

Митрофанова Марина Юрьевна

канд. экон. наук, доцент

Львова Дарья Александровна

магистрант

ФГБОУ ВО «Чувашский государственный
университет им. И.Н. Ульянова»
г. Чебоксары, Чувашская Республика

ЧАТ-БОТЫ КАК ИНСТРУМЕНТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ БАНКА

***Аннотация:** банковская отрасль находится в разгаре цифровой революции, и как для малых, так и для крупных финансовых учреждений важно провести успешную цифровую трансформацию. Благодаря недавнему ажиотажу вокруг ChatGPT, чат-боты поднялись на вершину списка цифровых приоритетов для финансовых учреждений, поскольку современные банковские чат-боты всё чаще способны улучшить качество обслуживания клиентов и повысить эффективность взаимодействия с сотрудниками, что становится все более важным требованием в связи с тем, что финансовые учреждения сталкиваются с постоянными проблемами найма и нехваткой персонала. В статье исследована роль чат-ботов как ключевого инструмента взаимодействия с клиентами банка, рассмотрены виды чат-ботов.*

***Ключевые слова:** чат-боты, банк, виртуальный помощник.*

С развитием технологий люди стали активнее пользоваться банковскими мобильными приложениями, переводя деньги, оформляя банковские карты и совершая также другие действия. В связи с этим стали активнее внедряться чат-боты, с помощью которых можно предоставлять банковские услуги в цифровом формате в режиме 24/7. Это удобно не только для самих клиентов, но и для банков. По данным исследования РИА Новости, 84% пользователей регулярно заходят в свои банковские приложения или веб-версии как минимум один раз в

2–3 дня. Только 7% делают это раз в неделю, и лишь 6% – 2–3 раза в месяц. Это подчеркивает, насколько важно для банков поддерживать активное взаимодействие с клиентами через цифровые каналы.

Банковские чат-боты эффективно оптимизируют расходы на персонал, совершенствуют сервис, удерживают клиентов в онлайн-пространстве и увеличивают продажи благодаря персонализированным предложениям. Статистика показывает, что 90% клиентов банков обращаются в контакт-центры с типичными вопросами, которые могут быть обработаны виртуальными помощниками, освобождая персонал для выполнения более сложных задач. Автоматизация контакт-центра становится лучшей альтернативой для увеличения числа сотрудников, что позволяет улучшить обслуживание клиентов и сократить время ожидания ответа на запрос клиента.

Сегодняшние разговорные чат-боты на несколько шагов отличаются от более ограниченных моделей первого поколения. Имеется представление о том, что чат-боты слишком обезличены, холодны и ограничены в сфере применения. Однако современные чат-боты в банкинге имеют несколько специфических функций, неограниченную масштабируемость, способны более естественно звучать в разговорах и могут адаптироваться к тысячам тем.

Банковские чат-боты могут улучшить пользовательский опыт, оперативно отвечая на запросы клиентов, оптимизируя устаревшие процессы, доставляя обновления и уведомления, разрабатывая комплексные профили клиентов и способствуя более интерактивным и персонализированным разговорам между клиентами и банками.

Поскольку чат-боты отлично справляются с упрощением трудоемких банковских задач, которые традиционно требовали большого объема бумажной работы и многочасовой обработки, они могут сэкономить как клиентам, так и сотрудникам банковской сферы ценное время и усилия. Они могут помочь клиентам в выполнении таких задач, как открытие банковских счетов, получение информации о балансе или доступ к конкретным деталям счета, т.е. быть более эффективными и продуктивными.

Согласно отчету Gartner, к 2025 году компании, использующие чат-боты для обслуживания клиентов, смогут снизить операционные расходы на 30%. Кроме того, банковские чат-боты помогают сократить длительное время ожидания, предлагая поддержку клиентов в режиме 24/7 и предоставляя более точные ответы на вопросы клиентов, что повышает вероятность того, что проблемы клиентов будут решены в рамках первого взаимодействия. Чат-боты также предлагают полезные и мгновенные средства для решения деликатных вопросов, когда клиент может не захотеть разговаривать с агентом-человеком, например, при просроченных платежах.

Вместо того, чтобы просто извлекать из списка заранее определенные ответы, современные чат-боты могут мгновенно извлекать информацию о клиентской учетной записи, включая его историю, покупки и любые заметки. Это позволяет чат-боту обеспечивать более персонализированное взаимодействие с помощью направленных предложений или целевой помощи по конкретным вопросам, например, во время адаптации клиентов. Разговорные чат-боты на базе искусственного интеллекта обеспечивают более естественный интерфейс для приема и ответа на вопросы клиентов по мере их возникновения, и даже могут немедленно возобновить разговор, если клиенту приходится отойти от взаимодействия.

Банковские служащие более эффективно используют время и повышают свою производительность труда, когда рутинные операции выполняются чат-ботом: доступ к личным данным, сведениям о заработной плате, подаче заявления на отпуск, обновление контактной информации, выполнение подробного просмотра расписаний и многое другое.

Чат-боты с искусственным интеллектом могут выявлять подозрительные закономерности в режиме реального времени, выделять потенциальные угрозы и улучшать показатели предотвращения мошенничества в банках. Они даже могут помочь с проверкой личности, чтобы обеспечить более высокий уровень безопасности учетных записей пользователей.

