



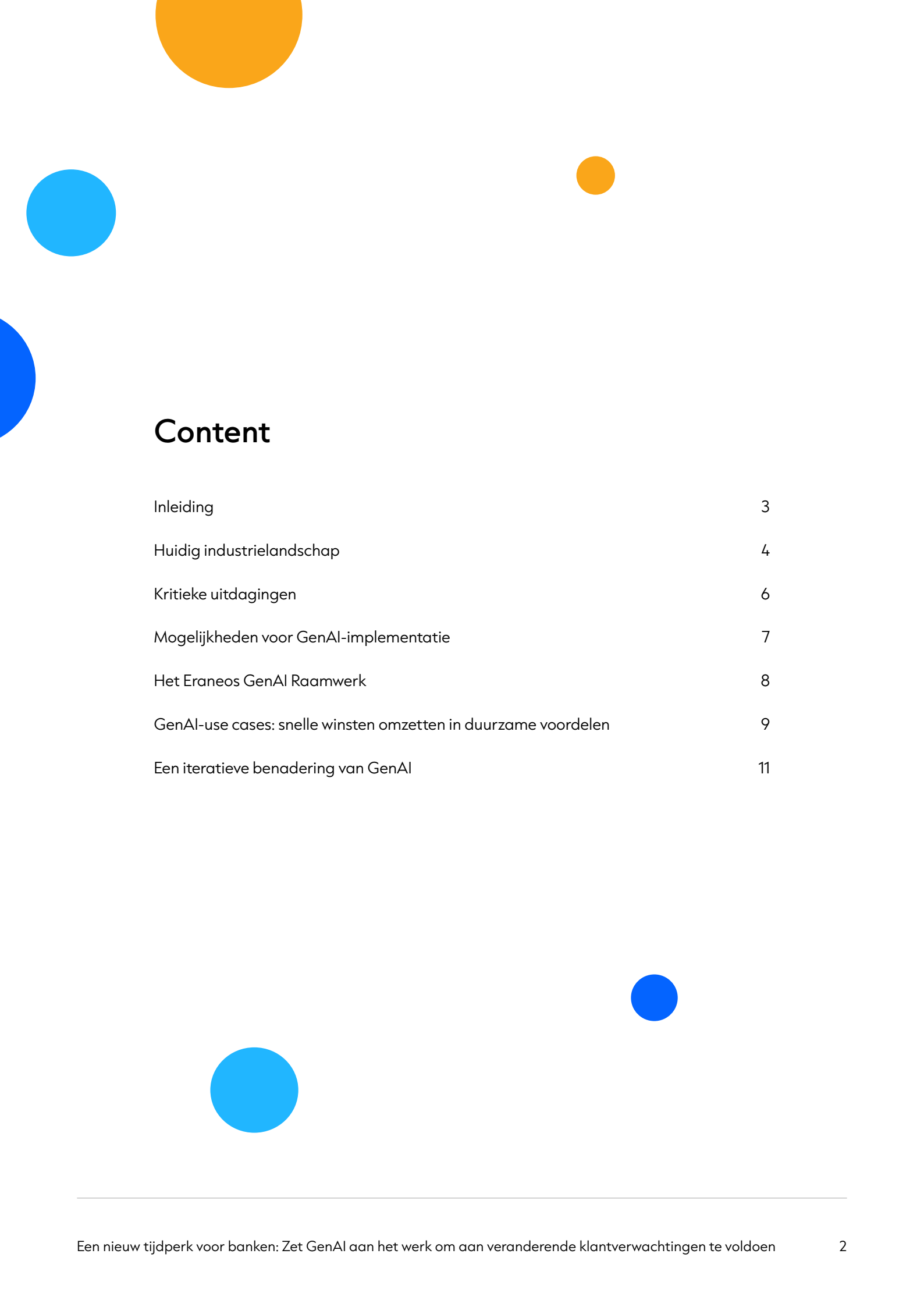
eraneos

Whitepaper

Een nieuw tijdperk voor banken:

Zet GenAI aan het werk om aan veranderende
klantverwachtingen te voldoen

September 2024

The page features several large, semi-transparent circles in orange and blue. One large orange circle is at the top left, a medium blue circle is below it, and a small orange circle is at the top right. On the left edge, there are two more blue circles, one partially visible and one larger one. At the bottom, there is a medium blue circle and a small blue circle to its right.

