

РОБОЭДВАЙЗЕРЫ В ФИНАНСОВОМ СЕКТОРЕ

Р. Д. Донцов

*студент, финансово-экономический факультет, Полоцкий государственный университет, г. Новополоцк, Республика Беларусь,
e-mail: r.d.dontsov@students.psu.by*

Для некоторых современных банков роботизация уже становится реальностью. Банки – одно из лучших мест для внедрения подобной технологии, так как все операции и процедуры в банках закреплены законодательно и имеют определенный алгоритм. Подобные операции подходят для автоматизации, что позволяет снизить трудозатратность и повысить эффективность.

Ключевые слова: банк; автоматизация; роботизация; эффективность.

ROBOADVISORS IN THE FINANCIAL SECTOR

R. D. Dontsov

Student, Faculty of Finance and Economics, Polotsk State University, Novopolotsk, Republic of Belarus, e-mail: r.d.dontsov@students.psu.by

For some modern banks, robotization is already becoming a reality. Banks are one of the best places to implement such technology, since all operations and procedures in banks are legally fixed and have a certain algorithm. Such operations are suitable for automation, which reduces labor costs and increases efficiency.

Keywords: bank; automation; robotization; efficiency.

Введение. Актуальность темы статьи заключается в том, что роботизация банковских операций на сегодняшний день может позволить банкам улучшить эффективность работы, ускорить процессы и работу с клиентами. На сегодняшний день роботизация все активнее внедряется во многие процессы, поэтому важно своевременно понять все ее преимущества.

Целью работы является определение понятия роботизации, изучение ее преимуществ и предложение вариантов ее внедрения.

Основная часть. Роботизированная автоматизация процессов (RPA) – это бизнес и технология, заключающаяся в автоматизации роботизируемых задач.

RPA предполагает настройку программных роботов для компании, которые впоследствии будут выступать пользователями ИТ-приложений, что позволит автоматизировать повторяющиеся, хорошо структурированные большие объемы канцелярских задач, решение которых возможно с использованием существующих ИТ-систем.

Современные заказчики требуют все более быстрого и эффективного сервиса. Сегодня активные сферы, где внедряются технологии RPA на предприятиях – это call-центры и контакт-центры. Автоматизированные системы обслуживания клиентов могут сортировать запросы и предлагать первоначальные ответы клиентам. Автоматическая система может разделять запросы на различные категории и сортировать их по отделам для быстрого решения.

Согласно исследованиям ИТ-корпорации TowardsDataScience, от 70 % до 80 % процессов, основанных на правилах, можно автоматизировать, и рекомендуется начать с обслуживания клиентов. Автоматизированным программным системам (в том числе управляемым RPA) не нужен отдых, и они идеально служат опорой сервисов в режиме 24/7.

Помимо этого, RPA можно подключить к обработке финансовой документации, платежных ведомостей; к хранению и обработке кадровой информации и информации о клиенте и др.

RPA приносит наибольшую пользу в функциях, где можно упростить операции, которые полагаются на рутинную или канцелярскую деятельность, и где можно быстро добиться результатов, без сложного перепроектирования существующих систем.

Процессы, которые могут быть роботизированы, выделяются в соответствии с критериями:

- Алгоритмируемость;
- Трудозатратность;
- Регулярность;
- Затрагиваются несколько систем.

В случае возникновения исключительных ситуаций, либо когда требуется принятие «нечеткого» решения, робот не имеет возможности продолжить работу. Это приводит к задержкам в работе и дорогостоящему вмешательству специалистов. Чтобы избежать такой ситуации, создается специальный цифровой интерфейс, в котором пользователь решает возникшую проблему онлайн удаленно, и робот продолжает работу в штатном режиме.

Однако есть и другие сложности введения роботизации:

- Непонимание возможностей и выгод со стороны заказчиков;
- Страхи пользователей;
- Дефицит специалистов RPA на рынке труда;
- Внедрение RPA в целевую архитектуру;
- Специфика сопровождения RPA.

Также стоит отметить непонимание подобных нововведений частью населения. Отсюда могут возникнуть ситуации, когда клиенты начинают разговор с роботом, как с живым человеком, объясняя ему проблему сложносочиненными предложениями, а робот не может понять, какой вопрос интересует клиента.

