

Thay đổi cuộc chơi:

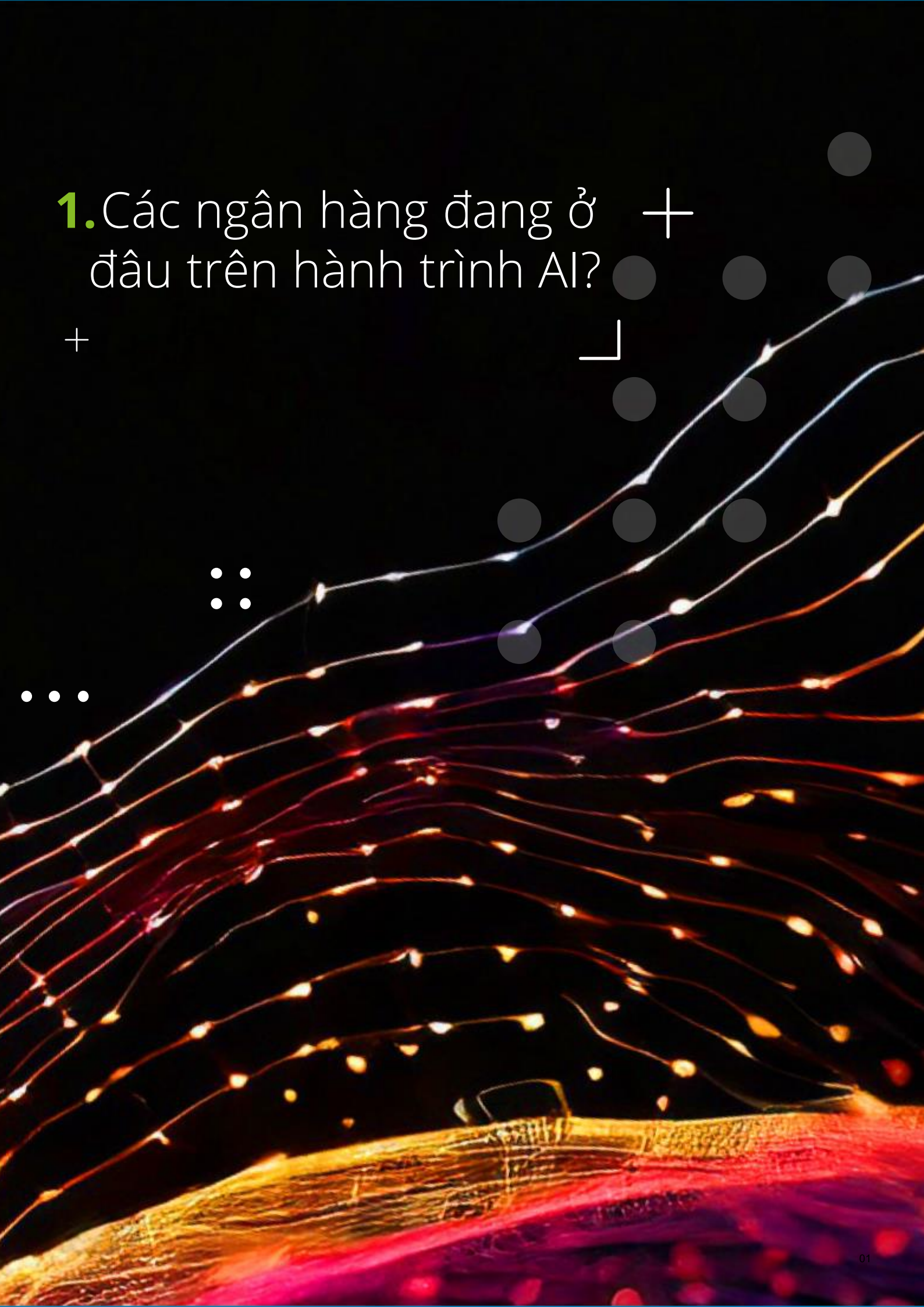
Tác động của trí tuệ nhân tạo (AI) đến lĩnh vực ngân hàng và thị trường vốn

Nội dung⁺

┌ Tổng quan: Các ngân hàng đang ở đâu trong hành trình AI?	01	┐
AI có thể tác động như thế nào đến lợi nhuận và bằng cách nào?	04	
Bức tranh về lĩnh vực ngân hàng và thị trường vốn sẽ thay đổi như thế nào và ai sẽ thành công?	10	
Generative AI có gì đặc biệt và công nghệ này đang hướng tới điều gì?	14	
Ngân hàng sẽ tích hợp AI vào chuỗi giá trị bằng cách nào?	17	
Những rủi ro nào cần được quản lý và thông qua phương thức nào?	23	
Đâu là những cân nhắc chính để ứng dụng an toàn và hiệu quả? Nguyên tắc thành công	26	
Làm thế nào để bắt đầu áp dụng, mở rộng quy mô và thúc đẩy việc ứng dụng?	28	
Liên hệ	31	
└ Chú thích	32	└



1. Các ngân hàng đang ở đâu trên hành trình AI?



1. Các ngân hàng đang ở đâu trên hành trình AI?

Trí tuệ nhân tạo có thể sẽ quyết định người thắng và kẻ thua trong lĩnh vực ngân hàng và thị trường vốn trong 05 năm tới. Một hành trình vừa mới bắt đầu.



Trí tuệ nhân tạo (AI) đã hiện diện và đang định hình một thế giới rộng lớn hơn - nơi các ngân hàng đang hoạt động. Trong ngành ô tô, Tesla và các hãng khác đã đưa công nghệ AI vào các chức năng hỗ trợ lái xe tinh vi, với một mục tiêu cuối cùng chính là các phương tiện tự lái hoạt động trên các con đường công cộng.¹ Ngành khoa học đời sống cũng đã và đang nhận được giá trị của AI trong công tác nghiên cứu thuốc và khám phá các phân tử mới, vì đã có nhiều thông tin hữu ích được rút ra từ các tập dữ liệu khổng lồ một cách nhanh chóng hơn, xử lý dữ liệu và tự động hóa quy trình làm việc hiệu quả hơn, và biến những thông tin hữu ích thành hành động giúp nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh - từ phân tử đến thị trường.² Trong lĩnh vực an ninh công cộng, ví dụ tại Vương quốc Anh, cảnh sát Thủ đô Luân Đôn đã thử nghiệm camera nhận dạng khuôn mặt trực tiếp (LFR)³ ở một số khu vực cụ thể, để đẩy nhanh việc xác định các cá nhân mà cảnh sát đang tìm kiếm. Xây dựng quy định pháp lý liên quan việc sử dụng AI đang ngày càng trở nên phổ biến là thách thức liên tục cho các nhà lập pháp, ví dụ như Đạo luật AI Liên minh châu Âu nhằm bảo vệ sức khỏe, an toàn, các quyền cơ bản, dân chủ và pháp quyền, và môi trường trước những tác động tiêu cực tiềm ẩn - song song vẫn đảm bảo hỗ trợ đổi mới, đặc biệt đối với các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) của châu Âu.⁴

Trong bối cảnh xã hội phát triển như hiện nay, AI không còn là công nghệ mới đối với lĩnh vực ngân hàng và thị trường vốn. AI đã được ứng dụng vào sản xuất trong nhiều năm cho một số chức năng cụ thể, bao gồm giao dịch thuật toán và giám sát giao dịch. Tuy nhiên, sự xuất hiện của AI tạo sinh (GenAI) đánh dấu một kỷ nguyên mới, khiến số lượng trường hợp sử dụng tiềm năng bùng nổ và mang lại nhiều lợi ích cho lực lượng lao động.

Xem xét triển vọng của lĩnh vực này một cách tổng quan trong những năm tới, sự bất ổn về kinh tế vĩ mô và địa chính trị sẽ tiếp tục là từ khóa được nhắc tới. Khó có thể dự đoán được các sự kiện nào trong tương lai mờ mịt. Tuy nhiên, các chuyên gia tại Trung tâm nghiên cứu dịch vụ tài chính Deloitte Toàn cầu nhận định rằng, trong khoảng thời gian năm năm tới, AI chính là cơ hội lớn nhất có thể kiểm soát được để các bên tham gia trong lĩnh vực này nâng cao năng lực cạnh tranh.

Hiện nay, AI cho phép các ngân hàng giải quyết các thách thức ở quy mô lớn theo cách mà trước đây sẽ cần nhiều nhân sự hơn. Nếu một chức năng cụ thể trong ngân hàng có thể được thực hiện hiệu quả hơn hoặc nhanh hơn khi có thêm 100 nhân sự đã qua đào tạo, khả năng cao AI có thể tạo ra những thay đổi đáng kể cho chức năng đó. AI cung cấp bổ sung năng lực vận hành to lớn, cùng với chi phí cận biên thấp so với việc tuyển dụng số lượng nhân sự có năng lực tương đương để xử lý.

Nhưng quan trọng hơn thế, cuộc chơi mà các bên tham gia đang cạnh tranh có khả năng sẽ thay đổi. AI đang ở ngưỡng cửa của một cuộc chuyển đổi mô hình. Thông qua các công việc chúng tôi triển khai với các ngân hàng trên khắp thế giới, chúng tôi nhận thấy các đơn vị dẫn đầu trong công cuộc đổi mới đã có bước chuyển trong việc sử dụng AI - từ nhận định AI là một 'công cụ chiến lược' (đẩy nhanh việc thực hiện kế hoạch kinh doanh hiện tại) sang đưa AI trở thành 'yếu tố quyết định của chiến lược' - những chiến lược mà hoạt động kinh doanh trong tương lai được lập kế hoạch dựa trên những năng lực mới AI. JP Morgan Chase, ngân hàng đứng đầu về Evident Insights AI Index (chỉ số đánh giá mức độ sẵn sàng của các ngân hàng trước làn sóng chuyển đổi sắp tới mà AI sẽ mang lại) trong năm thứ hai⁵, hiểu rõ tác động chuyển đổi mà AI có thể mang lại và có kế hoạch đầu tư cho AI với ngân sách hàng năm từ 1 tỷ USD trở lên.⁶

Hiện nay, AI cho phép các ngân hàng giải quyết các thách thức ở quy mô lớn theo cách mà trước đây sẽ cần nhiều nhân sự hơn.

Quan trọng là, chúng tôi không nhìn thấy việc AI thay thế con người trong lực lượng lao động ở quy mô lớn. Thay vào đó, AI hỗ trợ lực lượng lao động và giúp nâng cao năng lực và chất lượng xử lý công việc một cách đáng kể. Theo đó, vai trò của nguồn nhân lực trong lực lượng lao động sẽ được nâng lên cấp cao hơn, tập trung nhiều hơn vào việc thiết kế, giám sát và quản lý các trường hợp phát sinh, cũng như có nhiều không gian hơn cho các vị trí liên quan đến vai trò cần trí tuệ cảm xúc của con người như thiết lập/tăng cường quan hệ, giao tiếp với khách hàng.

Trong lĩnh vực tài chính, chúng ta đang thấy giá trị AI được nẩy mầm. Bloomberg là một trong những công ty đầu tiên công bố đào tạo mô hình của riêng họ - BloombergGPT cung cấp công cụ để người dùng truy vấn và tương tác với dữ liệu tài chính phức tạp bằng ngôn ngữ tự nhiên.

Quan trọng là,
chúng tôi không
nhìn thấy việc
AI thay thế
con người
trong lực lượng
lao động ở
quy mô lớn

+

Lĩnh vực dịch vụ tài chính Ví dụ trong ngành về khả năng nâng cao AI

Ngân hàng bán lẻ

NatWest đã **giảm tỷ lệ gian lận xuống 6%** (19% xuống 13%) so với tổng mức trong ngành tại Vương quốc Anh, bao gồm giảm 90% gian lận khi mở tài khoản kể từ năm 2019, tất cả đều góp phần giảm chi phí hoạt động. Về mặt doanh thu, họ đã đạt được mức tăng trưởng gấp 5 lần tỷ lệ nhấp chuột (click-through) cho vay được cá nhân hóa dựa trên các ưu đãi tùy chỉnh nhu cầu khách hàng.⁷

Giảm 32% nợ quá hạn thẻ tín dụng (Brighterion, Mastercard).⁸

Doanh nghiệp và giao dịch ngân hàng

Các ngân hàng Vương quốc Anh **đã tự động hóa hoàn toàn quy trình bảo lãnh khoản vay lên tới 100.000 USD (đã có những khoản vay lên đến con số 250.000 USD)**.⁹

JPMorgan Chase đã phát triển mô hình GenAI để phân tích các tuyên bố từ Cục Dự trữ Liên bang Hoa Kỳ để xác định bản chất của các tín hiệu chính sách.¹⁰

Citigroup sử dụng GenAI để đánh giá tác động của các quy tắc mới về vốn của Hoa Kỳ.¹¹

Goldman Sachs đang thực hiện nhiều dự án tích hợp GenAI vào hoạt động kinh doanh của mình. Trong đó các dự án ở giai đoạn trưởng thành nhất bao gồm viết code với các lệnh bằng tiếng Anh và có thể tạo ra các tư liệu.¹²

Morgan Stanley sử dụng học máy (machine learning) để xác định các ý tưởng đầu tư được cá nhân hóa và đề xuất "Hành động tốt nhất tiếp theo".¹³

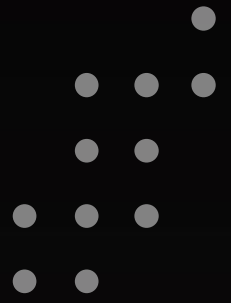
Ngân hàng đầu tư (IB) và thị trường vốn

Năng suất của toàn bộ ngân hàng đầu tư dự kiến **tăng 27%** và **năng suất của nhân viên tư vấn tại quầy tăng 27%-35%** vào năm 2026.¹⁴

Bảo hiểm

Năng suất của nhóm bảo lãnh tại một công ty bảo hiểm chuyên biệt đã **tăng lên 113%** nhờ sử dụng quy trình làm việc có sự hỗ trợ của GenAI cho việc thẩm định các yêu cầu bảo hiểm liên quan đến các chính sách tùy chỉnh.¹⁵

2. AI có thể tác động
như thế nào đến lợi nhuận
và bằng cách nào?



2. AI có thể tác động như thế nào đến lợi nhuận và bằng cách nào?

Với những đơn vị đổi mới thành công, tỷ lệ chi phí trên doanh thu có thể tối ưu thêm 5-15% trong vòng 5 năm tới.