Content

Inleiding	3
Huidig industrielandchap	4
Kritieke uitdagingen	6
Mogelijkheden voor GenAI-implementatie	7
Het Eraneos GenAI Raamwerk	8
GenAI-use cases: snelle winsten omzetten in duurzame voordelen	9
Een iteratieve benadering van GenAI	11

Inleiding

In het snel veranderende landschap van financiële dienstverlening van vandaag de dag staan banken voor de dubbele uitdaging om winstgevend te blijven en tegelijkertijd te voldoen aan de steeds complexere verwachtingen van de klant.

Generatieve kunstmatige intelligentie (GenAI) biedt een krachtige oplossing voor deze uitdaging. GenAI biedt het potentieel om een revolutie teweeg te brengen in klantinteracties, waardoor banken in staat

zijn om zeer gepersonaliseerde ervaringen en routinetaken automatiseren. Door gebruik te maken van GenAI kunnen banken niet alleen de klanttevredenheid en -loyaliteit verbeteren, maar ook nieuwe inkomstenstromen aanboren en de operationele efficiëntie optimaliseren. Dit vertaalt zich in een aanzienlijk concurrentievoordeel in een competitieve markt.

Deze whitepaper onderzoekt het transformatieve potentieel van GenAI in de banksector, schetst de belangrijkste uitdagingen en kansen en biedt een praktisch kader voor een succesvolle implementatie.



Huidig industrielandschap

De banksector bevindt zich op een kruispunt. Technologische ontwikkelingen verstoren traditionele bedrijfsmodellen, terwijl veranderende regelgeving strengere compliance maatregelen vereist. Maar de belangrijkste uitdaging is misschien wel de voortdurende verandering van de verwachtingen van klanten. De bankklanten van vandaag zijn gewend aan de naadloze, gepersonaliseerde ervaringen die worden aangeboden door FinTech-ontwrichters en

BigTech-bedrijven. Ze eisen gemak, snelheid en een goed begrip van hun financiële behoeften. Als niet aan deze hogere verwachtingen wordt voldaan, kan dit leiden tot klantenverlies en een daling van het marktaandeel. In deze dynamische omgeving presenteert GenAI zich als een krachtig instrument voor banken om deze uitdagingen het hoofd te bieden en hun belangrijkste bedrijfsdoelstellingen te behalen. Om het potentieel van GenAI met succes te benutten, moeten echter een aantal kritieke uitdagingen worden overwonnen.

Voordat we verder ingaan op deze uitdagingen, duiken we eerst in de veranderende verwachtingen van de klant.



Veranderende verwachtingen van klanten

Bankklanten van vandaag verwachten gepersonaliseerde, naadloze ervaringen tijdens hun gehele klantreis. Belangrijke dimensies van klantverwachtingen zijn onder meer:

Digitaal gemak

Klanten eisen toegankelijke bankdiensten via mobiele apps, online rekeningbeheer en digitale betaaloplossingen.

Personalisatie

Klanten willen ervaringen op maat die anticiperen op hun financiële behoeften en relevante productaanbevelingen doen.

Snelheid en efficiëntie

Snelle en efficiënte dienstverlening is van het grootste belang, waarbij klanten snelle reacties en gestroomlijnde processen verwachten.

Vertrouwen en transparantie

Duidelijke communicatie, eerlijke behandeling en verantwoord omgaan met persoonlijke informatie zijn essentieel voor het opbouwen van vertrouwen.

Diensten met toegevoegde waarde

Naast het traditionele bankieren waarderen klanten diensten als financieel advies, vermogensbeheer en educatieve middelen die gericht zijn op bredere financiële doelen.

Om concurrerend te blijven, moeten banken zich voortdurend aanpassen aan deze veranderende verwachtingen die door de standaarden in andere industrieën worden gedreven. Deze dynamische omgeving vraagt om regelmatige updates en innovaties in plaats van eenmalige implementaties.





Kritieke uitdagingen

De uitdagingen waarmee banken worden geconfronteerd bij het implementeren van GenAI gaan veel verder dan operationele hindernissen. Ze hebben een directe invloed op het vermogen van een bank om kerndoelstellingen te bereiken, waaronder het stimuleren van omzetgroei, het vergroten van de mogelijkheden voor cross selling, het voorkomen van klantverlies en het creëren van onderscheidend vermogen in een competitieve markt.

