**Presskontakt:**

*Gunilla Resare*

*Tel.: +47 450 02 542*

*E-mail:* *gunilla.resare@capgemini.com*

**Intelligent automatisering kan skapa en tillväxt på 512 miljarder dollar inom bank- och finanssektorn till 2020**

**Stockholm, den 14 augusti 2018 – En ny rapport från** [**Capgemini**](https://www.capgemini.com/)**’s** [**Digital Transformation Institute**](https://www.capgemini.com/the-digital-transformation-institute) **avslöjar att bank- och finanssektorn kan öka sina globala intäkter på upp till 512 miljarder dollar genom ”intelligent automatisering”. Det innebär att man kombinerar robotics (RPA), artificiell intelligens (AI) och automatisering av affärsprocesser för att stödja verksamhetens affärsmål.** **Rapporten*, “***[***Growth in the machine: How financial services can move intelligent automation from cost play to growth strategy***](https://www.capgemini.com/resources/the-growth-in-the-machine/)**,” visar bredden av de fördelar som bank- och finanssektorn kan få genom att använda dessa teknologier.**

Hittills har automatiseringsteknik, så som RPA, implementerats av finanssektorn för att sänka kostnader och skapa effektivitet. En verksamhet kan uppnå en kostnadsbesparing på upp till 10–25 procent enbart med hjälp av RPA, och så mycket som 30–50 procent med integrerad AI-teknik i RPA-lösningen.[[1]](#footnote-2)1

– ”*Det kommer att hända mycket innom automatisering de kommande åren. RPA är endast ett av flera verktyg i verktygslådan. Vi kommer också att använda AI-baserade verktyg och bearbeta optimeringstekniker för automatisering*”, säger Jenny Dahlström, Deputy Head of Business Support and Development and Head of Robotic Implementation på Handelsbanken Capital Markets.

**Automatisering genererar intäkter**

Ledande finansföretag har börjat använda automatisering i kontakten med sina kunder, som ett sätt att öka sina intäkter, i stället för att bara sänka sina kostnader. Capgeminis rapport visar att över en tredjedel (35 procent) av finansföretagen i genomsnitt har uppnått en tillväxtökning på 2–5 procent på grund av snabbare ’time-to-market’ och förbättrade åtgärder inom korsförsäljning med hjälp av automatisering. Samtidigt uppger hela 64 procent av företag från olika verksamheter, att de sett en förbättring av kundnöjdheten på mer än 60 procent med användning av intelligent automatisering, enligt rapporten.

Fler och fler finansföretag överväger nu att använda denna teknik i kundgränssnittet eftersom det finns så goda möjligheter till ökad tillväxt och vinst. Rapporten visar att mer än hälften av företagen (55 procent) fokuserar på att öka kundnöjdheten genom automatisering, medan nära hälften (45 procent) anser att ökade intäkter är deras huvudmål.

**Låg användning av intelligent automatisering**

Förutom de konkreta fördelarna som intelligent automatisering ger, pekar rapporten på en annan viktig orsak för ökad användning. Det är det växande hotet från icke-traditionella aktörer. Studien visar att nära hälften (45 procent) av alla företag tror att BigTech[[2]](#footnote-3)2-aktörer, så som Amazon och Alphabeth, kommer att vara deras konkurrenter inom de kommande fem åren.

Trots de uppenbara möjligheterna och de ökande hoten från BigTech-aktörer, går implementeringen av intelligent automatisering långsamt. Endast 10 procent av företagen har implementerat tekniken i större skala, medan majoriteten av företagen kämpar med såväl tekniken som utmaningar med personalen. Rapporten avslöjar att cirka en fjärdedel av företagen har tillräcklig teknisk mognad för att kunna implementera kognitiv automatiserad teknik, som till exempel maskinlärning och biometri. De flesta företag har fortfarande RPA eller Natural Language Processing (NLP) som utgör en ryggrad i deras automationsinitiativ.

–”*De mest visionära finansföretagen har en sofistikerad syn på hur automatisering påverkar deras verksamhet och har redan börjat ta del av fördelarna. De företag som använder tekniken på ett sätt som, utöver kostnadsbesparningar, fokuserar på att skapa värde för kunder och aktieägare, kommer vara framtidens vinnare*”, säger Johan Bergrström, ansvarig för finanssektorn på Capgemini Consulting

**Skapa plats för automatisering**

Rapporten visar att det är flera faktorer som hindrar företag från att fortsätta förbi konceptvalidering och använda intelligent automatisering på riktigt. Dessa utmaningar spänner över företagens organisation, tekniska infrastruktur och kompetens. Över fyra av tio företag (41-43 procent) kämpar med att skapa en tydlig affärsplan för automatisering, något som leder till att flera av dem har en utmaning med att övertyga ledningen att skapa en sammanhängande strategi för intelligent automatisering. Dessutom kräver en lyckad automatisering och användning djup kunskap och förståelse för RPA och AI teknologi. Ungefär hälften av företagen säger att de har svårt att hitta de rätta resurserna för att effektivt implementera den intelligenta automatiseringen. Ytterligare 46 procent säger att bristen på en adekvat databehandlingsstrategi hindrar utvecklingen, eftersom AI-baserade automationsalgoritmer kräver rätt data i tillräckliga volymer.

En kopia av rapporten kan laddas ned [här](https://www.capgemini.com/wp-content/uploads/2018/07/Report2.pdf).

**Rapportmetodiken för Capgemini’s Automation in Financial Services Report**Capgemini frågade 1 500 ledare från 750 globala företag i perioden februari – mars 2018. Sektorerna som Capgemini fokuserade på var detaljhandel, affärsbanker, kapitalmarknader – och livs- och skadeförsäkring. Av alla förtag hadde 42 procent globala intäkter på mer än 10 miljarder amerikanska dollar. Undersökningen omfattade företag från nio länder – Frankrike, Tyskland, Italien, Nederländerna, Spanien, Sverige, Indien, Storbritannien och USA.

**Om Capgemini**

Som en global ledare inom konsult- och tekniktjänster och digital transformation ligger Capgemini i framkant av innovation för att bemöta sina kunders behov inom molntjänster, digitalisering och plattformar. Med hjälp av sitt 50-åriga arv och gedigna branschspecifika kompetens gör Capgemini det möjligt för organisationer att förverkliga sina affärsmål genom en rad olika tjänster, från strategi till operation. Capgemini sätter människorna i fokus och drivs framåt av övertygelsen att teknikens affärsvärde kommer från och genom människor. Bolaget är multikulturellt med 200 000 anställda i över 40 länder. 2017 redovisade Capgemini globala intäkter på 12,8 miljarder euro.

Besök oss på [www.capgemini.com](http://www.capgemini.com/#_blank). *People matter, results count.*

**Om Digital Transformation Institute**

Digital Transformation Institute är Capgeminis in-house tankesmedja inom allt som är digitalt. Institutet publiserar rapporter om den påverkan som digital teknik har på stora traditionella verksamheter. Institutet drar växlar på Capgeminis globala expertnätverk och arbetar tätt med akademia och teknologipartners. Institutet har forskningscenter i Indien, USA och UK.

1. 1 Morgan Stanley, “The Rise of the Machines: Automating the Future, September 24, 2017, https://www.morganstanley.com/ideas/process-automation [↑](#footnote-ref-2)
2. 2 BigTech refers to large multinational technology firms such as Google, Amazon, Facebook, Apple, and Alibaba. [↑](#footnote-ref-3)