

# DR. RUNG ANDRÁS

Ergománia  
tulajdonos-ügyvezető

## FINTECH UX TRENDEK

Eljött a Voice first ideje



Magyarország első UX ügynöksége  
15 év tapasztalat

### ÜGYFELEINK



# KIEMELT FÓKUSZOK A PÉNZÜGYI UX-BEN

- Üzleti szemlélet
- Folyamatok és problémák elmélyült ismerete
- Rálátás a trendekre és best practice-kre
- Tapasztalat nehéz helyzetek kezelésében
- Alkalmazkodó készség

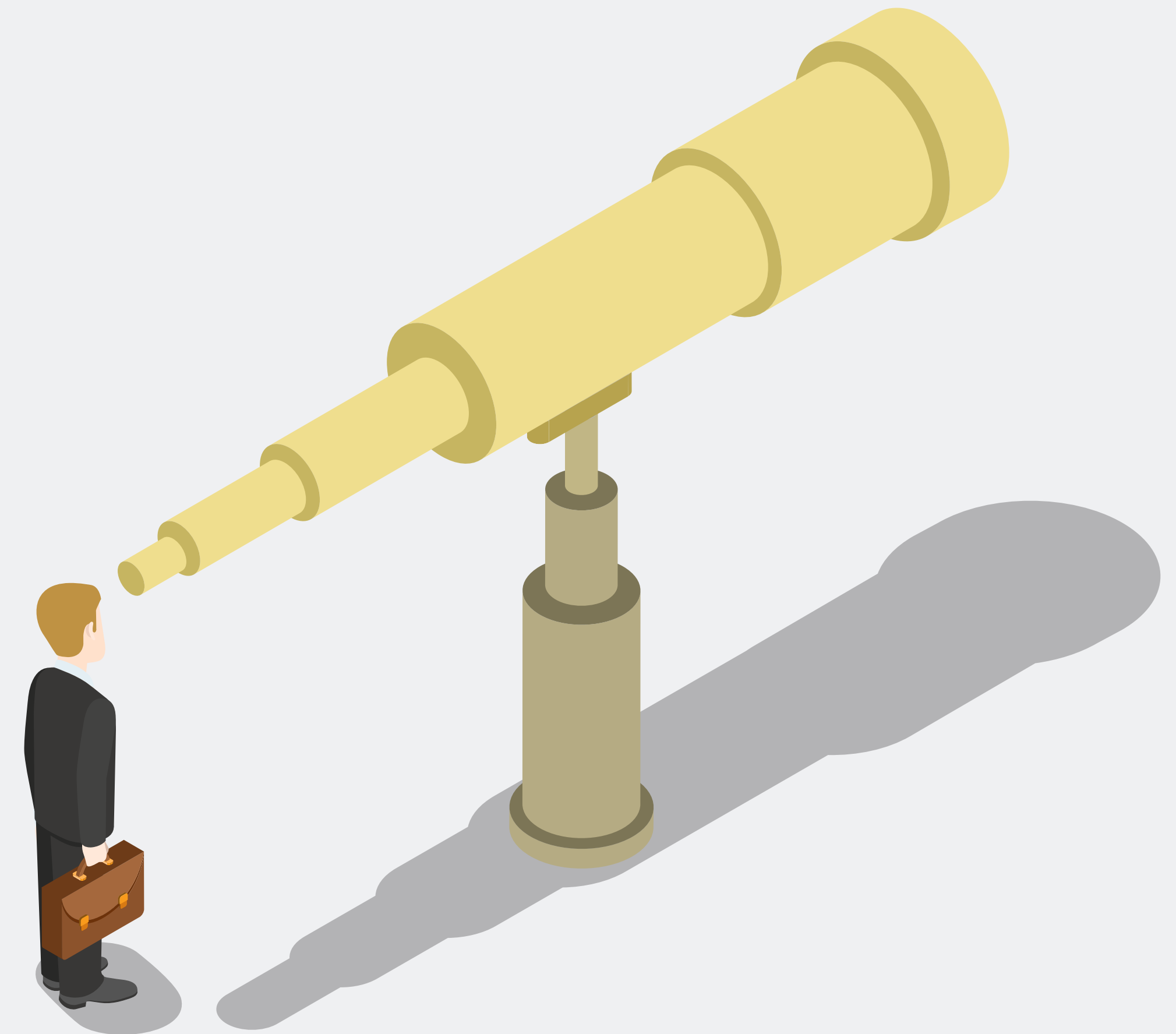


ergomania.eu

The screenshot displays the OTP Bank website's account opening page. At the top, the OTP Bank logo is visible, along with navigation links for 'Internetbank belépés', 'Egyenleg lekérdezés', and 'Számlakivonat letöltés'. The main navigation bar includes categories like 'Magánszemélyek', 'Vállalkozások', 'Társasházak', 'Nagyvállalatok', 'Önkormányzatok', 'Befektetőknek', and 'Rólunk'. The breadcrumb trail shows 'Főoldal > Magánszemélyek > Bankszámla választó'. The main content area features a large image of a smiling woman with the headline 'Nálunk mindenki megtalálja a számítását' and a sub-headline 'Nyisson Ön is bankszámlát az OTP Banknál!'. A prominent green button reads 'Tovább a bankszámlaválasztásra'. Below this, a section titled 'Hogyan nyithatja meg bankszámláját?' outlines a four-step process: 1. 'Kiválasztás' (Selection) with a computer icon, 2. 'Igénylés' (Application) with a document icon, 3. 'Szerződés kötés' (Contract signing) with a handshake icon, and 4. 'Bankkártya átvétele' (Card pickup) with an envelope icon. Each step includes a brief description of the process. A second green button at the bottom of this section says 'Tovább a bankszámlaválasztásra'. The footer contains the question 'Miért az OTP Bankot válassza?' and a 'Segíthetek?' button with a user profile icon.

