

ТЕХНОЛОГІЇ ІНТЕРНЕТУ РЕЧЕЙ У РОБОТІ ФІНАНСОВИХ УСТАНОВ

Пучок М.С., здоб. вищ. осв.

Науковий керівник – ст. викл. **Л.О. Нетребчук**
Державний торговельно-економічний університет

На сьогоднішній день Інтернет дуже глибоко інтегрувався в нашої культури, але останнім часом про «Інтернет речей» все частіше говорять як про окреме явище.

Інтернет речей працює завдяки датчикам, програмному забезпеченню та іншим технологіям, що дозволяє пристроям обмінюватися даними з іншими пристроями та системами. Об'єднання об'єктів за допомогою датчиків і сенсорів створює для них щось подібне до цифрового інтелекту, здатного передавати різні корисні дані в реальному часі самостійно, не вимагаючи постійного контролю з боку людей. Цьому сприяє поширення бездротових інтернет-мереж та розробка дешевих мікропроцесорів. [1]

Інтернет речей поєднує в єдину мережу велику кількість девайсів, що мають доступ до Інтернету, та людей, які їх використовують для обміну інформацією різних обсягів, типів і структури. Причому число таких пристроїв, спроможних самостійно підключатись до мережі та здійснювати операції, щорічно зростає; аналогічно – щодо чисельності їх користувачів і, відповідно, масштабів поширення як у різних галузях, так і в різних країнах світу. [2] На 12 липня 2022 року кількість IoT-пристроїв вже перевищує 12 млрд одиниць, а до 2025 року може перевищити 41 млрд. [1]

Можливими напрямками застосування технології IoT у діяльності фінансових установ є: розширення доступу клієнтів до системи з різних девайсів (не обмежуючись лише комп'ютерами, ноутбуками, планшетами та смартфонами); ідентифікація й обслуговування споживачів при використанні біометричних і позиційних датчиків, відеокамер; організація процесів здійснення транзакцій через домашні та переносні smart-пристрої (годинники, фітнес-трекери тощо); імовірність застосування роботів і дронів, зокрема – для доставки готівки. [3]

Наразі немає необхідності часто відвідувати банки та інші фінансові установи та проводити багато часу в чергах, але все ж таки бувають випадки, коли візит до банку чи іншої установи є неминучим.

Саме IoT призначений для створення сприятливих, зручних умов для комфортного відвідання фінансових установ.

Інтернет речей дозволяє менеджерам фінансових установ зменшити кількість персоналу, витрати на обслуговування, а разом з тим скоротити час очікування клієнта. Приміром, Harris Bank апробував «розумне» відділення, де замість справжніх працівників – чат-боти. У разі виникнення непередбачуваних запитань, чат-боти зв'язуються зі справжнім консультантом за допомогою інструментів відеоконференції. У 2019 році NatWest застосував функцію голосового банкінгу за допомогою Google Assistant. Ця функція була сумісна з розумною акустичною системою Google Home і надавала можливість клієнтам запитувати про залишки на рахунках, останні транзакції та транзакції, що очікують розгляду. [4] Крім того, інтернет речей може покращити досвід обслуговування через банкомат. Подекуди їх оснащують опцією прямого потокового відео, що дозволяє клієнтам спілкуватися з касирами, якщо знадобиться додаткова допомога. А Citibank увімкнув систему на базі Bluetooth із маяками IoT, що відкриває доступ до банкоматів цілодобово та без вихідних. IoT також може аналізувати, як клієнти використовують банкомати у певних районах, щоб зменшувати або збільшувати їх кількість. [4]

Отже, завдяки технологіям Інтернету речей в діяльності фінансових установ буде значна економія витрат, а саме за рахунок скорочення кількості банкоматів; підвищення кваліфікації персоналу; оптимізація кадрової політики; а також, що є не менш важливим – підвищення рівня задоволеності клієнтів фінансовими послугами, через прискорення процесів їх надання та створення комфортних, зручних для споживачів умов взаємодії з банком; розширення спектра послуг.

Інформаційні джерела:

1. Як працює Інтернет речей: суть технології та її застосування в сучасному світі. URL: <https://focus.ua/uk/digital/521863-kak-rabotaet-internet-veshchey-sut-tehnologii-i-ee-primenenie-v-sovremennom-mire>
2. Internet of things. Oxford Dictionary. URL: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/internet-of-things>
3. Холявко Н. І. Сучасні інформаційні технології в роботі фінансових установ. URL: https://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2021-5_0-pages-152_161.pdf
4. IoT і банки: як інтернет речей збагачує світ фінансів. URL: <https://psm7.com/uk/technology/iot-banki-kak-internet-veshhej-obogashhaet-mir-finansov.html>