

Ngày 5 tháng 7 năm 2018

Trí tuệ nhân tạo không phải là quan trọng nhất

- HSBC dự báo những công việc thú vị trong ngành ngân hàng trong tương lai, bao gồm “Chuyên viên thiết kế Trải nghiệm Thực tế ảo” hay “Chuyên viên thiết kế thuật toán”
- Tập đoàn đang tuyển dụng hơn 1.000 nhân sự hỗ trợ cho chiến lược số hóa, trong đó hơn 500 người làm việc tại khu vực Châu Á - Thái Bình Dương

HSBC vừa phát hành một báo cáo mới dự báo về sáu loại công việc tương lai trong ngành ngân hàng. Báo cáo cũng phân tích làm thế nào cuộc cách mạng số có thể giúp nâng cao vai trò của con người trên thị trường lao động.

Andrew Connell, Giám đốc toàn cầu về Sáng tạo và Hợp tác, kiêm Giám đốc bộ phận Kỹ thuật số, khu vực Châu Á, Thái Bình Dương, Khối Tài chính cá nhân và quản lý tài sản, HSBC, cho biết: *Có thể chúng ta còn chưa biết hết về các công việc và chức danh nghề nghiệp của tương lai nhưng điều mà chúng ta chắc chắn chính là trí tuệ nhân tạo sẽ không thay thế được trí tuệ của con người. Trong lĩnh vực trải nghiệm khách hàng, sự kết hợp giữa công nghệ tiên tiến nhất với năng lực của con người sẽ tạo nên sự khác biệt giữa một trải nghiệm tốt với một trải nghiệm tuyệt vời.*

Nghiên cứu do HSBC ủy quyền thực hiện mang tên “*Năng lực của con người*” dựa trên phân tích những thách thức và cơ hội mà ngành ngân hàng đang đối mặt để dự đoán sáu nghề nghiệp trong tương lai:

Chuyên viên thiết kế Trải nghiệm Thực tế ảo

Ngày càng có nhiều người đồng ý rằng thực thể ảo (MR/AR) sẽ là giao diện chính của thế giới số trong tương lai. Việc bao bọc thế giới thực bằng một lớp màng dữ liệu số sẽ cho phép chúng ta hình dung bất kỳ sự vật hay hiện tượng nào và định vị chúng trong không gian vật chất như thực tế. Kỹ thuật này có thể sẽ được sử dụng để đáp ứng những nhu cầu về ngân hàng trong tương lai.

Những kỹ năng quan trọng: *Việc thiết kế các giao diện ba chiều phức tạp này và làm cho chúng trở nên chân thực, tác động hiệu quả lên trực giác có thể trở thành một nghề nghiệp chính trong tương lai, đòi hỏi các kỹ năng về thiết kế mỹ thuật, xây dựng thương hiệu, kinh nghiệm về người dùng và các kỹ thuật 3D.*

Chuyên viên thiết kế thuật toán

Xu hướng đưa ra quyết định dựa trên các thuật toán ngày càng gia tăng. Người dùng thông qua nhiều dữ liệu đầu vào để nhanh chóng đưa ra kết luận. Tuy nhiên, các thuật toán này vận hành trong một môi trường thường xuyên thay đổi về pháp lý, thông tin mới và các sản phẩm liên tục được cải tiến. Khả năng liên tục cập nhật và điều chỉnh các thuật toán để tối ưu hóa trải nghiệm ngân hàng của khách hàng, tránh những tình huống “máy tính nói không” sẽ là một kỹ năng ngày càng cần thiết.

Những kỹ năng quan trọng: *Vì chúng ta đang dịch chuyển sang một môi trường phi mật mã hoặc ít mật mã cho vận hành công nghệ, công việc này sẽ cần các kỹ năng về quản lý rủi ro, thiết kế dịch vụ, hiểu biết về tài chính, hơn là đơn thuần tinh thông kỹ thuật.*

Chuyên viên thiết kế giao diện đối thoại

Trong những năm qua, máy móc đã dần dần trở nên “người” hơn trong các tương tác với người dùng. Chabot đã được sử dụng trong ngành ngân hàng để trả lời các câu hỏi đơn giản và thu thập thông tin. Nếu trước đây chúng ta phải ra chỉ dẫn cho máy móc thông qua những dãy mật mã phức tạp thì hiện tại máy móc có thể diễn dịch các nhu cầu của chúng ta thông qua những câu nói đơn giản. Thiết kế giao diện đối thoại là một mảng công việc mới giúp chúng ta tận dụng tốt nhất các chatbot giao tiếp bằng giọng nói và bằng văn bản. Khi công nghệ trở thành dòng chủ đạo, công việc này sẽ ngày càng phổ biến.

