

Robo-Advisors

عاطفه قمی اویلی

علل ایجاد نوآوری های جدید در صنایع مختلف



- نسل جدید مشتریان با انتظارات متفاوت از سرویس دهندگان
- عدم دسترسی صنایع مختلف مانند بانک، بیمه و ... به تعداد قابل توجهی از افراد و بازارهای هدف در مناطق غیر شهری
- ظهور تلفن های هوشمند و تبلت ها
- رقابت تنگاتنگ بین فعالان صنعت در بازارهای کسب و کار امروزه

هوش مصنوعی



در طول نیم قرن اخیر، مسئولیت مدیران مالی تحولات گسترده ای داشته است و نقش امور مالی بر تمام حوزه های کسب و کار سایه افکنده است. از این رو فعالان عرصه های مالی جهت مدیریت و رویارویی با چالش های جدید، به استفاده از تکنولوژی های جدید هوش مصنوعی رو آورده اند که آن ها را قادر می سازد با صرفه جویی در زمان و هزینه در دنیای رقابتی تجارت به موفقیت دست یابند.

تعریف

سیستم‌هایی که می‌توانند واکنش‌هایی مشابه رفتارهای هوشمند انسانی از جمله درک شرایط پیچیده، شبیه‌سازی فرایندهای تفکری و شیوه‌های استدلالی انسانی و پاسخ موفق به آن ها را داشته باشند.

هدف

اتوماسیون کردن فعالیت های تجاری مدیران و صاحبان کسب و کارها

کاربردهای هوش مصنوعی در صنعت بیمه



هوش مصنوعی در متحول کردن صنعت بیمه پتانسیل بالایی دارد زیرا جایگزین کردن انسان با تکنولوژی، پروسه های بیمه را تسهیل و تسریع می کند. همچنین باعث پیشرفت شرکت های بیمه در ارائه ی خدمات و سرویس ها به مشتریان می شود.

کاربردهای هوش مصنوعی در شرکت های بیمه گر :

1. دسترسی به حجم وسیعی از داده‌ها (کسب اطلاعات مربوط به سرقت وسایل نقلیه، مشکلات مربوط به سلامتی و...)
2. ارائه خدمات بهتر به مشتریان
3. شخصی‌سازی حق بیمه با تحلیل الگوهای رفتاری
4. قابلیت ارزیابی ریسک مشتریان بازار هدف
5. استفاده از دستیارهای مجازی (چت روبات) مبتنی بر هوش مصنوعی برای کمک به مشتریان
6. تحلیل قیمت گذاری
7. جلوگیری از تقلبات (قابلیت پیش بینی کلاه برداری های مالی و تشخیص تقلب در سیستم های مالی)
8. مشاوره های پیشگیرانه از وقوع خطر
9. رسیدگی به شکایات
10. بررسی خسارت‌های بیمه‌ای
11. تشخیص هویت مشتریان و تائید مدارک آن ها

تکنولوژی های نوظهور در صنعت بیمه



- بلاک چین
- اینترنت اشیا
- Chatbot
- ربات های مشاور (Robo Advisor)
- و . . .



ادامه این گزارش پس از بیان مختصر اثرات دیجیتالی شدن در زنجیره ارزش صنعت بیمه ، به **Robo Advisors** می پردازد.

