



规模化部署智能流程自动化， 解锁高效运营



曲向军、周宁人、马奔、徐海超、和刘昕昕

运营效率提升对于全球领先资管机构有重大价值。从外部来看，全球资管行业过去 10 年管理的资产规模近乎翻倍，但是单位资产管理规模的盈利水平却基本持平。领先资管公司正在积极通过运营效率提升来控制成本，平滑产品结构变化和定价压力带来的收入流失；从内部来看，随着领先资管公司在资产类别、全球区域和业务模式上的不断拓展，其业务流程正在愈发复杂，传统以外包为主体的运营提升模式已经无法满足他们的需求。

在此背景下，为了实现业务效率提升、降低单位管理资产运营成本、构建差异化竞争优势，引入新技术推动流程数字化、自动化和智能化是全球领先资管机构的重要战略。

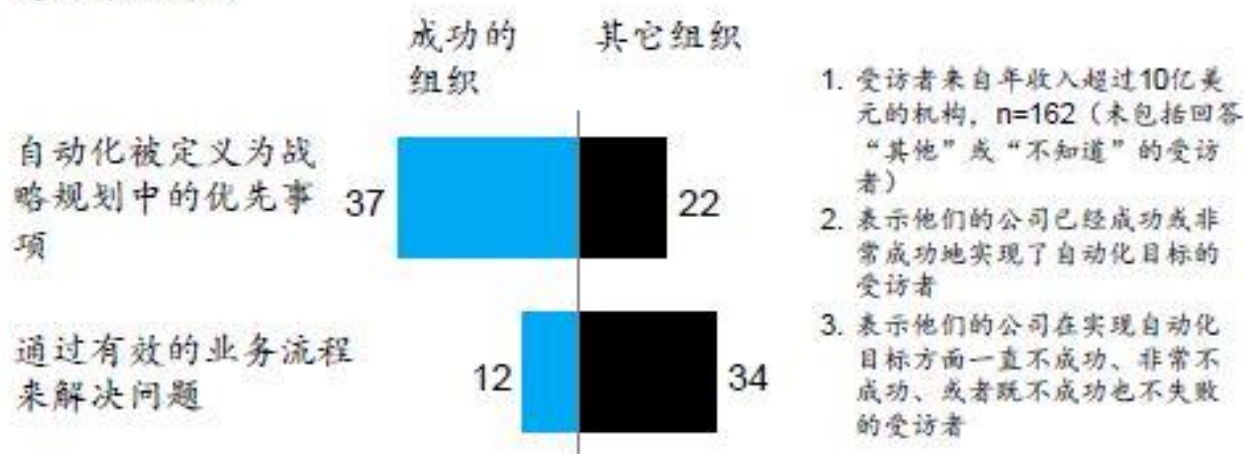
根据麦肯锡调研，数字化领先的成功组织往往将智能流程自动化视为重要的战略而大力推动，同时其更为注重在自动化中应用新技术，比如机器学习、机器人流程自动化、语音助手/聊天机器人、自然语义处理等（见图 1）。

对于资管机构来说，智能流程自动化能在资产管理价值链上提升资产获取、投资管理、资产运营三大环节的效率。根据麦肯锡的经验，规模化的智能流程自动化可以使产品发行效率提升 25%，单位管理资产规模运营成本降低 10%~30%。