Чат-боты фиксируют каждый вопрос, жалобу, завершённую транзакцию и момент, когда клиенты застревают в потоке разговора. На основе собранных

данных банки могут определить, о чем клиенты спрашивают чаще всего (например, о структуре комиссий, конкретных продуктах, часах работы отделений). Это дает информацию для маркетинга, часто задаваемых вопросов и даже разработки продуктов.

Чат-боты также отслеживают настроения с течением времени, предупреждая банк о возникающих проблемах или положительных откликах на запуск продукта. Банки могут решать эти проблемы быстро, а не ждать данных опросов, улучшая качество обслуживания клиентов до того, как они уйдут. Кроме того, данные чат-ботов в режиме реального времени позволяют банкам быстро реагировать на рыночные тенденции или изменения в предпочтениях клиентов.

Для одного мессенджера написание функционала простейшего чат-бота занимает около 1–2 недель и по стоимости выходит до 100 тыс. руб. Такой виртуальный помощник отвечает на несколько десятков общих вопросов. Для более сложных решений обработки персональных данных клиента требуется более сложное решение.

Таким образом, разработка чат-ботов для банков является важным элементом цифровой трансформации, способствующий улучшению взаимодействия с клиентами и повышению общей эффективности.

Различают несколько видов чат-ботов в банковском секторе.

1. Текстовые чат-боты, которые сегодня наиболее распространены в банках. Они общаются с клиентами через текстовые сообщения в чате и могут выполнять типовые задачи.

2. Голосовые помощники – это более продвинутая форма чат-ботов, которая использует голосовые интерфейсы для взаимодействия с клиентами. Они могут выполнять те же функции, что и текстовые чат-боты, но через голосовые команды.

3. Гибридные чат-боты сочетают функции текстовых и голосовых помощников, позволяя клиентам выбирать удобный для них способ взаимодействия. Они могут обрабатывать как текстовые сообщения, так и голосовые команды,

предоставляя пользователю больше возможностей для получения информации и решения проблем.

4. Чат-боты AI и ML. С распространением искусственного интеллекта банки получили возможность улучшить коммуникацию с клиентами, внедряя в свои чат-боты AI и ML. Такие чат-боты учатся на основе взаимодействий с клиентами, что позволяет им улучшать качество обслуживания и предсказывать потребности клиентов.

Сейчас рынок компаний, занимающихся созданием чат-ботов, активно растет. Они имеют готовые пакетные решения для банковской сферы и могут подогнать под услуги конкретной финансовой организации массовый продукт, что для банка выйдет дешевле и проще. При этом важным моментом в техническом задании при создании чат-бота является определение конечных целей виртуального помощника.

Когда бот разработан, то два месяца может занимать его тестирование и интеграция во внутренние информационные системы банка. Запуск проекта с виртуальным помощником также нужно встроить в бизнес-процесс и стратегию коммерческой организации. Праздничные распродажи, новогодние маркетинговые стратегии будут тормозить внедрение чат-бота. Возможно, необходимо предусмотреть тестирование в выходные, нерабочие дни, не урезая смены операторов.

Обязательным вопросом бота после каждого этапа ответов клиента должен быть вопрос о том, помог ли он решить проблему. Треть пользователей бота все равно перезванивают в колл-центр банка, но это связано, как правило, с человеческим фактором. Остается часть клиентов, которые не до конца понимают предоставленную чат-ботом информацию и им нужно пояснение оператора. Другие задают шуточные вопросы виртуальному собеседнику и смотрят на реакцию искусственного интеллекта. Следовательно, чат-боты значительно оптимизируют взаимодействие с клиентом, но все же не способны полностью взять общение на себя и заменить человека.

По мере того, как чат-боты становятся все более сложными и широко используемыми, они становятся все более популярными в качестве ресурса, плат-

формы и даже могут выступать в качестве «коллеги». Вполне возможно, что в будущем продвинутые виртуальные помощники смогут даже работать в качестве банковских консультантов, предоставляя клиентам подробные финансовые консультации. Чем больше способов, которые чат-боты могут использовать для выполнения клиентами различного рода задач, тем больше они высвобождают банковских сотрудников для решения ими более сложных и деликатных вопросов.

Таким образом, внедрение чат-ботов, управляемых искусственным интеллектом, в банковской сфере позволяет масштабно увеличить эффективность работы банка. Это революционный прогресс в обслуживании клиентов.

Список литературы

1. Chatbots in Banking: Pros and Cons // Aivo [Electronic resource]. – Access mode: <https://www.aivo.co/blog/chatbots-in-banking-pro-and-cons> (date of application: 04.10.2022).

2. Dahiya M.A. Tool of Conversation: Chatbot // International Journal of Computer Sciences and Engineering. – 2017. – Vol. 5. – Pp. 158–161.

3. Анализ успешных примеров чат ботов в банковской сфере, отельном секторе и B2B // Портал «Evergreen» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://evergreens.com.ua/ru/articles/bots-for-business-cases-3.html> (дата обращения: 18.10.2024).

4. Gartner [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.gartner.com/en> (дата обращения: 19.10.2024).

5. РИА Новости [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ria.ru/> (дата обращения: 18.10.2024).