

انقلاب هوش مصنوعی در بانکداری:

چگونه AI فرآیندهای فروش را

دگرگون می کند؟

دکتر رئوف رابطی

محقق، مدرس و مشاور بازاریابی

انقلاب هوش مصنوعی در بانکداری: چگونه AI فرآیندهای فروش را دگرگون می‌کند؟



چکیده:

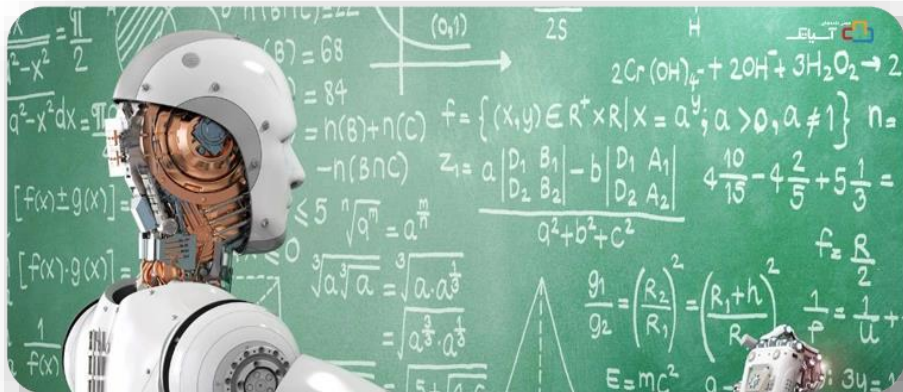
صنعت بانکداری در حال مواجهه با یک تغییر بنیادین است. با ظهور رقبای چابک‌تر مانند فین‌تک‌ها، بانک‌های سنتی دیگر نمی‌توانند به روش‌های قدیمی فروش متکی باشند. هوش مصنوعی (AI) به عنوان یک فناوری کلیدی ظهور کرده است که نه تنها فرآیندهای داخلی را بهینه می‌کند، بلکه به بانک‌ها اجازه می‌دهد تا با درک عمیق‌تر مشتریان خود، محصولات و خدمات مالی را به شکلی کاملاً شخصی‌سازی شده و کارآمد به فروش برسانند. این مقاله به بررسی چگونگی استفاده از هوش مصنوعی برای افزایش فروش، از طریق تحلیل داده‌ها، شخصی‌سازی و اتوماسیون می‌پردازد و چالش‌های پیش‌رو در این مسیر را نیز مورد بحث قرار می‌دهد و در انتها راهکارهای پیشنهادی برای حرکت بانک‌های ایرانی در استفاده از هوش مصنوعی ارائه می‌شود.

مقدمه:

در دنیای پرشتاب امروزی، مشتریان دیگر بانک‌ها را صرفاً به عنوان مکانی برای نگهداری پول خود نمی‌بینند. آن‌ها انتظار دارند که خدمات مالی با سرعت، دقت و به‌صورت شخصی‌سازی شده به آن‌ها ارائه شود؛ تجربه‌ای که اغلب توسط پلتفرم‌های دیجیتال و شرکت‌های فین‌تک فراهم می‌شود. این تحول، بانک‌های سنتی را وادار به بازنگری در استراتژی‌های فروش خود کرده است. به جای ارائه محصولات به صورت عمومی، نیاز به فروش مشتری‌محور به شدت احساس می‌شود. در این میان، هوش مصنوعی نقشی حیاتی در این دگرگونی ایفا می‌کند و به بانک‌ها این توانایی را می‌دهد که از داده‌های کلان برای درک بهتر مشتریان و ارائه راه‌حل‌های مالی مناسب در زمان درست استفاده کنند.

هوش مصنوعی چیست؟ از آغاز تا امروز

تصور کنید کامپیوترها به جای اینکه فقط کارهایی که به آن‌ها دستور داده‌اید را انجام دهند، بتوانند مانند انسان فکر کنند، یاد بگیرند و تصمیم بگیرند. این ایده، جوهره اصلی هوش مصنوعی (Artificial Intelligence) است. هوش مصنوعی به سیستم‌های کامپیوتری اطلاق می‌شود که می‌توانند وظایفی را انجام دهند که معمولاً به هوش انسانی نیاز دارند، مانند یادگیری، استدلال و حل مسئله..



ریشه‌های هوش مصنوعی به دهه ۱۹۵۰ میلادی و کنفرانس دارتموث بازمی‌گردد؛ جایی که برای اولین بار این عبارت ابداع شد. در آن زمان، محققان به دنبال ساختن ماشین‌هایی بودند که بتوانند به صورت نمادین استدلال کنند. با این حال، به دلیل کمبود قدرت پردازش و داده‌های کافی، پیشرفت‌ها کند بود.