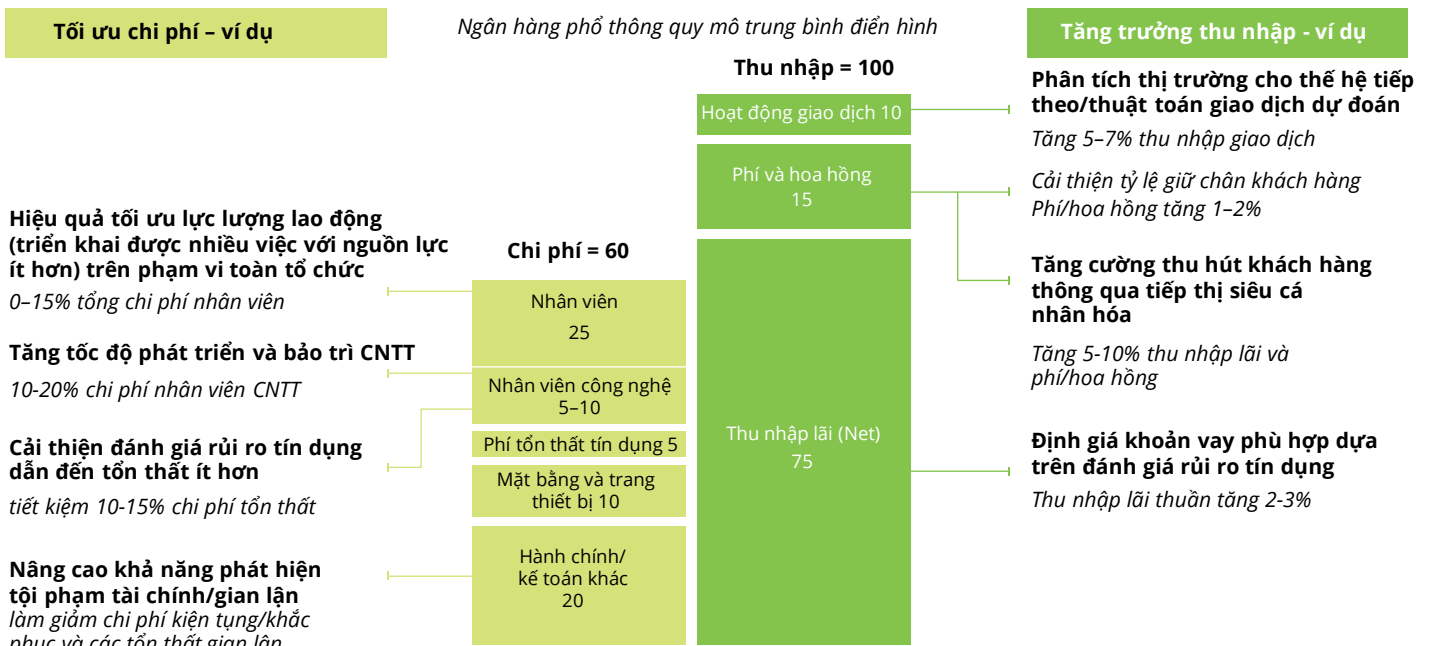
Sự cường điệu về AI trong ngành ngân hàng và thị trường vốn xuất hiện như xu hướng mới nhất - một chủ đề được thảo luận nhiều nhưng cuối cùng chưa giúp cải thiện lợi nhuận hoạt động một cách bền vững. Trong những năm gần đây, hầu hết các ngân hàng đã đầu tư vào các đổi mới chiến lược trong bối cảnh đám mây, dữ liệu và công nghệ số hóa đã và đang phát triển. Không phải tất cả các ngân hàng đều cải thiện lợi nhuận một cách đáng kể nhờ vào các khoản đầu tư này, đặc biệt là khi họ gắn các hệ thống và khả năng mới vào các nền tảng công nghệ hiện có, khiến chi phí và mức độ phức tạp gia tăng, trong khi các thành phần di sản cũ vẫn tiếp tục hoạt động.

Tuy nhiên, những ngân hàng đã biết cách ứng dụng các đổi mới trong tổ chức của họ sẽ tiếp tục vượt trội hơn với việc ứng dụng AI, tức là "người chiến thắng sẽ tiếp tục chiến thắng". Các sáng kiến đám mây, dữ liệu, phân tích và số hóa được triển khai thành công cung cấp năng lực nền tảng cho AI.

AI có khả năng sẽ đóng vai trò như một kênh trung gian giúp thúc đẩy tác động kinh doanh và tăng cường khả năng hiện thực hóa các giá trị. Chúng tôi sẽ xem xét điều này kỹ hơn tại phần sau của báo cáo này.

Cuối cùng, tầm quan trọng của AI đối với lĩnh vực này sẽ được đánh giá dựa trên mức độ mà sáng kiến AI giúp cải thiện lợi nhuận hoạt động bền vững. Ở đây, chúng tôi xem xét lợi ích tiềm năng AI mang lại dựa trên hồ sơ tỷ lệ chi phí/doanh thu điển hình hiện nay và các nhóm lợi ích AI dự kiến mang lại.¹⁶ Chúng tôi thấy tiềm năng AI mang lại có thể giúp tăng trưởng dương ở mức 5-7% trong 2-3 năm và 10-15% trong 5-7 năm. Quan điểm này được đưa ra dựa trên việc xem xét một loạt các ngân hàng và các tổ chức nhỏ hơn, linh hoạt hơn bao gồm cả những tổ chức có tỷ lệ chi phí/thu nhập (CIR) hiện nay đang ở mức cao sẽ tìm thấy cơ hội lớn hơn để đạt được mức tăng trưởng cao hơn trong phạm vi cải thiện 5-15%.¹⁷

Hình 1. Ví dụ về cắt giảm chi phí



Nguồn: © Nghiên cứu của Deloitte 2024. Để biết thông tin, vui lòng liên hệ với Deloitte Toàn cầu.

Lưu ý: Đây là một ước tính sơ bộ về quy mô dựa trên cấu trúc chi phí/thu nhập điển hình trong ngành và các ước tính phạm vi về tiềm năng của AI trong việc cải thiện hiệu suất ở các lĩnh vực cụ thể. Các ví dụ được đưa ra không đầy đủ. Chi phí tổng thể cho việc triển khai/vận hành AI và với mục đích giảm/điều chuyển nhân sự được xem xét, đồng thời lưu ý rằng những chi phí này có thể khác nhau đáng kể giữa các tổ chức. Cấu trúc chi phí/thu nhập được trình bày dựa trên dữ liệu thị trường của bên thứ ba từ Refinitiv, Factiva, Statista và các báo cáo thường niên của ngân hàng được lựa chọn đã công bố công khai có sẵn vào Quý 4/2023

Lợi ích sẽ đến từ đâu?

AI, bao gồm GenAI, có thể mang lại những lợi ích như:

- **Tăng cường hiệu suất** - tự động hóa các nhiệm vụ lặp đi lặp lại, giải phóng nguồn nhân lực cho các nghiệp vụ cần tương tác với khách hàng, phức tạp, đòi hỏi nhiều sự sáng tạo hơn.
- **Cải thiện độ chính xác** - xử lý một lượng lớn dữ liệu với độ chính xác cao hơn và ít lỗi hơn con người, từ đó giúp dự đoán và kết quả đầu ra có độ chính xác cao hơn.
- **Tăng cường cá nhân hóa** - phân tích sở thích và hành vi để thiết kế những trải nghiệm khách hàng, cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ cho khách hàng.
- **Dự đoán xu hướng** - đưa ra quyết định dựa trên dữ liệu, phát hiện xu hướng và dự đoán những thay đổi trên thị trường.
- **Sáng tạo** - tạo ra những khả năng mới để phát triển các sản phẩm, dịch vụ và mô hình kinh doanh thúc đẩy sự đổi mới và tăng trưởng.
- **Tiết kiệm chi phí** - hệ thống hóa các hoạt động vận hành, giảm thiểu lỗi và cải thiện việc đưa ra các quyết định, AI có thể giúp tiết kiệm chi phí và phân bổ nguồn lực hiệu quả hơn.
- **Bảo vệ** - nâng cao hiệu quả của công tác phòng ngừa tội phạm tài chính và giảm thiểu tổn thất.
- **Khả năng tiếp cận** - giúp các dịch vụ dễ tiếp cận hơn ở mức chi phí hợp lý hơn.

Tuy nhiên, do rủi ro AI và hàng lang pháp lý đang Phát triển, AI không có sự giám sát thích hợp của con người có thể không phù hợp cho:

- Các hoạt động trọng yếu, diễn biến nhanh, mà tại đó sự giám sát/can thiệp kịp thời của con người chưa khả thi.
- Các hoạt động phải tương tác trực tiếp với khách hàng /nhân viên đòi hỏi trí tuệ cảm xúc (EQ) của con người.
- Các hoạt động có độ nhạy cảm về quy định.

Theo quan sát của chúng tôi về ba chế độ chính để đạt được giá trị thông qua AI, cả ba chế độ này đều cần sự kết hợp sức mạnh của AI và con người:

1. Tập trung vào năng suất thông qua các trợ lý cá nhân;
2. Tập trung vào việc cải thiện chất lượng và hiệu suất quy trình thông qua các trợ lý chuyên môn; và
3. Thiết kế lại các quy trình quy mô lớn bằng cách sử dụng khả năng đa phương thức của AI.

Đại diện tiêu biểu (persona) của "chế độ trợ lý" cốt lõi, trong đó con người và AI tương tác để thực hiện các cải tiến hoạt động có thể mang lại tác động tài chính. Chúng tôi nhấn mạnh quan điểm rằng lợi ích trong cả ba chế độ đều đến từ việc kết hợp sức mạnh của con người và AI, chứ không phải thông qua việc sử dụng AI để thay thế con người trên quy mô lớn. Các tổ chức nên phát triển và tăng cường các kỹ năng của nguồn nhân lực để thúc đẩy quá trình ứng dụng AI và tạo ra giá trị từ AI.

Các chế độ này sẽ được tận dụng trong việc tạo ra giá trị trên toàn tổ chức tài chính.



Hình 2. Ví dụ về một số AI persona



Nguồn: © Nghiên cứu năm 2024 của Deloitte. Để biết thông tin, hãy liên hệ với Deloitte Global.

Giảm chi phí thông qua tối ưu hiệu suất và ngăn ngừa tổn thất

Việc hầu hết các ngân hàng xây dựng các kịch bản kinh doanh liên quan đến AI tập trung theo hướng cắt giảm chi phí không phải là điều khó dự đoán.¹⁸ Các sáng kiến theo định hướng này có khả năng cao sẽ được phê duyệt ngân sách, đồng thời có thể nhận thấy tác động nhanh hơn với lợi ích trực tiếp hơn nếu khoản đầu tư được triển khai. Khi AI có khả năng đảm nhận các nhiệm vụ ngày càng phức tạp mà trước đây vốn cần có sự tham gia của nhiều nhân sự, ngân hàng sẽ có nhiều không gian/cơ hội để triển khai được nhiều nghiệp vụ với ít nguồn nhân lực hơn với tốc độ nhanh hơn và hiệu suất tối ưu hơn.

Các chủ đề giảm chi phí chính có thể sẽ bao gồm:

1. Tăng tốc lực lượng lao động

Cách tiếp cận "lợi ích cận biên" để triển khai nhiều cải tiến năng suất trên toàn bộ lực lượng lao động. Ở cấp độ cơ bản nhất, việc này sẽ bao gồm tự động hóa các tác vụ lặp đi lặp lại như nhập liệu và phân tích dữ liệu, tìm kiếm và truy vấn, sản xuất dự thảo nhiều loại nội dung hoạt động (biên bản họp, thông tin liên lạc) và tóm tắt tài liệu lớn.

Đây là loại hỗ trợ hiệu suất "văn bản và hình ảnh" có lẽ liên quan nhiều nhất đến GenAI, đặc biệt là trong số những người dùng mới hơn.

Tuy nhiên, chúng tôi thấy rằng phạm vi tác động nhanh chóng mở rộng, với sự gia tăng của các trường hợp sử dụng đòi hỏi chuyên như môn quản trị và quản lý dữ liệu, cải thiện và khắc phục chất lượng dữ liệu, phát triển và phân tích mô hình.

Tăng tốc lực lượng lao động có thể sẽ yêu cầu nâng cao năng lực của lực lượng lao động với AI theo chiều rộng tương tự như cách trước đây lực lượng lao động trở nên thành thạo trong việc đánh máy, quản lý bảng tính, lịch và các chức năng khác mà trước đây chỉ có nhân sự chuyên môn thực hiện được.

Ứng dụng AI: nhiều công cụ GenAI độc quyền khác nhau đang được triển khai trong bộ phận phụ trách tuân thủ để tóm tắt các bộ tài liệu lớn do Chính phủ và cơ quan quản lý ban hành.¹⁹ Thao tác này giúp nhanh chóng cung cấp các luận điểm chính và thông tin chi tiết chính có sẵn cho các bộ phận phụ trách tuân thủ và nhân viên kinh doanh có vai trò tuyến đầu.

2. Chuyển đổi kỹ thuật

Cụ thể, để mang lại lợi ích cho các bộ phận công nghệ lớn của ngân hàng, GenAI đã có thể tạo và tối ưu hóa mã phần mềm, giảm thời gian viết mã (code), đồng thời cải thiện chất lượng. Vì nhiều kỹ sư phần mềm trong lĩnh vực công nghệ thông tin (CNTT) tại các ngân hàng thường tương đối thiếu kinh nghiệm và cần sự giám sát từ các kỹ sư giàu kinh nghiệm, các công cụ đồng hành về năng suất (co-pilot) GenAI có khả năng đẩy nhanh quá trình phát hành sản xuất và giảm bớt công tác bảo trì.

AI ứng dụng: một tổ chức có trụ sở tại Bồ Đào Nha đã triển khai một công cụ chuyển đổi được hỗ trợ bởi AI để chuyển đổi mã phần mềm từ các hệ thống cũ dựa trên COBOL cũ sang nền tảng mục tiêu Oracle để đẩy nhanh chương trình hiện đại hóa nền tảng cốt lõi. Công cụ chuyển đổi dựa trên mô hình ngôn ngữ lớn (LLM) tự động tạo ra tài liệu chức năng của mã COBOL cũ và tạo ra một sơ đồ siêu dữ liệu đích để đẩy nhanh việc lập thông số kỹ thuật và xây dựng nền tảng dữ liệu mới.

Trường hợp sử dụng thứ hai là khả năng của GenAI trong việc tiêu thụ hàng triệu dòng mã cũ không có tài liệu và nhanh chóng trích xuất các quy tắc/yêu cầu kinh doanh để đẩy nhanh quá trình hiện đại hóa. Các chuyên viên của Deloitte tận dụng những năng lực này để đẩy nhanh quá trình chuyển đổi của khách hàng và hiện đại hóa nội bộ các sản phẩm của chúng tôi.²⁰

Ví dụ về hiệu quả chi phí



3. Tránh tổn thất

Quản lý rủi ro, phòng chống gian lận, an ninh mạng, pháp lý và các bộ phận khác có nhiệm vụ bảo vệ thương hiệu có tiềm năng lớn để cải thiện thông qua AI. Các bộ phận này có xu hướng được cải thiện bằng cách đẩy nhanh các quy trình, mở rộng phạm vi quy trình và cung cấp các bộ dữ liệu đầu vào ở quy mô rộng hơn để cải thiện hiệu suất quy trình – tất cả những việc này AI đều có thể hỗ trợ. Cụ thể, các cải tiến quản lý rủi ro tín dụng được tăng cường bởi AI có thể giúp hạn chế suy giảm chất lượng khoản vay và cắt giảm chi phí xóa nợ. Các quy trình phòng chống gian lận và tội phạm tài chính (FinCrime) có thể được tăng tốc và mở rộng quy mô bằng cách sử dụng AI để xem xét một bộ dữ liệu đầu vào quy mô rộng hơn để khám phá những hiểu biết mới về các tác nhân và cuối cùng là giảm thiểu tổn thất.