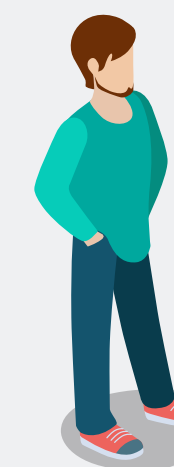
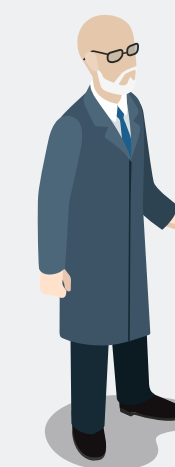
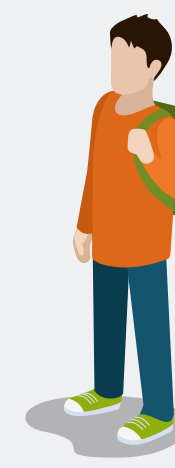
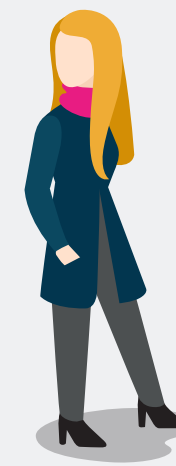
# HOVA TARTUNK?

- Perszonalizáció
- Integrált értékesítés
- Kutatásvezérelt tervezés
- Service design, holisztikus megközelítés
- Hangvezérlés, chatbotok
- Direkt, egyértelmű kommunikáció
- Értelmező PFM



# PERSZONALIZÁCIÓ

- Megfelelően felkészített adatbázisból
- Viselkedés és gondolkodás mély megértése
- Valóban felhasználásra kerülő perszónák
- Moduláris építkezés
- Folyamatos visszamérés
- AI tudással rendelkező UX-esek





# INTEGRÁLT ÉRTÉKESÍTÉS

- Értékesítési folyamatok azonosított felhasználóknak
- 3rd party értékesítések
- Kontextusérzékeny ajánlások
- Élethelyzetek azonosítása



ergomania.eu

The screenshot displays a banking interface for user Hajdú Éva. At the top, navigation links include Bankszámláim, Utalás, Számlavezetés, Megtakarítás, befektetés, Lakástakarék, and Új szolgáltatás. A notification bar shows a failed group call and a KATA payment reminder. The main section shows the user's total assets (Teljes vagyonom) as 16 612 028 Ft. Below this, there are sections for Private Banking (16 153 677 Ft) and Euro Account (€ 1 487,55). A transfer form (KINEK UTALOK) is visible, set for 1 150 000 Ft. The transaction history for October 2016 shows a housing expense of -12 812 Ft, interest income of +3 800 Ft, and a Tesco payment of -43 990 Ft. The previous month, September, shows a total of 16 665 030 Ft.

