

## ПЕРСПЕКТИВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЧАТ-БОТОВ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ

Романова Е.В.

ФГОБУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»,  
Россия, г. Москва, Ленинградский просп., д.49  
ekvromanova@fa.ru

*Аннотация: В данной работе пойдет речь о чат-ботах – программах, имитирующих речевое поведение человека, при общении с собеседниками. Какими функциями они обладают, какие задачи способны решать. Рассмотрены результаты применения чат-ботов в банковской среде на данный момент и возможные перспективы их использования в будущем.*

Ключевые слова: чат-бот, искусственный интеллект, машинное обучение, автоматизированная обработка данных, виртуальный ассистент.

### Введение

В настоящее время можно заметить, как чат-боты активно входят в нашу жизнь. Теперь они используются не только для решения однообразных и рутинных задач, таких как сбор данных, но также для аналитики и поддержки пользователя или клиента, что естественным образом привело к значительному прогрессу в разработках: важно, чтобы поведения бота было максимально приближено к человеческому.[1]

Необходимость чат-ботов наиболее очевидна в областях, где есть коммуникация, хорошим примером являются финансово-кредитные организации. К 2020 году более 80% банков и предприятий будут осуществлять свое взаимодействие с клиентами с помощью чат-ботов [2]. На данный момент собственные чат-боты имеют «Сбербанк», ВТБ, «Альфабанк» и др

### 1 Что такое чат-боты?

Чат-боты – программы, имитирующие реальный разговор с человеком. Сама идея таких программ далеко не нова, чат-боты существуют более полувека. Самый первый был создан в 1966г., виртуальный собеседник – Eliza, пародирующий речь психотерапевта. Eliza использовала технику активного слушания: с помощью выделения в речи пациента ключевых слов, перефразировала сказанное ей предложение, если ключевых слов найти не могла, говорила «Понятно» и меняла тему разговора. Первые виртуальные помощники-собеседники подобные Eliza были достаточно примитивны и подчинялись простейшим алгоритмам, которые основаны на шаблонах общения.

Со временем боты значительно эволюционировали: современные чат-боты используют машинное обучение для определения модели общения. Постоянно взаимодействуя с людьми, они учатся подражать реальным разговорам, реагируют на устные или письменные запросы, помогая найти ответы. В следствии того, что чат-боты используют искусственный интеллект, они по сути понимают язык, а не просто команды. Таким образом, чем чаще происходит общение бота с человеком, тем умнее становится программа. Стоит отметить, что чат-боты, работающие на основе запрограммированных сценариев с множественным выбором, используются до сих пор, в том случае если эти достаточно простые возможности соответствуют задачам и целям бота, например, для оформления заявки, выбора оптимального маршрута или заказа билета на самолет.

Резкий всплеск интереса к виртуальным помощникам спустя почти пятьдесят лет после создания первого обусловлен, тем что все больше и больше людей используют приложения для обмена сообщениями: в 2015 году впервые количество активных пользователей в мессенджерах превзошло количество активных пользователей в социальных сетях.

Из доклада Humanity in the Machine[3] можно сделать вывод, что многие люди, готовы к тому, что бизнес будет предоставлять услуги с помощью чат-ботов. Людей привлекает в первую очередь

значительная экономия времени, увеличение эффективности поиска и приобретения товаров, услуг и психологически комфортная форма общения с компьютером.

Для предпринимателей чат-боты – это, во-первых, экономия на штате, во-вторых они позволяют избежать пресловутый человеческий фактор: боты вежливы, ничего не забывают, у них куда меньше шансов ошибиться, не туда посмотреть или не то записать, в-третьих они являются хорошим инструментом информационного развития клиентской базы, изучения спроса, формирования ассортимента, продвижения торговой марки, ускорения и упрощения рутинных операций и другого.

Согласно исследованию, State of Chatbots 2018 года[4], основными преимуществами чат-ботов являются следующие качества: обеспечение круглосуточного сервисного обслуживания и большой охват клиентов, чем при использовании приложений.

## **2 Основные функции чат-ботов**

Современные чат-боты обладают широким функционалом, к самым востребованным и популярным функциям можно отнести следующие:

- Осуществление умного поиска, на заданный вопрос чат-бот дает наиболее релевантный ответ;
- Мониторинг курсов валют, рынка акций и котировки нефти;
- Отслеживание новостей на выбранных сайтах;
- Предоставление быстрого доступа к досугу;
- Организация деятельности: друзья, коллеги, знакомые могут добавлять напоминания в календарь, бронировать встречи и другое;
- Напоминания;
- Локация: информирование о текущем положении тех, кому это нужно;
- Создание собственных баз знаний, чат бот может хранить знания обо всем, что нужно и выдавать необходимую информацию, по ключевым словам, к примеру.