AI áp dụng: Dự đoán kết quả pháp lý.

Một ngân hàng có trụ sở tại Trung Đông đang thử nghiệm một công cụ GenAI dựa trên các hợp đồng và kết quả kiện tụng trước đây. Công cụ này phân tích các hợp đồng và các tài liệu khác liên quan đến tranh chấp pháp lý và giúp đội ngũ pháp lý dự đoán tốt hơn các kết quả có thể xảy ra của các vấn đề pháp lý, cũng như chỉ rõ các rủi ro tiềm ẩn trong các hợp đồng mới.²¹

Tăng doanh thu thông qua các chức năng mới và cải thiện khả năng duy trì

Các tổ chức cũng có thể sẽ đầu tư theo hướng tăng trưởng doanh thu, dù hướng này sẽ khó khăn hơn hướng cắt giảm chi phí. Tăng trưởng doanh thu là một thách thức lớn đối với các ngân hàng do số lượng "cơ hội có ảnh hưởng" (opportunities to influence) tương đối hạn chế. Hãy xem xét các siêu thị, nơi thực tế có vô vàn cơ hội tác động đến hành vi mua hàng của người tiêu dùng thông qua việc trưng bày, giảm giá, khuyến mại khi mua nhiều sản phẩm và nhiều hình thức khác. Không giống như khách hàng siêu thị, khách hàng ngân hàng bán lẻ thường không thay đổi thể chấp, thay đổi tài khoản hiện tại hoặc vay mới hoặc có thể tín dụng mới.

Tỷ lệ chuyển đổi cho mọi chiến dịch bán hàng là chỉ số quan trọng AI có thể cải thiện. Những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến quyết định chuyển đổi sản phẩm tài chính của người tiêu dùng gồm giá cả/tỷ giá, cũng như niềm tin và chất lượng mối quan hệ mà người tiêu dùng cảm nhận được với ngân hàng – phụ thuộc vào chất lượng dịch vụ và sự phù hợp giữa trải nghiệm của khách hàng với các sản phẩm. AI có thể cải thiện tất cả các yếu tố này, đồng thời cắt giảm chi phí cung cấp dịch vụ. Chúng tôi nhận thấy một số vấn đề chính ảnh hưởng đến doanh thu, bao gồm:

Ví dụ về Tăng trưởng doanh thu



1. Khả năng mới để phát triển

Chúng tôi thấy rằng các ngân hàng sẽ đầu tư vào các khả năng tạo ra doanh thu trên các mảng kinh doanh, bao gồm:

a. Định giá dựa trên thông tin chi tiết:

Tùy chỉnh giá theo thời gian thực (ví dụ: lãi suất cho vay ưu đãi) để đưa ra những ưu đãi cạnh tranh cao cho khách hàng mục tiêu dựa trên việc đo lường nâng cao rủi ro tín dụng của họ.

b. Tiếp thị siêu cá nhân hóa:

Cải thiện tỷ lệ chuyển đổi dựa trên nhận định một cách sâu sắc về triển vọng cá nhân và nhu cầu của khách hàng với cách thức trao đổi đã được cá nhân hóa

c. Các thuật toán giao dịch cho thể hệ tiếp theo:

Tăng thu nhập giao dịch nhờ hiểu biết chuyên sâu về thị trường và các quyết định giao dịch tự động.

Ứng dụng AI: Một ngân hàng toàn cầu có trụ sở tại Vương quốc Anh đã tăng tỷ lệ nhấp chuột vào các ưu đãi cho vay cá nhân lên năm lần, thông qua nội dung ưu đãi được cá nhân hóa và lựa chọn mục tiêu được cải thiện.²²

2. Trải nghiệm khách hàng và giữ chân khách hàng

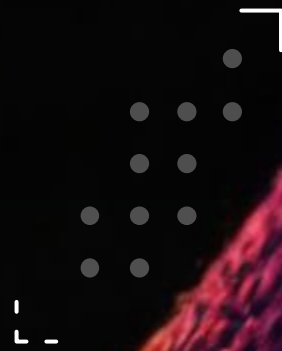
Các trợ lý kỹ thuật số được hỗ trợ bởi AI (ví dụ: chatbot) có thể rút ngắn thời gian chờ đợi của khách hàng thông qua việc giải quyết ngày càng nhiều vấn đề phức tạp. Mặc dù một số hành trình nhất định của khách hàng (ví dụ: liên quan đến các giao dịch lớn, tang lễ, v.v.) vẫn cần tương tác giữa người với người, nhưng việc cải thiện nghiệp vụ phản hồi của các trợ lý kỹ thuật số về dịch vụ khách hàng có thể nâng cao trải nghiệm và gia tăng tỷ lệ giữ chân khách hàng. Chất lượng của việc tương tác giữa AI với con người sẽ ngày càng được cải thiện khi công nghệ AI phát triển – điều chỉnh hành vi của trợ lý AI theo hành vi/cảm xúc của khách hàng.

Ứng dụng AI: Quản lý nội dung dịch vụ. Một tổ chức có trụ sở tại Hà Lan đã triển khai chatbot xử lý ngôn ngữ tự nhiên (NLP) để hỗ trợ nhân viên tuyển đầu trong việc cung cấp trải nghiệm khách hàng chuyên biệt hơn. Công cụ này cho phép chuyên viên tư vấn dịch vụ truy vấn các bộ dữ liệu lớn trong thời gian thực dựa theo yêu cầu trực tiếp của khách hàng, nhanh chóng trả về các phản hồi liên quan từ danh mục sản phẩm, phí tài khoản, điều khoản và điều kiện, chính sách,... Giai đoạn tiếp theo sẽ cho phép khách hàng tương tác trực tiếp với chatbot như một trợ lý kỹ thuật số.

Ứng dụng AI: Chatbot nâng cao.

Bunq, một ngân hàng trực tuyến có trụ sở tại Hà Lan, gần đây đã giới thiệu Finn – một nền tảng Gen AI của riêng mình. Nền tảng sáng tạo này được thiết kế để gây ấn tượng với khách hàng với khả năng đặc biệt trong việc trả lời cho một loạt các truy vấn liên quan đến tiền. Finn có hộp thoại trò chuyện cho phép người dùng đặt câu hỏi hoặc tìm kiếm lời khuyên về tài khoản ngân hàng, thói quen chi tiêu, tiết kiệm và các vấn đề tài chính khác. Nền tảng này có khả năng kết hợp dữ liệu để cung cấp câu trả lời vượt ra khỏi phạm vi các giao dịch đơn giản, chẳng hạn như giúp người dùng nhớ lại những trải nghiệm trong quá khứ như "Nhà hàng Ấn Độ mà tôi đã ghé qua cùng một người bạn ở London tên gì?"²³

3. Bức tranh về lĩnh vực + ngân hàng và thị trường vốn sẽ thay đổi như thế nào và ai sẽ thành công?



3. Bức tranh về lĩnh vực ngân hàng và thị trường vốn sẽ thay đổi như thế nào và ai sẽ thành công?

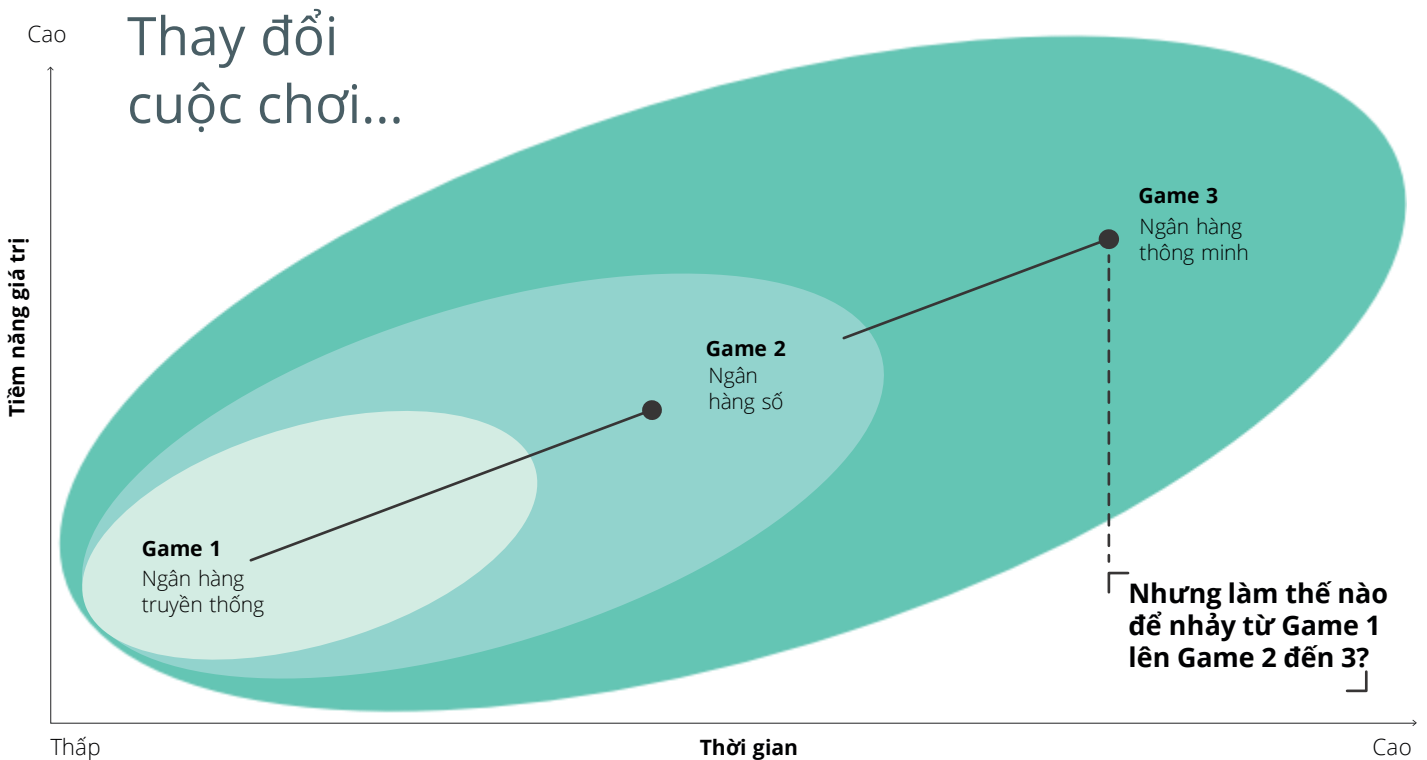
AI đang thay đổi cuộc chơi – ai sẽ là người chiến thắng mới?

Bối cảnh cạnh tranh trong lĩnh vực ngân hàng và thị trường vốn có thể sẽ được thiết lập lại, khi người chiến thắng hoặc kẻ thua cuộc được xác định bởi tốc độ và mức độ hiệu quả mà các sáng kiến AI hỗ trợ sự phát triển của hoạt động kinh doanh, sản phẩm và dịch vụ của các tổ chức đó.

Như đã đề cập trước đó - đối với các tổ chức hàng đầu, AI đã thay đổi vai trò từ việc là một công cụ chiến lược trở thành một yếu tố quyết định chiến lược.

Hình 3. AI đang thay đổi cuộc chơi như thế nào?

Game 1	Game 2	Game 3
<ul style="list-style-type: none"> Các quy trình tương tự - chi phí thấp hơn Bắt đầu thay đổi về hiệu suất và năng suất (đám mây, tự động hóa) 	<ul style="list-style-type: none"> Quy trình mới - cho mảng kinh doanh tương tự Chuyển đổi trải nghiệm khách hàng, cá nhân hóa sản phẩm/dịch vụ (kỹ thuật số, dữ liệu, AI) 	<ul style="list-style-type: none"> Mảng kinh doanh mới - chiến lược, phân khúc, sản phẩm, dịch vụ, trải nghiệm Định nghĩa đặc biệt về mục đích/đóng góp cho xã hội Mở rộng nghệ thuật của những điều có thể (AI/GenAI)



Nguồn: © Nghiên cứu của Deloitte năm 2024. Để biết thông tin, hãy liên hệ với Deloitte Toàn cầu.

Vậy, ai sẽ thành công?

Các ngân hàng kỳ vọng nhận được những lợi ích lớn nhất từ các làn sóng đổi mới sáng tạo với nền tảng công nghệ trước đây (ví dụ: đám mây, kỹ thuật số, dữ liệu) sẽ tiếp tục vượt trội hơn trong việc tạo ra giá trị từ AI. Điều này là do các tổ chức tiên phong trong công cuộc đổi mới đã đầu tư vào các cải tiến quan trọng trên phương diện vận hành, bao gồm văn hóa, quản trị, quản lý dữ liệu và phương pháp truyền tải linh hoạt, cần thiết để tối ưu cơ hội từ AI.

Theo nhiều cách, các khoản đầu tư đáng kể trước đây vào những công nghệ đổi mới (đám mây, quản lý dữ liệu,...) được đề cập ở trên đã chuẩn bị nền tảng cho việc tạo ra giá trị từ AI. Tất cả các khoản đầu tư này yêu cầu chi phí vốn lớn đã hạn chế lợi ích cuối cùng nhận được tính đến nay. Tuy nhiên, như đã nói ở trên, các tổ chức đã thành công đầu tư vào những thay đổi cơ sở hạ tầng đầy tham vọng này sẽ thấy AI là con đường dẫn đến việc mở khóa những giá trị một cách nhanh chóng hơn.

Bằng cách nào?

Những nền tảng kỹ thuật chính

- **Đám mây**, khi được thực hiện tốt, cung cấp năng lực tính toán có thể dễ dàng mở rộng quy mô và cung cấp dữ liệu có thể truy cập, giúp tách dữ liệu khỏi tình trạng phức tạp của các kiến trúc cũ, đồng thời cắt giảm tổng chi phí sở hữu của hệ thống CNTT. Công nghệ này cũng buộc các ngân hàng phải học cách đánh giá và quản lý các rủi ro liên quan đến việc tích hợp sự phụ thuộc vào bên thứ ba vào cơ sở hạ tầng hỗ trợ các quy trình kinh doanh cốt lõi.
- **Tự động hóa** triển khai năng lực quản trị và quản lý rủi ro để giám sát các hoạt động tự động.
- **Quản trị dữ liệu** có thể ban đầu được triển khai cho mục đích tuân thủ nhưng đã thiết lập trách nhiệm giải trình của tổ chức, chính sách, phương pháp cải thiện chất lượng và hiểu biết về tài sản dữ liệu của tổ chức để cung cấp các bộ dữ liệu đáng tin cậy làm đầu vào cho các trường hợp sử dụng AI.
- **Ngân hàng kỹ thuật số** đã đáp ứng kỳ vọng của khách hàng với những trải nghiệm thuận tiện trong việc tự thực hiện nhiều giao dịch phù hợp với nhu cầu cá nhân, theo thời gian thực, giảm thiểu tình trạng phụ thuộc vào nhân viên ngân hàng với nhiều thủ tục, đồng thời hệ thống hóa các quy trình chính giữa khối back và khối front, ví dụ: giới thiệu khách hàng, thực hiện khoản vay.

