

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ (ИИ): КАК НОВЫЙ СПОСОБ УВЕЛИЧИВАЕТ КОЛИЧЕСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ЦИФРОВОГО БАНКИНГА

Имомназаров Хуршид Озодбаевич

**Главный специалист отдела внутреннего контроля,
операционного отдела, региональный филиал
Наманганской области Микрокредитбанк АТБ
<https://www.doi.org/10.5281/zenodo.8313593>**

Аннотация. В эпоху прорывных технологий появление искусственного интеллекта коренным образом улучшило банковские операции. Внедрение искусственного интеллекта больше не является дискреционным для финансовых учреждений, и теперь оно считается важным инструментом для удовлетворения ожиданий клиентов. Несмотря на то, что цифровой банкинг с поддержкой искусственного интеллекта работает быстрее и действеннее, однако принятие пользователями цифрового банкинга, управляемого искусственным интеллектом, находится на начальной стадии. Следовательно, текущее исследование разрабатывает и интегрирует исследовательскую структуру с моделью подтверждения ожиданий и изучает удовлетворенность пользователей цифровым банкингом и принятие цифрового банкинга с поддержкой искусственного интеллекта. Данные были собраны у пользователя цифрового банкинга с помощью структурированной анкеты.

Ключевые слова: искусственный интеллект, ожидания потребителей, кастомизация, визуальная привлекательность, решение проблем.

Введение. Эволюция разнообразных и революционных технологий в банковском секторе достигла высот цифровых инноваций. Например, в сфере цифрового банкинга большое внимание привлек цифровой банкинг с использованием искусственного интеллекта. Современные цифровые банковские услуги, основанные на искусственном интеллекте, включают в себя распознавание лиц, разговорных ботов, распознавание голоса, машинное обучение для обнаружения мошенничества, автоматизацию обнаружения кибербезопасности, биометрическую аутентификацию и робота-гуманоида. Хотя, принятие искусственного интеллекта среди финтех-организаций все еще находится на начальной стадии.

Функции искусственного интеллекта, такие как способность решать проблемы быстрее чем аналогичные технологии, сделали банковские операции более эффективными, привлекательными и инновационными. Еще одно динамичное изменение в мире бизнеса заключается в том, что важность продавцов снизилась, и теперь клиенты полагаются на онлайн-систему, чтобы управлять свой образ жизни самим. Наши более ранние исследования показали, что цифровой банкинг на основе искусственного интеллекта отвечает потребностям клиентов и их современному образу жизни, что, в свою очередь, повышает удовлетворенность пользователей. Термин "визуальная привлекательность" рассматривается как индивидуальное восприятие того, что онлайн-интерфейс красочнее, ярче, понятнее, креативнее чем традиционные методы оплаты услуг через банки и тем самым привлекает больше пользователей.

Другим важным аспектом технологии является то, что она должна быть направлена на решение проблем. Например, искусственный интеллект в цифровом банкинге позволил поставщику услуг круглосуточно решать проблемы клиентов, что привело к повышению удовлетворенности среди них. Таким образом, предполагаются следующие гипотезы.

H1. Актуальность искусственного интеллекта положительно влияет на удовлетворенность пользователей.

H2. Визуальная привлекательность искусственного интеллекта положительно рассматривается среди пользователей.

H3. Решение банковских услуг с помощью искусственного интеллекта показывает доверительные отношения среди клиентов.

Измерение потребностей пользователей электронной коммерции с помощью одного параметра имеет решающее значение, и поэтому в электронных услугах необходима индивидуальная настройка. Термин «индивидуализация» означает степень, в которой электронные услуги могут быть модифицированы, персонализированы и адаптированы для удовлетворения потребностей и предпочтений клиентов. По мнению многих исследователей, индивидуализация электронных услуг способствует развитию прочной связи между поставщиком услуг и клиентами, что приводит к повышению удовлетворенности и лояльности к продукту и предоставляющую услугу банку. Предыдущие исследования подтвердили, что приложения на основе искусственного интеллекта помогают клиентам пользоваться индивидуальными услугами через чат-бот и удовлетворять их потребности.

Аналогичным образом, в сценарии цифрового банкинга обнаружено, что банковское дело с поддержкой искусственного интеллекта включает в себя функции настройки, помогающие пользователю банковского обслуживания и повышающие удовлетворенность пользователей цифрового банкинга. Качество связи — еще одна важная особенность банковского дела, основанного на искусственном интеллекте. Качество связи — это степень, в которой сервисный агент предоставляет клиентам точную, достоверную, эффективную информацию, позволяющую решать проблемы и экономить время.

По словам специалистов, расширенное содержание и актуальная информация уменьшают неопределенность и повышают удовлетворенность клиентов. Более того, исследования показали, что агенты электронных услуг предоставляют эффективную информацию о продукте/услуге, выстраивают позитивные отношения и повышают удовлетворенность клиентов услугами цифрового банкинга. В свете вышеизложенного выдвигаются следующие гипотезы.

H4. Функция настройки ИИ положительно влияет на удовлетворенность пользователей.

H5. Функция качества связи ИИ высоко ценится среди пользователей.

В эпоху технологического прогресса и инновационных прорывов банковское дело с поддержкой искусственного интеллекта стало альтернативной технологией для управления каналами онлайн-банкинга, услугами и решениями. Хотя появление искусственного интеллекта в цифровом банкинге обогатило цифровые банковские услуги, однако принятие цифрового банкинга с поддержкой искусственного

интеллекта и удовлетворение ожиданий пользователей цифрового банкинга все еще остаются нерешенными проблемами.

Заключение. Прорывные технологии, такие как искусственный интеллект, в банковском секторе становятся необходимыми для удовлетворения ожиданий клиентов. В сфере цифрового банкинга искусственный интеллект распространен повсеместно и может быть использован в распознавании лиц, разговорных ботах, распознавании голоса, машинном обучении для выявления мошенничества, обнаружении кибербезопасности, биометрической аутентификации и человекоподобных роботах. Хотя банковское дело с поддержкой искусственного интеллекта повышает эффективность интерпретации данных и позволяет решать запросы клиентов и сложные проблемы, внедрение цифрового банкинга с поддержкой искусственного интеллекта все еще находится на начальной стадии. Двигаясь дальше, это исследование пришло к выводу, что менеджерам следует уделять внимание улучшению подтверждения ожиданий пользователей, воспринимаемой производительности, визуальной привлекательности, качества связи и корпоративной репутации, чтобы повысить доверие пользователей к цифровому банкингу с поддержкой искусственного интеллекта. Это исследование уникально тем, что оно выявило основные предпосылки искусственного интеллекта, а именно актуальность, качество связи, решение проблем, кастомизацию и визуальную привлекательность, а также изучило удовлетворенность пользователей цифровым банкингом.

References:

1. М.Аль-Окейли и др., Факторы, определяющие удовлетворенность пользователей финансовыми информационными системами в эпоху цифровой трансформации: идеи развивающихся рынков, глобальные знания, память и коммуникация, 2023 г.
2. Ю.Сюй и др., Служба поддержки клиентов с использованием ИИ: сложность задач, способность решать проблемы и намерение использования, Австралия. Отметка. Дж. 28 (4) (2020) 189–199.
3. А.П.Омоге, П.Гала, А.Хорький, Прорывные технологии и искусственный интеллект в банковской сфере развивающегося рынка, Межд. Дж. Банковский рынок. 40 (6) (2022) 1217–1247.
4. Э.Могаджи и др., Взаимодействие потребителей развивающихся рынков с банковскими чат-ботами, Telematics Inf. 65 (2021), 101711