



ВИРТУАЛЬНЫЙ
АССИСТЕНТ

Голосовой финансовый ассистент: преимущества и недостатки

Тарасов Никита Александрович

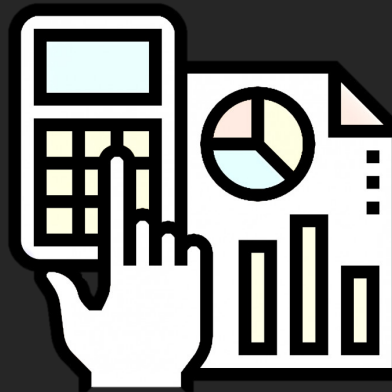
Руководитель проектов

Виртуальный ассистент “PFM”

ПАО “Сбербанк”



Управлять финансами больно?



- Сложно и скучно
- Непонятно, с чего начать
- В чем ценность?
- Зачем продолжать?
- Можно ли этому верить?

"Experts say budgeting apps are a great place to get the ball rolling on savings, however they recommend working with a financial advisor to get a more holistic view of one's personal finances"

CNBC

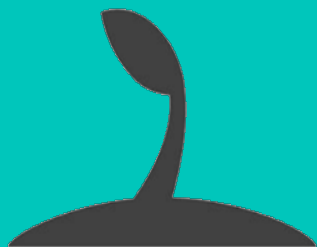
Поколения ассистента

Gen №0



Классические
методы
управления
финансами

Gen №1



FAQ
сценарии

Gen №2



Интеграционные
сценарии

Gen №3



Персональный
финансовый
ассистент



Финансовый виртуальный ассистент





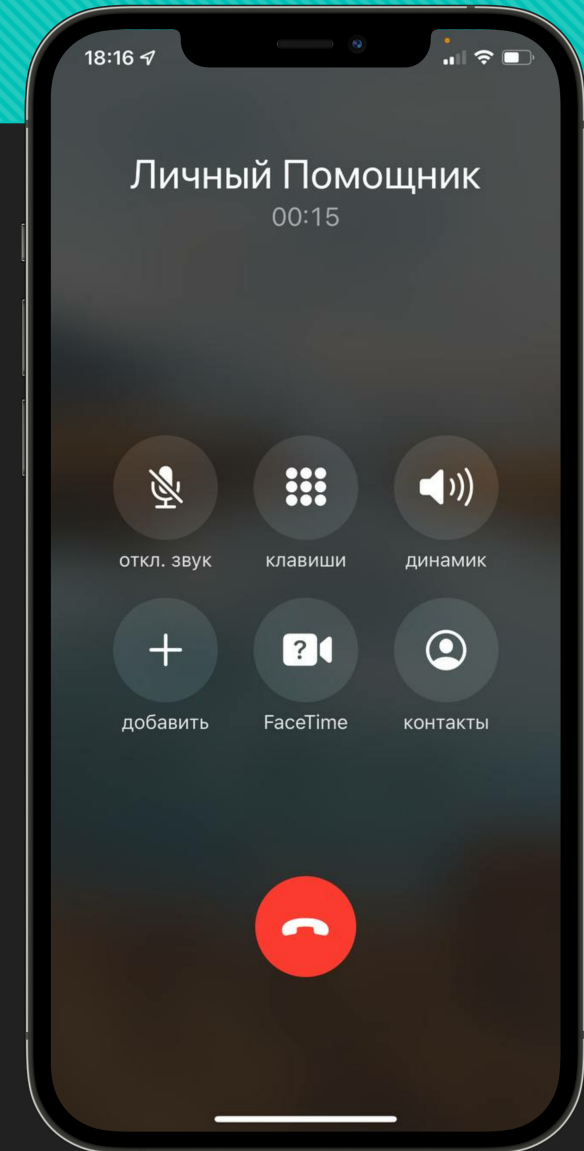
ВИРТУАЛЬНЫЙ
АССИСТЕНТ

Преимущества финансового ассистента



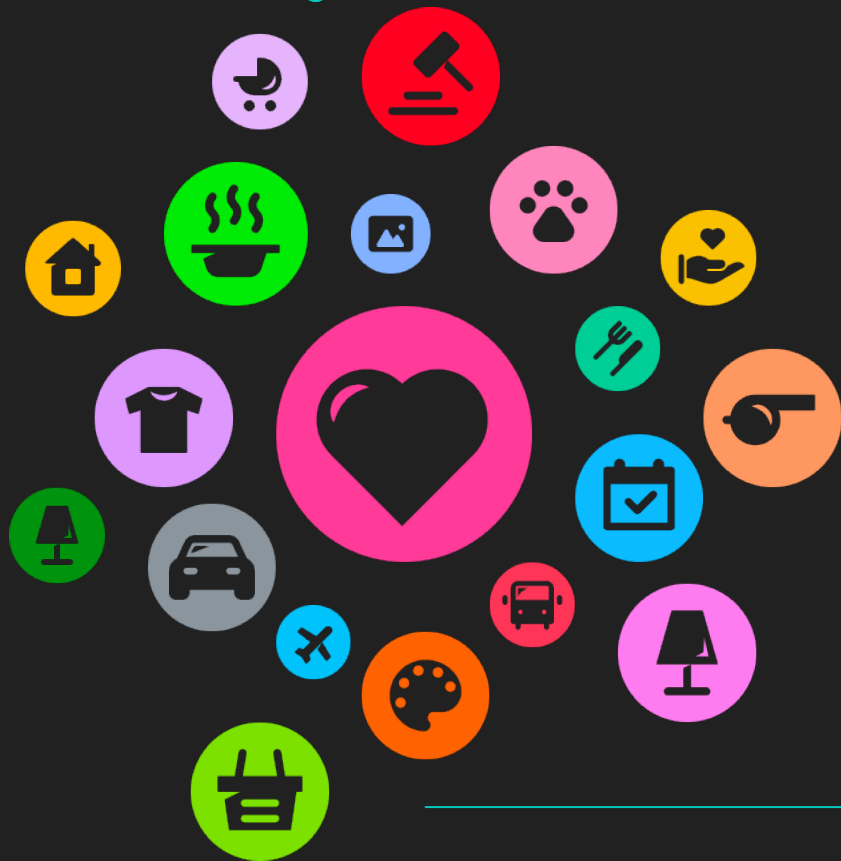
Самый естественный канал

- Не нужно привыкать к интерфейсам
- Близкий стиль общения для пользователя