دیجیتالی شدن زنجیره ارزش بیمه

فعالیت های زنجیره ارزش	ابزارها	تأثیر بر زنجیره ارزش بیمه
طراحی و توسعه محصول	• Big data • IoT • Blockchain	1. جمع آوری اطلاعات و شخصی سازی خدمات 2. نوآوری محصول / خدمات 3. تنوع محصول / خدمات 4. ایجاد خطرات جدید مانند خطر سایبری
قیمت گذاری و تعهدات	• Big data • Artificial intelligence • IoT • Blockchain • Cloud computing	1. تجزیه و تحلیل های بیشتر در پیش بینی و ارزیابی 2. کاهش نیاز اطلاعاتی در ریسک های پیچیده 3. ارزیابی دقیق تر ریسک 4. پیشگیری از خطر 5. تقسیم بندی دقیق تر با بهره گیری از قابلیت های پردازش بیشتر 6. قیمت گذاری مناسب با ریسک 7. ذخیره اطلاعات قرارداد به صورت دیجیتال
فروش و توزیع	• Big data • Cloud computing • Chatbot • artificial Intelligence • social networks • mobile devices • web site and apps	1. گسترش بیشتر اطلاعات در بازار 2. ذخیره اطلاعات قرارداد به صورت دیجیتال 3. افزایش تعداد قوانین خرید آنلاین 4. افزایش درگیری و مشارکت مشتری در روند فروش 5. نوآوری و متنوع سازی کانال های فروش 6. ورود استارت آپ های InsurTechجدید به بازار بیمه 7. درگیری چهره به چهره کمتر
مدیریت خسارت	• Big data • Artificial intelligence • Blockchain	1. مدیریت ارزیابی خسارت دقیق تر 2. کاهش تقلب 3. محاسبه و پرداخت مطالبات خودکار 4. امکان مطالبه خسارت و پیگیری مراحل به صورت دیجیتالی 5. کاهش زمان پردازش

Robo-advisors



مشاوران روبو پلتفرم های دیجیتالی هستند که با حداقل و یا بدون نظارت انسانی کار می کنند. این سیستم ها بر پایه ی الگوریتم هایی که براساس تحمل ریسک کاربر، درآمد فعلی، افق زمانی و معیارهای دیگر تعریف شده اند، خدمات برنامه ریزی مالی خودکار را ارائه می دهند. مشاوران روبو ، احتیاج به مشاوران مالی را محدود می‌کنند، و درنتیجه نقش زیادی در کاهش هزینه‌ی طرح‌های اقتصادی دارند.

مشاوره با مشتری، بدون دخالت انسان و بر اساس پاسخ‌ها و اطلاعاتی که توسط کاربر ارائه می شود انجام می شود. بدین صورت که مشاوران روبو از طریق بررسی آنلاین، اطلاعاتی را در مورد وضعیت مالی و اهداف آینده مشتری جمع آوری می کنند و سپس با استفاده از این اطلاعات و داده ها برای ارائه مشاوره استفاده می کند. علاوه بر ارائه پیشنهاد محصول، ربات های مشاور در انتخاب پوشش مناسب نیز اقدام می نمایند.

بنابراین، این مشاوران مالی می توانند به بیزنس های مالی و صاحبان مشاغل، خدمات قابل توجهی را ارائه دهند.

مزایای Robo-Advisors



- مدیریت حساب کاربران
- رسیدگی به شکایات کاربران
- قابلیت مطلع کردن کاربران از تغییرات
- فراهم آوردن اطلاعات مفید برای کاربران
- ارائه ی راهکار مناسب
- صرفه ی اقتصادی بهتر
- صرفه جویی در زمان
- به حداقل رساندن حضور انسانی و نیاز کمتر به نیروی کار
- دسترسی ۲۴ ساعته
- سهولت در دسترسی آنلاین
- عدم احساس خستگی و ناراحتی
- و بسیاری از مزایای ذکر شده در هوش مصنوعی و ...



معایب Robo-Advisors

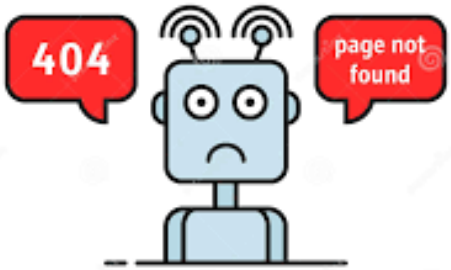


۱. زنده نبودن روبات ها و عدم همدلی و پختگی

۲. فعالیت مشاوران روبو با این فرض که مشتریان اهداف و درک روشنی از شرایط مالی خود دارند انجام می شود.

