

ИННОВАЦИИ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ: ЧАТ-БОТ С ФУНКЦИЕЙ ИНТЕРАКТИВНОГО ОБЩЕНИЯ

И.А. Рай, Ю.С. Радкевич, 3 курс
Научный консультант – **О.А. Кукса**, к. э. н., доцент
Полесский государственный университет

В современном мире под влиянием цифровой эволюции банки и их продукты видоизменяются, что заставляет рынок банковских услуг динамично развиваться, создавая необходимость в постоянном мониторинге и следовании тенденциям. Инновации играют ключевую роль в привлечении клиентов, и в этом контексте чат-боты становятся одной из наиболее актуальных технологий для банков, позволяя автоматизировать и улучшить обслуживание, обеспечивая клиентам более удобное и быстрое взаимодействие с учреждением.

Чат-боты – это компьютерные программы, которые имитируют человеческий разговор с помощью текстовых или голосовых сообщений [0]. Они используются для автоматизации взаимодействия с клиентами, предоставления информации и выполнения задач в различных отраслях, включая обслуживание клиентов, электронную коммерцию и развлечения.

Чат-боты могут быть основаны на правилах, которые определяют их ответы на основе заранее определенных условий. Другие используют машинное обучение или обработку естественного языка (NLP), позволяя им учиться и адаптироваться к пользовательским запросам со временем. Чат-боты часто используются на веб-сайтах, в приложениях для обмена сообщениями и социальных сетях.

Чат-боты можно классифицировать по различным критериям, включая их функциональность, назначение и технологию, используемую для их создания. Вот некоторые из наиболее распространенных типов чат-ботов:

1) По функциональности:

- Информационные чат-боты. Предоставляют пользователям информацию по запросу, например, о погоде, новостях или расписанию работы;
- Чат-боты для обслуживания клиентов. Оказывают поддержку клиентам, отвечая на вопросы, решая проблемы и обрабатывая заказы;
- Чат-боты для маркетинга. Помогают компаниям привлекать потенциальных клиентов, продвигать продукты и собирать данные;
- Чат-боты для развлечений. Развлекают пользователей, играя в игры, рассказывая шутки или предоставляя интерактивный контент.

2) По назначению:

- Чат-боты для социальных сетей. Интегрируются с платформами социальных сетей, такими как Facebook или Instagram, для взаимодействия с пользователями;
- Чат-боты для мобильных приложений. Встраиваются в мобильные приложения для удобного доступа к информации и услугам;
- Чат-боты для мессенджеров. Работают в популярных мессенджерах, таких как WhatsApp или WeChat, для подключения к пользователям на их предпочтительных платформах.

3) По технологии:

- Чат-боты на основе правил. Следуют заранее определенным набором правил, чтобы отвечать на запросы пользователей.
- Чат-боты на основе ключевых слов. Распознают ключевые слова в запросах пользователей и предоставляют соответствующие ответы.
- Чат-боты на основе ИИ. Используют искусственный интеллект (ИИ) для обработки естественного языка и предоставления динамичных ответов, адаптированных к конкретным потребностям пользователей [0].

Благодаря своей многофункциональности чат-боты нашли широкое применение в различных сферах жизнедеятельности. Их внедрение позволяет автоматизировать процессы, улучшать качество обслуживания клиентов и оптимизировать рабочие процессы (таблица 1).

Таким образом, область применения чат-ботов чрезвычайно широка. Это обусловлено широкими возможностями, предоставляемыми искусственным интеллектом. Чат-боты могут автоматизировать различные задачи, предоставлять информацию и поддержку в режиме 24/7, улучшать взаимодействие с клиентами и повышать эффективность бизнеса.

В стремительно развивающейся финансовой индустрии банки Республики Беларусь уделяют большое внимание внедрению инновационных технологий, чтобы соответствовать современным тенденциям. Одним из последних достижений стало использование платежных чат-ботов в банковских услугах. Чат-боты, основанные на искусственном интеллекте, позволяют клиентам взаимодействовать с банком в удобном и круглосуточном режиме, выполняя различные банковские операции и получая необходимую информацию.

Таблица 1. – Сферы применения чат-ботов

Сфера	Характеристика
Здравоохранение	Чат-боты могут предоставлять медицинскую информацию, отвечать на вопросы о симптомах и лекарствах, а также направлять пациентов к соответствующим специалистам.
Образование	Чат-боты используются в образовательных учреждениях для предоставления помощи студентам. Они могут отвечать на вопросы, предоставлять учебные материалы и даже проводить викторины и тесты.
Финансы	В финансовом секторе чат-боты могут помочь клиентам управлять своими финансами. Они могут проверять баланс, совершать переводы и даже подавать заявки на кредиты.
Обслуживание клиентов	Предоставление круглосуточной поддержки клиентам. Чат-боты могут отвечать на часто задаваемые вопросы, направлять запросы в соответствующие отделы и даже решать простые проблемы, такие как сброс пароля.
Торговля и электронная коммерция	Чат-боты могут помочь клиентам найти продукты, сравнить цены и совершать покупки, предоставляя персонализированные рекомендации и помогая в процессе оформления заказа.
Маркетинг	Чат-боты могут помочь предприятиям привлекать потенциальных клиентов и повышать продажи. Они могут квалифицировать потенциальных клиентов, предлагать персонализированные рекомендации и даже совершать транзакции.
Социальные сети	Автоматизация взаимодействия с клиентами. Чат-боты могут отвечать на сообщения, продвигать продукты и услуги.
Путешествия	Чат-боты могут помочь клиентам бронировать билеты, находить жилье, предоставлять информацию о направлениях и планировать поездки.
Развлечения	Чат-боты могут предоставлять рекомендации по фильмам, музыке и телешоу, а также играть в игры и вести непринужденные беседы.