# KUTATÁSVEZÉRELT TERVEZÉS

- Ad hoc vezetői döntések helyett
- Végtelenre nyúló viták helyett
- Integrált, mindent átszövő mérés
- Funkciók mental models alapján





# SERVICE DESIGN, HOLISZTIKUS MEGKÖZELÍTÉS

- Lejárt a mobile first uralma
- Fizikális folyamatok nélkül nincs élmény
- Szolgáltatásközpontú gondolkozás

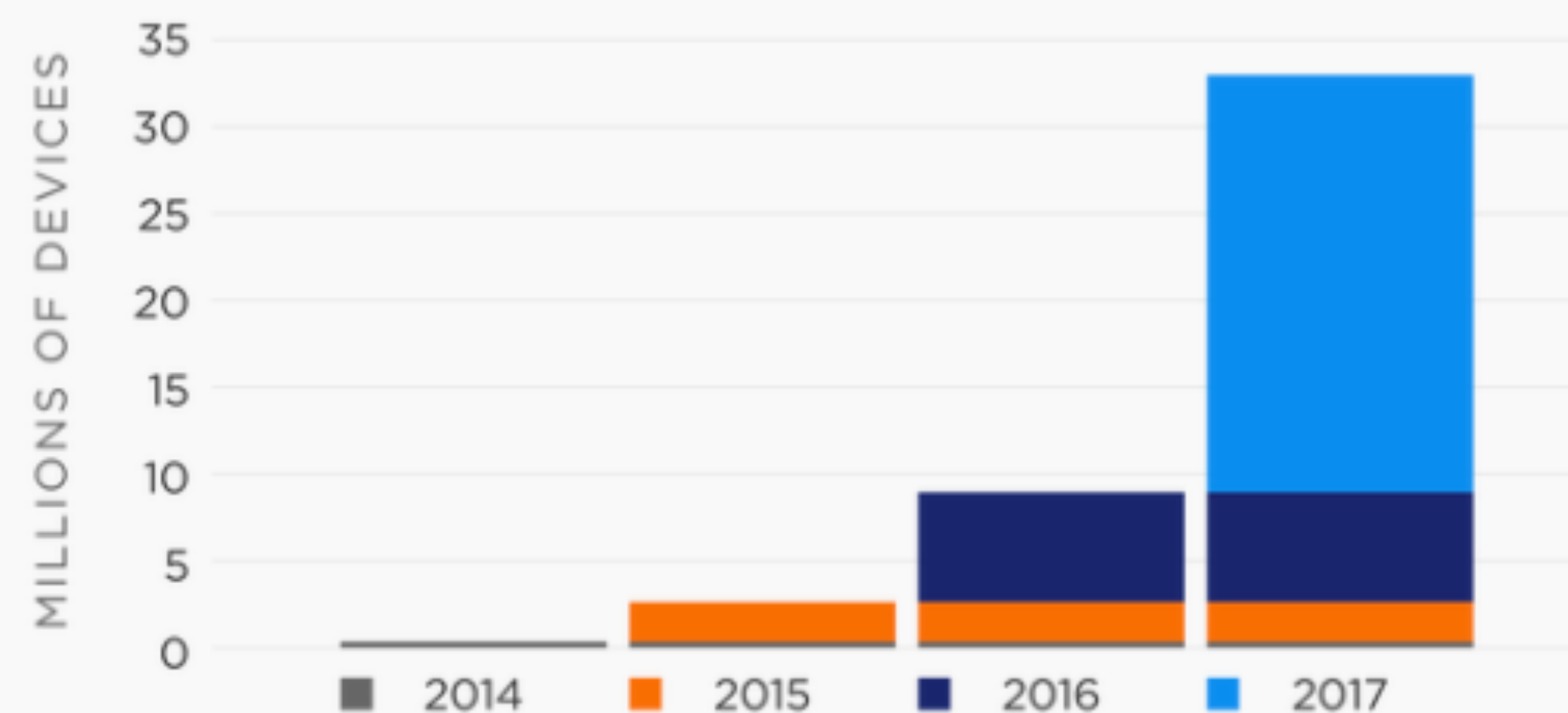




# ITT AZ IDŐ: VOICE FIRST

- KPCB, “Voice recognition accuracy has rapidly surpassed 90% and is approaching the 99% threshold for accuracy.”
- Derek White, BBVA: 2020, 30% of searches on web browsers such as Google will be done via voice commands, i.e. “hands-free”.
- Google says 20 % of mobile queries are voice searches.
- Siri handles over 2bn commands a week
- Alexa in 4% of US households (2016)

