

Е.В. Сухачевская, 3 курс

Научный руководитель – О.А. Теляк, к.э.н., доцент

Полесский государственный университет

Спектр финансовых услуг непрерывно расширяется, на рынке постоянно появляются новые виды продуктов и услуг. Инновационная деятельность в банковской сфере важна, чтобы удержать имеющихся клиентов банка и привлечь новых. В условиях ожесточающейся конкуренции сделать это довольно трудно.

Банковские инновации – это доведенные до клиентов и принятые ими новые или кардинально видоизменённые услуги или продукты, внедренные в банковский процесс современные технологии, в том числе и инфокоммуникационные, позволяющие изучить экономический или социальный эффект. [2] Внедрение инновации приводит к положительным изменениям в банковской деятельности и приносит банку прибыль, непосредственно или косвенно.

Одной из инноваций в банковской сфере является дистанционное банковское обслуживание. Виды дистанционного банковского обслуживания представлены на рисунке 1.

На сегодняшний день в число самых многообещающих областей применения нейросетей и методов глубокого обучения входят диалоговые системы. Это текстовые или голосовые виртуальные собеседники, которые умеют обрабатывать естественный язык и отвечать на вопросы пользователя. По статистике, полученной от компании «Robovoice», до 70% входящих обращений – это типовые запросы. [7] Например, чаще всего у банков спрашивают про условия кредитования. Роботы способны отвечать на типовые запросы от большого количества клиентов одновременно, а к людям с более сложной проблемой быстрее подключится оператор, освобожденный от однообразных задач.

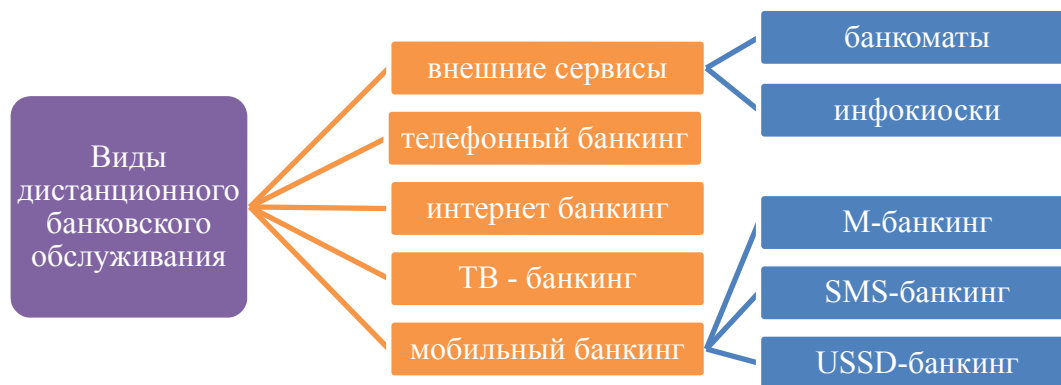


Рисунок 1 - Виды дистанционного банковского обслуживания

МТБанк стал первым банком в Республике Беларусь, запустившим в своем контакт-центре искусственный интеллект «Мария» от компании Omilia. Вслед появились голосовые роботы в БПС банке «Алеся», в Белгазпромбанк «Полина», в Приорбанке «ВиК», в Альфа-Банке. Позже голосовой робот в БПС банке «Алеся» перешел на искусственный интеллект, если раньше он строго следовал алгоритмам, то сейчас гораздо быстрее анализирует запросы, учится на них и совершенствует манеру общения. Чтобы при звонке в банк узнавали с первого слова, нужно разрешить запись голосового слепка. Банк может обращаться к сохраненному слепку для верификации. Процедура происходит мгновенно и не предполагает паузы. Использование голосовых роботов в контакт-центрах помогли оптимизировать работу операторов и сделать ее более продуктивной.

Виртуальные помощники предлагают такие услуги:

1. активировать карту
2. заблокировать карту
3. задолженность по кредиту
4. назвать дату следующего платежа
5. назвать сумму следующего платежа
6. обнулять неверные попытки ввода ПИН-кода
7. оповещение о технологических работах
8. остаток по карте
9. перезванивать по их окончании технологических работ
10. переключение звонка на специалиста
11. проверить статус карточки

На рисунке 1 представлены преимущества голосовых помощников.



Рисунок – Плюсы голосовых виртуальных помощников

Как мы видим, это уникальное для банковского сектора решение позволяет снизить нагрузку на контактный центр и избавить клиентов от ожидания свободного оператора. Перспективы голосовых роботов в банках:

1. Увеличение их числа.
2. Адаптирование к человеку, т.е. станут умнее и научатся лучше понимать собеседника.

3. Голосовые помощники станут символами, частью бренда наравне с логотипом и будут играть на повышение его узнаваемости как например сейчас «Алиса» символ «Яндекса», а «Siri» - «Apple».

4. Сложные комплексные вопросы остаются в ведении живых операторов

5. В голосовой автоматизации продолжают появляться новые мошеннические схемы.

Качественное и быстрое обслуживание клиентов — одна из важнейших задач работы банков. Автоматизация помогает сэкономить время, выполняя задачи за минуты. В будущем это позволит создать новый формат коммуникаций в современном контакт-центре и не только. При правильном внедрении и применении банки могут повысить производительность, снизить количество ошибок и сократить время обработки данных.

Список использованных источников

1. АО «РОСБИЗНЕСКОНСАЛТИНГ» [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <https://plus.rbc.ru/> – Дата доступа: 05.03.2021

2. Друкер П. Бизнес и инновации / Пер. сангл. – М.: ИД «Вильямс», 2009

3. Ежедневная общественно-политическая и деловая газета [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <https://iz.ru/> – Дата доступа: 05.03.2021

4. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/> – Дата доступа: 05.03.2021

5. ООО "РБ.РУ" [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <https://rb.ru/> – Дата доступа: 07.03.2021

6. ООО «ИЗДАТЕЛЬСТВО СК ПРЕСС» [Электронный ресурс]/ Режим доступа: <https://www.itweek.ru/> – Дата доступа: 06.03.2021

7. ООО «РОБОВОЙС» [Электронный ресурс]/ Режим доступа: www.robo-voice.ru – Дата доступа: 07.03.2021