- Адаптивность понимания клиента





Адаптивность понимания клиента



{ 'базар', 'бакалея', 'гастроном', 'хавка', 'хавчик', 'хар',
'гипермаркет', 'деликатесы', 'еда', 'жратва',
'жрачка', 'закусь', 'зелень', 'интернет-магазин',
'кефир', 'киоск', 'колбаса',
'комок', 'консервы', 'корм', 'крахмал', 'лавка',
'магазинчик', 'макароны',
'маргарин', 'маркет', 'масло', 'мини-маркет',
'молокозавод', 'молочка', 'молочная', 'мясо',
'мясопродукты', 'овощи', 'пекарня', 'пельмени',
'подсластитель', 'приправа',
'провизия', 'продмаг', 'продовольствие', 'проду',
'пропитание', 'рыба', 'рынок',
'сахар', 'сдоба', 'сельмаг', 'сельпо', 'супермар',
'тушёнка', 'углевод', 'универмаг',



ВИРТУАЛЬНЫЙ
АССИСТЕНТ

Самый короткий клиентский путь

Сложное спрашивать
просто.



Ассистент

Покажи мои траты в супермаркетах,
клиниках и на одежду за последний
месяц

Расходы с 2 мая

2 324 ₽



Супермаркеты

1 000 ₽



Здоровье

1 000 ₽



Одежда и аксессуары

324 ₽

15 524 ₽



Неисчерпаемый набор функций



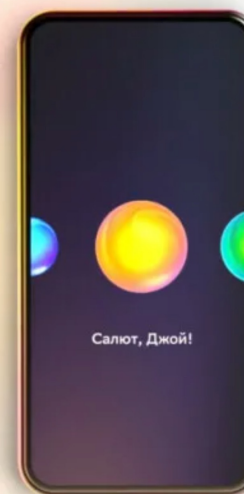
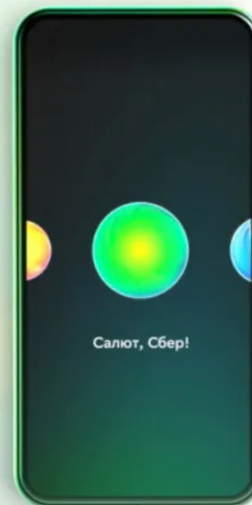