Việc triển khai rất quan trọng

Những người trong cuộc đã nhận ra lợi ích từ những đổi mới kỹ thuật trước đó đã rút ra bài học và điều chỉnh các phương pháp triển khai phù hợp với tổ chức của họ. Thông thường, công tác triển khai bao gồm việc xem xét các yếu tố:

- **Quản trị** - triển khai giám sát đầy đủ để đưa ra đánh giá phù hợp và giảm thiểu một loạt rủi ro, mà không giới hạn quá mức việc triển khai;
- **Văn hóa** - cần thực hiện công tác truyền thông tốt về các lợi ích, các chủ doanh nghiệp mong muốn nắm bắt công nghệ mới xuất hiện để cải thiện hiệu suất quy trình;
- **Ý tưởng đến giá trị** - cần tích hợp các quy trình mạnh mẽ để sản xuất ra các ý tưởng tạo ra giá trị từ đổi mới, đánh giá tính khả thi và trường hợp đầu tư, nhanh chóng đưa những ý tưởng tốt nhất vào sản xuất và mở rộng quy mô;
- **Nhân tài** - có phương pháp tuyển dụng và đào tạo/phát triển các kỹ năng và năng lực cần thiết; và
- **Quan hệ đối tác** - tham gia vào hệ sinh thái thị trường rộng lớn hơn, thiết lập quan hệ đối tác với các đơn vị cung cấp công nghệ và dịch vụ phù hợp nhất để hỗ trợ việc cung cấp sản phẩm/dịch vụ.

Việc nhận ra giá trị từ AI sẽ cần nhiều hơn là chỉ đơn giản kích hoạt công nghệ. Trong lịch sử gần đây, đã có những kỳ vọng lớn về việc chuyển đổi công nghệ sẽ tạo ra nhiều cải thiện hiệu suất đáng kể, nhưng chỉ mang lại kết quả không như mong đợi. Giám đốc công nghệ toàn cầu của Dell Technologies Inc, hiểu được sự thất vọng của nhiều giám đốc điều hành cấp cao đối với khoản đầu tư bền vững cần thiết: "Trong khoảng 10 cuộc trò chuyện của tôi với các CIO vào tuần trước, các CIO than thở rằng họ đã chi hết hoặc thậm chí chi vượt mức ngân sách [cho công nghệ đám mây].²⁴ Tại sao lần đầu tư này có thể tạo nên sự khác biệt? Các khoản đầu tư trước đây (cho công nghệ đám mây, tự động hóa) cũng là một phần giải pháp, nhưng vẫn chưa chuyển hóa thành lợi nhuận. "Tại sao lần này có thể khác? Các khoản đầu tư trước đây (ví dụ: đám mây, tự động hóa) là một phần của giải pháp nhưng cuối cùng vẫn chưa chuyển từ khoản đầu tư thành lợi nhuận."

Đối với công nghệ đám mây, các tổ chức có thể đã xây dựng được các ứng dụng mới nhưng chưa từ bỏ những giải pháp cũ mà công nghệ đám mây được tạo ra để thay thế. Đối với tự động hóa, nhiều giai đoạn trong một quy trình có thể được tự động hóa một cách chính xác nhưng giải pháp này thiếu đi sự suy luận và trực giác, vì thế cũng không phát huy được hiệu quả ở những lĩnh vực yêu cầu sự linh hoạt.

AI đã tương tác với lực lượng lao động theo cách tự nhiên hơn và mở ra cánh cửa cho các quy trình hoàn toàn khác nhau. Giải pháp cho các quy trình này giờ đây có thể được phát triển qua ngôn ngữ tự nhiên, mang lại sự linh hoạt và tốc độ tuyệt vời, thay vì dưới dạng ngôn ngữ lập trình với dạng nhị phân (chỉ có thể là 1 và 0).

Do đó, các ngân hàng sẽ có những giá trị thực khi thiết kế lại các quy trình tiêu tốn nhiều chi phí và thời gian. Khi các ngân hàng phát triển cùng mức độ trưởng thành với AI và GenAI, họ sẽ bắt đầu trao quyền cho nhân viên tuyến đầu quyền tự chủ ngày càng lớn và công cụ được cải thiện để giúp tăng doanh thu (xem "định giá dựa trên thông tin chi tiết – insight-driven pricing"), đồng thời giảm thiểu những công việc không tạo ra giá trị gia tăng (ví dụ: nhập liệu). Tuy nhiên, khi triển khai công cụ và các ngân hàng bắt đầu thiết kế lại các quy trình, sẽ cần tiếp tục tập trung bố trí nguồn nhân lực ở các vai trò tạo ra giá trị cao hơn.

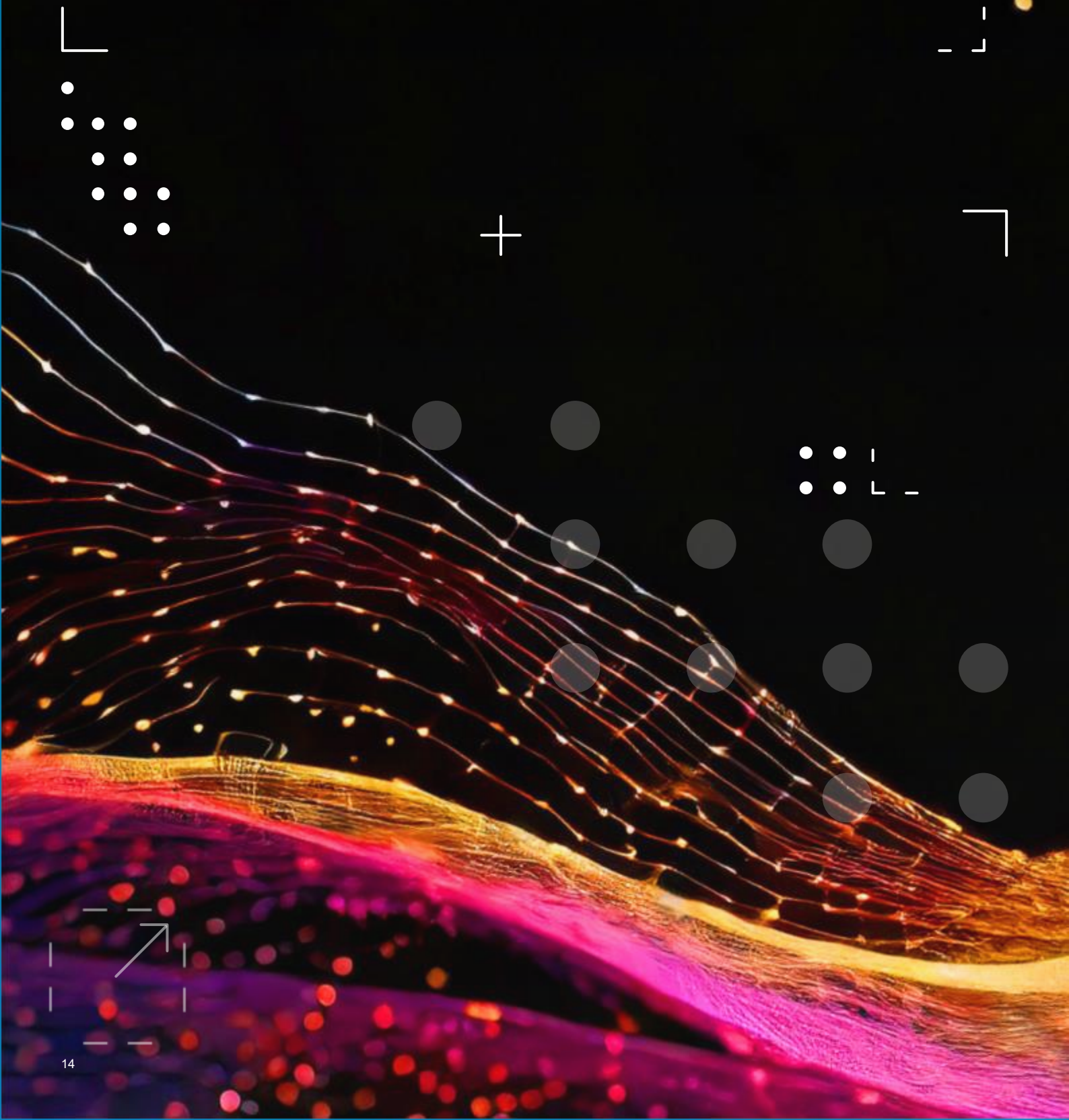
Việc liên tục nâng cao kỹ năng của các đội ngũ sử dụng các công cụ mới này để làm nhiều việc hơn không phải là nỗ lực một lần, mà nên được tích hợp vào mô hình phát triển nhân tài và được đo lường. Các ngân hàng triển khai AI và GenAI đơn giản chỉ để cải thiện các quy trình hiện có có thể sẽ không thấy được toàn bộ giá trị có thể hiện thực hóa và thậm chí thực tế có thể chỉ nhìn thấy chi phí tăng lên. Các ngân hàng tận dụng AI và GenAI để hỗ trợ quá trình chuyển đổi và cải tiến liên tục có thể đã triển khai các khoản đầu tư có tính chất nền tảng (ví dụ: đám mây và dữ liệu) và mở khóa được nhiều giá trị.

Xem xét những điểm này, mảng FinTech có khả năng sẽ có những bước tiến nhanh nhất, do có những lợi thế triển khai khác biệt. Cụ thể:

- Mô hình hoạt động hiện tại tương đối đơn giản (xem xét các yếu tố: sản phẩm, quy trình, công nghệ, dữ liệu và tổ chức) khiến họ ít bị ràng buộc bởi các hạn chế của các hệ thống và quy trình cũ. Họ vẫn có sự linh hoạt để chuyển thẳng sang các quy trình mới được xây dựng mà không cần tốn thời gian để tái cấu trúc lại các hệ thống lỗi thời.
- FinTech có văn hóa tập trung vào tăng trưởng và đổi mới sáng tạo nhanh chóng – khẩu vị rủi ro lớn hơn đồng nghĩa với việc các doanh nghiệp này sẽ sớm đẩy mạnh các ứng dụng AI với tệp khách hàng và trong quy trình sản xuất. Tuy nhiên, vẫn tồn tại những rủi ro khi các FinTech chưa xây dựng được những hành lang và hạ tầng quản lý rủi ro phù hợp.

Việc liên tục nâng cao kỹ năng của các đội ngũ sử dụng các công cụ mới để làm nhiều việc hơn không phải là nỗ lực một lần, mà nên được tích hợp vào mô hình phát triển nhân tài và được đo lường.

4. Generative AI có gì đặc biệt và công nghệ này hướng tới điều gì?



4. Generative AI có gì đặc biệt và công nghệ này hướng tới điều gì?

GenAI là một nhánh của AI hiện đang thu hút nhiều sự chú ý khi cho phép tạo ra nội dung ngày càng phức tạp (ví dụ: văn bản, code, âm thanh, hình ảnh, video, quy trình) dựa trên các thuật toán mô phỏng nội dung hiện có, sử dụng các dự đoán thống kê học được từ các nguồn dữ liệu lớn.

Chất lượng nội dung hiện tại được cải thiện nhanh chóng cho thấy GenAI có thể đóng vai trò lớn trong các hoạt động kinh doanh mà trước giờ thường được cho là cần có trí thông minh của con người.

GenAI có gì khác biệt và điều gì tạo nên sự hứng khởi về công nghệ này?

GenAI có thể tạo ra nội dung phức tạp, dựa trên khối lượng thông tin nguồn khổng lồ, được thiết kế để bắt chước những gì một nhân viên giàu kinh nghiệm có thể tạo ra. Ví dụ, AI có thể tóm tắt khối lượng tài liệu lớn, đưa ra ý kiến, phát triển mã phần mềm, sản xuất hình ảnh/video theo thông số kỹ thuật nhất định, chuẩn bị bài thuyết trình bán hàng hoặc xác định các quy tắc để đo lường chất lượng dữ liệu.

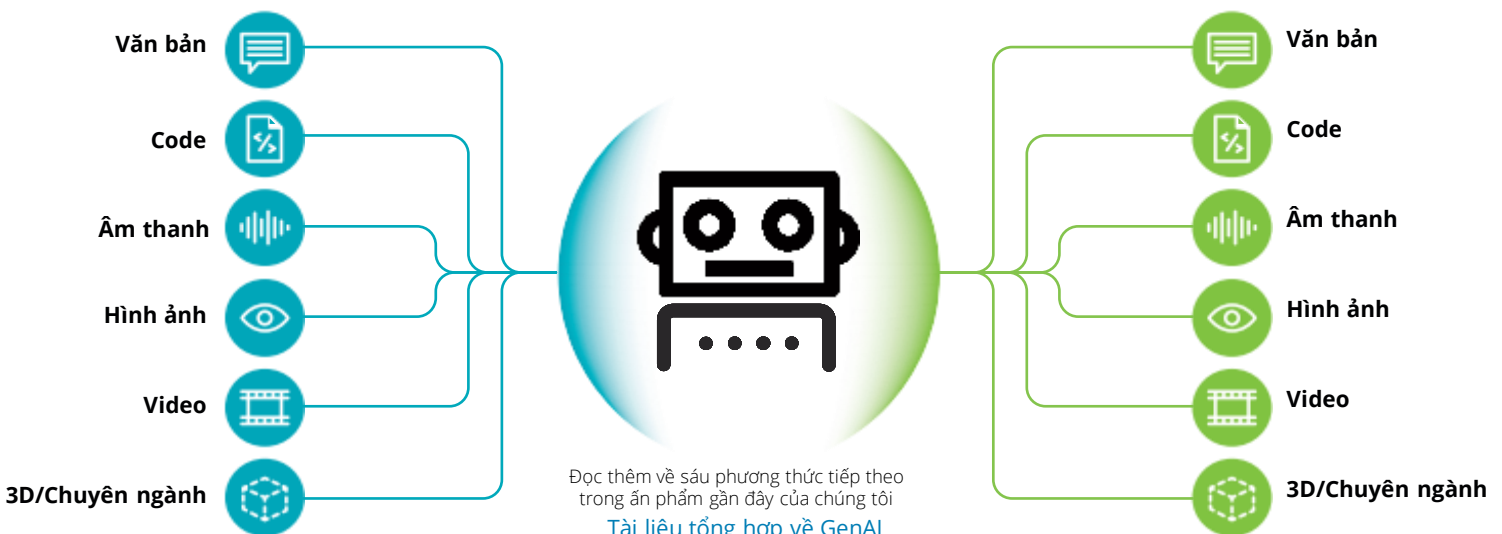
GenAI không chỉ là đơn thuần tạo ra văn bản:

Gen AI còn có khả năng làm việc với đa dạng "phương thức" nội dung, với khả năng xử lý một phương thức làm đầu vào và tạo ra một phương thức khác làm đầu ra (hiện tại không phải tất cả các kết hợp như trong hình 4 đều có thể thực hiện được).

