

เตสิหิวส์

ฉบับที่ 24,451 วันพฤหัสบดีที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2559 หน้า 23



ระบบหุ่นยนต์พลังให้แบงก์ เกิดบริการตนเองแบบใหม่

ระบบหุ่นยนต์ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชาปัญญาประดิษฐ์ได้มีบทบาทความสำคัญมากขึ้นในภาคการเงิน โดยเฉพาะธนาคารเพื่อบริการลูกค้าให้มีประสบการณ์ที่ดีและมีความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับจากธนาคารมากขึ้น

สมัยเดิมผู้นำภาคธุรกิจจะใช้ระบบอัจฉริยะเพื่อพยากรณ์ความเป็นไปของธุรกิจในอนาคต ซึ่งจะต้องประมวลจากข้อมูลภาคธุรกิจเศรษฐกิจและสังคมจำนวนมาก ให้เกิดความแม่นยำในการเลือกทิศทางการตัดสินใจทำธุรกิจให้เติบโตก้าวหน้า และภาคธุรกิจอัจฉริยะสร้างจากวิชาปัญญาประดิษฐ์ถูกนำมาเป็นระบบหุ่นยนต์บริการทางการเงินให้กับลูกค้าในบริษัทต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งมีประสิทธิภาพรวดเร็วและมีความถูกต้องมากกว่าระบบบริการโดยระบบมนุษย์ ซึ่งคุณรอย มอร์แกน ได้เปิดเผยว่าธนาคารขนาดใหญ่ทั้ง 5 แห่งของสหรัฐอเมริกาเคยได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าต่ำสุดในปี 2013 และสูงสุดในปี 2015 เพราะเริ่มมีระบบบริการอัตโนมัติมากขึ้น

เขียนไว้ตรงนี้เลยว่าแบงก์จะต้องมีความเข้าใจระบบดิจิทัลและมีการลงทุนทางด้านนี้มากขึ้นในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลเพื่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าและเกิดความพึงพอใจ ที่ประเทศออสเตรเลียมีบริษัทเกิดใหม่ (Startups) ที่ให้บริการธุรกิจการเงินจำนวนมากและแน่นอนว่าในอนาคตอาจจะมาทดแทนธนาคารจำนวนมากขึ้น

ธนาคารในปัจจุบันให้บริการลูกค้าในหลากหลายรูปแบบมากขึ้น รวมทั้งการใช้มือถืออัจฉริยะเพื่อจัดการกับบัญชีเงินของตนเอง และธนาคารลงทุนจำนวนมากขึ้นทางด้านเทคโนโลยีในการบริการการเงินเพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกโดยไม่มีความจำเป็นจะต้องมาพบกับเจ้าหน้าที่เพื่อรับบริการ ซึ่งแน่นอนว่าธนาคารเหล่านี้ได้ไปติดต่อกับบริษัทยักษ์ใหญ่ทางเทคโนโลยี เช่น แอปเปิลและกูเกิ้ล เพื่อบริการการชำระเงินด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลโดยระบบปฏิบัติการไอโอเอสและแอนดรอยด์เพราะมีความสะดวกและลูกค้ามีความคาดหวังกับบริการเหล่านี้

ศ.ดร.บุญมาก ศิริเนาวกุล
boonmarksirinaovakul@gmail.com