ВИРТУАЛЬНЫЙ
АССИСТЕНТ

Омниканальность

Виртуальные ассистенты Салют и устройства Sber

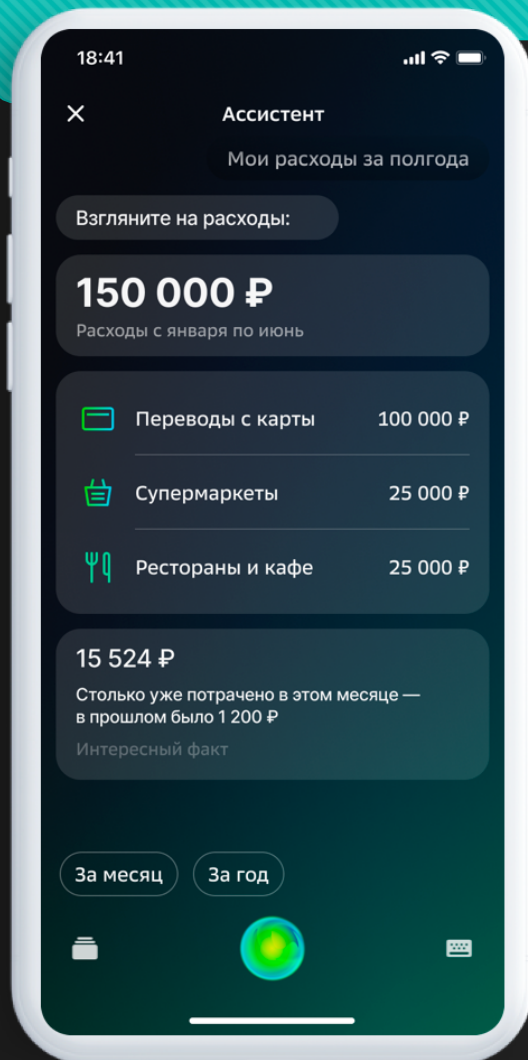
Удобные и красивые устройства на
каждый день





ВИРТУАЛЬНЫЙ
АССИСТЕНТ

Персонализация



15 524 ₽

Это самая большая покупка за этот период,
в «Перекрёсток» 12 января

Интересный факт

25% всех расходов за этот период пришлось
на одну покупку в «М.Видео» 12 января

КТ

В любимчиках был «Яндекс.Такси» — 150
покупок на сумму 45 222 ₽ за этот период

Интересный факт

Самая частая категория за этот период —
«Красота и здоровье», целых 18 покупок

Интересный факт

15 524 ₽

Столько ушло на комиссии за этот период.
Кстати, с подпиской СберПрайм+
внутри банка бесплатные.

Интересный факт

Самые крупные платежи:
Макдоналдс — 12 мая 805 ₽,
Газпром — 16 мая 1905 ₽,
Delivery Club — 22 мая 12503 ₽

Интересный факт

Почти 50% расходов за этот период
пришлось на категорию «Продукты»

