



ТЕХНОЛОГИИ VR

В СОВРЕМЕННОМ БАНКИНГЕ

Владимир Петровский
Развитие цифровых платформ



VR-КОНСУЛЬТАНТ

Виртуальная переговорная с интерактивной визуализацией капитала, расходов и других финансовых метрик клиента.

VR-ОБУЧЕНИЕ

Виртуальные симуляции с человекоподобным ботом для обучения и отработки практических навыков сотрудников.

VR-ОБУЧЕНИЕ: ОСНОВНЫЕ ПРЕДПОСЫЛКИ



- Видео тренинги не создают эффекта погружения в контекст
- Обучающие программы с выездом на стажировку не предполагают практики, сложны в организации, а также финансово затратные
- Наличие приобретённых ранее VR-комплектов позволяет реализовать инициативу с минимальными расходами

ГЛАВНЫЙ НЕДОСТАТОК ВИДЕО ТРЕНИНГОВ – ОТВЛЕКАЮЩИЕ ФАКТОРЫ



- Сотрудники продолжают выполнять рабочие и личные задачи во время демонстрации учебного материала
- Материал, демонстрируемый на экране, воспринимается «со стороны» – сотрудник не погружается в контекст

НЕДОСТАТОК ОФФЛАЙН ТРЕНИНГОВ – ОТСУТСТВИЕ ПРАКТИКИ

- Командировочные расходы
- Отвлечение сотрудников от работы
- Передача задач клиентов другим менеджерам (дискомфорт для клиента)
- Отсутствие отработки полученных знаний на реальных клиентах



Сотрудник



Тренер



Сотрудник



Клиент

РЕАЛИЗАЦИЯ



Игрофикация сложных в обучении процессов:

- Реплики подобны ходам в игровой партии
- Каждый ход ведёт к изменению цифровых показателей
- Положительный результат теста – правильное поведение сотрудника в сложной ситуации

VR-симуляция из двух блоков:

- Обучение с демонстрацией правильного алгоритма ведения диалога при различной информации, получаемой от клиента
- Проверка навыков сотрудника в формате нелинейного теста

ИНСТРУМЕНТАРИЙ



1. VR-оборудование
2. Управление процессом обучения и просмотр отчетов через веб-интерфейс. Быстрый запуск в «песочнице» без длительной интеграции.
3. VR и диалоговые симуляции:
 - Распознавание речи (speech to text)
 - Ответная речевая реплика (text to speech)
 - Контекстное реагирование бота на речь сотрудника
 - Мгновенная оценка сотрудника по результатам тестирования

ТЕСТИРОВАНИЕ СОТРУДНИКОВ

- Знание продукта
- Понимание критериев его предоставления
- Умение задавать необходимые вопросы
- Умение находить альтернативу
- Умение не формировать ложных ожиданий
- Умение правильно строить диалог
- Умение завершить беседу





КАЧЕСТВЕННЫЕ ЭФФЕКТЫ

- Оптимизация себестоимости (t и \$) обучения
- Лучшее погружение сотрудника в контекст = лучший сервис
- Возможность вернуться к тренингу в любое время
- Автоматическая система оценки

ПРИГЛАШАЕМ ПРОТЕСТИРОВАТЬ
КОНЦЕПТ VR-КОНСУЛЬТАНТ
НА НАШЕМ СТЕНДЕ