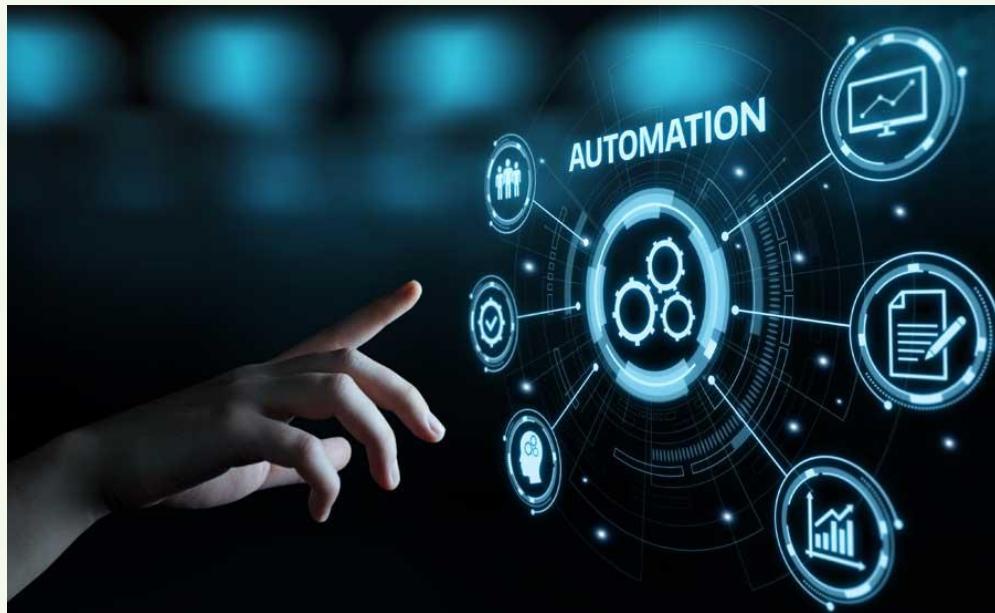


نقش اتوماسیون در مقیاس پذیری شرکت‌های مدیریت ثروت



با پیشرفت روزافزون فناوری اطلاعات و ارتباطات، نسل جدیدی از مشتریان پدید آمده‌اند که نیازهایشان تحت تاثیر این فناوری مهم است. مدیریت ثروت به عنوان یکی از بخش‌های اصلی خدمات مالی می‌باشد با پیشرفت فناوری، تجربه خدمات سریع‌تر و راحت‌تری را به مشتریان خود ارائه کند. طبق اعلام مک‌کینزی، شرکت‌های مدیریت ثروت بدون بهره‌گیری از تحول دیجیتال بر چالش‌هایی که در محیط کسب و کار با آن روبرو می‌شوند غلبه کند.

آمارها نشان می‌دهد که شرکت‌های مدیریت ثروت هنوز با نسبت هزینه به درآمد بالا دست و پنجه نرم می‌کنند. بازیگران این صنعت فعالانه در تلاش برای افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌هایشان با شناسایی امکان خودکارسازی فرآیندها هستند. در این راستا، یکی از اهرم‌هایی که به شرکت‌های مدیریت ثروت کمک شایانی می‌کند، "اتوماسیون شناختی"^۱ است.

اتوماسیون شناختی پردازش سریع‌تر را با درک زبان طبیعی، خودآموزی و توانایی رسیدگی به سناریوهای داده‌های بدون ساختار را امکان‌پذیر می‌سازد. در اتوماسیون شناختی، اسناد غیر استاندارد به شیوه‌ای منسجم مدیریت می‌شوند و تصمیم‌گیری براساس قوانین پیچیده و تعاملات ترکیبی با چندین سیستم امکان‌پذیر می‌شود. در حالیکه اتوماسیون فرآیند رباتیک (RPA) به طور گسترده در شرکت‌های مدیریت ثروت استفاده می‌شود، بازیگران بالغتر در این اکوسیستم، به آرامی اما پیوسته به سمت به کارگیری اتوماسیون شناختی حرکت می‌کنند. به طور کلی، اتوماسیون در مقیاس بزرگ در سراسر شرکت‌ها به غلبه بر ناکارآمدی فرآیند، کاهش نرخ خطا، بهبود بهره‌وری و عملکرد، کنترل عدم استانداردسازی فرآیند/جریان کار، و افزایش سرعت و دقت با توانایی مدیریت حجم بالاتر کمک می‌کند.