Интересный факт



Полезен для людей с ограниченными возможностями

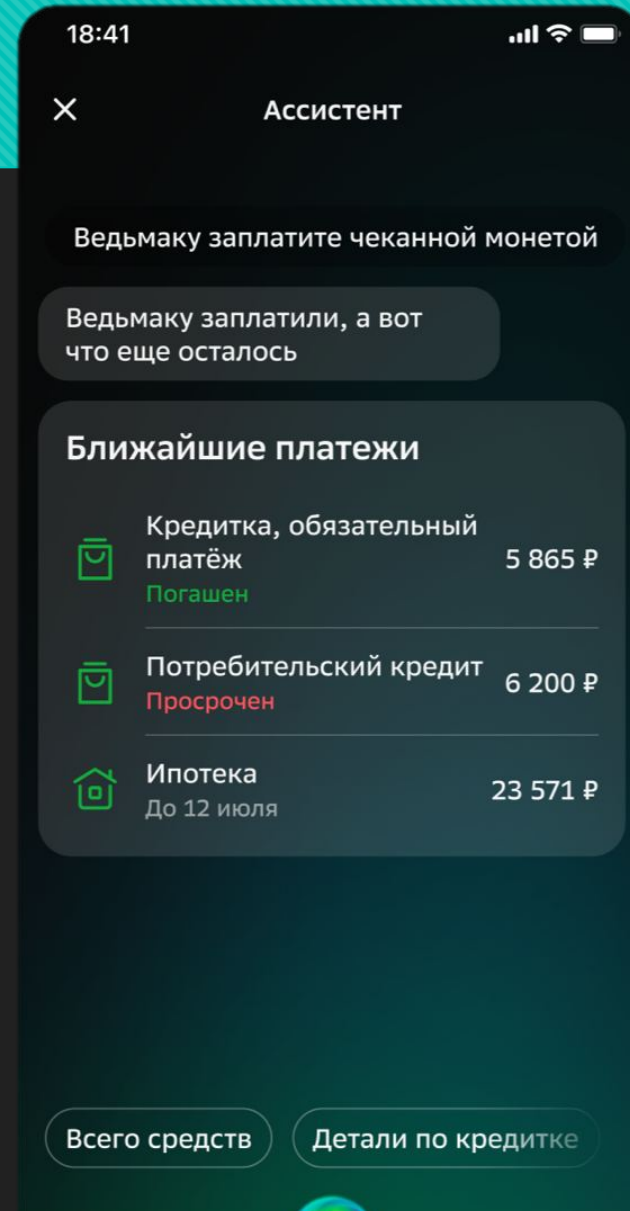
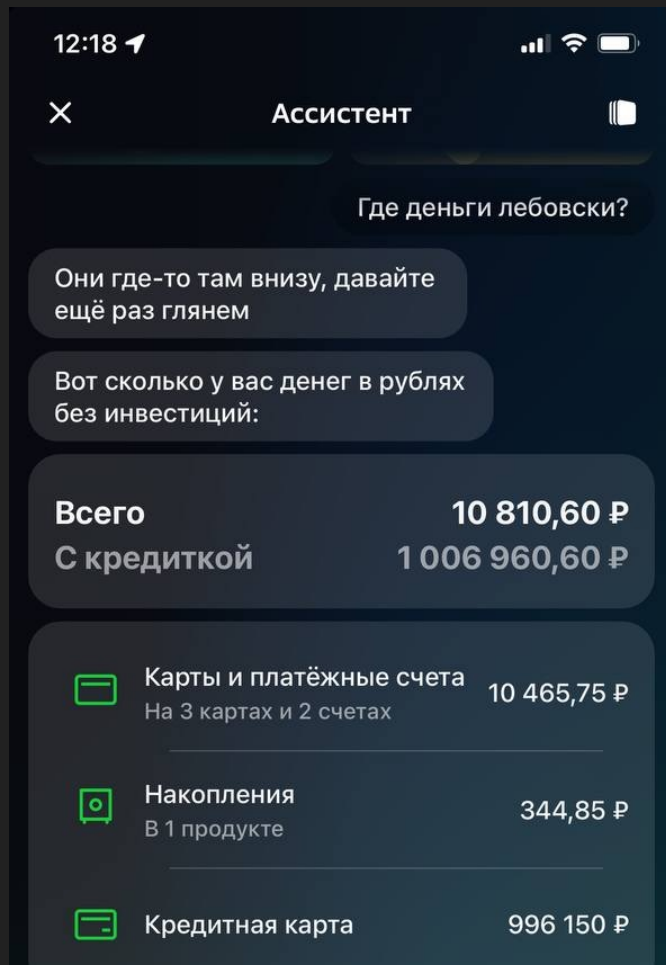
- Voice-Over
- Быстрый доступ к нужным функциям
- Выполнение финансовых поручений