Заметим, что с максимальной точностью определить эффективность внедряемой роботизации достаточно сложно, поэтому в нашем случае мы обратились к материалам онлайн конференции «FUTURE FINTECH & BANKING», проходившая 28–30 апреля 2021 года, на которой принимала участие SNDLLab – ведущая исследовательская группа Департамента анализа данных и машинного обучения Финансового университета РФ. Эта группа специализируется на исследовании и разработке в области семантического анализа, анализа крупных сетевых структур, диалоговых систем и анализа текста.

При описании своего робота КВИНТа они утверждают, что один робот может одновременно обрабатывать 1000 звонков и более, 1 робот делает до 1 миллиона звонков в день и 1 робот сокращает затраты колл-центра в 2–4 раза.

В подтверждение этому ими были проведены два кейса: холодные продажи и анкетирование клиентов по качеству оказанных услуг. Результаты кейсов представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Результаты кейсов, проведенных SNDLLab

Сегмент	Человек	Робот
Банк (холодные продажи), % выдачи продукта	1,13 %	1,19 %
Ритейл (NPS/CSI)	24 %	46 %

Примечание – Источник: разработка автора.

В белорусских банках уже начато введение RPA. Например, в «Приорбанк» ОАО RPA существует в лице виртуального консультанта (сокращенно ВиК). Он приветствует клиентов, представляется и интересуется, чем может помочь, после чего перенаправляет к тому специалисту контакт-центра, который лучше всего сможет проконсультировать по конкретному вопросу. На данный момент эта технология сырая и нуждается во доработке.

Однако это не все возможности RPA, которые можно внедрить в белорусских банках. В рамках дальнейшей роботизации можно предложить внедрение роботов в осуществление холодных звонков, для напоминания уже существующим клиентам о том, что у них заканчивается срок действия карты или (для пенсионеров) пенсионного договора, напоминания о том, что заканчивается срок депозита.

Осуществляя такие нововведения, необходимо сохранять принцип банковской тайны, то есть робот должен анализировать речь конкретного клиента, которому он совершает звонок, чтобы не сообщить информацию третьему лицу. Такая функция уже введена в контакт-центре Приорбанка и происходит после идентификации клиента посредством предоставления личных паспортных данных и кодового слова.

Вывод. Таким образом, роботизация процессов банка находится на стадии преодоления трудностей внедрения и оптимизации процессов. Со временем RPA приведет к высвобождению людских ресурсов, поможет оптимизировать расходы «Приорбанк» ОАО, позволит повысить прибыльность деятельности, эффективность обслуживания, работы с клиентами и массивами данных.

Библиографические ссылки

1. Используя инструменты речевой аналитики, банк может существенно улучшить сервисы и продукты : сайт. URL: <https://3itech.ru/tpost/x0fkb3dxr1-ispolzuva-instrumenti-rechevoi-analitiki> (дата обращения: 13.05.2021).

2. Рост роботизированной автоматизации процессов (RPA): основа успеха – замещение ручных операций до 90 % : сайт. URL: <https://smartgo-pro.com/novosti2/RPA/> (дата обращения: 13.05.2021).

УДК 338.24:616.98:578.834.1-036.21

ПАНДЕМИЯ КАК СТИМУЛ ДЛЯ РАЗВИТИЯ ЭКОНОМИКИ

Л. А. Дублицевич¹⁾, Л. С. Петрович²⁾

¹⁾ студент, Белорусский национальный технический университет, г. Минск, Республика Беларусь, e-mail: lilia-2001.vip@mail.ru

²⁾ студент, Белорусский национальный технический университет, г. Минск, Республика Беларусь, e-mail: alexeyk75@mail.ru

Вспышка COVID-19 оказала пагубное влияние на систему здравоохранения, оказав волновой эффект на все аспекты человеческой жизни. Значительное сокращение доходов, рост безработицы являются одними из результатов мер по смягчению последствий болезней, которые были приняты во многих странах. Стало ясно, что большинство правительств в мире недооценили риски быстрого распространения COVID-19 и в основном реагировали на кризис. Поскольку вспышки болезней вряд ли исчезнут в ближайшем будущем, необходимы активные международные действия не только для спасения жизней, но и для защиты экономического процветания [1, с. 1].

Ключевые слова: пандемия; COVID-19; мировая экономика; кризис.

PANDEMIC AS A STIMULATOR FOR ECONOMIC DEVELOPMENT

L. A. Dublitsevich¹⁾, L. S. Petrovich²⁾

¹⁾ Student, Belarusian National Technical University, Minsk, Republic of Belarus, e-mail: lilia-2001.vip@mail.ru

²⁾ Student, Belarusian National Technical University, Minsk, Republic of Belarus, e-mail: alexeyk75@mail.ru