

Митрофанова Марина Юрьевна

канд. экон. наук, доцент

Львова Дарья Александровна

магистрант

ФГБОУ ВО «Чувашский государственный

университет им. И.Н. Ульянова»

г. Чебоксары, Чувашская Республика

РОЛЬ ЧАТ-БОТОВ В РЕАЛИЗАЦИИ МАРКЕТИНГОВОЙ СТРАТЕГИИ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА

Аннотация: в последнее время чат-боты стали главным приоритетом для банковской отрасли, что обусловлено необходимостью обеспечения бесперебойного и эффективного обслуживания клиентов во всем более цифровом мире. По мере того, как потребители привыкают к мгновенному доступу к информации и услугам, банки осознают ценность использования чат-ботов для удовлетворения этих ожиданий. В исследовании рассмотрена роль чат-ботов в реализации маркетинговой стратегии коммерческого банка и тенденции их развития в обслуживании клиентов банка.

Ключевые слова: чат-боты, банк, банковская карта, языковая модель.

Чат-боты играют ключевую роль в улучшении общего качества обслуживания клиентов в банковской отрасли. Чат-боты могут снизить нагрузку банка при обслуживании клиентов, предоставляя помощь клиентам и обеспечивая согласованное предоставление услуг по всем каналам. Такой упреждающий подход к обслуживанию клиентов помогает банкам удовлетворять растущие потребности своих клиентов, смягчая при этом последствия нехватки персонала.

Чат-боты предлагают ряд преимуществ. В отличие от традиционных каналов обслуживания клиентов, которые работают в ограниченные часы, чат-боты обеспечивают круглосуточную поддержку, гарантируя, что клиенты могут получить помощь в любое время, когда она им понадобится. Кроме того, чат-боты

предлагают мгновенные ответы на запросы клиентов, устраняя длительное время ожидания и снижая разочарование клиентов. Эта поддержка в режиме реального времени улучшает общее качество обслуживания клиентов и способствует удовлетворению и лояльности клиентов.

Чат-боты предоставляют последовательные и стандартизированные ответы на запросы клиентов, обеспечивая единообразие качества обслуживания во всех точках взаимодействия. Такая последовательность помогает укрепить доверие и надежность среди клиентов, повышая репутацию банка.

В банковской отрасли чат-боты как персональные банковские помощники помогают клиентам в решении различных банковских задач и запросов. Они предоставляют информацию о счетах, транзакциях и истории счетов, помогают с оплатой счетов и настройкой автоматических платежей. Также чат-боты анализируют данные клиентов, чтобы дать персонализированные рекомендации по продуктам, таким, как кредитные карты, кредиты и сберегательные счета. Кроме того, они помогают клиентам в финансовом планировании формировать личные бюджеты, ставить финансовые цели и следить за расходами.

Сотрудники отдела работы с клиентами используют чат-боты в качестве виртуальных ассистентов, которые предоставляют клиентам банка рекомендации и поддержку. Эти чат-боты знакомят клиентов с различными банковскими продуктами и услугами, например, предоставляя информацию о процентных ставках, комиссиях и требованиях к квалификации. Они помогают клиентам разобраться в своих вариантах вложений и принять осознанные решения. Чат-боты также помогают клиентам при подаче заявок на ипотеку, в принятии инвестиционных решений и планирование пенсии, предоставляя пошаговые инструкции и ответы на вопросы. Кроме того, чат-боты обучают клиентов финансовой грамотности, предлагая советы, ресурсы и персонализированные рекомендации и становятся их помощниками при принятии осознанных финансовых решений.

Также чат-боты активно используются при отправке уведомлений и напоминаний как клиентам, так и сотрудникам банка. Например, они информируют клиентов о состоянии счета в целях осуществления контроля над своими финан-

сами и предотвращения мошенничества. Также чат-боты напоминают о предстоящих платежах и других финансовых обязательствах, обеспечивая своевременные платежи и избегая оплаты штрафов клиентами за просрочку. Сотрудникам банка чат-боты отправляют оповещения о принятии срочных задач, дедлайнах и событиях, тем самым помогая оптимизировать внутреннюю коммуникацию и обеспечивая информированность и организованность в их работе.

