



Чат-боты.
Новый тренд или замена
мобильных приложений

САБЫНИН АНДРЕЙ

В жизни всегда
есть место открытию
openbank.ru



открытие

БАНК



История чат-ботов



ФАКТЫ

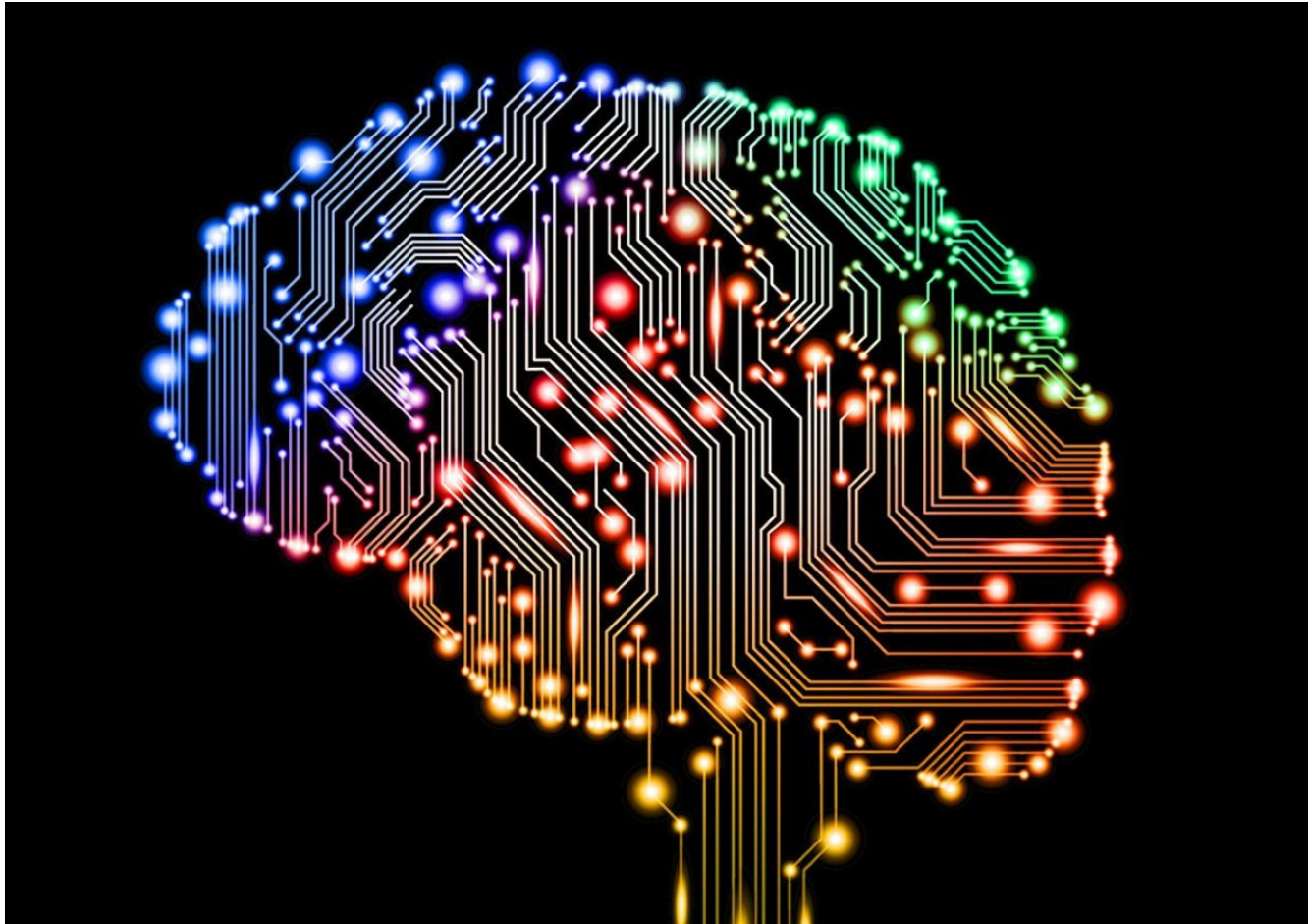
Со второй половины 80-х годов XX в. и до первой половины 2010-х годов XXI в. основной тренд во взаимодействии Машины и Человека - графический интерфейс.

