

£ €
\$ ¥



颠覆银行业

银行业和金融市场的认知未来

IBM 商业价值研究院

执行报告

银行业和 Watson

IBM 银行和金融市场

企业若要从当今的环境中脱颖而出，需要适应日益复杂、瞬息万变的市場，改善运营状况和企业各个职能部门之间的协作，培养出更加卓越的领导力和优质的人才，管理好持续的变革并发掘根植于数据中的新的可能性。如欲了解有关 IBM 银行业解决方案的更多信息，敬请访问 ibm.com/banking。如欲了解有关金融市场解决方案的更多信息，敬请访问 ibm.com/financialmarkets。

IBM Watson

Watson 是一种支持人与计算机之间新型合作关系的认知系统，该系统可提高和扩展人类专业知识。如欲了解有关 IBM Watson 的更多信息，敬请访问 ibm.com/Watson。

金融服务转型

对于银行和金融市场，认知计算时代已经到来，而且它有着巨大的潜力，可以彻底改变整个行业。认知系统可以充分发挥新时代的快速创新和发展的能力，因此可以帮助机构进行转型，不仅要往数字银行发展，还会进一步提升客户体验，发掘新的洞察力并改善及时决策的质量。我们的研究表明，银行业领导者已准备好接受这种开创性的技术并对认知能力进行投资，从而实现金融服务转型。

执行摘要

面临着经济、社会和行业影响力方面的剧变，金融服务业必将迎来一次具有里程碑意义的变革。许多银行的利润在降低，同时它们还面临着其他压力，需要重新评估在复杂监管要求下其运营模式是否合适。¹此外，银行业的消费者变得越来越聪明，其需求也日益增长，银行在以消费者为中心的同时还要与持续、日益复杂的安全威胁作斗争，而且银行与非传统参与者的竞争人愈演愈烈。

与此同时，金融机构必须管理各种来源的大量数据，这些数据潜藏了可纠正部分问题的洞察力。遗憾的是，它们不能自行挖掘数据的全部价值。如同洞察力的潜力随着数据的不断增加而增长一样，管理这种数据的挑战性也是如此。

认知计算的进步有助于金融机构管理这种不断增加的数据量，同时利用这些数据来发掘更高洞察力。基于认知的系统有助于构建知识，了解自然语言并提供有置信度的响应。他们可以快速定位，识别新的模式和洞察力——这些模式和洞察力与银行和金融市场部门的活动紧密相关。确实，认知能力可帮助金融机构优化其覆盖范围内的数据中的价值，相对于不能接入相同数据的新市场进入者，这可是领先优势。

79%

熟悉**认知计算**的银行业高管认为认知计算在**企业的未来**中将扮演关键角色。

89%

熟悉**认知计算**的银行业高管认为认知计算将会在银行业中扮演**颠覆性角色**。

88%

熟悉认知计算银行业高管打算**对认知能力进行投资**。

我们的研究表明，认知解决方案已帮助金融机构开辟新的领域。在“您的认知计算未来”报告发表后，我们根据 2015 年初期进行的研究发起了针对特定行业的一系列新的研究。（如需获取针对近 100 名银行业高管进行调查的研究的更多信息，请参见“研究方案和方法论”部分）。我们审查了金融机构当前和未来的多种应用，并对那些开始认知之旅的机构提出了建议。

我们还提供基于银行业高管的洞察力，这些高管了解认知能力如何帮助扩展当前的创新和发展领域。这些领导者认识到实现银行和金融市场转型的可能性，而且他们已准备好利用认知能力。

克服行业阻力

传统金融机构对于当今快速变化的世界的挑战特别敏感，而且它们正面临着前所未有的持续颠覆。根据 2013 年的一项研究表明，银行业最容易受到千禧一代的颠覆，其中三分之一的千禧代受访者甚至预测他们在五年后将根本不需要银行。²

从运营和监管方面的挑战到日益激烈的竞争，目前许多强大的力量正在重塑和改变金融服务市场：

实施的压力：很多银行的利润一直停滞不前。许多金融机构均经历了具有挑战性的商业环境，他们不得不一方面降低成本，一方面提高资本回报率。³

法规的复杂性：金融机构的监管环境日益复杂，而且需要承担相关的合规成本。基于这一点，超过一半的美国高管和超过三分之一的欧洲高管将监管合规性作为投资的一项优先考虑事项。⁴