Примечание – Источник: собственная разработка на основе [0]

Для оценки уровня развития чат-ботов в банковском секторе Республики Беларусь был проведен анализ существующих решений. В таблице ниже представлены основные характеристики чат-ботов шести ведущих банков страны: Беларусбанк, Белагропромбанк, Приорбанк, МТБанк, Альфа-банк и Сбер Банк. Сравнение включает такие параметры, как название чат-бота, поддерживаемые платформы, функциональные возможности и уровень автоматизации (таблица 2).

Таблица 2. – Характеристика чат-ботов банков Республики Беларусь

Банк	Название чат-бота	Платформы	Функциональность
Беларусбанк	Злата	Сайт банка, Viber, Telegram	Проверка баланса, перевод средств, оплата счетов, получение выписки по счету, получение информации о продуктах и услугах банка.
Белагропромбанк	Агропромбанк-бот	Сайт банка, Viber, Telegram	Переводы, оплата счетов, получение выписок, информация о банкоматах и отделениях.
Приорбанк	@Priorbank_official_bot	Сайт банка, Viber, Telegram	Переводы, оплата счетов, получение выписок, информация о продуктах и услугах.
Альфа-банк	Альфа-бот	Сайт банка, VK, Telegram	Проверка баланса, переводы, оплата счетов, заявки на карты, получение информации о курсах валют, получение справок и выписок.
МТБанк	MTBank bot	Сайт банка, Viber, Telegram, Skype	Оплата счетов, переводы средств, просмотр остатков на счетах, получение информации о бонусах.
Сбер Банк	СберБизнесБот	Сайт банка, Viber, Telegram, VK, OK, WhatsApp	Оплата счетов, переводы средств, просмотр остатков на счетах, получение информации о курсах валют и биржевых котировках.

Примечание – Источник: собственная разработка на основе изучения сайтов банков

В результате анализа представленной таблицы очевидно, что чат-боты в банковской сфере Беларуси достигли значительного развития. Большинство банковских учреждений внедрили чат-ботов, предлагающих широкий спектр услуг, включая проверку баланса, совершение переводов, оплату счетов и получение справочной информации. Эта тенденция свидетельствует о растущем понимании банками важности внедрения цифровых технологий и предоставления клиентам удобного и эффективного обслуживания.

Как следствие, проведенный анализ использования чат-ботов в банковской сфере выявил ряд преимуществ и недостатков. Эти преимущества и недостатки следует учитывать при принятии решения о внедрении чат-ботов в конкретный банк.

К основным преимуществам использования чат-ботов относятся:

- Удобство: Чат-боты доступны круглосуточно и без выходных, что обеспечивает клиентам удобство и оперативный доступ к банковским услугам;
- Эффективность: Чат-боты могут обрабатывать множество запросов одновременно, повышая эффективность и сокращая время ожидания;
- Персонализация: Предоставление персонализированных рекомендаций и помощи, основываясь на истории взаимодействия клиента с банком;
- Снижение затрат: Чат-боты могут заменить человеческих операторов, тем самым снижая операционные расходы для банка.

Недостатки использования чат-ботов в банковской сфере:

- Ограничения: Чат-боты могут не всегда иметь возможность обрабатывать сложные запросы, которые требуют вмешательства человека;
- Безопасность: Необходимо обеспечить надежную защиту данных клиентов, хранящихся в чат-ботах;
- Отсутствие эмоциональной связи: Чат-боты не могут заменить человеческое общение, которое может быть важным для решения определенных проблем клиентов;
- Ограничения в обслуживании: Чат-боты могут не иметь возможности оказывать помощь клиентам с ограниченными возможностями или тем, у кого возникают языковые барьеры. И другие.

Итак, чат-боты, виртуальные помощники, основанные на искусственном интеллекте, произвели революцию в сфере общения с клиентами, автоматизации процессов и улучшения пользовательского опыта. Они стали неотъемлемой частью современного цифрового ландшафта, предлагая ряд преимуществ для предприятий и потребителей.

В настоящее время чат-боты находятся в стадии активного развития, и их возможности постоянно расширяются. Они становятся более интеллектуальными, способными понимать сложные запросы и предоставлять персонализированные ответы. Кроме того, они интегрируются с различными платформами, такими как мессенджеры и социальные сети, обеспечивая удобный и беспрепятственный опыт общения.

Перспективы развития чат-ботов весьма оптимистичны. Ожидается, что они станут еще более сложными и способными выполнять более широкий спектр задач. В будущем чат-боты могут использоваться для автоматизации целых процессов, предоставления круглосуточной поддержки и улучшения взаимодействия с клиентами.

Список использованных источников

1. Чат-боты для бизнеса: подробное руководство [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.altera-media.com/information/expert/chat-boty-dlya-biznesa-podrobnoe-rukovodstvo/> – Дата доступа: 20.03.2024.
2. Бот с вами. Виды ботов и принципы их работы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://digitalocean.ru/n/bot-s-vami> – Дата доступа: 31.03.2024.
3. Что такое чат-боты и какие они бывают [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.carrotquest.io/chatbot/chatbot-types/> – Дата доступа: 03.04.2024.