Командный интерфейс остается уделом специалистов и энтузиастов в области ИТ вплоть до 2016 года

Все изменилось в 2016 г.: первые шаги в области создания искусственного интеллекта стали реализовываться в виде технологий чат-ботов.



Диалоговый интерфейс



ФАКТЫ

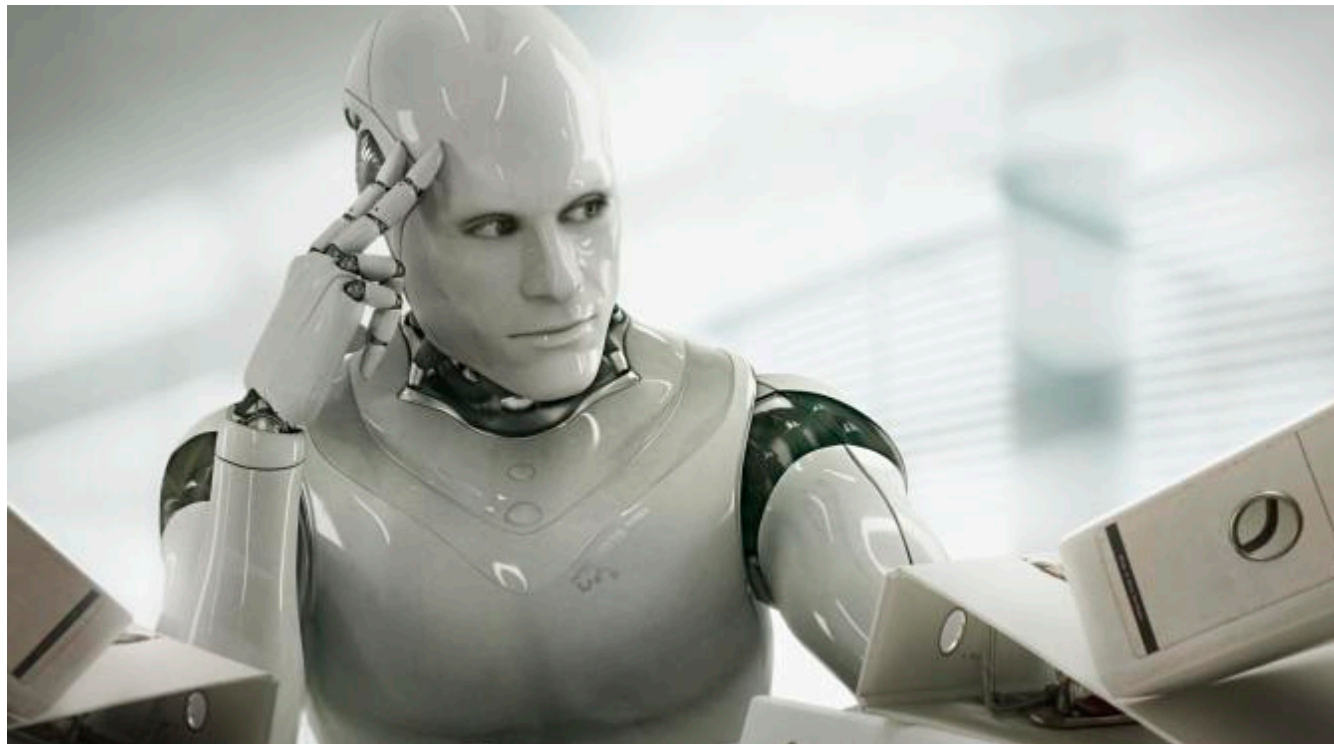
Диалоговый интерфейс (Conversational interface) - интерфейс, основанный на прямом диалоге компьютера и человека с помощью речи или текста

Искусственный интеллект - способность машины, программы вести себя как рациональный агент