Những kỹ năng quan trọng: *Chuyên viên thiết kế giao diện đối thoại phụ trách xây dựng những giao diện nhanh nhạy, thân thiện giúp giải quyết các khó khăn của khách hàng vượt hơn mong đợi của họ và khiến họ hài lòng. Công việc này đòi hỏi sự kết hợp giữa các kỹ năng sáng tạo, ngôn ngữ và nhân văn học.*

Chuyên viên tư vấn dịch vụ quốc tế

Ranh giới giữa môi trường dịch vụ thực tế, môi trường từ xa và môi trường kỹ thuật số đang bị xóa nhòa. Bất kỳ lúc nào cần khách hàng đều có thể được phục vụ tại một chi nhánh, thông qua một ứng dụng chat, giọng nói hay thực tế ảo. Khi thực tế ảo trở thành giao diện chính giữa con người và máy móc, các chuyên viên dịch vụ giàu kỹ năng sẽ có thể dịch chuyển dễ dàng giữa môi trường thực tế và môi trường ảo ở bất cứ nơi đâu để đáp ứng các nhu cầu của khách hàng

Những kỹ năng quan trọng: *Những kỹ năng quan trọng của một chuyên viên tư vấn khách hàng trong tương lai là sự kết hợp giữa kiến thức về sản phẩm và lĩnh vực đang kinh doanh với kỹ năng giao tiếp xuất sắc cùng sự đồng cảm. Điều này đòi hỏi họ phải cảm thấy thoải mái với các ứng dụng công nghệ trong giao tiếp, bao gồm khả năng trình bày trong môi trường thực tế ảo.*

Kỹ sư quy trình số

Những tương tác với khách hàng trong lĩnh vực ngân hàng – từ kết nạp khách hàng mới đến thay thế một chiếc thẻ bị đánh mất – đều tuân theo những quy trình tiêu chuẩn cân bằng giữa tính bảo mật và các quy định pháp luật với kỳ vọng mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng. Các quy trình này có thể sẽ ngày càng thay đổi và trở nên phức tạp, bởi vì chúng là sự kết hợp các thành phần dịch vụ và thông tin từ nhiều nguồn khác nhau. Một kỹ sư quy trình số sẽ phụ trách phân tích, kết hợp và tối ưu hóa những quy trình này, liên tục điều chỉnh chúng để tối đa hóa tính xuyên suốt và giảm thiểu gián đoạn.

Những kỹ năng quan trọng: *Kỹ sư quy trình số sẽ cần phải thông thạo các kỹ năng phát hiện để hiểu rõ các quy trình qui mô và có liên hệ chặt chẽ với nhau, đồng thời chẩn đoán các vấn đề và các nút thắt cổ chai. Ngoài ra, họ cũng phải là những người sáng tạo trong việc triển khai các giải pháp thử nghiệm.*

Chuyên gia thúc đẩy hợp tác

Trong một thế giới kinh doanh ngày càng kết nối với nhau, các mối quan hệ giữa ngân hàng với các đối tác số như fintech và tập đoàn công nghệ sẽ cần được giám sát cẩn thận, vun đắp và thương lượng. Một khi cả tiền và dữ liệu khách hàng đều có thể lưu chuyển qua nhiều tổ chức, chúng ta sẽ cần những người phụ trách giám sát chặt chẽ việc sử dụng và triển khai, đồng thời đảm bảo sự vận hành suôn sẻ và tuân thủ luật pháp.

Những kỹ năng quan trọng: *Nghề nghiệp này cần có sự dung hòa giữa hiểu biết về kỹ thuật đối với các giao diện số và kiến thức về bảo mật và quản lý rủi ro. Kỹ năng giao tiếp để tương tác với đối tác cũng không kém phần quan trọng.*

Các kỹ năng trọng yếu – Ba C

Một số kỹ năng đã được đề cập xuyên suốt trong sáu nghề nghiệp tương lai kể trên và chính những kỹ năng này sẽ tiếp tục tạo nên sự khác biệt giữa con người và máy móc về nguồn lực lao động. Báo cáo của HSBC tóm tắt các kỹ năng này trong 3 C: Curiosity – Sự tò mò, Creativity – Sự sáng tạo và Communication – Khả năng giao tiếp

Đồng tác giả của báo cáo, Nhà tương lai học ứng dụng, Tom Cheesewright, nhận xét: *“Vai trò của con người và người máy khi đề cập đến lực lượng lao động tương lai là đề tài tranh luận nóng hổi. Nhưng phần lớn chúng ta đã bỏ qua tác động tích cực của tự động hóa. Mặc dù máy móc sẽ tiếp tục đảm nhiệm các quy trình mang tính tự động, nguồn lực con người sẽ ngày càng đóng vai trò quan trọng. Chính các ưu thế như tính tò mò, khả năng sáng tạo và sự đồng cảm sẽ tiếp tục làm cho chúng ta khác biệt với máy móc.”*

Học tập phải là một quá trình kéo dài cả đời

Theo báo cáo của HSBC, người lao động cần có thái độ không ngừng học hỏi và nhu cầu nâng cao kỹ năng vì sự thiếu hụt các nhân sự giàu kỹ năng trong lĩnh vực công nghệ và kỹ thuật số vẫn đang tiếp diễn.