安全威胁的严重性：2014 年的一项研究表明，银行遭遇欺诈的概率一直在上升，尤其是信用卡欺诈。⁵ 因为金融欺诈和网络攻击在本质上变得日益复杂和多样化，企业需要创新性解决方案来更好地管理安全、检测欺诈和降低风险。

认知计算是什么？

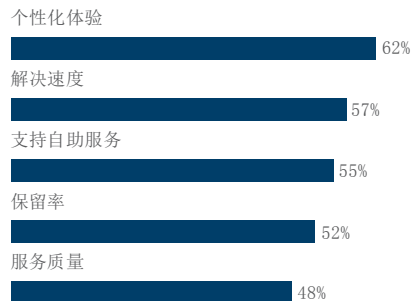
认知计算解决方案可提供各种能力，包括：

- 从各种结构化和非结构化信息中学习和构建知识
- 了解自然语言并更自然地与人进行互动
- 捕获优秀员工的专业知识，迅速传授给其他人员
- 提高专业人士的认知过程，从而改善决策
- 提高整个企业的决策质量和一致性



互动

认为他们所在企业在交付客户服务方面并不具备竞争力的银行业高管所占百分比（根据服务领域）



客户的刺激：当今的客户需要随时随地使用的个性化银行服务。要交付无缝客户体验，银行不仅仅需要发掘客户洞察力。根据 IBM 商业价值研究院的一项近期银行业创新报告，大多数银行业领导者均意识到客户洞察力在创建高价值产品方面的重要性。⁶

颠覆性竞争：根据 IBM 商业价值研究院近期的另一项研究，大多数银行业高管认为来自行业外的竞争会加剧。⁷ 金融科技领域（Fintechs）的创业公司等新的市场进入者使竞争更激烈，同时也带来了合作机会。举例来说，一些公司可提供移动银行服务。比如 Simple 与 FDIC 承保的大型银行一起处理银行职能和保管客户存款。⁸

从颠覆到专营

很明显金融机构的运营环境相当混乱。虽然挑战金融业的各种力量在本质上是不同的，但我们仍然从中识别出与客户沟通和互动、创新和发现、决策和信任有关的几大关键主题。

为了在不断变化的现状中生存，银行和金融服务领导者必须在数据处理方面更为灵活。我们建议他们从提高其互动、发现和决策能力开始（见图 1）。增加互动有助于改善沟通和协作，进而支持更多定制和有效的服务。新的发现工具和能力可以发掘数据中隐藏的洞察力，从而促进创新产品和服务的开发。最后，更准确和及时的决策能力可为客户提供更多个性化建议，并改善风险、安全、欺诈检测方面的决策。

图 1

为了与挑战行业的力量作斗争，金融机构需要改善其互动、发现和决策能力



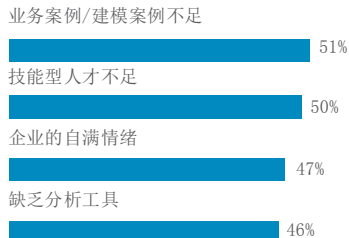
来源：IBM 商业价值研究院。

互动：当今的消费者均在多个渠道寻求高度个性化、方便且一致的服务。尽管在我们的调查中，绝大多数银行业高管（近乎 70%）了解这些需求，但其中很多人难以交付这些服务。事实上，62% 的银行业高管认为，他们所在的机构并不能有效交付个性化服务，而 55% 的银行业高管不能提供成功的自助选项。除此之外，57% 的银行业高管对于他们所在企业的高效全面处理客户问题的能力并不满意，而 52% 的银行业高管对于他们的客户保留率表示不满。



发现

追求颠覆性创新时将以下各项纳入关键挑战的银行业高管所占百分比



决策

超过一半的银行业高管对于降低成本和日常运营方面的决策并不自信



发现：我们的调查数据显示，大多数银行在追求产品和服务创新方面表现积极。然而，银行业高管将业务案例或建模技能不足、人力资源不足、企业的自满情绪以及缺乏分析工具视为其在追求颠覆性创新时面临的最大挑战。为了与更小、更灵活对手竞争，银行需要大幅提升将数据转化为洞察力的能力，并使用这些洞察力来开发与客户需求、需求和期望更为一致的产品。

决策：一份美国联邦储备报告指出，落后银行的共同问题是战略决策不善。⁹ 我们的调查显示，超过一半的银行业高管对于其所在企业在降低成本和日常运营方面的决策并不自信。一个潜在的原因可能是，许多企业被迫根据不完整的信息做出决策，因为它们缺少自行优化大量数据所需的工具。

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_39081