Тест Тьюринга - проверка, согласно которой человек общается в виде переписки с другим человеком и компьютерным ботом одновременно, при этом не зная заранее, кто есть кто. Задача человека - определить достоверно, с кем он общается



Предпосылки появления ботов



ФАКТЫ

Обычный пользователь использует не более 3-5 мобильных приложений ежедневно, в основном это мессенджеры, соц. сети, музыка, карты, видео

95% установленных приложений используются не чаще 1 раза в месяц

Топ 4 мобильных мессенджеров уже превзошли по количеству активных пользователей Топ 5 социальных сетей*

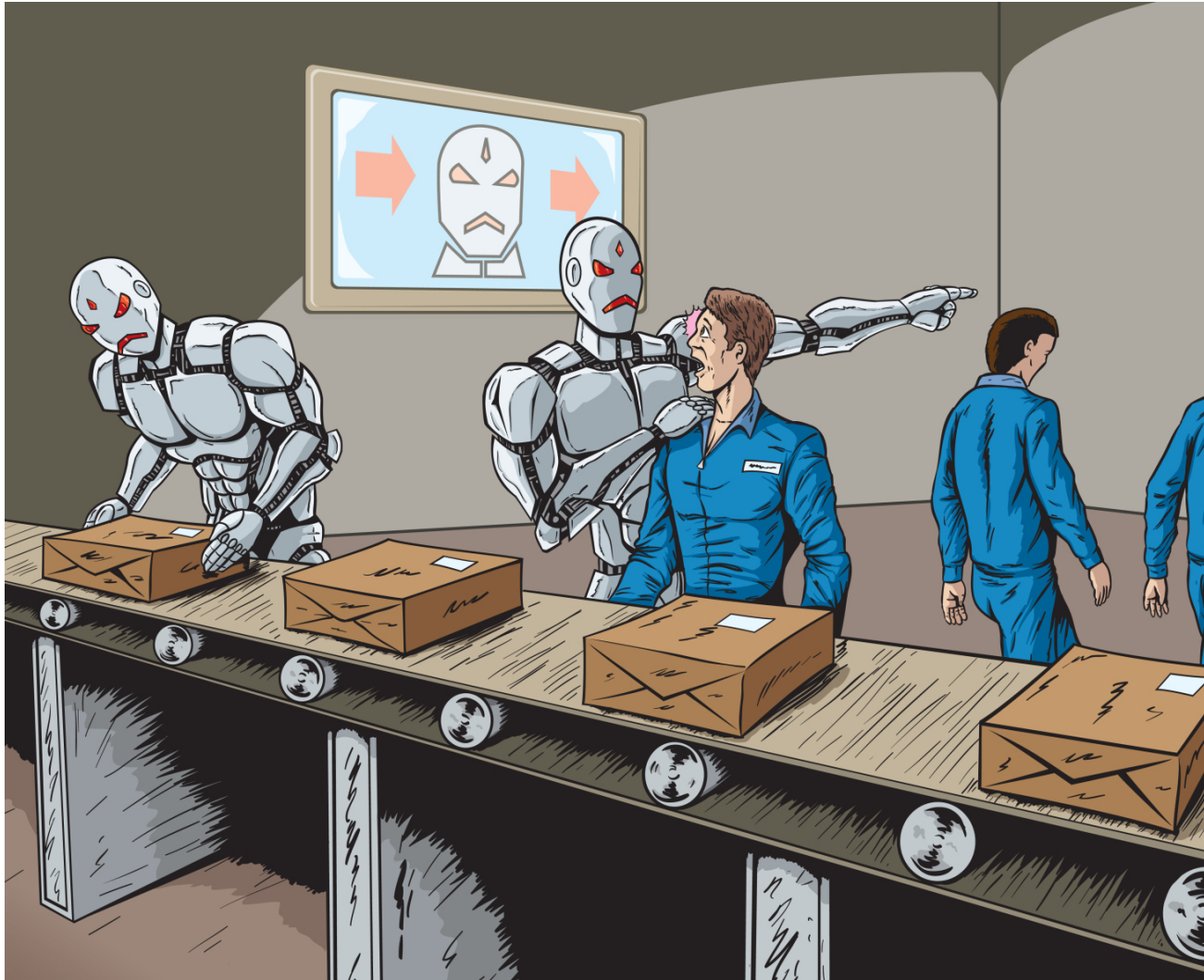
Требования к качественному мобильному приложению вырастают, что приводит к росту цены создания нового приложения



* <http://www.businessinsider.com/the-messaging-app-report-2015-11?IR=T>



Неужели боты вскоре заменят приложения?