Uitdagingen voor data

Hoogwaardige data zijn essentieel voor een effectieve inzet van GenAI. Financiële gegevens zijn echter vaak complex en versnipperd, waardoor er veel geïnvesteerd moet worden in het opschonen en integreren van data.

Beperkingen op middelen

Het implementeren en beheren van GenAI-systemen vereist gespecialiseerde vaardigheden en doorlopende investeringen in data science, training van medewerkers en robuuste (data) governance structuren.

Doolhof van regelgeving

Naleving van strenge regelgeving is cruciaal. Banken moeten ervoor zorgen dat hun GenAI-modellen voldoen aan regelgeving op het gebied van data privacy, consumentenbescherming en eerlijke (non-discriminatoire) kredietverstrekking. De ondoorzichtige besluitvormingsprocessen van sommige GenAI-modellen maken het verkrijgen van wettelijke goedkeuring uitdagender.

Nu de verwachtingen van klanten steeds meer worden beïnvloed door andere industrieën die hoge eisen stellen aan service en personalisatie, moeten banken wendbaar zijn en klaar staan om zich voortdurend aan te passen.

Mogelijkheden voor GenAI implementatie

Een goed gedefinieerd kader voor de implementatie van GenAI wordt een cruciale factor voor banken. Een uitgebreid raamwerk fungeert als een routekaart die banken door de complexiteit van de GenAI-implementatie loodst en de potentiële voordelen maximaliseert.

Strategie

Een goed gedefinieerde strategie die is afgestemd op de doelstellingen van de organisatie is cruciaal. Deze strategie moet de visie schetsen voor het inzetten van GenAI om klantinteracties te verbeteren, processen te stroomlijnen, innovatie te stimuleren en duurzame kostenoptimalisatie te realiseren.

Data-infrastructuur

Een robuuste gegevensinfrastructuur, inclusief mechanismen voor gegevensverzameling, opslagoplossingen en geavanceerde analysetools, is van fundamenteel belang voor GenAI-mogelijkheden.

Integratie van technologie

Naadloze integratie van GenAI-technologieën met bestaande systemen is essentieel. Overwegingen zijn onder andere compatibiliteit met oudere platforms, schaalbaarheid en cyberbeveiligingsmaatregelen.

Talent en expertise

Investeren in professionals met AI-vaardigheden en het stimuleren van een cultuur van innovatie zijn essentieel. Dit omvat het aantrekken van talent, training en voortdurende ontwikkeling.

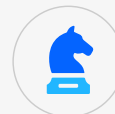
Naleving van regelgeving

Er valt niet te onderhandelen over de naleving van regelgevende kaders met betrekking tot de privacy en beveiliging van gegevens. Implementaties van GenAI moeten voldoen aan industrienormen en wettelijke vereisten.

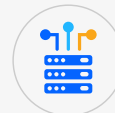
Ethische overwegingen

Het gebruik van GenAI moet gebaseerd zijn op ethische principes. Transparantie, eerlijkheid en verantwoording in algoritmische besluitvorming zijn noodzakelijk om vertrouwen en geloofwaardigheid te behouden.

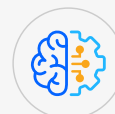
Implementatie Checklist



Strategie



Data-infrastructuur



Integratie van technologie



Talent en expertise



Regulatory Compliance



Ethische overwegingen

Waarom een raamwerk belangrijk is

Een gestructureerd kader biedt een routekaart voor succesvolle GenAI-integratie en zorgt voor afstemming op strategische doelstellingen, efficiënt gebruik van middelen en naleving van wettelijke vereisten. Een ongestructureerde aanpak kan leiden tot verspilde moeite, gemiste kansen en potentiële risico's. Hier volgen enkele voorbeelden van de gevolgen van het niet gebruiken van een raamwerk:

- **Vastgelopen vooruitgang:** Zonder een duidelijk stappenplan kan de implementatie verzanden in technische complexiteit of vertraging oplopen door een gebrek aan richting.

