



В 2015 году в Telegram появилась возможность создавать собственных ботов – мини-приложения, работающие по принципу «запрос» – «автоматический ответ». Менее чем за год вокруг мессенджера создалась экосистема роботов, предлагающих сыграть в покер, подучить английский, узнать прогноз погоды и т.д. Не остались на обочине прогресса и финансовые организации, в том числе российские. Недавно о запуске продажи своих продуктов через Telegram-бота заявили СГ «УралСиб» и «Тинькофф Страхование».

Что такое?

Бот (англ. bot, сокр. от чеш. robot) в Telegram – это программно управляемый аккаунт, настроенный на выполнение определенных задач. Обычно боты предназначены для выполнения работы, однообразной и повторяемой, с максимально возможной скоростью. Прообразы ботов появились еще в 1990-х для чатов на базе протокола IRC. Затем аналогичный функционал был реализован в ICQ. Чат-боты могут выдать достаточно адекватный ответ на вопрос, сформулированный на правильном естественном языке (русском, английском, китайском и т.п.). Такие боты часто применяются для сообщения курсов валют, результатов спортивных соревнований, биржевых котировок и проч.

Боты полезны там, где могут заменить общение с живым человеком – например, оператором call-центра или продавцом. По некоторым данным, наличие чат-бота снимает до 40% нагрузки с сотрудников, консультирующих клиентов в онлайн-чатах. Кроме того, до половины запросов клиентов приходится на нерабочее время – и тут чат-бот может быть лучшим решением. Бот работает в круглосуточном режиме, без перерыва на обед и может общаться с неограниченным количеством клиентов одновременно. Ответа бота не приходится ждать – он приходит мгновенно.

В бот-приложение может быть «зашито» множество вариантов ответа, но нестандартный вопрос способен поставить его в тупик. В таком случае бот должен

перенаправить пользователя на живого сотрудника. В перспективе возможно подключение ботов к системам искусственного интеллекта, что позволит им самообучаться и выходить за пределы заложенных в них ответов.

Где деньги?

Банки, страховые компании и другие финансовые организации всегда стремятся быть там, где можно найти новых клиентов. Вместе с тем, нельзя сказать, что они в первых рядах бегут осваивать новые технологии. Да, они появляются в социальных сетях, выпускают мобильные приложения, добавляют на сайты онлайн-консультантов, но не сразу и всем рынком, а постепенно и с оглядкой на компании-инноваторы, которые есть в каждой отрасли. В настоящее время рынок финтех-ботов, по крайней мере, его российский сегмент, только начинает развиваться.

Стоимость разработки бота в принципе невелика, но любое решение должно быть оправдано с точки зрения функционала. Так, ряд банков запустили ботов в Telegram. Однако, как правило, пока это аккаунты, которые могут ответить лишь на простейшие вопросы о курсах валют, офисах и банкоматах.

Сейчас ботов имеют Промсвязьбанк, «Ак Барс», УБРиР, Росбанк, Альфа-Банк, Сбербанк и ряд других банков. Пока эффективность данного инструмента изучается маркетологами, но скорее всего, он не станет новым «прорывным» каналом продаж. С одной стороны, далеко не все клиенты банков пользуются Telegram. С другой – возможности роботов ограничены не только «тремя законами робототехники», но и тем функционалом, что в них заложен. Технически написать бот несложно, для этого не нужно быть гуру программирования. Но чтобы проект «взлетел», необходимо безошибочно выбрать и выверить всю бизнес-логику приложения. Сейчас 85% всех ботов – это однодневки, жизненный цикл которых очень короткий. В России он составляет не более двух недель.

Тем не менее, пытаются освоить новую платформу и страховщики. Так, в апреле страховая группа «УралСиб» запустила новый сервис по продаже полисов страхования от несчастного случая в формате бота, доступного пользователям Telegram (username: accidentins_bot). Это первый страховой бот на российском рынке. С помощью него можно, не выходя из мессенджера, приобрести полис страхования от несчастного случая сроком от 1 месяца до года. Пользователь может также выбрать размер

страхового покрытия – от 50 до 500 тыс. рублей. Для покупки полиса достаточно написать свое ФИО и указать дату рождения. Оплатить страховку можно банковской картой, посредством интернет-банка или электронного кошелька. После оплаты полис будет направлен на e-mail пользователя.

Также в начале мая компания «Тинькофф Страхование» запустила Telegram-бота, который позволяет оформить страховку путешественника. Чтобы оформить полис ВЗР, пользователю нужно добавить в список контактов в Telegram бота TinkoffInsuranceBot. В ответ на первое сообщение бот пришлет необходимые инструкции. Пользователь может выбрать тип страховки (разовую или годовую), территорию страхования, количество страхователей, тип отдыха (спокойный, активный и опасные виды спорта), а также добавить некоторые опции страхования. Оплатить страховку можно банковской картой, после чего полис будет направлен на e-mail клиента.

А смысл?

Одной из главных проблем на пути развития финтех-ботов на сегодняшний день является отсутствие единой системы распространения таких программ. Например, рынок мобильных приложений был бы невозможен в текущем виде без App Store и Google Play. На сегодняшний день таких цифровых «супермаркетов для ботов» нет, хотя попытки создать их предпринимались и предпринимаются.

В настоящее время адреса финтех-ботов можно найти на разрозненных витринах в Интернете, в отдельных обзорах, через поисковые системы и на сайтах самих банков и страховых компаний. А теперь зададимся вопросом, зачем кто-то будет добавлять новый бот в мессенджер (будь то Telegram, Viber, Facebook Messenger, WhatsApp или какой-то еще), если этот кто-то уже находится на сайте, как правило, оборудованном полноценным интернет-магазином. Чтобы получать потом вал назойливой и ненужной рекламы?

Не добавляют оптимизма также последние истории со взломом аккаунтов Telegram, который до последних пор считался самым безопасным в мире. И хотя вина здесь, скорее всего, не на создателях приложения, а на мобильном операторе, в определенной мере этот хак, разумеется, может негативно сказаться на популярности Telegram, а с ним – и на сопутствующей экосистеме.

Также то, что любые сколько-нибудь нетривиальные вопросы клиентов переадресовываются «человеческим» специалистам, тоже не добавляет смысла обращению к «роботам». Перспективы же использования ботов с искусственным интеллектом пока довольно туманны. Так, недавно, был проведен эксперимент с запуском «интеллектуального», самообучающегося бота в соцсети Twitter. В первые же сутки сей «терминатор» возненавидел человечество, и создателям пришлось его отключить.

Подробнее читайте в свежем выпуске журнала « [Новые продукты в страховании](#) ».

Источник: [Википедия страхования](#) , 10.05.16