ДОВОДЫ

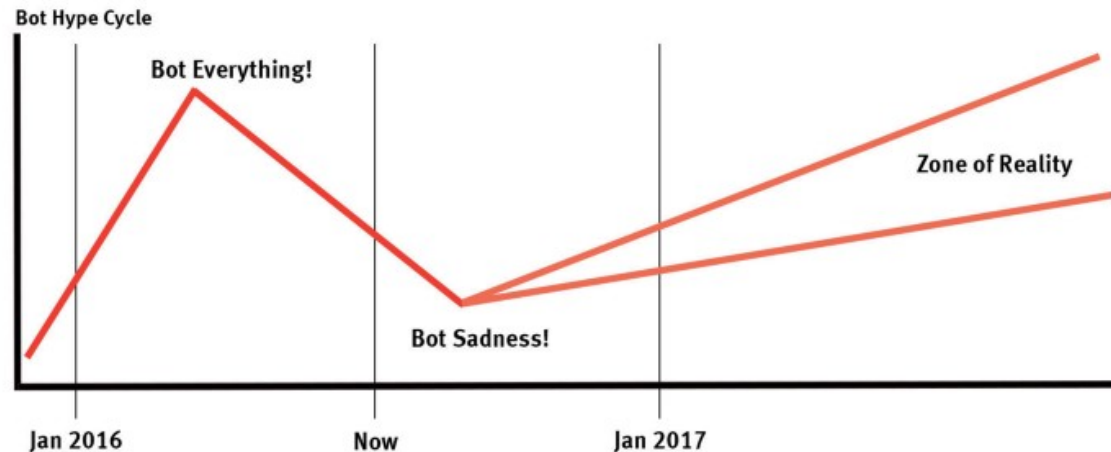
Люди хотят общаться на обычном языке с компьютером с помощью голоса или текста

Гораздо проще найти бот в Facebook или Telegram, чем скачивать новое приложение

При наличии искусственного интеллекта и фактических данных о потребительских предпочтениях возможны уникальные персонализированные предложения - боты легко подстраиваются под нужды людей



Или боты это просто очередной хайп*?



ДОВОДЫ

В мире 70% Визуалов и кинестетиков - им не подходит аудио канал или чат.

Очень трудно выделиться в мире одинакового текстового интерфейса.

Не понятно, что бот может дать пользователю существенно лучше, чем мобильное приложение, при текущем уровне развития технологий.

Нет ни одного кейса с ботами, который бы завоевал мировую аудиторию.