- **Verkeerde toewijzing van middelen:** Ongecoördineerde inspanningen kunnen leiden tot inefficiënt gebruik van menselijke en financiële middelen.
- **Gaten in de beveiliging:** Onvoldoende aandacht voor gegevensbeheer en beveiligingsprotocollen kan het risico op datalekken en privacyschendingen vergroten.
- **Gemiste kansen:** Een gebrek aan focus op het identificeren en prioriteren van hoogwaardige use cases kan leiden tot gemiste kansen om GenAI in te zetten voor concurrentievoordeel.

Om banken te helpen hun GenAI-reis te beginnen en effectief te integreren, passen we het Eraneos GenAI Raamwerk toe.

Het Eraneos GenAI Raamwerk

1. Beoordeling en visievorming

- Evalueer de huidige staat van je data-infrastructuur, technologiestack en talentenpool.
- Definieer een duidelijke visie over hoe GenAI je strategische doelstellingen en klantervaringsdoelen kan ondersteunen.

2. Strategisch stappenplan

- Een gefaseerde routekaart ontwikkelen die GenAI-initiatieven afstemt op bedrijfsprioriteiten.
- Identificeer manieren waarop je snel winst kunt maken en langetermijnprojecten en zorg voor een evenwicht tussen kortetermijnwinsten en duurzame groei.

3. Implementatie en integratie

- Prioriteit geven aan naadloze integratie van GenAI-tools met bestaande systemen, zodat interoperabiliteit en schaalbaarheid gewaarborgd zijn.
- Robuuste maatregelen voor gegevensbescherming- en beveiliging implementeren om klantgegevens te beschermen en wettelijke normen te handhaven.

4. Ontwikkeling van talent

- Investeer in het bijscholen van je personeel en het werven van AI-specialisten.
- Stimuleer een cultuur van innovatie die experimenteren en voortdurend leren aanmoedigt.

5. Monitoring en iteratie

- Statistieken vaststellen om de impact van GenAI-initiatieven te meten.
- Strategieën voortdurend verfijnen op basis van prestatiegegevens en veranderende behoeften van klanten.

GenAI-use cases: snelle winsten omzetten in duurzame voordelen

Virtuele assistenten en chatbots

Virtuele assistenten met AI kunnen onmiddellijk antwoord geven op vragen van klanten, waardoor de wachttijden korter worden en de efficiëntie toeneemt. Deze assistenten kunnen routinematige vragen afhandelen, zodat menselijke medewerkers zich met complexere zaken kunnen bezighouden. NatWest heeft bijvoorbeeld zijn virtuele assistent Cora uitgebreid met generatieve AI, waardoor hij meer mensachtige interacties en een breder scala aan mogelijkheden qua ondersteunende diensten biedt. Ook OCBC Bank in Singapore gebruikt een generatieve AI-chatbot om zijn medewerkers te helpen, waardoor de productiviteit en de kwaliteit van de klantenservice worden verhoogd.

Voorspellende analyses voor klantinzicht

AI-gestuurde voorspellende analyses kunnen anticiperen op de behoeften en voorkeuren van klanten, waardoor proactieve betrokkenheid en gepersonaliseerde oplossingen mogelijk worden. Nubank, een Braziliaanse neobank en de grootste fintech bank in Zuid-Amerika, is begonnen met het testen van generatieve AI om het kredietaanbod te verbeteren door klantgegevens te analyseren en zo gepersonaliseerde financiële oplossingen te bieden.

Sentimentanalyse en emotionele intelligentie

Realtime sentimentanalyse kan negatief klantsentiment identificeren en aanpakken, waardoor ontevredenheid wordt voorkomen. Het aanpassen van communicatie op basis van emotionele signalen verbetert de betrokkenheid en loyaliteit van klanten. MetLife gebruikt bijvoorbeeld AI om emoties van klanten te analyseren en reacties daarop af te stemmen, wat leidt tot een hogere klanttevredenheid en een hoger oplossingspercentage bij de eerste oproep.

Fraudeopsporing en -preventie

AI-gestuurde algoritmen voor fraudedetectie kunnen verdachte activiteiten en frauduleuze transacties in realtime identificeren, waardoor financiële verliezen worden geminimaliseerd en risico's worden beperkt. Dit verbetert de veiligheid en vergroot het vertrouwen van klanten in de maatregelen van de instelling. Bank of America gebruikt generatieve AI om dagelijks miljarden transacties te analyseren en patronen op te sporen die duiden op fraude.