Gen AI có thể tạo ra nội dung phức tạp bao gồm mã phần mềm, bản thuyết trình PowerPoint và mô hình ba chiều (3D).

GenAI được dự đoán sẽ là sự khởi đầu của một kỷ nguyên mới cho AI. Công nghệ này sẽ tiếp tục phát triển với trọng tâm đặt vào truyền thông đa phương thức và trí thông minh được tích hợp trong các tương tác với con người.+

Hình 4. Phương thức AI



Sản phẩm đầu ra với mức độ tinh vi ngày càng cao và chất lượng rõ ràng mang tính thuyết phục và chỉ ra cơ hội để tăng cường lực lượng lao động của các tổ chức ở quy mô lớn.

Những điều AI làm tốt?



- Các công việc mà con người cần nhiều thời gian để hoàn thành, tạo ra nội dung dựa trên nghiên cứu hoặc lượng thông tin khổng lồ.
- Phát hiện xu hướng hoặc điểm bất thường trên các tập dữ liệu lớn với tốc độ nhanh, mà con người có thể bỏ qua.
- Tăng cường hỗ trợ nhân sự để tăng tốc có đầu ra của một bộ phận hoặc mở rộng phạm vi.
- Sản xuất nội dung chuyên môn theo yêu cầu – ví dụ: hình ảnh, video, mô hình 3D.
- Tăng khả năng tùy chỉnh, với quy mô hiệu quả của GenAI, áp dụng hỗ trợ “phân khúc một người” trong chuỗi quản lý quan hệ khách hàng.

Đâu là những điểm hạn chế?



- AI chỉ có thể **bắt chước** sản phẩm đầu ra của con người bằng phương pháp dự đoán thống kê về nội dung do con người tạo ra dựa trên khối lượng lớn nội dung đã xuất bản trước đó.
- AI **không thể “xác thực tính hợp lý”** hoặc tự kiểm tra kết quả đầu ra (mặc dù các loại AI khác có thể làm được điều này).
- AI có thể **tạo ra những tuyên bố** có vẻ hợp lý nhưng lại **không đúng** (hay còn gọi là **ảo giác AI**).
- AI có thể **thiên vị**, khuếch đại những thành kiến vốn có trong nội dung nguồn.
- AI phụ thuộc rất nhiều vào **chất lượng của nội dung nguồn**.
- Công suất tính toán lớn có khả năng dẫn đến lượng khí thải carbon lớn liên quan đến AI.²⁵
- AI không có EQ – không thể điều chỉnh tương tác với con người dựa trên cảm xúc của người dùng.

Trong tương lai, chúng tôi nhận thấy AI tiếp tục phát triển tích hợp EQ hiện tại với con người, phản ứng phù hợp với các tín hiệu trên khuôn mặt và giọng nói để ngày càng trở nên phù hợp trong vai trò hỗ trợ dịch vụ chăm sóc khách hàng.

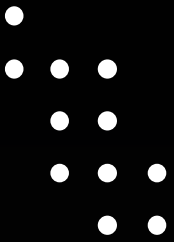
GenAI đã được ứng dụng: Theo báo cáo [Xu hướng tiêu dùng kỹ thuật số năm 2023](#) của Deloitte UK, khoảng một phần ba người dùng (32%) cho biết đã sử dụng GenAI trong công việc.²⁶ Con số này chiếm 8% dân số Vương quốc Anh, tương đương khoảng 4 triệu người. Trong bối cảnh thiếu chính sách và thông lệ quản trị doanh nghiệp, có thể giả định rằng phần lớn hoạt động sử dụng này không được phê duyệt và nếu không được đào tạo phù hợp, nhân viên có thể gặp rủi ro khi chia sẻ thông tin mật cũng như không thể nhận ra ảo giác AI và sự thiên vị.

Từ đây, GenAI sẽ đi đâu?

GenAI sẽ tiếp tục phát triển. Chúng tôi thấy có ba khía cạnh mà GenAI sẽ ngày càng trưởng thành:

- 1. Trí tuệ nhân tạo tổng hợp (General intelligence):** khả năng bắt chước suy nghĩ của con người có thể chạm ngưỡng trưởng thành bao gồm lập luận, đưa ra những suy luận và dự đoán mới dựa trên các thông tin đầu vào phức tạp. Điều này sẽ bắt đầu hình thành nên các quan điểm và góc nhìn thách thức tư duy con người. Hiện tại GenAI vẫn tập trung vào việc **chắt lọc, tóm tắt và sản xuất các nội dung giống con người**.
- 2. Các phương thức mở rộng:** sự kết hợp sẵn có của các phương thức đầu vào/đầu ra sẽ tăng lên, với mức độ phức tạp cao hơn trong việc tạo ra các kết quả đầu ra chuyên môn, chẳng hạn như cấu trúc kỹ thuật tài chính, thiết kế kiến trúc hệ thống, ý kiến kiểm toán và đánh giá kiểm soát rủi ro.
- 3. EQ nhân tạo:** các tương tác sẽ ngày càng chân thật hơn, phát triển khả năng thay đổi giọng điệu và phản ứng phù hợp với cảm xúc của con người. Điều này sẽ đặc biệt có ý nghĩa, giúp AI trở nên phù hợp với việc ngày càng nhiều trường hợp sử dụng phải giao tiếp với con người.

5. Ngân hàng sẽ tích hợp AI vào chuỗi giá trị bằng cách nào?

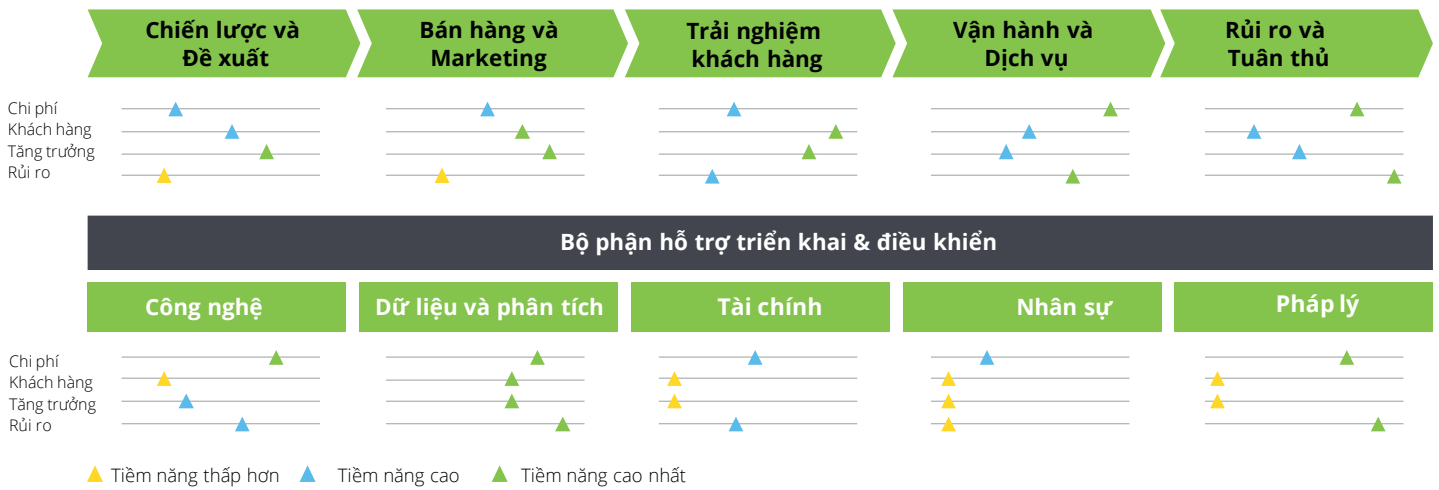


5. Ngân hàng sẽ tích hợp AI vào chuỗi giá trị bằng cách nào?

Chúng tôi nhận thấy có thể hiện thực hóa giá trị thông qua việc xây dựng kho lưu trữ kết hợp con người/trợ lý AI được triển khai xuyên suốt chuỗi giá trị.

Ban đầu, các nhân tố này sẽ cải thiện nhằm mang lại lợi ích cận biên trong hiệu suất lao động và cải thiện hiệu suất của các quy trình cụ thể thông qua cải tiến chất lượng và/hoặc tự động hóa. Mô hình hoạt động sẽ giống như hiện nay nhưng sẽ nhanh hơn, tốt hơn, chi phí thấp hơn và ít rủi ro hơn. Tùy thuộc vào các ưu tiên của tổ chức, chẳng hạn như đạt được hiệu quả chi phí, giảm thiểu rủi ro hoặc tập trung vào trải nghiệm khách hàng và tiến trình tăng trưởng, tiềm năng của các phòng ban khác nhau trong ngân hàng sẽ có những khác biệt. Dưới đây là mô hình chúng tôi tập trung vào các lĩnh vực trọng yếu với các ưu tiên khác nhau trong chuỗi giá trị đơn giản, thường gặp của các ngân hàng.

Hình 5. Các lĩnh vực trọng tâm trong chuỗi giá trị với các ưu tiên của tổ chức



Nguồn: © Nghiên cứu của Deloitte năm 2024. Để biết thêm thông tin chi tiết, vui lòng liên hệ với Deloitte Toàn cầu

Lợi ích cận biên: Tác động của sự kết hợp giữa AI và năng lực con người trong chuỗi giá trị

Chúng tôi hy vọng rằng dù ưu tiên bất kỳ thành phần nào của chuỗi giá trị, kết quả sẽ đến từ việc xây dựng và triển khai các khả năng nâng cao và/hoặc mới kết hợp sức mạnh của con người và AI. Deloitte đã xác định nhóm các vấn đề ưu tiên ban đầu gồm hơn 50 trường hợp sử dụng dành riêng cho ngân hàng, nhiều trường hợp trong số đó chúng tôi đang làm việc với khách hàng để triển khai, điều này có thể sẽ có tác động rộng rãi trên toàn bộ chuỗi giá trị. Dưới đây là một số ví dụ được lựa chọn, bao gồm cả những thách thức kinh doanh các ngân hàng cần giải quyết. Chúng tôi sử dụng từ “tác nhân” để chỉ một khả năng mới kết hợp đầu vào của AI và con người trong hoạt động.

Thành phần chuỗi giá trị	Những thách thức kinh doanh điển hình	Cơ hội AI
Chiến lược và Đề xuất	<ul style="list-style-type: none"> Cạnh tranh gia tăng Giới hạn về nguồn lực chuyên môn Các rào cản nội bộ giữa các đề xuất Thiếu dữ liệu để phổ biến chiến lược và phát triển đề xuất 	<ul style="list-style-type: none"> Trợ lý nghiên cứu giúp tóm tắt và thực hiện phân tích xu hướng về thị trường, khách hàng, kênh và sản phẩm để hỗ trợ chiến lược và đề xuất phát triển.
Bán hàng và Marketing	<ul style="list-style-type: none"> Bức tranh về khách hàng cũng như kỳ vọng của khách hàng liên tục thay đổi Xác định nhu cầu cá nhân và điều chỉnh sản phẩm/dịch vụ cho phù hợp Tiếp thị đa kênh (omnichannel) và nội dung cá nhân hóa Biến động thị trường tài chính 	<ul style="list-style-type: none"> Các trợ lý siêu cá nhân hóa và truyền thông siêu cá nhân hóa thúc đẩy các chiến dịch tiếp thị và thông điệp mang tính cá nhân hóa dựa trên dữ liệu sẵn có trên thị trường, dữ liệu tương tác (giọng nói, kỹ thuật số),... Tạo nội dung sáng tạo (đa phương thức) để đẩy nhanh việc phân phối nội dung marketing và phù hợp với các chính sách thương hiệu, pháp lý và tuân thủ.
Trải nghiệm khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> Thiếu sự tập trung vào khách hàng Khả năng thu thập và quản lý phản hồi của khách hàng từ các trải nghiệm Thiết lập sự hiện diện đa kênh liền mạch, tích hợp trải nghiệm vật lý và kỹ thuật số Tính sẵn có của các thông tin chi tiết về hồ sơ khách hàng dành cho trợ lý dịch vụ/phục vụ quản lý rủi ro (Risk Management - RM) 	<ul style="list-style-type: none"> Trợ lý ảo mở rộng quy mô trung tâm điều hành, tự động hóa toàn bộ trải nghiệm khách hàng. Trợ lý tương tác kênh (quản lý rủi ro, tổng đài, chi nhánh và email) nâng cao hiệu quả, thúc đẩy nâng cao trải nghiệm khách hàng.
Vận hành và Dịch vụ	<ul style="list-style-type: none"> Khả năng xử lý xuyên suốt và theo thời gian thực Mô hình “một khuôn mẫu phù hợp tất cả” trong các hệ thống/quy trình cũ hạn chế việc cá nhân hóa Quản lý dữ liệu kém sẽ hạn chế thông tin và làm giảm chất lượng dịch vụ Việc giới thiệu và triển khai dịch vụ bị rời rạc do các rào cản về tổ chức/kỹ thuật 	<ul style="list-style-type: none"> Tiếp nhận khách hàng bằng cách thu thập thông tin, đánh giá độ tin cậy và giới thiệu sản phẩm mới đến khách hàng một cách liền mạch. Dịch vụ khách hàng quản lý các yêu cầu phức tạp một cách liền mạch, giúp khách hàng tương tác với ngân hàng và cung cấp cho họ những phản hồi hữu ích. Dịch vụ thu phí và phục hồi để phát hiện sớm và hỗ trợ soạn thảo những nội dung truyền thông phù hợp.