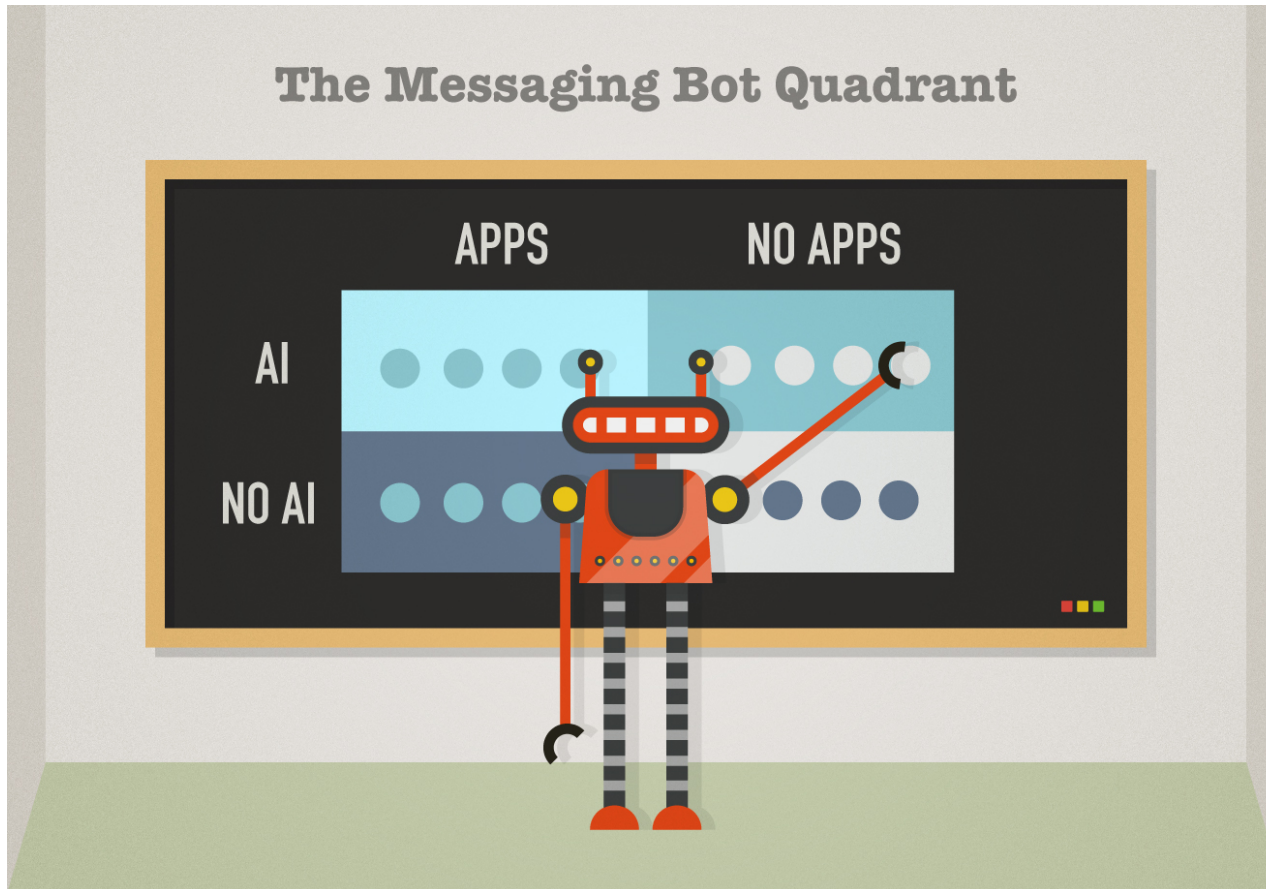
Боты скорее заменяют не приложения, а сервисы, выполняемые человеком



* <https://chatbotsmagazine.com/the-pointless-debate-bots-vs-apps-d19df71d143#.bbqx5h1eo>



А на самом деле...



ДОВОДЫ

Сравнивать боты и приложения нельзя - они несравнимы как класс

Сами боты являются составной частью приложений, в которых выполняются

Существует круг задач, где боты применимы (например, интеллектуальный трэвэл-агент), но при этом есть задачи, где удобнее нажать несколько нужных кнопок.