Beleggingsadvies

AI-tools kunnen het nemen van beleggingsbeslissingen verbeteren door goed geïnformeerd en veilig advies te geven. JPMorgan Chase ontwikkelde bijvoorbeeld IndexGPT, een AI-dienst die is ontworpen om klanten te helpen geïnformeerde beleggingsbeslissingen te nemen door effecten te analyseren en te ordenen op basis van individuele behoeften.

Uitbreiding van krediettoegang

AI kan zorgen voor meer inclusieve financiële diensten. ZestFinance gebruikt zijn ZAML-platform, aangedreven door generatieve AI, om een breed scala aan gegevens te analyseren voor een uitgebreide beoordeling van het gedrag van kredietnemers, wat helpt om de toegang tot krediet uit te breiden naar traditioneel achtergestelde groepen.

Klantenondersteuning verbeteren

AI-gestuurde oplossingen kunnen de efficiëntie en kwaliteit van de klantenservice verbeteren. Helvetia's Clara chatbot biedt 24/7 gebruikersondersteuning, behandelt een breed scala aan vragen van klanten en zorgt voor een naadloze klantenservice-ervaring. De bot leert voortdurend van feedback van gebruikers, waardoor hij in de loop van de tijd betrouwbaarder en effectiever wordt.

Gepersonaliseerde marketing en contentcreatie

Generatieve AI kan marketingstrategieën verbeteren door zeer gepersonaliseerde berichten te creëren op basis van klantgegevens en gedrag. Bijvoorbeeld, het AI-platform van Persado helpt fintechmerken zoals Ally Bank en SoFi hun digitale marketingboodschappen te optimaliseren om klanten beter te binden.

Door deze verschillende use cases op te nemen, kunnen banken en financiële instellingen profiteren van Generatieve AI om de klantervaring aanzienlijk te verbeteren, activiteiten te stroomlijnen en een concurrentievoordeel te behouden in het snel veranderende financiële landschap.



Een iteratieve benadering van GenAI

Voortdurende verbetering voor blijvend succes

Het omarmen van GenAI is geen eenmalige gebeurtenis; het is een voortdurende reis van voortdurende verbetering. Banken die op dit gebied uitblinken, zijn de banken die een iteratieve aanpak hanteren en een cultuur van experimenteren, leren en aanpassen stimuleren. Dit is waarom deze iteratieve mindset van cruciaal belang is:

- **Snel veranderend landschap:** Het landschap van de financiële dienstverlening is voortdurend in beweging, gedreven door technologische vooruitgang, veranderende verwachtingen van klanten en veranderende regelgeving. Een iteratieve aanpak stelt banken in staat om hun GenAI-strategieën aan te passen en use cases om gelijke tred te houden met deze dynamische omgeving.
- **Onvoorziene uitdagingen:** Zelfs met de meest uitgebreide planning kunnen er onvoorziene uitdagingen ontstaan tijdens de implementatie van GenAI. Een iteratieve aanpak zorgt voor koerscorrectie en verfijning van strategieën op basis van ervaringen uit de praktijk.
- **Voortdurend leren:** GenAI-modellen leren voortdurend en ontwikkelen zich voortdurend. Door feedbackmechanismen in te bouwen en prestatiemetingen te monitoren, kunnen banken verbeterpunten identificeren en hun GenAI-modellen in de loop van de tijd optimaliseren.
- **Duurzame kostenoptimalisatie:** GenAI kan op verschillende manieren worden gebruikt om de kostenoptimalisatie in een bank te beïnvloeden. Bijvoorbeeld door het creëren van geautomatiseerde klantenservices, Het optimaliseren van de operationele efficiëntie, gepersonaliseerde financiële producten en beleggingsstrategieën voor klanten, het efficiënter voorkomen van fraude dan met traditionele methoden of het voorzien van banken van betere hulpmiddelen voor risicobeoordeling en -beheer zijn enkele stappen in de richting van duurzame kostenoptimalisatie.