❖ روندهای اصلی تکامل هوش مصنوعی:

۱. دهه ۱۹۵۰ تا ۱۹۸۰: دوران اولیه که بر روی سیستم‌های مبتنی بر قوانین (Rule-based Systems) تمرکز داشت. در این سیستم‌ها، انسان قوانین را به کامپیوتر دیکته می‌کرد.
۲. دهه ۱۹۹۰ تا ۲۰۰۰: با افزایش قدرت پردازش کامپیوترها، یادگیری ماشین (Machine Learning) ظهور کرد. در این رویکرد، به جای اینکه انسان قوانین را بنویسد، الگوریتم‌ها از طریق تحلیل حجم عظیمی از داده‌ها، خودشان الگوها را کشف کرده و یاد می‌گرفتند.
۳. از ۲۰۱۰ به بعد: انقلاب یادگیری عمیق (Deep Learning) با استفاده از شبکه‌های عصبی مصنوعی پیچیده آغاز شد. این فناوری به AI اجازه داد تا با داده‌های ساختاریافته و غیرساختاریافته (مانند تصاویر و صدا) کار کند و در نتیجه به پیشرفت‌های چشمگیری در زمینه‌هایی مانند تشخیص چهره و پردازش زبان طبیعی دست پیدا کند.

کاربردهای کلیدی هوش مصنوعی در فروش بانکی

تصور کنید امروزه، هوش مصنوعی در قلب استراتژی‌های فروش بانک‌های پیشرو قرار گرفته است. در اینجا چند نمونه کاربردی و موفقیت‌آمیز از آن آورده شده است:



۱. تحلیل داده‌های مشتریان و پیش‌بینی رفتار آن‌ها:

هوش مصنوعی به بانک‌ها اجازه می‌دهد تا از اطلاعات پراکنده و عظیم مشتریان، الگوهایی را استخراج کنند که با چشم غیرمسلح قابل رؤیت نیست. به عنوان مثال بانک BBVA در اسپانیا، از هوش مصنوعی برای تحلیل تراکنش‌های مشتریان خود استفاده می‌کند. این سیستم می‌تواند تشخیص دهد که یک مشتری به صورت منظم برای خرید مسافرت‌های هوایی و اقامت در هتل هزینه می‌کند. بر اساس این الگو، هوش مصنوعی به مشتری یک پیشنهاد وام مسافرتی یا یک کارت اعتباری با امتیازات سفر ویژه ارسال می‌کند. این رویکرد پیش‌بینانه، نرخ فروش را به شدت افزایش داده است.



۲. شخصی سازی خدمات و محصولات:

با استفاده از هوش مصنوعی، بانک‌ها می‌توانند پیشنهادهایی ارائه دهند که دقیقاً با نیازهای هر فرد مطابقت دارد. به عنوان یک نمونه بانک جی‌پی‌مورگان چیس JPMorgan Chase است که از یادگیری ماشین برای شخصی سازی پیشنهادهای مالی خود استفاده می‌کند. سیستم‌های AI آن‌ها می‌توانند رفتار مالی مشتریان را بررسی کرده و مثلاً به دانشجویی که در حال فارغ التحصیلی است، به صورت خودکار پیشنهاد افتتاح حساب ویژه فارغ التحصیلان را ارسال کنند. این کار باعث می‌شود مشتری احساس کند که بانک او را درک کرده و نیازهایش را پیش‌بینی می‌کند.

۳. اتوماسیون فرآیندهای فروش:

چت‌بات‌ها و دستیارهای مجازی، وظایف تکراری فروش را به صورت خودکار انجام می‌دهند و به کارکنان امکان می‌دهند بر روی روابط انسانی تمرکز کنند. یک نمونه عملی در این بخش بانک Commonwealth Bank of Australia است. این بانک از یک پلتفرم هوش مصنوعی به نام "Ceba" استفاده می‌کند. Ceba یک چت‌بات است که می‌تواند به بیش از ۲۰۰ نوع سؤال مشتری پاسخ دهد، از جمله جزئیات تراکنش‌ها یا نحوه درخواست وام. این چت‌بات ۹۵ درصد از سؤالات را بدون نیاز به دخالت انسان حل می‌کند، و کارمندان را برای رسیدگی به امور پیچیده تر آزاد می‌سازد.



۴. بهینه سازی کانال‌های ارتباطی:

هوش مصنوعی می‌تواند بهترین زمان و پلتفرم برای تعامل با هر مشتری را تعیین کند تا نرخ بازخورد افزایش یابد. در این حوزه بانک استاندارد چارتر Standard Chartered اقدامات خوبی را به عمل آورده است. این بانک از هوش مصنوعی برای بهینه سازی کمپین‌های بازاریابی ایمیلی خود استفاده می‌کند. سیستم‌های AI آن‌ها تحلیل می‌کنند که هر مشتری در چه ساعاتی از روز احتمال بیشتری برای باز کردن ایمیل دارد و بر همین اساس، زمان ارسال پیام را برای هر فرد به صورت جداگانه تنظیم می‌کنند.