ВИРТУАЛЬНЫЙ
АССИСТЕНТ

Это увлекательно





ВИРТУАЛЬНЫЙ
АССИСТЕНТ

Вызовы для финансового ассистента



ВИРТУАЛЬНЫЙ
АССИСТЕНТ

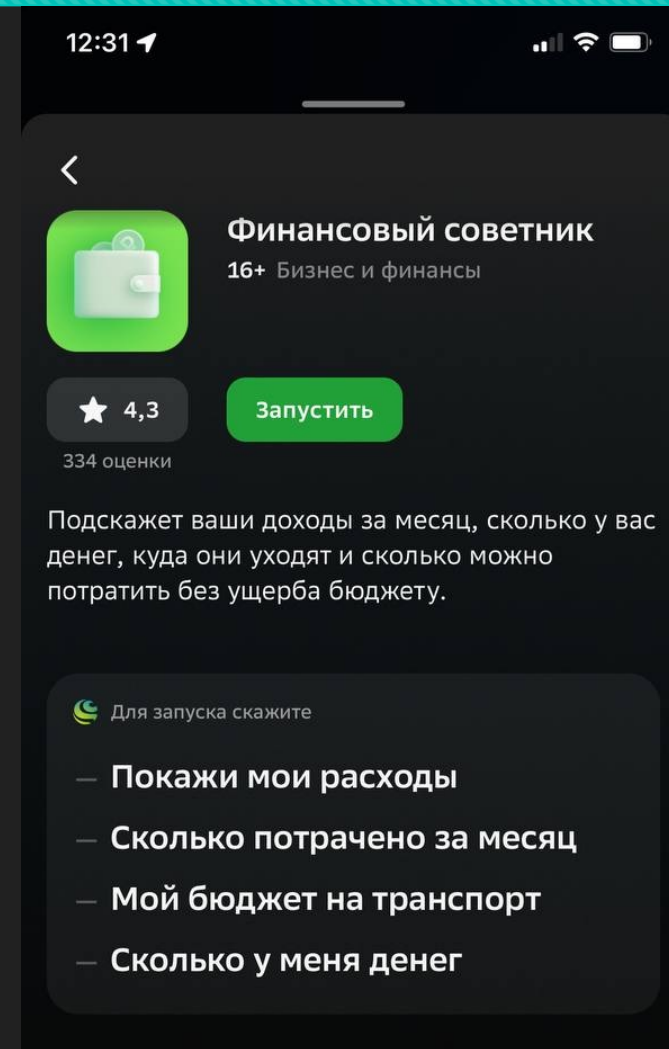
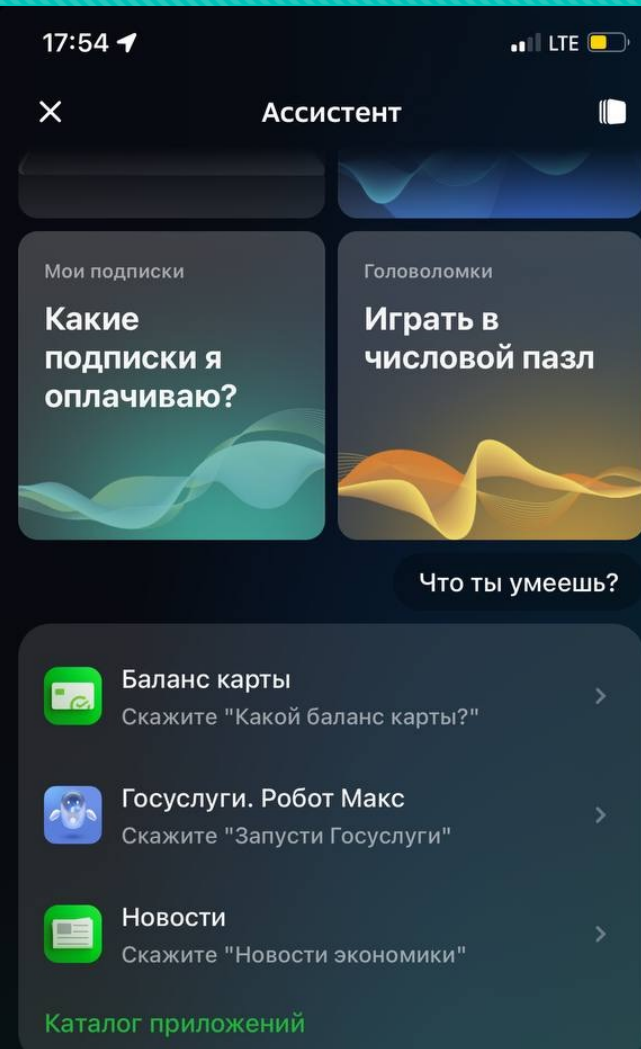
Всё ещё непривычно





