

АВТОМАТИЗАЦИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

М. Н. Хохолко¹⁾, О. В. Машевская²⁾

¹⁾ студентка 4 курса, Белорусский государственный университет, г. Минск, Республика Беларусь, e-mail: miropihoholko@gmail.com

²⁾ кандидат экономических наук, доцент, Белорусский государственный университет, г. Минск, Республика Беларусь, e-mail: omachevskay@gmail.com

В статье рассмотрена проблема недостаточности автоматизации дистанционного банковского обслуживания и предложено мероприятие по совершенствованию ДБО, рассмотрены основные преимущества использования интерактивных чат-ботов для банка и проведен расчет затрат от внедрения.

Ключевые слова: дистанционное банковское обслуживание; чат-бот; виртуальный помощник.

AUTOMATION OF REMOTE BANKING SERVICE

M. N. Khokholko¹⁾, O. V. Mashevskaya²⁾

¹⁾ 4th year Student, Belarusian State University, Minsk, Republic of Belarus, e-mail: miropihoholko@gmail.com

²⁾ PhD of Economic, Associate Professor, Belarusian State University, Minsk, Republic of Belarus, e-mail: omachevskay@gmail.com

The article deals with the problem of lack of automation remote banking and proposed an event on improvement of RBS, the main advantages of using interactive chatbots for banks and the calculation of the costs of their implementation.

Keywords: remote banking service; chat bot; virtual assistant.

Актуальность исследуемой проблемы заключается в том, что многие банковские процессы, которые традиционно осуществлялись непосредственно в офисе (отделении банка) или по телефону, в большинстве своем сегодня продолжают выполняются по средствам колл-центра и требуют вмешательства человека из-за недостаточной автоматизации дистанционного банковского обслуживания несмотря на стремительную цифровизацию банковской системы. Это означает, что клиенты вынуждены часто ждать ответа на свой запрос, или что еще хуже, бывает, что их перенаправляют другому специалисту банка, которому ту же информацию приходится повторять заново. Это может привести к ухудшению

качества обслуживания клиентов и снижению их удовлетворенности и лояльности.

Мы читаем, что сложившаяся проблема легко решается по средствам внедрения интерактивных чат-ботов. Так, в частности, предлагается внедрение платежного чат-бота Vungobot, где с его помощью можно совершать платежи через Telegram, Viber и Facebook Messenger с платежной карты.

Предлагаемый чат-бот – это программа, разработанная для имитации общения с клиентом, которая настроена на определение потребностей клиентов и предоставление им персонализированных услуг. Кроме того, чат-боты могут работать с большим количеством клиентов одновременно, повышая эффективность работы и экономя время на ответах.

В основе функционирования технологии виртуального собеседника – чат-бота – лежит концепция обработки естественного языка, относящаяся к одному из главных направлений искусственного интеллекта.

Выделим преимущества использования интерактивных чат-ботов в дистанционном банковском обслуживании:

1. Улучшенный клиентский опыт, т. к. чат-бот обеспечивает простую и эффективную платформу для взаимодействия клиентов с банком;

2. Незначительное время на отклик, т.е. быстрое время реагирования, поскольку чат-боты мгновенно обрабатывают запросы клиентов.

3. Повышение эффективности, т. к. чат-боты обрабатывают несколько запросов одновременно, что делает их гораздо более эффективными, чем операторы-люди.

4. Доступность 24/7, т. е. чат-боты работают круглосуточно и без выходных, предоставляя клиентам доступ к банковским услугам в нерабочее время, что позволяет сделать банковские услуги более доступными для клиентов с ненормируемым графиком работы.

Использование популярных мессенджеров, таких как, например, Telegram, WhatsApp и Viber, может стать эффективным способом привлечения клиентов к дистанционному банковскому обслуживанию. Используя эти мессенджеры, банк может предоставить своим клиентам более удобный и доступный канал связи без необходимости совершать звонок или посещать отделение банка. Это значительно сократит расходы банка и избавит сотрудников от необходимости отвечать на повторяющиеся запросы и делать рутинную работу. Кроме того, клиенты могут легко отправлять запросы, задавать вопросы и получать обратную связь за секунды через онлайн-чаты, что делает процесс банковского обслуживания более быстрым и удобным.