شرکت‌ها باید رویکردی کل‌نگر در سطح سازمانی برای اتوماسیون داشته باشند. اتوماسیون باید یک نیاز تجاری و مبتنی بر تجربه کاربر نهایی بر اساس قابلیت‌ها و راه حل‌های موجود باشد. مدیران ثروت هم‌چنین می‌توانند از تجزیه و تحلیل‌های پیشرفته برای استفاده از داده‌های شخصی و ارائه خدمات متناسب‌تر به مشتریان خود استفاده کنند. تجزیه و تحلیل پیشرفته، همراه با هوش مصنوعی و یادگیری

^۱ Cognitive Automation

ماشین، می‌تواند داده‌ها را برای مشتریان به بینش تبدیل کند. نرم افزارهای مدیریت ثروت با قابلیت هوش مصنوعی این بینش‌ها را از طریق داشبوردهای تعاملی ارائه می‌دهند. برنامه‌های کاربردی ابری نیز می‌توانند انعطاف‌پذیری و مقیاس‌پذیری بیشتری را با توجه به اندازه داده‌ها و تعداد مشتریانی که مدیریت می‌شوند، فراهم کنند. طبق گزارش دیلویت، شرکت‌های مدیریت ثروت از فناوری بلاکچین نیز استفاده‌های فراوانی می‌پرند. فناوری بلاکچین می‌تواند مزایای بالقوه زیادی از جمله بهبود شفافیت، امنیت و کاهش هزینه‌ها برای بخش مدیریت ثروت داشته باشد.

لازم به ذکر است که اتوماسیون و به کارگیری آخرین فناوری‌ها در شرکت‌های مدیریت ثروت، گاهی می‌تواند کارکنان را تهدید به ازدست دادن شغل خود کند. این امر ممی‌تواند منجر به مقاومت آن‌ها در برابر تغییرات شود. به همین منظور، شرکت‌های مدیریت ثروت می‌بایست آموزش‌های کافی برای پذیرش تغییرات را به کارمندان خود ارائه نمایند.

هنگامی که به تعریف مجدد فرآیندهای مدیریت ثروت فکر می‌کنیم، به نظر می‌رسد تعالی فرآیندها یک تمایز کلیدی باشد. تعالی فرآیندها در حقیقت بازتعریف روشی است که شرکت‌ها برای مشتریان خود به واسطه آن ارزش خلق می‌کنند. شرکت‌ها باید درک کنند که بهره‌وری تنها زمانی امکان پذیراست که تکنیک فرآیند کاوی ارزیابی کارابی تمام فرآیندهای موجود از جمله پذیرش مشتری، جذب مشتری، و پروفایل ریسک، همراه با سفارشی‌سازی خدمات اجرا شود.

استقبال از تعالی فرآیند مسیری است که دارای مراحل مختلفی است. هر مرحله نقش خاصی را ایفا می‌کند. فرآیند کاوی بدون تجزیه و تحلیل داده‌ها امکان پذیر نیست. داده‌ها نقش مهمی در شکل دادن به این مسیر را دارند. کل مسیر را می‌توان به طور کلی به چهار مرحله زیر طبقه‌بندی کرد:

مرحله اول: کشف

تجزیه و تحلیل فرآیندهای مبتنی برداده، ناسازگاری‌های فرآیند را که پایه و اساس مرحله کشف هستند، شناسایی می‌کنند. در طول این تجزیه و تحلیل برای مشتریان، قابلیت‌های گزارش‌دهی به طور مناسب مورد بررسی و بازبینی قرار می‌گیرند.