ВИРТУАЛЬНЫЙ
АССИСТЕНТ

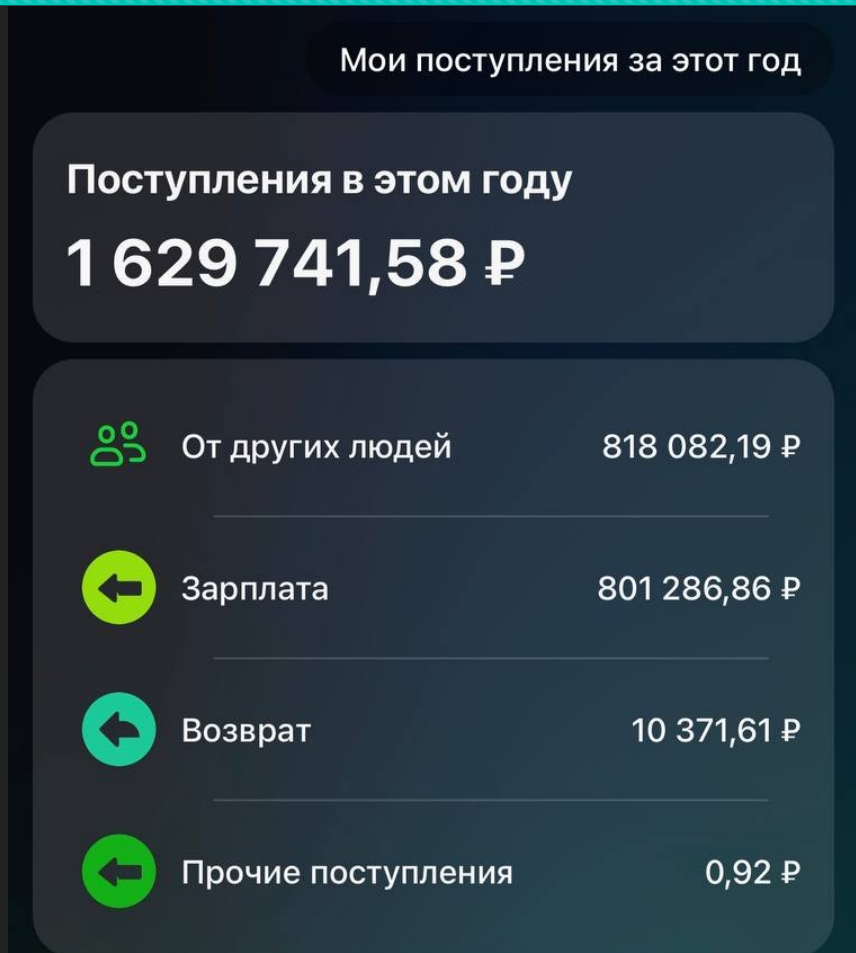
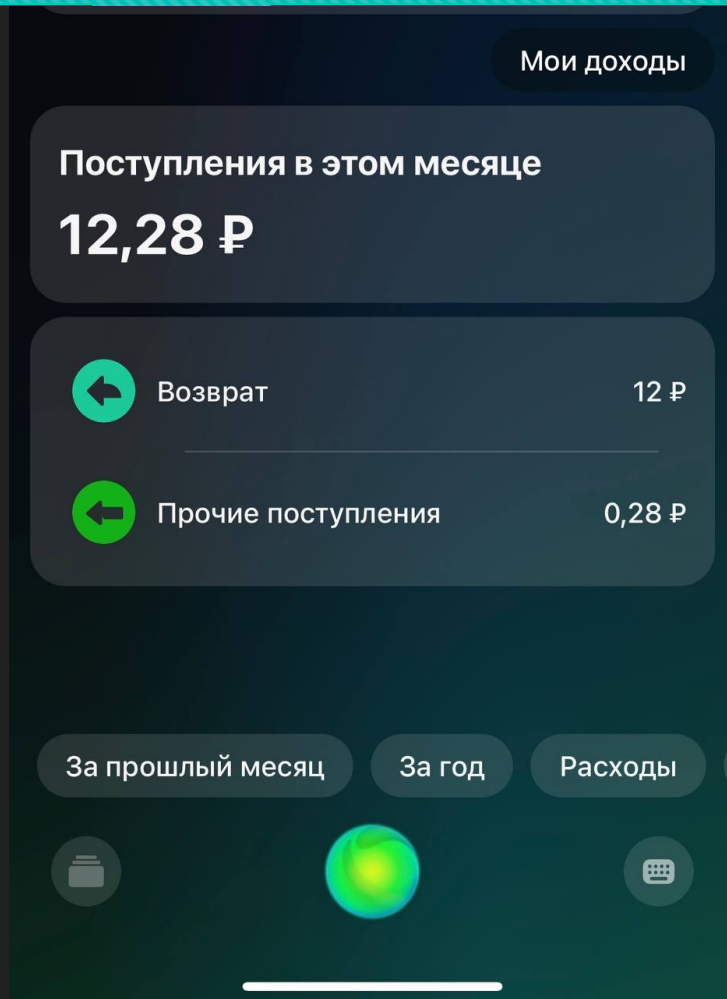
Не понятны возможности и функции