## **3 Отрасли, в которых использование чат-ботов наиболее выгодно**

Наибольшие перспективы у чат-ботов в финансовом секторе: банки внедряют такие решения пытаясь сократить использование колл-центров и, соответственно, снизить свои расходы. Но кроме этого, спрос на чат-ботов будет расти и в ритейле. Цифровые помощники облегчают навигацию по каталогам и предлагают пользователям необходимые продукты. Растет число ритейлеров, которые запускают чат-ботов в мессенджерах, чтобы помогать клиентам решать вопросы и открывать доступ к большему числу функций. Чат-боты находят применение во всевозможных отраслях, так к примеру, согласно исследованиям 52% телекоммуникационные компании в мире используют чат-ботов для улучшения обслуживания клиентов.

Как и в обслуживании клиентов, у чат-ботов есть большие перспективы в предоставлении услуг сотрудникам компаний, во всех отделах. Особенно хочется выделить сферу управления персоналом. Отделы HR сегодня тратят очень много времени, отвечая на стандартные вопросы сотрудников и примерно 60-70% из них могут быть автоматизированы с помощью чат-ботов. Использование чат-ботов в HR процессах даст возможность мгновенно отвечать на стандартизированные вопросы и отправлять сотрудника по более сложным вопросам на вторую линию поддержки, что освободит больше времени для работы над более стратегическими инициативами.

## **4 Чат-боты в банковской сфере: примеры, результаты, перспективы**

В банковской сфере современные чат-боты применяются для информирования клиентов об особенностях продуктов и сервисов, предоставления контактных данных при необходимости, проведения различных платежных операций, финансового консультирования клиентов. Они могут показывать курсы и обменивать валюту, осуществлять учёт личных финансов, переводить средства с карты на карту, отправлять заявки на торговый и интернет эквайринг и проверять контрагента по ИНН/ОГРН(ИП), а также отвечать на вопросы пользователей.

2018 год в России ознаменовался бурным ростом рынка чат-ботов, поддерживающих технологию NLU (natural language understanding) по сравнению с 2017 годом он вырос в 2,2 раза и достиг 524 миллионов рублей, и, по предварительным прогнозам, по итогу 2023 года его объем достигнет 33 миллиардов рублей. Способствуют такой взрывной динамике роста рынка, во-первых, публикации первых успешных проектов, а во-вторых массовое появление потребительской техники, поддерживающей NLU. Так же вырастет спрос на системы с NLU в госсекторе и других отраслях, а к 2021 году основное большинство интернет-сервисов будут использовать «разговаривающего» чат-бота. [5]

Одними из первых проявили интерес к чат-ботам с NLU банки, финансовые и страховые компании. Многие из них уже внедрили речевые технологии для общения с клиентами. Еще в 2016

году Герман Греф отмечал, что около 80% операций в банке может совершаться без участия людей, то есть с помощью искусственного интеллекта и в таком случае процессы будут проходить «значительно более качественно». На данный момент по словам главы Сбербанка нет ни одной сферы деятельности внутри компании, в которой бы банк не пытался использовать искусственный интеллект.

### **Литература**

1. *Тугушева Н.А.* Использование чат-ботов в различных сферах повседневной жизни // Молодой ученый. – 2017. №21. – С. 36-39. – URL <https://moluch.ru/archive/155/43920/> (дата обращения: 14.08.2019).
2. *Осадчук П.О.* Чат-боты для автоматизации внутренних коммуникаций // Молодой ученый. – 2018. - №27. – С.12-16. – URL <https://moluch.ru/archive/213/51919/> (дата обращения: 14.08.2019).
3. [https://www.mindshareworld.com/sites/default/files/MINDSHARE\\_HUDDLE\\_HUMANITY\\_MACHINE\\_2016\\_0.pdf](https://www.mindshareworld.com/sites/default/files/MINDSHARE_HUDDLE_HUMANITY_MACHINE_2016_0.pdf)
4. <https://www.drift.com/wp-content/uploads/2018/01/2018-state-of-chatbots-report.pdf>
5. [http://www.tadviser.ru/index.php/Компания:Just\\_AI#2018](http://www.tadviser.ru/index.php/Компания:Just_AI#2018)