Rủi ro và tuân thủ	<ul style="list-style-type: none">Các yêu cầu pháp lý ngày càng phức tạp và vẫn đang phát triển, đặc biệt đối với các thể chế/tổ chức toàn cầu.Các rủi ro mới xuất hiện do thay đổi công nghệ nhanh chóng – đặc biệt là AI và mạng.Quản lý dữ liệu yếu kém cản trở khả năng giám sát, đo lường và quản lý rủi ro.Cân bằng khẩu vị rủi ro và tham vọng tăng trưởng.	<ul style="list-style-type: none">Tuân thủ quy định thông qua việc phát hiện, cảnh báo và tạo ra kích hoạt cho khách hàng. Tóm tắt báo cáo tuân thủ.Các hoạt động hỗ trợ phòng chống tội phạm tài chính, như cơ chế tự tạo ra câu chuyện. Sàng lọc thông tin truyền thông bất lợi và các mối đe dọa gian lận tiềm ẩn khác.Dịch vụ phát hiện trên không gian mạng tìm ra các điểm bất thường và phát hiện các mẫu.
Công nghệ	<ul style="list-style-type: none">Tận dụng công nghệ để tăng cường hiệu quả hoạt động, nâng cao trải nghiệm khách hàng, đáp ứng yêu cầu tuân thủ và đảm bảo an ninh – trong khi vẫn duy trì sự linh hoạt và cạnh tranh trong môi trường tài chính không ngừng phát triển.Hệ thống cũ với khả năng cập nhật theo thời gian thực kém.Thách thức về kỹ năng và năng lực trong việc duy trì kiến thức về các hệ thống cũ/riêng biệt cùng với công nghệ mới.	<ul style="list-style-type: none">Cung cấp hỗ trợ kỹ thuật và vận hành nhằm đẩy nhanh việc ra mắt sản phẩm/giải pháp.
Dữ liệu và phân tích	<ul style="list-style-type: none">Ngân hàng là các tổ chức sử dụng dữ liệu lớn, tuy nhiên dữ liệu cần thiết cho các quy trình kinh doanh quan trọng có thể bị phân mảnh, chưa hiểu hết ý và chất lượng không phù hợp với mục đích sử dụng.Các yêu cầu pháp lý ngày càng nghiêm ngặt tạo áp lực cho doanh nghiệp và đội ngũ phụ trách dữ liệu.Tình trạng ngày càng phụ thuộc vào dữ liệu và phân tích để đạt được mục tiêu tăng trưởng kinh doanh.	<ul style="list-style-type: none">Tăng tốc sản xuất thông tin chi tiết mà doanh nghiệp có thể sử dụng ngôn ngữ tự nhiên để truy vấn các bộ dữ liệu phức tạp mà không cần phụ thuộc vào chuyên viên kỹ thuật về dữ liệu.Mở rộng phạm vi của tiêu chuẩn quản trị dữ liệu – nơi GenAI đẩy nhanh quá trình lập hồ sơ, định nghĩa và cải thiện chất lượng dữ liệu.
Các bộ phận hỗ trợ triển khai và điều khiển khác	<ul style="list-style-type: none">Quy định tài chính phức tạp.Kiện tụng và tranh chấp tốn kém.	<ul style="list-style-type: none">Tập trung vào các bộ phận như nhân sự, tài chính, pháp lý,... để phát triển các trợ lý chuyên môn nhằm tích hợp vào các quy trình kinh doanh cung cấp khả năng tóm tắt, chatbot hỏi đáp (Q&A) hoặc soạn thảo tài liệu.

Deloitte đã xây dựng một bộ ưu tiên ban đầu gồm hơn 50 trường hợp sử dụng cụ thể cho ngân hàng, nhiều trường hợp trong số đó là trường hợp thực tế chúng tôi đã phối hợp với khách hàng để triển khai.²⁰

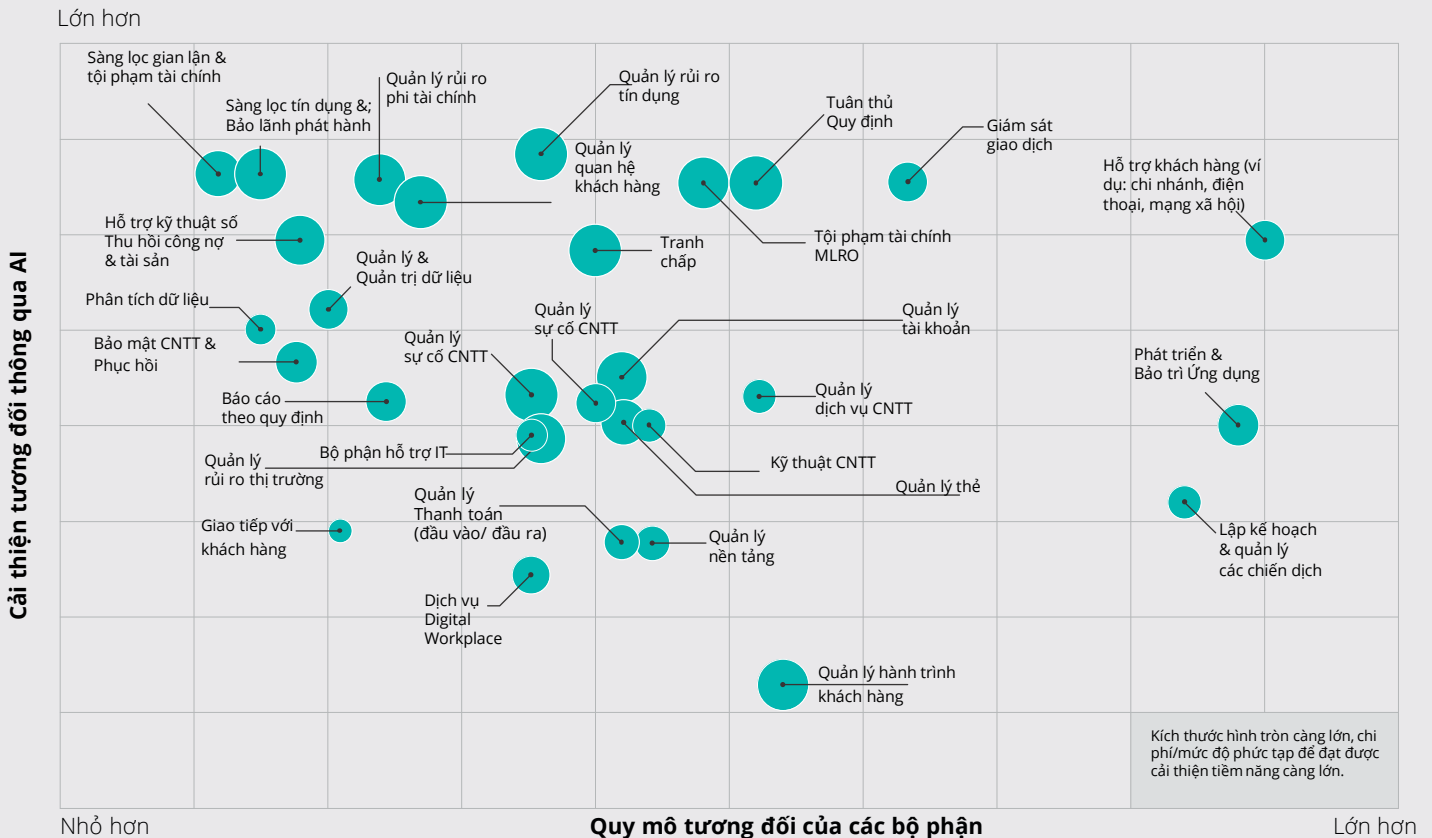
Tùy thuộc vào các ưu tiên và tham vọng của tổ chức, các ngân hàng nên nhìn sâu vào cơ hội cho các bộ phận cụ thể.

Nếu hiệu quả chi phí là ưu tiên, các ngân hàng nên xem xét các bộ phận lớn nhất và những bộ phận mà bản chất của các quy trình cho phép AI có thể mang lại những lợi ích gia tăng hiệu suất đáng kể hoặc giảm thiểu chi phí trong tương lai.

Phân tích của chúng tôi về các quy trình cấp độ 2 chỉ ra rằng vận hành công nghệ, rủi ro và tuân thủ và trải nghiệm khách hàng là những bộ phận có tiềm năng cắt giảm chi phí đặc biệt cao. Trong Hình 6, chúng tôi đưa ra cái nhìn về các quy trình cấp độ 2 tiềm năng cao nhất cho hiệu quả chi phí, được tổ chức theo quy mô vừa của bộ phận và mức độ hiệu quả chi phí và/hoặc giảm thiểu chi phí dự kiến trong tương lai.

Hình 6, 7 và 8 dựa trên nghiên cứu và phân tích của Deloitte về chuỗi giá trị giữa các khách hàng ngân hàng. Nghiên cứu cũng xác định nhiều "chuỗi ngọc trai", tức là chuỗi các quy trình liên quan có thể được hình dung lại toàn bộ để giúp tạo ra nhiều giá trị gia tăng lớn. Vui lòng liên hệ với các chuyên gia để thảo luận về khả năng ứng dụng cho tổ chức của Quý vị.

Hình 6. Chương trình hiệu quả về chi phí - các bộ phận trong ngân hàng với lợi ích tiềm năng lớn nhất từ AI

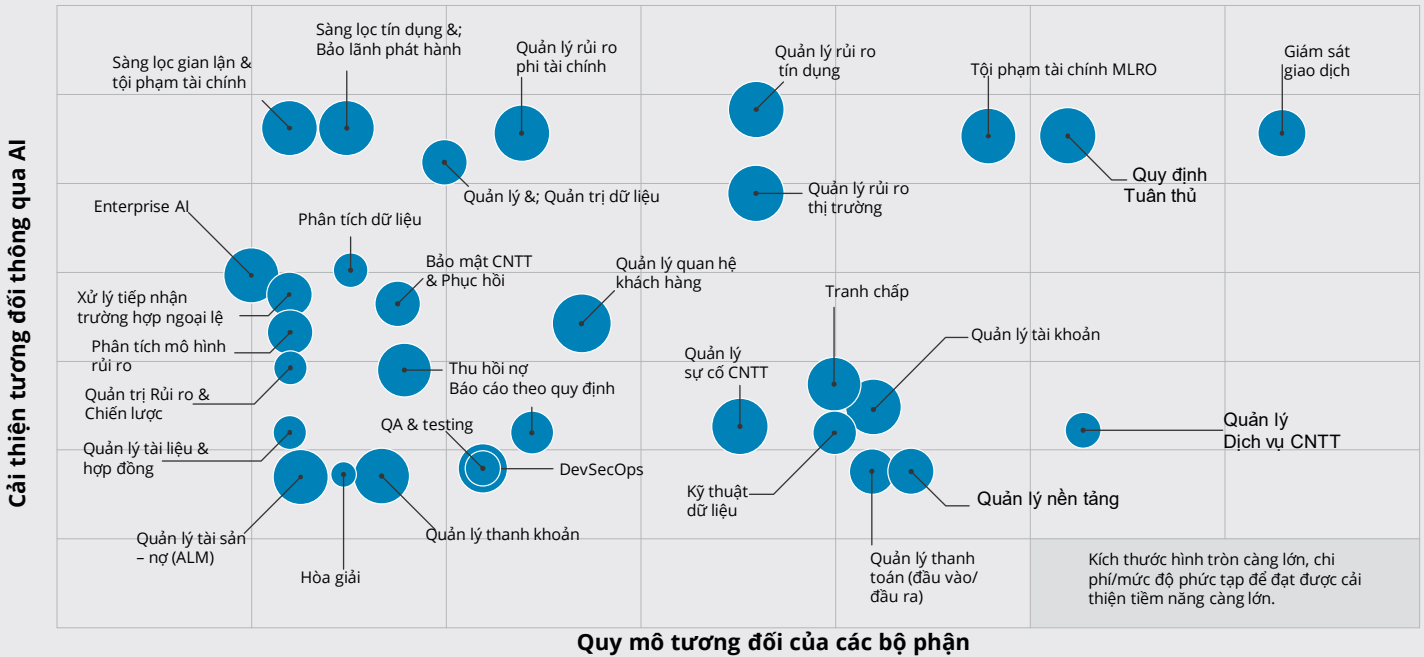


Nguồn: © Nghiên cứu của Deloitte năm 2024. Để biết thông tin, hãy liên hệ với Deloitte Toàn cầu.

Thay đổi cuộc chơi: Tác động của trí tuệ nhân tạo (AI) đến lĩnh vực ngân hàng và thị trường vốn

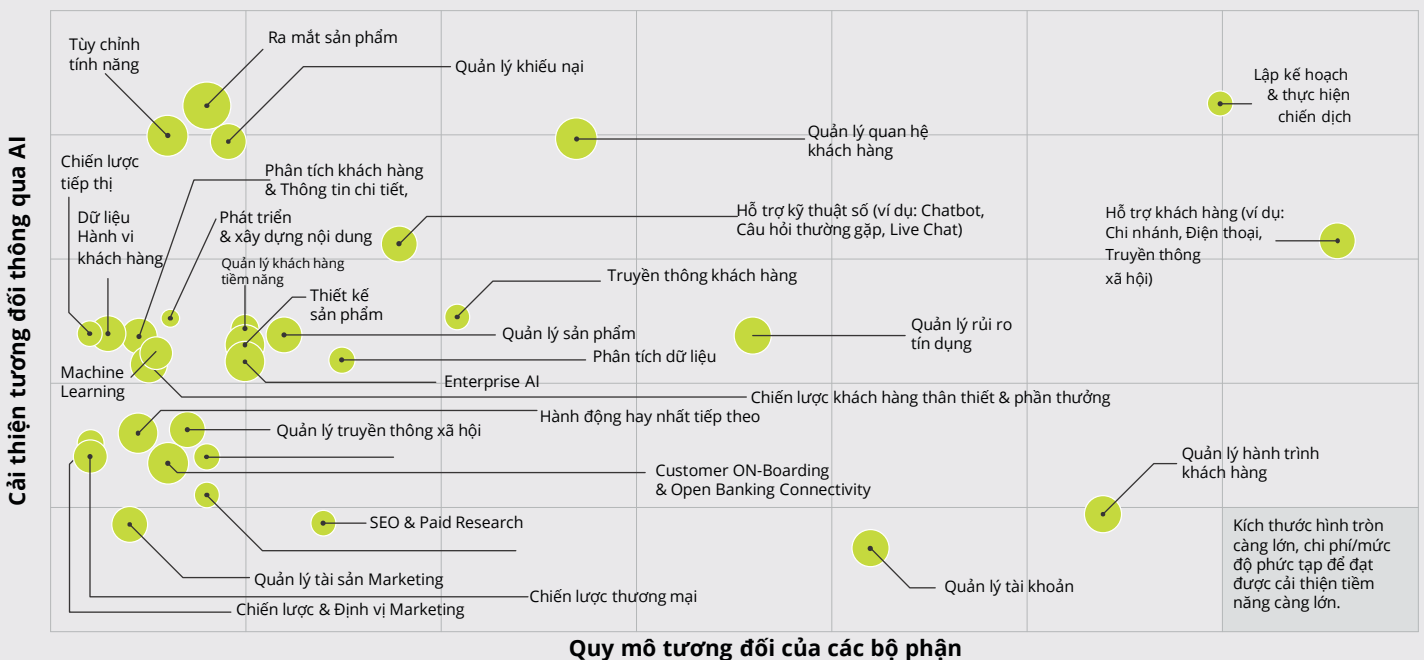
Tương tự, trong trường hợp các ngân hàng đặt trọng tâm ưu tiên vào vấn đề **giảm thiểu rủi ro**, những bộ phận có những cơ hội lớn nhất là bộ phận phụ trách rủi ro & tuân thủ, quản lý dữ liệu, vận hành giao dịch và pháp lý. Theo quan sát của chúng tôi, chương trình hành động với ưu tiên tối ưu hiệu quả sử dụng chi phí và giảm thiểu rủi ro có sự tương quan, ví dụ trong các vấn đề giám sát giao dịch, tội phạm tài chính và tuân thủ quy định. Sự tương quan giữa hai chương trình này xuất phát từ thực tế các sự kiện rủi ro trong những vấn đề này yêu cầu mức chi phí cao.