图1 推动数字化转型卓有成效的组织，往往将自动化作为战略重点

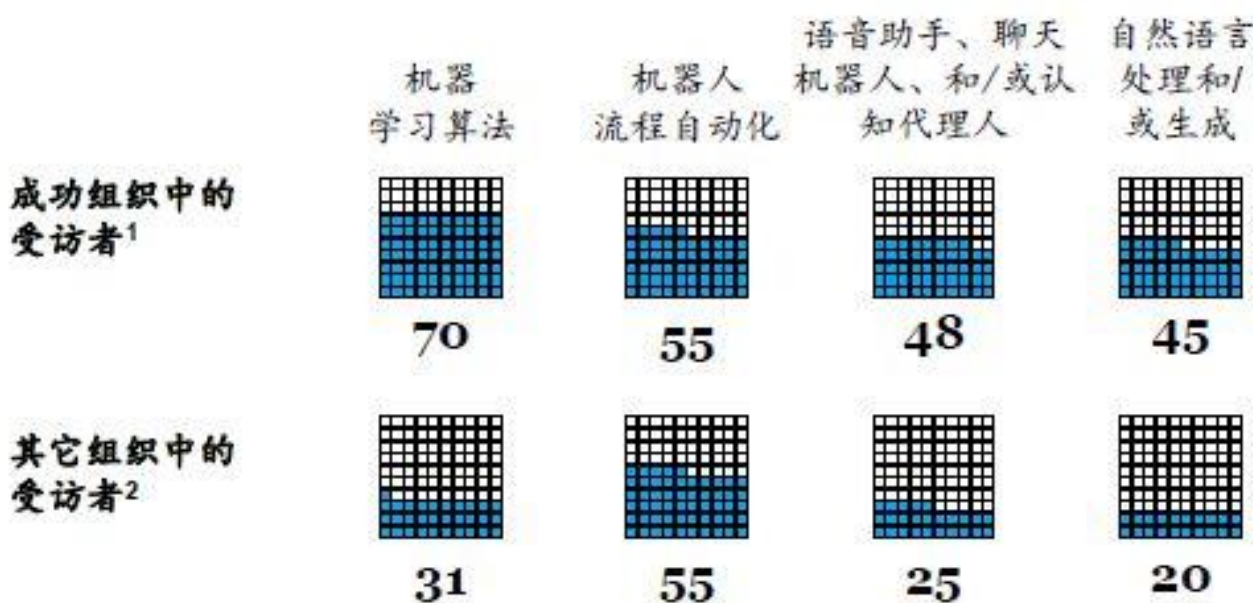
推动自动化的主要原因

受访者比例%



在运营方面部署的技术

受访者比例



1. 表示他们的公司已经成功或非常成功地实现了自动化目标的受访者

2. 表示他们的公司在实现自动化目标方面一直不成功、非常不成功、或者既不成功也不失败的受访者

同时，我们发现，在全球领先资管机构谋求运营数字化、自动化、智能化转型的过程中，部分企业已经开始布局或成熟运用与运营自动化相关的核心技术。

智能流程自动化：五大核心技术及应用

根据我们的经验，为实现智能流程自动化，五大核心技术的整合与应用非常关键，具体包括：机器人流程自动化、机器学习、智能工作流、自然语言处理以及智能感知主体（如图 2）

图2 智能流程自动化需要五大核心技术的整合支持

机器人流程自动化	通过现有使用者界面将例行任务自动化（如，数据抓取与清理）
机器学习	通过监督式与非监督式学习，从数据中找出固定模式（如决策演算法）
智能 workflow	将由人类与机器团队执行的任务整合起来（如月底流程）
自然语言处理 (NLP)	建立人类与技术之间的无缝式互动（如直接分析文本合同，识别共性标签转成数字化报表）
智能感知主体	建立可支持员工与客户的虚拟 workflow（如智能客服）



在实际应用场景中，自然语言处理与智能感知主体往往被整合在一起，被企业大量用于在线智能客服、智能语音回答、文件自动审核、呼叫中心记录分析等领域。

例如，某国际知名财富管理机构在其呼叫中心的计算机系统中引入人工智能技术，使其可以自动听取客户需求，为客户提供资产配置策略。

麦肯锡发现，一些全球领先资产管理机构正重金投资于新一代智能自

动化核心技术的研发，并将其在企业内部进行整合应用。

比如,美国某金融机构在 15 个月内上线了 220 个流程自动化机器人,集中解决类似税务、格式编排、更正修改、一致性检查等重复性任务。比如某全球知名金融机构大力推动交易自动化,希望通过用电脑工程师和机器人流程自动化程序替代交易员。

四步实现智能流程自动化转型

智能流程自动化的落地不仅仅是上线一些新技术,用机器人替代部分流程这么简单。它应该成为企业一件系统性的工作,成功的智能流程自动化应该高度基于资管公司现有业务流程的理解和梳理,推动基于新技术的流程编排和优化,并将其与现有人工流程进行无缝的对接。

体系化的智能流程自动化主要分为四步:原流程的理解与简化、工作重新编排与数字化、流程自动化与整合、优化剩余人工工作(如图 3)。

第一步、理解原流程管理需求,消除信息来源复杂性:将原有的非自动化流程进行演示,使用流程挖掘、发现和记录工具对其进行理解,并在

预览已结束,完整报告链接和二维码如下:

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_33683

