

Применение чат-ботов с искусственным интеллектом в финансовых технологиях.

Салтыков Н.А. (СГУ им. Н.Г.Чернышевского)

Введение.

Современные компании, занимающиеся финансовыми технологиями, в процессе работы сталкиваются с большим количеством информации, а также необходимостью обрабатывать и хранить различные сложные базы данных своих клиентов. Наличие человеческого фактора вызывает риски, связанные с конфиденциальностью этих данных. Одним из решений данной проблемы является использование чат-ботов с искусственным интеллектом [1].

Новые технологии искусственного интеллекта в чат-ботах разработаны, чтобы помогать большому количеству клиентов без снижения качества услуг — от простого ответа на вопрос до разработки простых приложений. Они способствуют вовлечению пользователей и привлечению клиентов и при этом способны обеспечивать круглосуточную поддержку.

Основная часть.

Проанализируем, как чат-боты могут быть интегрированы в рабочий процесс. В первую очередь определим перечень задач, в решении которых они могут быть задействованы:

— **Круглосуточная поддержка**

Позволяет всегда оставаться на связи с клиентом и непрерывно предоставлять качественный сервис.

— **Онлайн-платежи**

Способность выполнять все виды банковских операций --- платежи, переводы, пополнение счета.

— **Управление финансами**

Оказание информационных услуг пользователям. Чат-бот может следить за историей операций, анализировать траты по категориям, оформить виртуальную дебетовую карту, давать советы по управлению личными финансами.

— **Работа с электронным документооборотом.**

Возможность отправить документы на печать. Заверка документов с помощью электронной подписи. Помощь сотрудникам в ориентировании во внутреннем документообороте фирмы.

Основной функционал чат-бота построен на общении с пользователем. Он сам обучается, сам учится исправлять ошибки. Свой ответ он не просто копирует из википедии, а анализирует и структурирует ответ, чтобы он был удобен для чтения и восприятия, а также максимально соответствовал теме вопроса [2]. Также он способен следить за контекстом разговора, извлекать смысл разговора на основе этого контекста и направлять пользователей по теме разговора [3].

Современные веб-сервисы, такие как Telegram или Вконтакте, предоставляют программные интерфейсы для разработки чат-ботов, интегрированных в сам мессенджер. А в связи с санкциями из официальных магазинов App Store и Google Play уже удалили

приложения нескольких российских банков, в виду чего банки из-за угрозы блокировки переходят в мессенджеры [4].

В чат-бот в мессенджере можно перенести любые финансовые инструменты и реализовать качественный сервис. Он позволяет клиентам без лишних движений начать пользоваться банковскими услугами в удобном и понятном для них канале. Чат-бот в Telegram может поддерживать практически все те же функции, что и мобильное приложение: через него можно посмотреть баланс, оплатить покупки, перевести деньги и настроить автоплатежи.

Выводы.

Развитие автоматизации в финтехе, с помощью чат-ботов на базе искусственного интеллекта, позволяет оказывать эффективную помощь и поддержку пользователям за короткое время. упрощает информирование сотрудников, оптимизирует внутренние процессы предприятия, экономит рабочее время и может предоставлять клиентам дополнительные услуги, которые доступны там, где клиент общается с друзьями и близкими [5].

Все это повышает эффективность работы организации в целом, делая ее более конкурентоспособной, что в современных условиях является важным критерием успешной деятельности компании. Все данные, собранные с помощью чат-ботов в сфере финансовых технологий, дают компании представление о том, как улучшить коммуникацию и какие услуги и продукты необходимо предложить пользователю.

Список использованных источников

[1] Будущее финтеха: какую роль играют чат-боты в финтех-индустрии [Электронный ресурс]. --- URL: <https://vc.ru/talkbank/332739-budushchee-finteha-kakuyu-rol-igrayut-chat-boty-v-finteh-industrii>

[2] Что умеет ChatGPT? [Электронный ресурс]. --- URL: <https://vc.ru/tech/580739-cto-umeet-chat-gpt-kak-polzovatsya-v-rossii>

[3] NLP vs NLU: What's The Difference? [Электронный ресурс]. --- URL: <https://www.bmc.com/blogs/nlu-vs-nlp-natural-language-understanding-processing/>

[4] Цифровой банк в Telegram: почему банки переходят в мессенджеры [Электронный ресурс]. --- URL: <https://vc.ru/talkbank/454926-cifrovoy-bank-v-telegram-pochemu-banki-perehodyat-v-messendzhery>

[5] Романова Е.В. Чат-боты как элемент управления системой // Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, Москва, Россия. С. 1-6.