Hình 7. Chương trình giảm thiểu rủi ro - các bộ phận trong ngân hàng với lợi ích tiềm năng lớn nhất từ AI



Cuối cùng, nếu **gia tăng trải nghiệm khách hàng và thúc đẩy tăng trưởng** là ưu tiên của chương trình hành động, các ngân hàng theo đó sẽ chú trọng hơn vào khối chuyên viên tư vấn trực tiếp, khối dịch vụ & marketing, đồng thời tập trung thiết kế những tính năng phù hợp và định giá sản phẩm/dịch vụ. Theo quan sát của Deloitte, quản lý rủi ro tín dụng là một yếu tố quan trọng giúp thúc đẩy tăng trưởng, cụ thể là, đánh giá rủi ro tín dụng với độ chính xác cao hơn sẽ giúp việc định giá chính xác hơn dựa trên những thông tin cá nhân đối với các khoản vay, từ đó tiếp cận được phân khúc khách hàng có nhu cầu.

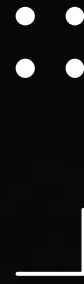
Hình 8. Chương trình khách hàng và tăng trưởng - các bộ phận trong ngân hàng với lợi ích tiềm năng lớn nhất từ AI



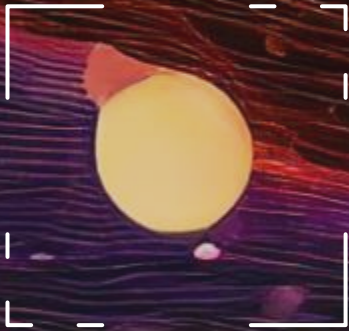
Nguồn: © Nghiên cứu của Deloitte năm 2024. Để biết thông tin, hãy liên hệ với Deloitte Toàn cầu.

6. Những rủi ro nào cần được quản lý và thông qua phương thức nào?

+



+



6. Những rủi ro nào cần được quản lý và thông qua phương thức nào?

Rủi ro trọng yếu

Theo nhiều cách, việc triển khai AI nhằm mở rộng quy mô hoạt động làm gia tăng rủi ro cho doanh nghiệp tương tự như việc thuê ngoài của bên thứ ba. Thay vì trực tiếp triển khai, nhân viên ngân hàng chuyển sang đảm nhiệm vai trò quản trị và giải trình. Ngân hàng đang chấp nhận một mức độ rủi ro gia tăng nhất định (cần có kiểm soát giảm nhẹ - mitigating controls) để đổi lấy những lợi ích từ việc nâng cao năng lực xử lý và cắt giảm chi phí.

Các rủi ro trọng yếu cần được giải quyết bao gồm:

Lạm dụng AI: Các sự cố liên quan đến những tác nhân gây hại thực sự là một mối đe dọa. Ví dụ, thành công sử dụng kỹ thuật deepfake để bắt chước khách hàng, truy cập tài khoản và thực hiện hành vi gian lận. Deepfake trong trường hợp này là một video hoặc âm thanh nhân tạo, được tạo ra bởi AI và được thiết kế để trông chân thật một cách thuyết phục.²⁷

Tác động môi trường: Việc sử dụng AI nhiều hơn đương nhiên sẽ cần đến công suất tính toán lớn hơn, dẫn đến lượng điện năng tiêu thụ trong các trung tâm dữ liệu lớn hơn. Việc này đang đi ngược lại với các cam kết net-zero của ngành và các yêu cầu về báo cáo và công bố thông tin về biến đổi khí hậu.

Khuếch đại định kiến: Các bộ dữ liệu cơ sở chứa những định kiến cố hữu sẽ bị khuếch đại khi các mô hình được đào tạo về chúng, tạo ra những rủi ro tiềm ẩn khiến bất kỳ định kiến nào về phân biệt giới, chủng tộc và các định kiến phân biệt khác trở nên trầm trọng hơn. Điều này có thể khiến các ngân hàng phải đối mặt với những vụ kiện và/hoặc hậu quả pháp lý.

Rủi ro mạng: Có thể sẽ cần cân nhắc những rủi ro từ việc ứng dụng AI một cách vô trách nhiệm có liên quan đến các trường hợp sử dụng khác nhau (ví dụ: sử dụng LLM khiến các mối đe dọa về an ninh mạng tăng cao). Ngoài ra, khi AI bắt đầu trở thành những thành phần quan trọng trong hoạt động của tổ chức, việc thiếu minh bạch về cách thức hoạt động chính xác của AI có thể khiến tổ chức không thể thiết kế các biện pháp kiểm soát và bảo vệ mạng phù hợp.

Hạn chế chủ quyền: Rủi ro về chủ quyền liên quan đến kỳ vọng cho rằng các mô hình AI được đào tạo trên một số bộ dữ liệu nhất định phải tuân thủ các quy định về chủ quyền/cư trú và sẽ chỉ được yêu cầu chạy trên các trung tâm dữ liệu trong phạm vi lãnh thổ đó. Ngoài ra, các tổ chức có quy trình toàn cầu, ví dụ như hoạt động giao dịch, sẽ phải đối mặt với những thách thức phức tạp trong việc tuân thủ quy định của các khu vực pháp lý khác nhau mà họ hoạt động.

Quy định trong tương lai: Nguy cơ thiếu chứng nhận liên quan đến khả năng LLM có thể phải đối mặt với quy định trong tương lai vì LLM ngày càng được sử dụng để cung cấp thông tin, tư vấn,... (ví dụ: tương tự như cách luật sư phải vượt qua kỳ thi chứng chỉ hành nghề).

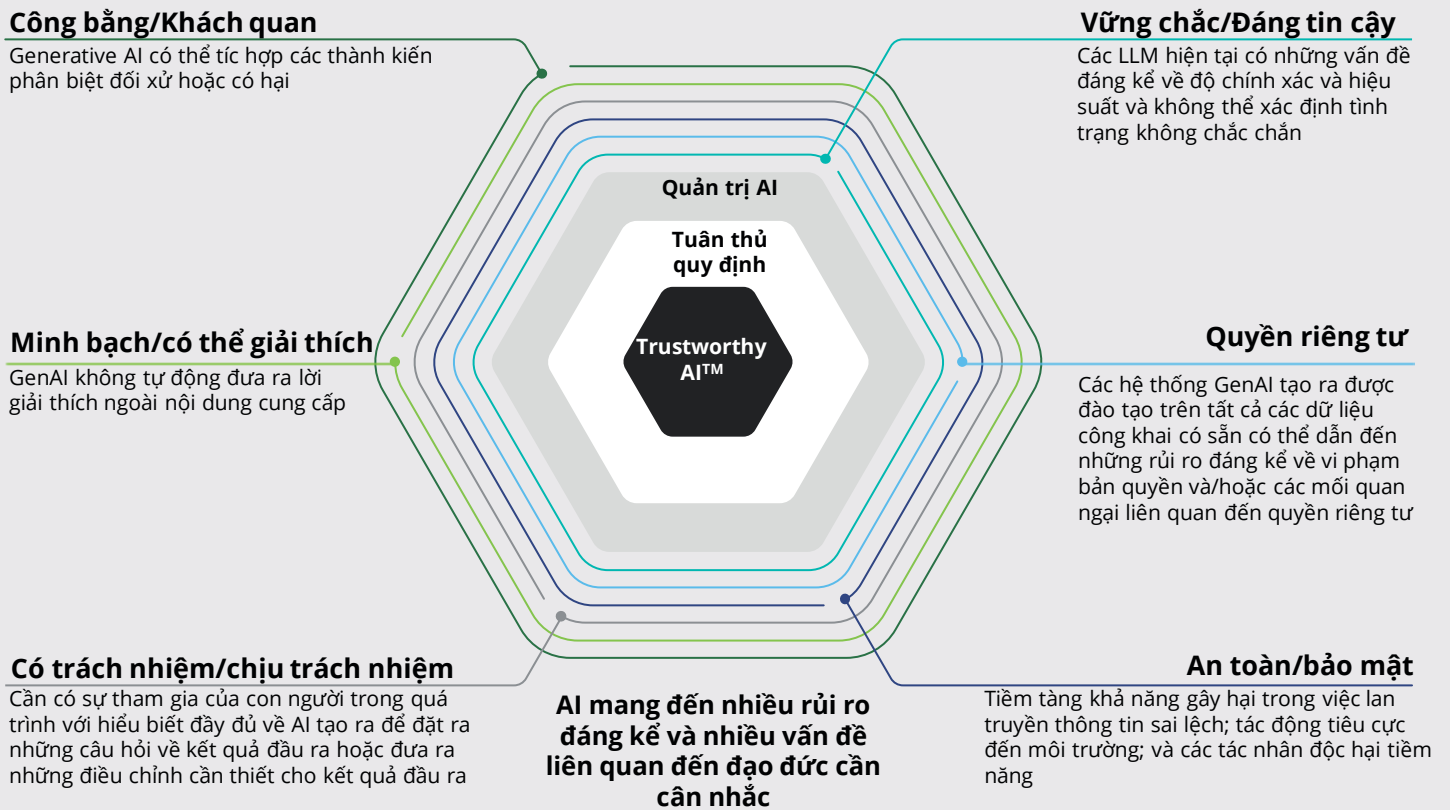
Tự động hóa và can thiệp của con người
Rủi ro sử dụng an toàn có liên quan đến cách thức và nơi LLM được sử dụng (ví dụ: sử dụng LLM để tạo ra hành động tự động cho máy móc trong sàn nhà máy).

Cuộc chiến giành tài năng: Nhu cầu về nguồn nhân lực giàu kinh nghiệm trong lĩnh vực khoa học, công nghệ, kỹ thuật và toán học (STEM), bao gồm cả khoa học dữ liệu, đang tăng lên trên toàn ngành. Các tổ chức có thể sẽ gặp khó khăn trong việc giữ chân nhân tài, và sẽ cần phải thực hiện các sáng kiến liên quan đến tuyển dụng và nâng cao kỹ năng.

Theo nhiều cách, việc triển khai AI nhằm mở rộng quy mô hoạt động làm gia tăng rủi ro cho doanh nghiệp tương tự như việc thuê ngoài của bên thứ ba.

Xây dựng niềm tin

Hình 9. Deloitte's trustworthy AI framework (Khung AI đáng tin cậy của Deloitte)



Nguồn: © Nghiên cứu của Deloitte năm 2024. Để biết thông tin, hãy liên hệ với Deloitte Toàn cầu.

Khung AI đáng tin cậy của Deloitte

xây dựng hàng rào bảo vệ để giải quyết các rủi ro chính. Hàng rào này bao gồm:

- **Môi trường an toàn:** Đào tạo LLM trong môi trường an toàn trong trung tâm dữ liệu hoặc trên đám mây để giảm thiểu xác suất rò rỉ thông tin của công ty.
- **Sử dụng hạn chế:** Hạn chế sử dụng ban đầu của GenAI để tăng độ chính xác của các suy luận; sau đó mở rộng quy mô khi có cảm giác an tâm ngày càng tăng.
- **Tập dữ liệu doanh nghiệp:** Đào tạo LLM với các bộ dữ liệu được quản lý trong một doanh nghiệp thay vì trên không gian internet rộng hơn.
- **Biên bản kiểm tra:** Duy trì dữ liệu mà LLM được đào tạo để truy xuất dữ liệu, lập bản đồ liên kết và có biên bản kiểm tra về loại dữ liệu đã được sử dụng.
- **Hoạt động mô hình ngôn ngữ lớn (LLMOps):** Thành lập (các) nhóm chuyên môn tập trung vào việc vận hành, quản lý và quản trị các mô hình để ngăn chặn tình trạng hiệu năng suy giảm theo thời gian và để loại bỏ các định kiến.
- **Tin tưởng nhưng xác minh:** Cần có sự tham gia của con người trong suốt quá trình để hỗ trợ xác nhận và xác thực kết quả đầu ra và giám sát độ chính xác của AI.

7. Đây là những cân nhắc chính để ứng dụng an toàn và hiệu quả? Nguyên tắc thành công

7. Đây là những cân nhắc chính để ứng dụng an toàn và hiệu quả? Nguyên tắc thành công

Ứng dụng AI với mục đích

Các ngân hàng nên ứng dụng AI với một tầm nhìn rõ ràng, giải quyết các vấn đề sau đây cho cấu trúc cụ thể của doanh nghiệp.

Hình 10. Các mối quan tâm kinh doanh cần giải quyết



Nguồn: © Nghiên cứu của Deloitte năm 2024. Để biết thông tin, hãy liên hệ với Deloitte Toàn cầu.

Quản lý dữ liệu đầu vào

Đầu ra của AI chỉ có thể tốt khi chất lượng dữ liệu và nội dung có sẵn của đầu vào tốt. Ngoài ra, đầu ra của AI, đặc biệt là những kết quả thúc đẩy các quyết định ảnh hưởng đến khách hàng, phải đảm bảo tính minh bạch, công bằng, hợp pháp, đạo đức và an toàn. Công tác quản trị vững chắc có vai trò rất quan trọng để hỗ trợ truy xuất nguồn gốc, giảm thiểu ảo giác và quản lý thiên kiến/định vị. Điều này chỉ có thể thực hiện được khi hiểu rõ, làm chủ và quản lý được tài sản dữ liệu nguồn của doanh nghiệp.

Hầu hết các ngân hàng đã xây dựng năng lực quản trị dữ liệu để kiểm soát luồng dữ liệu, quyền sở hữu, chất lượng, định nghĩa và mô hình hóa. Năng lực quản trị này từ trước tới nay được áp dụng cho các thuộc tính dữ liệu chi tiết (đặc biệt là khi cần cho các yêu cầu chuẩn mực số 239 [BCSB239] của Ủy ban Basel về Giám sát ngân hàng),²⁸ tuy nhiên các ngân hàng vẫn nên phát triển các mô hình để có thể quản lý các bộ dữ liệu lớn hơn.

Thiết kế lấy con người làm trung tâm

Con người có vai trò quan trọng trong việc thiết kế, phát triển và vận hành AI thành công. Ngoài ra, nguồn nhân lực nên tiếp tục đảm nhận trách nhiệm giải trình đối với các hoạt động của AI, có năng lực giám sát các quy trình AI và hành động khi cần thiết để quản lý các hành vi hoặc kết quả không mong muốn. Điều này có nghĩa là chức năng AI sẽ hỗ trợ các tương tác của con người một cách minh bạch, trực quan và có thể giải thích được.

Con người có vai trò quan trọng đối với công tác thiết kế, phát triển và vận hành AI thành công.

8. Làm thế nào để bắt đầu áp dụng, mở rộng quy mô và thúc đẩy việc ứng dụng?

8. Làm thế nào để bắt đầu áp dụng, mở rộng quy mô và thúc đẩy việc ứng dụng?

Chúng tôi đã và đang hợp tác với một số ngân hàng hàng đầu trên hành trình chuyển đổi hiệu quả kinh doanh thông qua AI. Theo kinh nghiệm của chúng tôi, cần đề cao tầm quan trọng của sự phát triển tổ chức và văn hóa cùng với tập hợp các công nghệ và lập trình bắt buộc phải có.

Sự phát triển của tổ chức là yếu tố cần để đạt được giá trị bền vững

Như đã đề cập trong các phần trước, chúng tôi thấy giá trị bền vững được tạo ra thông qua các khả năng mới kết hợp sức mạnh của con người và AI. Theo đó, vai trò của việc phát triển tổ chức để quản lý AI cũng quan trọng như công nghệ và đòi hỏi một loạt các bước tiến.