De iteratieve cyclus in actie

1. Experimenteren en testen:

Banken moeten beginnen met het testen van GenAI-oplossingen in gecontroleerde omgevingen om hun effectiviteit te testen en potentiële problemen te identificeren. Dit maakt vroegtijdige koerscorrectie mogelijk en voorkomt kostbare grootschalige implementaties van ineffectieve oplossingen.

2. Feedback en verfijning:

Verzamel voortdurend feedback van klanten, werknemers en andere belanghebbenden om te begrijpen hoe GenAI-oplossingen presteren en verbeterpunten te identificeren. Gebruik deze feedback om je GenAI-strategie te verfijnen en je modellen te optimaliseren.

3. Meting en monitoring:

Stel Key Performance Indicators (KPI's) op om het succes van je GenAI-initiatieven te volgen. Houd deze meetgegevens nauwlettend in de gaten en gebruik de verkregen inzichten om je GenAI-toepassingen te verbeteren.

4. Bijscholing en aanpassing:

Naarmate je GenAI-initiatieven zich ontwikkelen, moet je ervoor zorgen dat je personeel over de nodige vaardigheden beschikt om de technologie te onderhouden en aan te passen. Investeer in voortdurende training en ontwikkelingsprogramma's om je team in de top van de AI-ontwikkelingen te houden.

Door een iteratieve aanpak te omarmen, kunnen banken het transformatiepotentieel ontsluiten van GenAI op een duurzame en verantwoorde manier. Deze voortdurende cyclus van experimenteren, leren en aanpassen stelt banken in staat om voorop te blijven lopen, uitzonderlijke klantervaringen te leveren en blijvend succes te boeken in het steeds veranderen.

Eraneos en GenAI

Bij Eraneos hebben we ervaring met het begeleiden van GenAI projecten, van pilot en proof-of-concept-fase tot en met effectieve opschaling. We lopen voorop in Data & AI en hebben meer dan 180 experts in dienst die dag in dag uit met generatieve AI te maken hebben. We begrijpen de unieke uitdagingen waar jij in de financiële dienstverlening tegenaan loopt en bieden full-service ondersteuning: van strategie tot transformatie en implementatie van compleet nieuwe diensten. Zelfs in de relatief nieuwe wereld van generatieve AI hebben we al veel projecten in de bank- en verzekeringswereld succesvol afgerond.

Neem contact op

Ben je nieuwsgierig naar de mogelijkheden die GenAI jouw organisatie kan bieden? Neem dan contact met ons op voor een AI-readiness assessment en oplossingen op maat.



Karin Arnefors
Management Consultant
Commercial Excellence
karin.arnefors@eraneos.com



Kishan Ramkisoensing
Associate Partner
Financial Services
kishan.ramkisoensing@eraneos.com



Tatiana Romero Cifuentes
Associate Partner
Financial Services
tatiana.romero.cifuentes@eraneos.com

Ervaren in een breed **scala** van industrieën

OVER ERANEOS

Eraneos is een internationaal adviesbureau op het gebied van management en technologie die de digitale toekomst van organisaties helpt vormgeven. Eraneos adviseert organisaties niet alleen bij het vormgeven, maar ook bij het succesvol implementeren van de digitale transformaties en oplossingen. Samen met onze adviseurs en engineers helpen we organisaties veranderen en verbeteren met als doel een duurzame groei en blijvende impact te realiseren.

Dit doen we door goed te luisteren naar wat bedrijven willen en nodig hebben. Deze behoefte vertalen wij naar een aanpak waarin we de mensen verbinden met technologie, processen en leiderschap, waardoor transformaties snel en efficiënt gerealiseerd kunnen worden.

Dankzij onze brede branchekennis, ervaring met technologie en serviceverlenende instelling hebben we alles in huis om het verschil te maken.

Zo zijn we in staat om elke uitdaging aan te gaan en écht bij te dragen aan het succes van organisaties. Onze klanten vertrouwen ons van de ontwerp- tot uitvoeringsfase wat voelbaar is in onze samenwerking. Van complexe strategische uitdagingen in finance tot ethische AI-toepassingen in de zorg.

Wij luisteren niet alleen naar jouw wensen en behoeften, wij zorgen ervoor dat we ze begrijpen én waarmaken. Samen met jou halen we alles uit de digitale wereld wat erin zit.

[Contact >](#)

[Onze kantoren >](#)

[Bezoek onze website >](#)