مرحله دوم: تجسم مجدد

شرکت‌های مدیریت ثروت اغلب به تجزیه و تحلیل داده‌های بزرگ که بر روی پلتفرم‌های ابری پیاده‌سازی می‌شوند، وابسته هستند تا بتوانند فرآیندها را مورد تجسم مجدد قرار دهند.

مرحله سوم: اتوماسیون

فرآیندهای مناسب برای اتوماسیون با کمک تکنیک‌های تفکر طراحی شناسایی می‌شوند. در این مرحله این مسئله مورد بررسی قرار می‌گیرد که آیا از نظر فنی امکان خودکارسازی فرآیند وجود دارد یا خیر.

مرحله چهارم: تحلیل بازخورد

این مرحله شامل نظارت بر همه آن فرآیندهای تغییر یافته پس از اتوماسیون از طریق برنامه‌های بهبود مستمر مشخص، و اندازه‌گیری متناوب KPI‌های تجاری می‌شود. هم‌چنین، این مرحله نشان می‌دهد که آیا نتیجه برنامه تحول اتوماسیون مطابق انتظارات ذینفعان است یا خیر.

با توجه به مطالب فوق، می‌توان گفت که اتوماسیون کاربرد گسترده‌ای در مدیریت ثروت دارد و موارد استفاده زیادی برای استفاده از اتوماسیون وجود دارد. جدول زیر حوزه‌هایی را که می‌توان اتوماسیون را به کار گرفت، نشان می‌دهد.

	جستجوی مشتری	تعامل با مشتری	حضور مشتری	پروفایل مشتری
ارائه خدمات مشاوره هوشمندانه‌تر	تحلیل و پژوهش	مدیریت حساب مشتریان	پردازش و تسویه حساب	اصلاح حسابها
مدیریت اسناد	مدیریت عملکرد	انطباق با مقررات	پردازش صورت‌حساب مشتری	دفاتر کل / حسابداری
گزارش‌گیری مشتری	ارائه خدمات مالیاتی	گزارش‌گیری مدیریتی	گزارش‌گیری مالی	

باید درک کرد که اتوماسیون برای شرکت‌های مدیریت ثروت به عنوان یک توانمندساز عمل می‌کند. در این راستا، مشاوران مالی هسته اصلی شرکت‌های مدیریت ثروت می‌باشند. استقرار اتوماسیون شناختی به بهبود بهره‌وری و کارایی مشاوران کمک می‌کند.

پذیرش گردش کار هوشمند به شرکت‌های مدیریت ثروت کمک می‌کند تا به کاهش هزینه دست یابد، با الزامات نظارتی مطابقت داشته باشند، با سرعتی سریع نوآوری کنند و نیز تجربه مشتری را بهبود بخشنند.

استراتژی‌های کلیدی که شرکت‌های مدیریت ثروت می‌توانند برای پذیرش تغییرات اتخاذ کنند، شامل موارد زیر می‌شوند:

- شناسایی استراتژی رقابتی ذاتی شرکت و طراحی پیشنهادی که پیشنهادات فروش منحصر به فرد آن را به ارمغان می‌آورد.
- اعتبارسنجی مجدد و غربالگری فرآیندهای موجود، و اتخاذ رویکرد ناب پذیرش نوآوری و همکاری با سایر بازیگران اکوسیستم فین‌تک
- تمرکز بیشتر بر روی شخصی‌سازی خدمات با استفاده از هوش مصنوعی و یادگیری ماشین برای تقویت و غنای داده‌ها و قابلیت‌های تجزیه و تحلیل
- طراحی مجدد مدل عملیاتی با درنظر گرفتن سازمان، افراد، فرآیند و فناوری

منابع

- <https://www.fintechweekly.com/magazine/articles/efforts-to-scale-up-wealth-management-firms-with-automation>
- <https://research.aimultiple.com/digital-transformation-wealth-management/>