- **Phát triển tư duy:** Vượt ra ngoài vòng lặp vô tận của bằng chứng ngắn hạn về các khái niệm và đặt cược dài hạn vào AI trong các lĩnh vực chính.
- **Phát triển năng lực lãnh đạo:** Thiết lập mục tiêu lãnh đạo theo các mục tiêu và giá trị AI có thể đo lường được, để thúc đẩy công tác truyền thông và trách nhiệm giải trình.
- **Phát triển đầu tư:** Nhìn nhận các khoản đầu tư vào AI là những yếu tố hỗ trợ cốt lõi của chiến lược kinh doanh doanh nghiệp, chứ không phải là các khoản đầu tư thử nghiệm.
- **Phát triển văn hóa:** AI nên được coi là một kỹ năng mà tất cả nhân viên sẽ cần phải tích hợp vào cách làm việc của mình (đặc biệt là GenAI).
- **Phát triển thực thi:** Vượt ra ngoài cách tiếp cận khối back – khối front và áp dụng cách tiếp cận gắn kết "hai vị trí trong một chiếc hộp" (two in the box), mà tại đó doanh nghiệp và CNTT chia sẻ cùng mục tiêu chung.

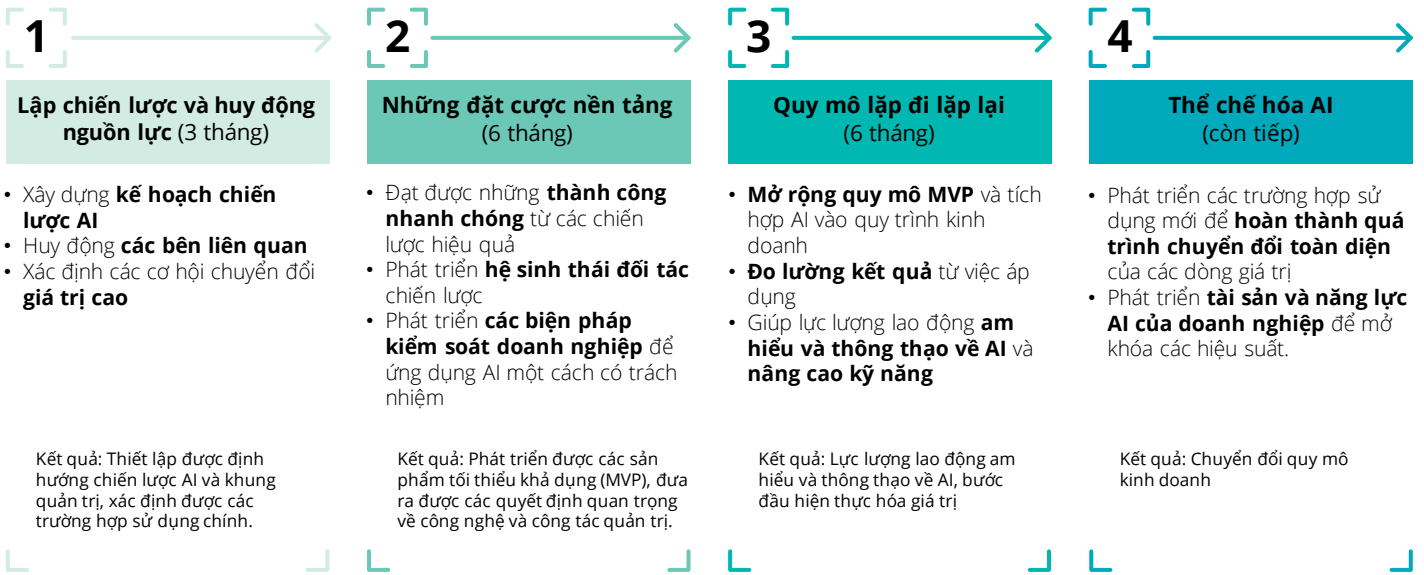
Cần sớm thiết lập sớm các trụ cột chính khi triển khai chiến lược AI

Chúng tôi cho rằng dưới đây là những trụ cột cho một chương trình thay đổi với AI hiệu quả. Các trụ cột bao gồm tầm nhìn, quản trị, con người, quy trình và công nghệ.

1. **Kế hoạch chiến lược:** Xác định tham vọng kinh doanh với các mục tiêu ngắn hạn và dài hạn rõ ràng cùng với cam kết đầu tư.
2. **Cấu trúc hoạt động:** Xây dựng mô hình tìm kiếm nguồn lực, ưu tiên, quản trị và phát triển năng lực AI/GenAI.
3. **Hiện thực hóa giá trị:** Xây dựng cơ chế theo dõi giá trị để đo lường kết quả và tối ưu hóa các khoản đầu tư.
4. **Năng lực và công nghệ:** Xây dựng lộ trình công nghệ và đối tác để đáp ứng các yêu cầu về AI/GenAI.
5. **Cách thức làm việc:** Tạo dựng sự am hiểu và thông thạo về AI trong doanh nghiệp và tối ưu hóa mô hình vận hành cung cấp và sử dụng để tối đa hóa việc áp dụng.
6. **AI có trách nhiệm:** Thiết lập các quy tắc cơ bản và thúc đẩy việc sử dụng AI có trách nhiệm và đạo đức.

Chúng tôi đặt mục tiêu hành trình 18 tháng để thúc đẩy giá trị và mở rộng quy mô

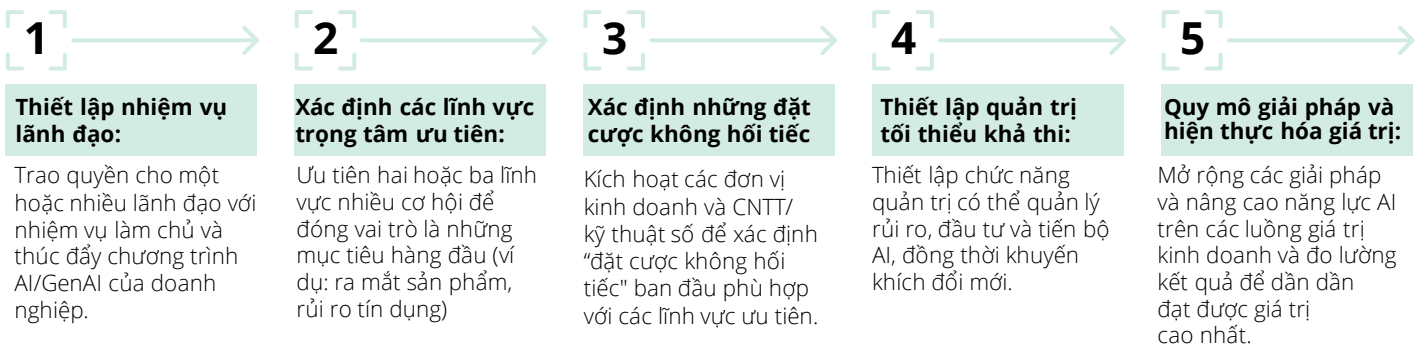
Hình 11. Lộ trình để thúc đẩy giá trị và mở rộng quy mô



Nguồn: © Nghiên cứu của Deloitte năm 2024. Để biết thông tin, hãy liên hệ với Deloitte Toàn cầu.

Làm thế nào để bắt đầu?

Kế hoạch hành động đã được kiểm nghiệm của chúng tôi:



9. Liên hệ



9. Liên hệ

Để biết thêm thông tin hoặc để thảo luận về những thách thức AI Quý Doanh nghiệp gặp phải, vui lòng liên hệ với chúng tôi.



Neil Tomlinson
Lãnh đạo Ngân hàng & Thị trường Vốn
Deloitte Toàn cầu

ntomlinson@deloitte.co.uk



Barry Dockar
Director,
Deloitte UK

bdockar@deloitte.co.uk



Kevin Laughridge
Principal,
Deloitte Consulting LLP

klaughridge@deloitte.com



Ed Matheson
Senior Manager,
Deloitte UK

edmatheson@deloitte.co.uk



Peeyush Aggarwal
Partner,
Deloitte UK

peaggarwal@deloitte.co.uk

Chú thích

- 1 "Hệ thống lái tự động và khả năng tự lái hoàn toàn". Tesla. Tháng 3/2024.
- 2 "AI trong dược phẩm và khoa học đời sống". Deloitte. 2024.
- 3 "Công nghệ nhận dạng khuôn mặt". Metropolitan Police. 2024.
- 4 "Đạo luật AI của EU" Deloitte Insights 2024.
- 5 "Jamie Dimon's JPMorgan and other North American banks are so far ahead in the AI race that one indexing boss says it's now a question of 'Can others catch up?'" Fortune. Tháng 4/2024.
- 6 "JPMorgan đầu tư 1 tỷ USD hoặc hơn mỗi năm vào AI, Daniel Pinto cho biết". Nikkei Châu Á. tháng 8/2023.
- 7 "Hội nghị bàn tròn chiến lược dữ liệu". Tập đoàn NatWest. tháng 6/2022.
- 8 "Bảng dữ liệu rủi ro tín dụng". Brighterion. 2020.
- 9 "Triển vọng thị trường vốn và ngân hàng năm 2024". Deloitte Insight. tháng 10/2023
- 10 "JPMorgan tạo ra mô hình AI để phân Tích chia sẻ của Fed trong 25 năm". Bloomberg UK. tháng 4/2023.
- 11 "Citi đã sử dụng AI để đọc 1.089 trang về quy tắc vốn mới". BNN Bloomberg. tháng 10/2023.
- 12 "Goldman Sachs phát triển hàng chục dự án GenAI - exec". Reuters. tháng 11/2023.
- 13 "Tương lai của Work Now: Cổ vấn tài chính của Morgan Stanley và hệ thống hành động tốt nhất tiếp theo". Forbes. Tháng 5 năm 2020.
- 14 "Mở ra một kỷ nguyên mới về hiệu suất trong ngân hàng đầu tư thông qua sức mạnh của AI tạo ra". Deloitte Insights. tháng 7/2023.
- 15 "Nghiên cứu điển hình - Markel sử dụng Cytora và đạt được + 100% Nâng cao hiệu suất để thúc đẩy tăng trưởng". Cytora. tháng 9/2023.
- 16 Được lấy từ Refinitiv, báo cáo tài chính của 25 ngân hàng phổ thông lớn trên toàn cầu.
- 17 Nguồn từ "Refinitiv", "Factiva", "Statista" đã chọn Báo cáo thường niên của ngân hàng có sẵn trong quý 4/2023.; "Deloitte AI Institute". năm 2024.; "Gen AI Dossier". 2024.
- 18 Suy nghĩ lại; Làm thế nào các ngân hàng có thể giảm chi phí và bảo vệ lợi nhuận. AvanaDe. 2020.
- 19 "AI có thể giúp các ngân hàng quản lý rủi ro và tuân thủ như thế nào". McKinsey & Company. Tháng 3/2024.
- 20 "Hiện đại hóa và tạo mã". IBM. 2024.
- 21 "Tiêu điểm GenAI Trung Đông". PwC. 2024.
- 22 Hội nghị bàn tròn chiến lược dữ liệu". NatWest Group. tháng 6/2022.
- 23 "Bunq ra mắt chatbot GenAI." Finextra. tháng 12/2023.
- 24 "CIO vẫn đang chờ đầu tư vào đám mây mang lại lợi nhuận". Wall Street Journal. Tháng 9/2022.
- 25 "Sự gia tăng của AI đang làm căng thẳng lưới điện của Hoa Kỳ". Fast Company. Tháng 3/2024.
- 26 "Xu hướng tiêu dùng kỹ thuật số 2023". Deloitte. tháng 8/2023.
- 27 "Deepfake". Từ điển Cambridge. 2024.
- 28 "Ủy ban Basel về giám sát ngân hàng. Nguyên tắc tổng hợp dữ liệu rủi ro và báo cáo rủi ro hiệu quả". Ngân hàng Thanh toán Quốc tế. tháng 1/2013.

Deloitte.

Tên Deloitte được dùng để chỉ một hoặc nhiều thành viên của Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL” hay “Deloitte Toàn cầu”), và mạng lưới các hãng thành viên trên toàn cầu (gọi chung là Tổ chức Deloitte). DTTL và mỗi thành viên trực thuộc là một pháp nhân riêng biệt và độc lập về mặt pháp lý, không bị ràng buộc lẫn nhau đối với các bên thứ ba. DTTL và mỗi thành viên trực thuộc chỉ chịu trách nhiệm cho hành vi và thiếu sót của mình, chứ không phải chịu trách nhiệm lẫn nhau. DTTL không cung cấp dịch vụ cho các khách hàng. Vui lòng xem tại www.deloitte.com/about để biết thêm thông tin chi tiết.

Deloitte Châu Á Thái Bình Dương là một hãng thành viên của Deloitte Toàn cầu. Các thành viên và các đơn vị trực thuộc của Deloitte Châu Á Thái Bình Dương cung cấp dịch vụ cho khách hàng tại hơn 100 thành phố trong khu vực, bao gồm Auckland, Bangkok, Bắc Kinh, Bengaluru, Hà Nội, Hồng Kông, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Melbourne, Mumbai, New Delhi, Osaka, Seoul, Thượng Hải, Singapore, Sydney, Đài Bắc và Tokyo. Tại các nước thành viên, các hoạt động kinh doanh được thực hiện độc lập bởi các pháp nhân riêng biệt.

Deloitte Việt Nam

Tại Việt Nam, dịch vụ chuyên ngành được cung cấp bởi từng pháp nhân riêng biệt, và chi nhánh của pháp nhân đó, được gọi chung là Deloitte Việt Nam.

Tài liệu này chỉ chứa đựng những thông tin chung và nhằm mục đích tham khảo, do vậy, không một hãng DTTL, hay bất kỳ một hãng thành viên hay công ty con và các nhân viên của họ được xem là, trong phạm vi nội dung của tài liệu này, cung cấp dịch vụ hay đưa ra những ý kiến, tư vấn về chuyên môn cho người đọc. Tài liệu này không cấu thành ý kiến tư vấn đối với người đọc và sẽ không ảnh hưởng đến các ý kiến tư vấn khác do bất kỳ nhân viên của Tổ chức Deloitte cung cấp. Những thông tin thể hiện trong tài liệu này không áp dụng đối với các trường hợp riêng biệt của doanh nghiệp. Trước khi đưa ra bất kỳ một quyết định hay hành động nào có thể ảnh hưởng tới tình hình tài chính hoặc hoạt động kinh doanh, người đọc nên tham khảo ý kiến chuyên gia tư vấn.

Không có tuyên bố, bảo đảm hoặc cam kết nào (rõ ràng hay ngụ ý) được đưa ra về tính chính xác hoặc tính đầy đủ của thông tin trong tài liệu này, và không một hãng thành viên nào thuộc Mạng lưới các công ty Deloitte chịu trách nhiệm đối với bất kỳ thiệt hại, tổn thất xảy ra trực tiếp hay gián tiếp do kết quả của việc người đọc sử dụng, công bố, phát tán ra bên ngoài hoặc dựa vào tài liệu này để hành động, không hành động hoặc ra bất kỳ quyết định nào.