به طور مثال در پاسخ به سؤالاتی مانند" آیا تحمل ریسک شما پایین، متوسط یا زیاد است؟" فرض می کند که کاربر دانش بنیادی در مورد مفاهیم سرمایه گذاری و پیامدهای واقعی هر گزینه ای را که انتخاب کرده است، دارد .

۳. پیچیدگی و عدم درک متقابل توسط کاربران



شاخص های ارزیابی کیفیت عملکرد مشاوران روبو



- تأیید هویت برای ورود به سیستم
- دقت در ارائه خدمات به مشتری
- سطح سادگی در روند ثبت نام
- شفافیت پیشنهادات و هزینه ها
- سطح سادگی در بیان اهداف سرمایه گذاری
- چگونگی مدیریت پرتفوی ها
- کمیت و کیفیت فرایندهای دریافت خسارت
- زمان انتظار کم
- در دسترس بودن برنامه اندرویدی و IOS
- فرایند رفع اشتباه مشتری
- پاسخگویی به کمک های اضافی مشتری
- امکان مکالمه با یک مشاور واقعی در مواقع نیاز
- آموزش جامع و ویدیوهای با کیفیت در مورد نحوه کار با سرویس
- اقدامات امنیتی را برای ایمن نگه داشتن دارایی و اطلاعات مشتریان
- هزینه ایجاد زیرساخت ها و پلتفرم های مناسب توزیع

جریان درآمدی پیاده سازی طرح



- درآمد ناشی از هزینه مشاوره: مشتریان در ازای دریافت خدمات روبو، کارمزدی را پرداخت نمایند.
- درآمد ناشی از نمایش تبلیغات بر روی پلتفرم روبو
- دسترسی به داده های مشتریان سیستم روبو و ایجاد دیتا بیسی به منظور بازاریابی های آتی
- مشاوره و فروش خدمات شخصی سازی شده:

  ارائه مشاوره های مالی به افراد طبق اصول اقتصادی و مبانی نظریات قیمت گذاری و ایجاد تنوع محصولات و قیمت های متفاوت برای مشتریان از حوزه های مختلف و افزایش حاشیه سود

- مشارکت و معاوضه خدمات

  به‌عنوان مثال مشتریان در ازای استفاده از خدمات روبو، محصولات مکمل را با تخفیف دریافت نمایند.

منافع غیرمالی و درآمدزایی غیرمستقیم پیاده سازی طرح



- سیستماتیک و بدون دخالت افراد بودن (ارائه خدمات با سیستم منصفانه)
- پاسخگویی سریعتر به درخواست مشتریان با کمترین هزینه (کاهش هزینه مادی و غیرمادی (زمان) مشتریان)
- افزایش سرعت پیشبرد امور و کاهش کاغذ بازی و تشریفات اداری
- کاهش مصرف اسناد مکتوب و کاهش آسیب به محیط زیست؛ و در نتیجه آن ادراک مثبت مشتریان از مسئولیت اجتماعی شرکت بیمه گر
- ایجاد دیتابیس کاملی از مشتریان و شخصی‌سازی محصولات آتی بر اساس داده‌های به دست آمده از افراد
- ارائه محصولات و خدمات جدید و متنوع
- توسعه گروه های مشتریان جدید
- توسعه برند و اثر مثبت بر جایگاه برند

ساختار هزینه ای پیاده سازی طرح



- ☹ هزینه های برنامه نویسی
- ☹ هزینه ایجاد زیرساخت ها و پلتفرم های مناسب توزیع
- ☹ هزینه های نیروی انسانی مورد نیاز جهت اجرایی شدن
- ☹ هزینه تبلیغات (به خصوص تبلیغات آگاهی کننده)

استاد تغییر باشیم نه قربانی تقدیر

این گزارش ادامه دارد ...

