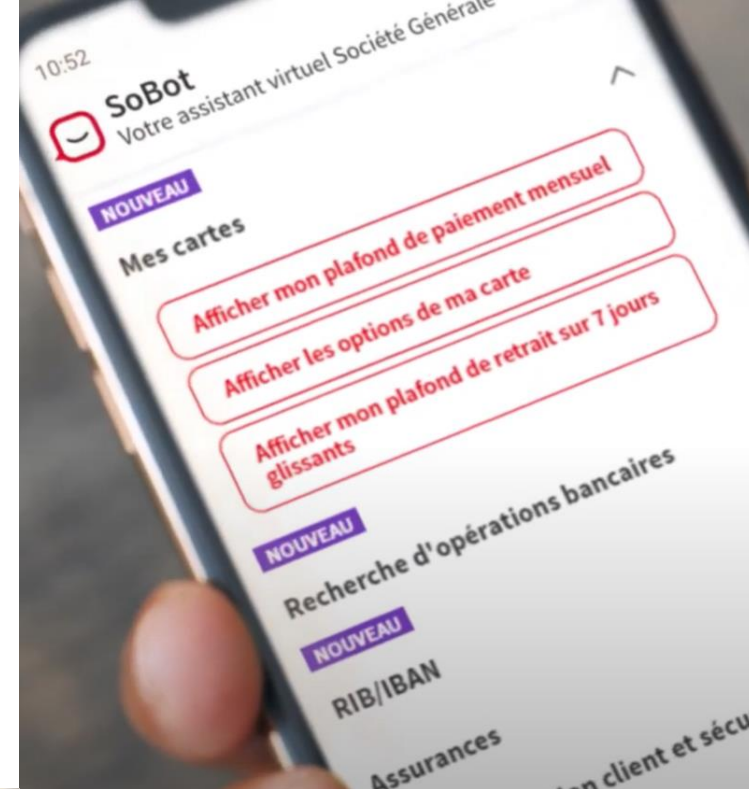
SG: SoBot chatbot

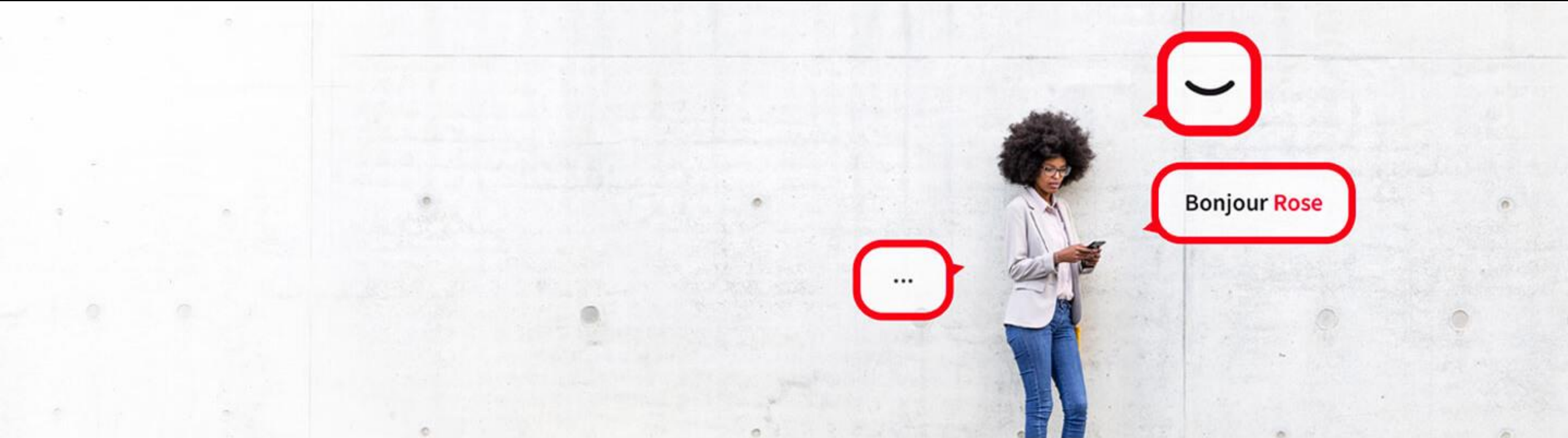
Zjednodušení a vylepšení CX snížením počtu nutných kroků díky poskytnutí funkce chatu klientovi

Navigace v mobilní aplikaci nebo internetovém bankovníctví za účelem nalezení funkce, dokumentu, produktu nebo jejich kombinace

Úspora čas našich zákazníků, zejména pro každodenní bankovníctví, podporuje 24/7 všechny zákazníky napříč digitálními kanály, a to i mimo běžnou otevírací dobu banky

Responzivní | Přesný | Odpovídá i na složitější dotazy





Zefektivňujeme proto, abychom našim klientům
poskytli ještě **lepší zážitek a služby**

Důvěru jako hlavní aktivum banky je třeba
neustále pečlivě chránit

Nové profese se rodí průběžně s tím, jak se
používání umělé inteligence vyvíjí
(schopnost správné tvorby dotazů začíná být velmi ceněnou disciplínou)



**BUDOUCNOST
JSTE VY**  **KB**



Martin SLADECEK

Leader of Digital Strategy

Komerční banka

E-mail: martin_sladeczek@kb.cz

LinkedIn: www.linkedin.com/in/sladeczek

Twitter: @sladeczek_martin