Для одного мессенджера написание функционала простейшего чат-бота занимает около 1–2 недель и по стоимости составляет 1456,7 тыс.

руб. Такой виртуальный помощник отвечает на несколько десятков общих вопросов. Для более сложных решений обработки персональных данных клиента требуется более сложное решение. Интерфейс чат-бота разрабатывается под выстраивание логической цепочки вопросов, а на внутреннем сервере банка происходит непосредственная обработка запросов и генерация ответов.

Как вариант, если банк не имеет собственных разработчиков чат-ботов, то данный процесс может быть передан на аутсорсинг, поскольку аутсорсинговые компании, специализирующиеся на создании чат-ботов, могут предложить экономически эффективные и экономящие время решения для банков; и у данных компаний есть уже готовые пакетные решения, которые адаптированы к конкретным потребностям и услугам и профильной направленности банка. Такой подход может сэкономить банку деньги, времени и усилий, которые потребовались бы для разработки собственной системы чат-ботов.

Прежде чем приступить к разработке чат-бота, необходимо определить конечные цели виртуального помощника. Самой важной целью должно быть обеспечение того, что чат-бот мог предоставить ценность для клиента, улучшив его опыт использования дистанционных банковских услуг. Более того, поскольку связь с ключевыми информационными системами банка является жизненно важной, штатные программисты должны обеспечить интеграцию чат-ботов с этими системами, гарантируя бесперебойную связь между чат-ботом и базами данных банка. Некоторое время (от недели до месяца) понадобится банку для тестирования и интеграция бота во внутренние информационные системы банка. Запуск проекта с виртуальным помощником нужно будет встроить в бизнес-процесс банка, обеспечив при этом необходимый уровень безопасности и защиты информации.

Проведем расчет эффективности внедрения бота в деятельность анализируемого банка. В целом разработка и внедрение чат-бота в суммарном выражении составит 3641,4 руб. и дополнительно сервисное обслуживание около 364,14 руб./месяц. Положительным здесь является то, что несмотря на имеющийся уровень затрат нагрузка на call-центр снижается в 1,5–2 раза, что позволяет экономить на штатных единицах оператора call-центра около 1456,7 руб./месяц (с учетом налогов). Дополнительный функционал необходимо поручить новому штатному IT-специалисту, затраты на которого могут составлять порядка 2366,91 руб./месяц. В целом за год получим следующие показатели (таблица).

Затраты и экономия от внедрения чат-бота

Затраты	Экономия
3 641,4 руб. (разово)	1 456,56 руб. / мес. x 5 чел. =
364,14 руб./мес. x 12 мес.= 4369,68 руб./год	7282,8 руб./мес. x 12 мес.= 87393,6 руб. / год
2 366,91 руб./мес. x 12 мес.= 28 402,92 руб./год	Телефония
Итого: 36414 руб.	Итого: 87393,6 руб. / год

Источник: собственная разработка.

По полученным данным видно, что содержание штатного сотрудника call-центра обходиться дороже, чем внедрение и обслуживание чат-бота. А если учесть, что для эффективной работы банка необходимо несколько специалистов, то затраты банка значительно возрастают (и это при условии, что работник не болеет). Итак, учитывая снижение затрат на телефонию и зарплату операторам, в среднем внедрение чат-бота по нашим расчетам должно окупаться в течение 3–4 месяцев.

В заключении хочется отметить, что внедрение чат-ботов, управляемых искусственным интеллектом, в банковские технологии позволяет масштабно увеличить эффективность работы банка. Это, на наш взгляд, значительный прогресс в обслуживании клиентов. Поэтому со стороны банка будет целесообразным постоянное инвестирование в цифровые технологии с целью расширения спектра более эффективных и безопасных услуг своим клиентам.