راهکارهایی برای حرکت سیستماتیک بانک‌های ایرانی به سمت هوش مصنوعی

با توجه به تجربیات موفق بانک‌های جهانی، بانک‌های ایرانی می‌توانند با پیروی از یک نقشه راه مشخص و سیستماتیک، از این فناوری به بهترین شکل بهره ببرند.

۱. رهبری داده‌محور و سرمایه‌گذاری استراتژیک:

مشتری، درک دغدغه‌های او، ارائه اطلاعات صادقانه و شفاف و حتی پیشنهاد دادن راه‌حلی که ممکن است در ابتدا به نفع شما نباشد اما برای مشتری بهترین گزینه است، شروع می‌شود. وقتی مشتری به شما اعتماد کند، خرید از شما بسیار آسان‌تر خواهد شد.

۲. شروع از پروژه‌های کوچک و چابک:

به جای سرمایه‌گذاری سنگین در پروژه‌های بزرگ و پرخطر، بهتر است از پروژه‌های کوچک و با ROI (بازده سرمایه‌گذاری) سریع و قابل مشاهده شروع کرد. بانک JPMorgan Chase (آمریکا) این رویکرد را دنبال کرده است. این بانک با پروژه‌های مشخص و محدود آغاز کرد. آن‌ها از ابزارهای هوش مصنوعی برای تحلیل قراردادهای تجاری (COIN) و یا بهینه‌سازی مسیرهای توزیع ATM استفاده کردند. موفقیت در این پروژه‌های کوچک، اعتماد به هوش مصنوعی را در سطح سازمانی افزایش داد و زمینه را برای سرمایه‌گذاری‌های بزرگ‌تر مانند شخصی‌سازی پیشنهادهای مالی فراهم کرد.

۳. فرهنگ‌سازی و آموزش کارکنان:

قبل از هر چیز، باید به کارکنان آموزش داده شود که هوش مصنوعی رقیب آن‌ها نیست، بلکه ابزاری برای افزایش بهره‌وری و تمرکز بر وظایف مهم‌تر است. با برگزاری کارگاه‌های آموزشی و آشنایی با ابزارهای AI، مقاومت در برابر تغییر کاهش می‌یابد.

۴. همکاری با فین تک‌ها و استارت‌آپ‌ها:

بسیاری از شرکت‌های نوپا در ایران در زمینه هوش مصنوعی تخصص دارند. بانک‌ها می‌توانند به جای توسعه داخلی، با این شرکت‌ها همکاری کنند و از تخصص آن‌ها در پروژه‌های خود استفاده نمایند

❖ نتیجه‌گیری و چشم‌انداز آینده

هوش مصنوعی دیگر یک گزینه برای بانک‌ها نیست، بلکه یک نیاز استراتژیک برای بقا در بازار رقابتی امروز است. با به‌کارگیری AI، بانک‌ها می‌توانند از یک نهاد سنتی به یک سازمان چابک و مشتری‌محور تبدیل شوند. برای حرکت مؤثر در این مسیر، بانک‌های ایرانی باید با رویکردی سیستماتیک، از پروژه‌های کوچک شروع کرده، به فرهنگ‌سازی و آموزش کارکنان بپردازند و با شرکت‌های فناوری همکاری کنند. آینده فروش در بانکداری، ترکیبی از دقت و سرعت هوش مصنوعی با هوش و همدلی انسانی خواهد بود. موفق‌ترین بانک‌ها آن‌هایی خواهند بود که از این ابزار قدرتمند به بهترین شکل ممکن استفاده کرده و در عین حال، اعتماد و وفاداری مشتریان خود را حفظ می‌کنند.



- Davenport, T. H. (٢٠١٨) .*The AI Advantage: How to Think Smart about the Future of Your Business* .The MIT Press.
- Gartner, Inc. (٢٠٢٢) .*Hype Cycle for Artificial Intelligence* .Retrieved from [Gartner website](#).
- McKinsey & Company .(٢٠٢٢) .*The state of AI in 2022 and a half-decade in review* .Retrieved from [McKinsey & Company website](#).
- Deloitte .(٢٠٢١) .*AI in Financial Services* .Retrieved from [Deloitte website](#).
- PwC .(٢٠٢٠) .*AI in Banking: New Opportunities for Financial Institutions* .Retrieved from [PwC website](#).
- Bank of BBVA .(٢٠٢١) .*BBVA AI Factory: The Next Generation of AI-Powered Banking* . Retrieved from [BBVA website](#).
- ING Bank .(٢٠٢٢) .*ING's AI Transformation: From Data to Value* .Retrieved from [ING website](#).
- JPMorgan Chase .(٢٠٢١) .*AI and Machine Learning at JPMorgan Chase* .Retrieved from [JPMorgan Chase website](#).
- Commonwealth Bank of Australia .(٢٠٢٢) .*How AI is Revolutionising Our Customer Service* . Retrieved from [CBA website](#).



٠٩١٢٢٩٨٣٥٥٦



raeof.rabeti



raeofrabeti1404@gmail.com



Dr.Raeof Rabeti



www.drrabeti.com