Чат-боты используют технологию отслеживания местоположения клиентов в реальном времени для предоставления им помощи как клиентам банка. Они могут помочь найти ближайшие отделения банков, банкоматы и сервисные центры, предоставляя информацию о расположении, часах работы и контактную информацию. Также они могут оповещать клиентов о специальных акциях и скидках в зависимости от того, где находится клиент, а также предоставлять экстренную помощь, направляя их в необходимые службы быстрого реагирования.

Чат-боты, прежде всего, фокусируются на решении экстренных задач и запросов, обеспечивая быструю помощь клиентам банка. Приведем несколько примеров.

1. Мошеннические предупреждения. Чат-боты выявляют и отмечают подозрительную активность в аккаунтах о несанкционированных операциях или утечке персональных данных клиентов. Они оповещают пользователей о возможных случаях мошенничества и помогают защитить их счета и сообщить о нарушениях своевременно.

2. Блокировка банковской карты. В случае потери, кражи или подозрений на мошенническую деятельность чат-бот помогает клиентам быстро заблокировать или временно приостановить использование своих дебетовых или кредитных карт. Это позволяет предотвратить неправомерное использование средств и защищает от утечки денежных средств клиента.

3. Трудности с доступом к счету. Если возникают проблемы при входе в аккаунт, например, клиент не помнит персональные данные для входа в аккаунт либо произошел технический сбой, чат-бот предоставляет пошаговую инструк-

цию по восстановлению доступа. Он также предлагает рекомендации по устранению неисправностей, что ускоряет процесс решения данного вопроса.

Таким образом, чат-бот оперативно реагирует на критические ситуации, помогая пользователям максимально эффективно решать возникающие проблемы.

К ключевым тенденциям развития чат-ботов в банковском секторе можно отнести внедрение больших языковых моделей (LLM). Эти технологии предоставляют возможность взаимодействовать с клиентами более комфортно за счет плавности речи и глубокого понимания контекста. Кроме того, возрастает популярность голосовых ботов, которые позволяют пользователям управлять ботами посредством голосовых команд благодаря технологиям распознавания речи и диалоговым голосовым интерфейсам.

Еще одной важной тенденцией в развитии искусственного интеллекта в банковском секторе является автоматизация различных задач и процессов при осуществлении банковских операций с использованием чат-ботов. Это способствует повышению эффективности и безопасности работы, включая оформление документов и мониторинг транзакций.

Чат-боты становятся все более удобными и доступными для клиентов и персонала банка благодаря платформам, на которых можно их создавать без знания языков программирования. Таким образом, разработка чат-ботов становится доступной даже для нетехнических пользователей благодаря интуитивным платформам и инструментам.

Кроме того, чат-боты удобны тем, что предоставляют клиентам возможность самостоятельно выполнять банковские задачи, предоставляя пошаговые инструкции для удобного взаимодействия.

Чат-боты в банковском секторе претерпели значительную эволюцию, став многофункциональными помощниками, улучшающими обслуживание клиентов и оптимизирующими операции. Их появление изменило способы взаимодействия банков с клиентами, предлагая мгновенную поддержку и персонализированные рекомендации. По нашему мнению, в будущем, благодаря внедрению чат-ботов в банковской сфере, будут предоставляться обширные иннова-

ционные услуги и совершенствоваться процесс обслуживания клиентов. Эффективное использование чат-ботов становится стратегическим императивом для банков, желающих сохранить конкурентоспособность и обеспечить рост и инновации в будущем.

Список литературы

1. Маркова В.Д. Цифровая экономика: учебник / В.Д. Маркова. – М.: Инфра-М, 2022. – 186 с.
2. Рожков И.В. Информационные системы и технологии в маркетинге: монография / И. В. Рожков. – М.: Русайнс, 2020. – 195 с.
3. Чат-бот для корпоративных клиентов банка: сценарии без интеграций, основные метрики и фиджитал-подход // FutureBanking [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://futurebanking.ru/post/4060?ysclid=m2tdv4g5go607018963> (дата обращения: 28.10.2024).
4. Чат-боты в России: особенности рынка, заметные проекты, ближайшие перспективы // TAdviser [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tadviser.ru/index.php/> (дата обращения: 28.10.2024).
5. тенденций и статистики чат-ботов, которым нужно следовать в 2024 году // Digiexe [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://digiexe.com/ru/blog/chatbots-trends-and-statistics-to-follow/> (дата обращения: 28.10.2024).