ВИРТУАЛЬНЫЙ
АССИСТЕНТ

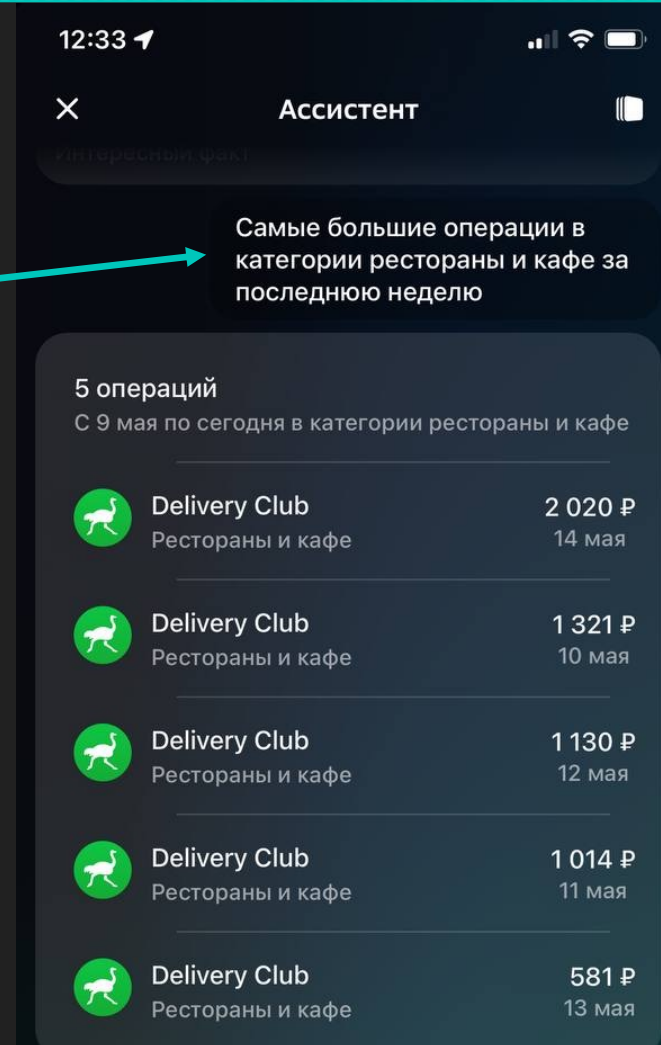
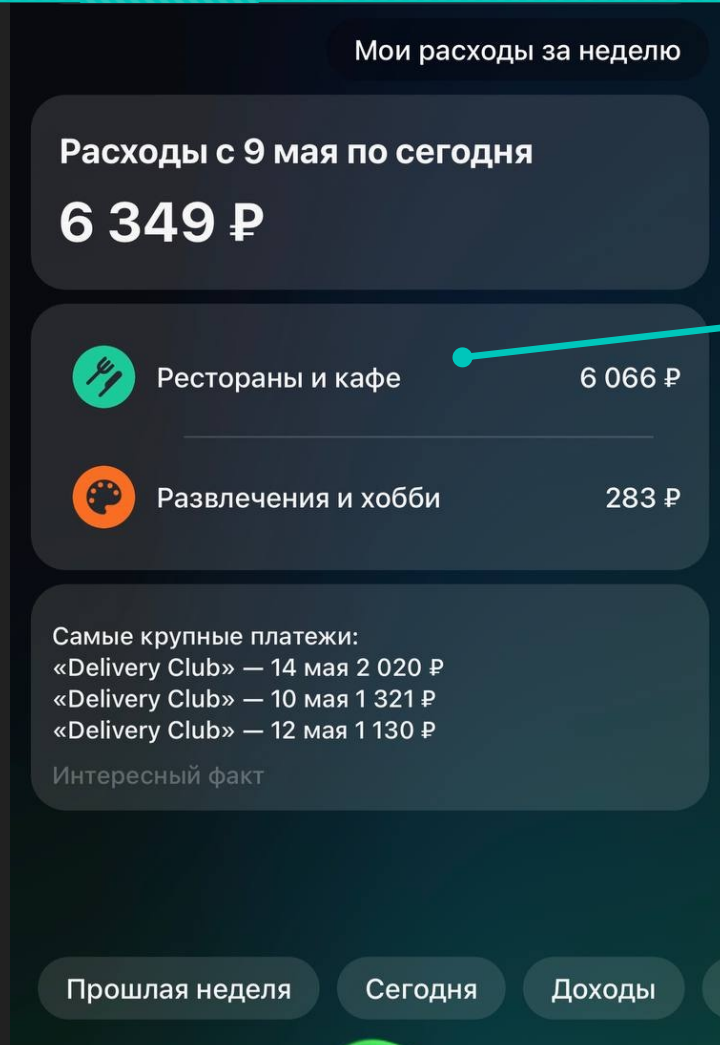
Как учим пользователей





