

\

Chatboty w sektorze fintech

*Jak roboty optymalizują pracę w finansach?*

**Zgodnie z przewidywaniami Business Insider, do końca 2020 roku już ponad 80 proc. przedsiębiorstw wprowadzi to rozwiązanie, natomiast do 2025 roku rynek chatbotów osiągnie wartość ponad 1,25 miliarda dolarów. Decyzje firm podyktowane są głównie zmianą preferencji konsumentów. To także doskonała szansa na zmniejszenie kosztów operacyjnych. Jednym z sektorów gospodarki prężnie rozwijającym tę technologię jest fintech. Zgodnie z wynikami badań przeprowadzonych przez A.T. Kearney i Arvato, sektor finansowy przeznacza na automatyzację największą ilość środków spośród branż sięgających po tego typu rozwiązania. Analitycy przewidują natomiast, że nawet 50 proc. działań przeprowadzanych w obszarze branży finansowej zostanie poddanych automatyzacji .**

*Potrzeba matką chatbotów*

Automatyzacja to jedna z potrzeb dostrzeganych przez coraz więcej organizacji. O ile do tej pory największą popularnością cieszyły się chatboty sklepów internetowych czy usług gastronomicznych, o tyle dziś zdobywają one rzesze sympatyków w nieco mniej oczywistych branżach.

Zgodnie z szacunkami portalu Statista, do 2021 roku już ponad 2,5 miliarda ludzi będzie korzystać z aplikacji do komunikacji tekstowej. Nic dziwnego, że także banki i instytucje finansowe sięgnęły po tego typu rozwiązania. Dzisiaj coraz śmielej ścigają się one w oferowaniu intuicyjnych rozwiązań upraszczających kontakt i przyspieszających obsługę. Robotyzacja procesów wewnętrznych i komunikacji z klientem jest obecnie procesem o coraz większej skali.

*Chatboty pozwalają zaoszczędzić*

Technologia chatbotów nie tylko upraszcza kontakt pomiędzy klientem i usługodawcą, ale też umożliwia sektorowi finansów i przekierowywanie posiadanych zasobów na inne aspekty rozwoju branży oraz zoptymalizowanie kosztów. Według raportu “Chatbots: Vendor Opportunities & Market Forecasts 2020-2024” przeprowadzonego przez Juniper Research, chatboty to technologia, która umożliwi do 2022 roku bankom i fintechom wypracowanie rocznych oszczędności o wartości ponad 8 miliardów dolarów. Chatboty są także w stanie samodzielnie rozwiązać ponad 20 proc. problemów klientów, co wpływa na zmniejszenie zapotrzebowania na fizycznych pracowników infolinii i przekierowanie zasobów ludzkich do działów sprzedaży i marketingu.

Chatboty są również technologią znacznie tańszą niż dedykowane aplikacje mobilne i mogą być wdrożone na wiele platform jednocześnie, co również wpływa na optymalizację kosztów. Oprócz oczywistej funkcji informacyjnej, chatboty aktywnie wspierają sprzedaż. - komentuje Michał Dąbrowski, Dyrektor Zarządzający Fintek.pl i KLANG! Media - Dzięki możliwości ich zaprogramowania na konkretne usługi i zaprojektowanie ścieżki rozmowy, możliwe jest efektywne zwiększenie sprzedaży, skierowanie klienta w konkretne miejsce i pomnożenie liczby konwersji. - dodaje.

*Chatboty dla wstydliwych*

W całym procesie tworzenia i popularyzacji chatbotów nie bez znaczenia pozostaje zmiana sposobu korzystania z Internetu i przeniesienie wielu codziennych czynności do sieci. Dla znacznej części klientów, korzystanie z tekstowego interfejsu jest najwygodniejszą i najbardziej swobodną formą kontaktu. Potwierdzają to badania przeprowadzone przez Symetria UX. Zgodnie z raportem, chatboty to idealne rozwiązanie dla nieśmiałych klientów, dla których bezpośredni bądź telefoniczny kontakt z konsultantem może być krępujący. Ponad 41 proc. respondentów uważa, że chatboty to idealne narzędzie dla takich osób. Ponadto, chatbot uważany jest za doskonałą formę komunikacji w przypadku klientów niezdecydowanych, niezaznajomionych z produktem bądź posiadających dużą liczbę pytań odnośnie usługi. Dzięki sztucznej inteligencji, konsument może szybko zasięgnąć informacji o produkcie, bez obawy, że jego pytania i niewiedza wzbudzają irytację.

*Robot nie tylko w messengerze*

Warto jednak pamiętać, że chatbot to technologia nie tylko na poziomie social mediów i strony internetowej usługodawcy. Dziś chatboty wdrożone w aplikację mobilną banku, dzięki dostępowi do wielu danych pełnią także rolę asystenta finansów, umożliwiającego efektywniejsze zarządzanie budżetem i przejrzystość w wydatkach. Jednym z takich rozwiązań jest Erica - wirtualna asystentka Bank of America podpięta do aplikacji mobilnej, która na bieżąco rozwiązuje problemy klientów, a także asystuje przy zawieraniu transakcji płatniczych, planuje płatności, zleca przelewy czy w razie potrzeby - blokuje kartę płatniczą.

Chatboty to bardzo użyteczna i intuicyjna technologia, która już w tym momencie zrewolucjonizowała tradycyjny sposób komunikacji pomiędzy klientem, a usługodawcą. Myślę, że w perspektywie najbliższych kilkunastu miesięcy twórcy chatbotów pokażą jeszcze wiele innych, alternatywnych platform i usług, w których ta technologia znajdzie swe zastosowanie. - komentuje Michał Dąbrowski, Dyrektor Zarządzający fintek.pl i KLANG! Media.

Koniec

# O fintek.pl

Fintek.pl to największy w Polsce serwis poświęcony tematyce technologii finansowych. Tworzymy ten serwis dla Ciebie, bo chcemy byś zawsze był na bieżąco z aktualnymi informacjami na temat sektora fintech. Robimy to, bo wierzymy, że fintech to nie tylko jeden z najbardziej innowacyjnych sektorów gospodarki, ale także jeden z najciekawszych. Fintek.pl wspiera polski sektor fintech od 2016 roku. Naszą misją jest przekazywanie zawsze rzetelnych, aktualnych i dobrze opracowanych informacji na temat sektora FinTech w Polsce i na świecie. Fintek.pl to portal, w którym codziennie znajdziesz aktualne informacje, historie sukcesów i porażek, opinie i wywiady na tematy finansowo-technologiczne.

## Skontaktuj się z nami

|  |  |
| --- | --- |
| Michał Dąbrowski Dyrektor Zarządzający KLANG! Media, Fintek.pl  nr tel: (+48) 728 115 660  e-mail: m.dabrowski@klangmedia.pl | Katarzyna Kuczyńska  Senior PR Account  nr tel: (+48) 575 567 885  e-mail: k.kuczynska@klangmedia.pl |