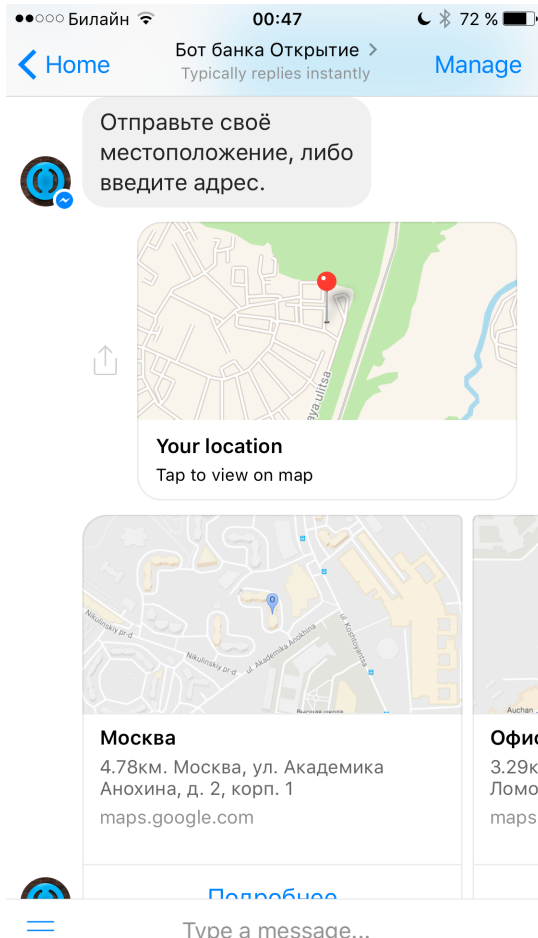
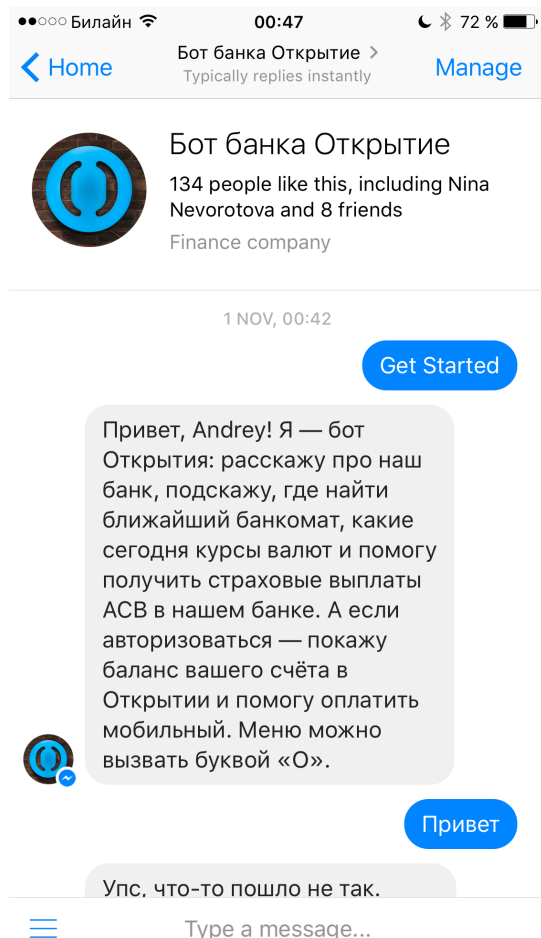
На предыдущем витке развития мобильные приложения не заменили веб-сайты, а наполнились новым смыслом. Чат-боты еще не нашли свой новый смысл.



* <https://www.visionmobile.com/blog/2016/05/beyond-chatbot-messaging-quadrant>



Опыт Банка «Открытие»



ФАКТЫ

29 сентября 2016 года «Открытие» одним из первых российских банков запустил Facebook-бот

Бот может рассказать о банке, подскажет ближайшее отделение на основе геолокации, показать курсы обмена валют, баланс пластиковых карт, записаться на выплаты АСВ.

Основная используемая функция - запись на выплаты АСВ: оказалось многим клиентам запись на выплаты АСВ осуществлять в боте намного удобнее, чем в колл-центре



ПРЕДПОЛОЖЕНИЯ

Интеллектуальные сервисные системы общего профиля, например, бронирование столика в ресторане или умного заказа авиабилетов, консьерж-сервис.

Финансовые чат-боты, например, управление личными финансами: «Как накопить на новый автомобиль?»

Интеллектуальная замена сотрудников колл-центра

Индивидуально настроенные боты: например, ассистент по планированию рабочего распорядка



Спасибо за внимание



Контакты

САБЫНИН АНДРЕЙ,

Директор Департамента
Систем Розницы и
Малого Бизнеса,

Банк «Открытие»

andrey.sabynin@open.ru

Моб.: +79031897286