ВИРТУАЛЬНЫЙ
АССИСТЕНТ

Как еще учим пользователей





Шероховатости клиентского опыта

- Активация ассистента

- Попадание в навык

"Хочу ограничить траты по карте"

- Распознавание деталей запроса

"Мои операции за месяц" ≠ Расходы в категории медицина

"Мои поступления за год" ≠ Расходы в категории образование



Безопасность и конфиденциальность

- Опасения за безопасность данных
- Финансы – чувствительные данные
- "Ассистент меня подслушивает"

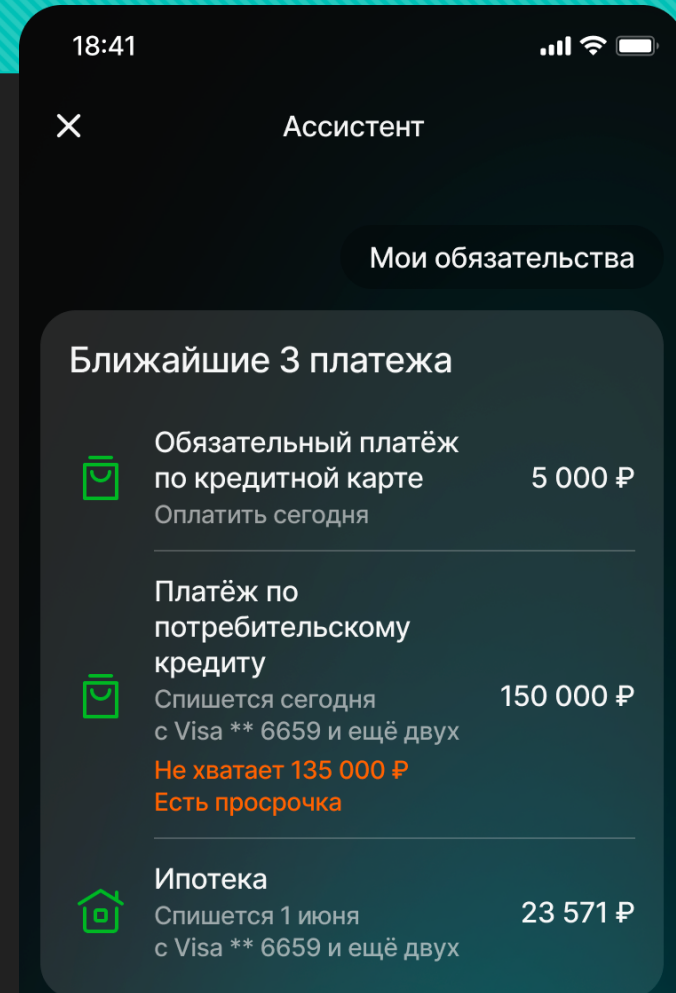




ВИРТУАЛЬНЫЙ
АССИСТЕНТ

Перегруженность в ответах

Необходим баланс между
информативностью и
простотой





Еще один канал
получения
информации



VI.P

Персональный

Понимающий

Помнящий

Проактивный

Предлагающий

создающий

Привычку



ВИРТУАЛЬНЫЙ
АССИСТЕНТ

Контакты

Тарасов Никита Александрович

Руководитель проектов

Виртуальный ассистент “РФМ”

ПАО “Сбербанк”

Email: @Natarasov@sberbank.ru

telegram: @Dazrow

Phone: +7-916-345-29-86