Andrew Connell nhận định: *“Nhà tuyển dụng đóng vai trò quan trọng trong việc giúp đỡ người lao động tiếp tục phát triển bản thân, bao gồm hỗ trợ các nhân viên của họ nâng cao năng lực. Tại HSBC, chúng tôi đang xây dựng một văn hóa khuyến khích nhân viên tìm hiểu về thế giới số và thay đổi tư duy của họ nhằm mang đến trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng.”*

Tập đoàn HSBC đang triển khai các chương trình tập huấn nhân viên, trong đó có Chương trình Lãnh Đạo Số trang bị cho các nhân sự cao cấp sự hiểu biết sâu rộng hơn về các khuynh hướng số và làm cách nào kết nối những khuynh hướng này với nhu cầu của khách hàng.

Tập đoàn cũng đang tuyển dụng hơn 1.000 nhân sự đảm trách các công việc trong các bộ phận số hóa như Chuyên viên thiết kế giao diện người dùng (UI), Trưởng nhóm sản phẩm số, Kỹ sư phần mềm, Chuyên viên thiết kế giải pháp, Trưởng nhóm thử nghiệm và triển khai.

Để tìm hiểu thêm thông tin, vui lòng tham khảo <https://www.hsbc.com/digital-careers>

- Hết -

Thông tin liên lạc:

Trần Ngọc Anh Thư

+84 8 3520 6592

thunatran@hsbc.com.hk

Ghi chú cho Ban biên tập:

Tham khảo báo cáo đầy đủ tại: <https://www.hsbc.com/news-and-insight>

Phương pháp nghiên cứu

Báo cáo *Năng lực của con người* được thực hiện dựa trên quy trình xác định các điểm tương giao, ghi nhận những tác động chính của sự thay đổi do tác động của công nghệ trong mối tương quan với các lĩnh vực đang chịu áp lực trong mảng ngân hàng bán lẻ. Một phân tích tổng hợp đã xác định năm lĩnh vực hiện được xem là những ưu tiên chính đối với các giám đốc cấp cao của ngành ngân hàng, trong đó có bảo mật và lừa đảo tài chính, quản lý quan hệ và giao tiếp với cơ quan điều hành chính sách, giữ chân khách hàng,... Quy trình xác định các điểm tương giao đã chứng minh lý thuyết rằng công nghệ là đòn bẩy chính tạo thay đổi. Vì vậy, trong bối cảnh này, chúng ta có thể quan sát được năm hiệu ứng chính của công nghệ, bao gồm thay đổi, lựa chọn, tốc độ, quyền lực và hình thái.

Xin vui lòng tham khảo báo cáo tại [đây](#) để biết thông tin chi tiết hơn về phương pháp nghiên cứu.

Tập đoàn HSBC

HSBC Holdings plc, công ty mẹ của Tập đoàn HSBC, có trụ sở chính tại London. Tập đoàn phục vụ các khách hàng thông qua hơn 3.900 văn phòng tại 67 quốc gia và vùng lãnh thổ ở châu Âu, châu Á, Bắc Mỹ và châu Mỹ La-tinh, Trung Đông và Bắc Phi. Với tài sản trị giá 2.652 tỷ đô la Mỹ tính đến ngày 31 tháng 3 năm 2018, Tập đoàn HSBC là một trong những tổ chức ngân hàng và dịch vụ tài chính lớn nhất trên thế giới.

www.hsbc.com

Tom Cheesewright, Nhà tương lai học ứng dụng

Nhà tương lai học Tom Cheesewright thông qua tư vấn, diễn thuyết và các dự án truyền thông để giúp con người nhận thức, chia sẻ và hưởng ứng tầm nhìn thông suốt về tương lai. Tom Cheesewright có bằng Kỹ sư điện máy và 14 năm làm việc trong ngành công nghệ. Ông có kinh nghiệm làm trong các công ty quốc tế lẫn một loạt công ty được dẫn dắt bởi công nghệ, nơi mà ông tham gia sáng lập. Ông là chuyên gia tư vấn cho nhiều công ty khởi nghiệp và xuất hiện thường xuyên trên truyền hình và radio để đóng góp ý kiến về các dự báo cho tương lai.