## Voice-First Device Footprint

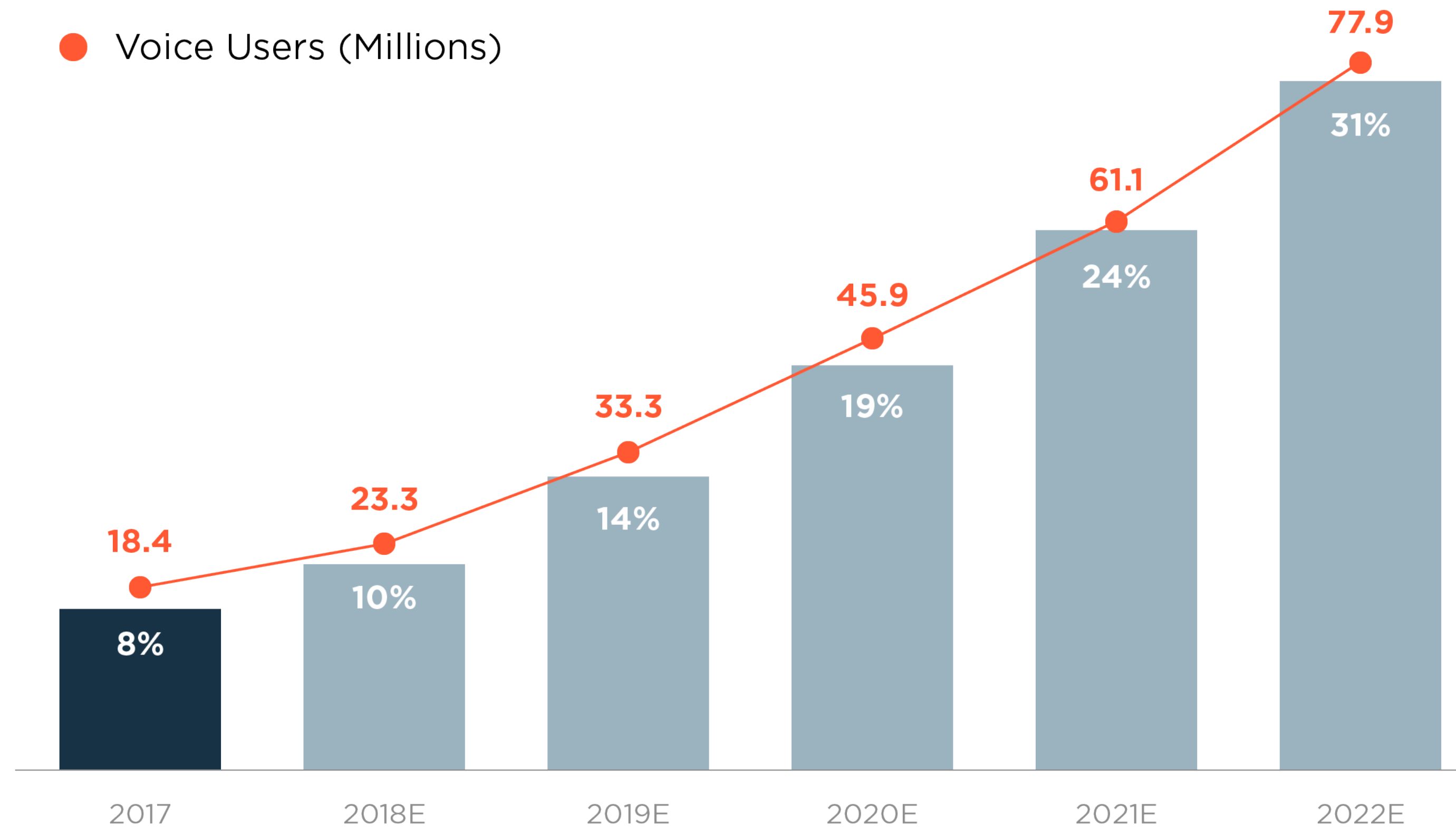


VoiceLabs Analysis combined with research from CIRP, KPCB and InfoScout

# HANGBANKOLÁS USA ADAPTÁCIÓ

## FORECAST: US Voice Payments Adoption

- Percentage of US Adults
- Voice Users (Millions)





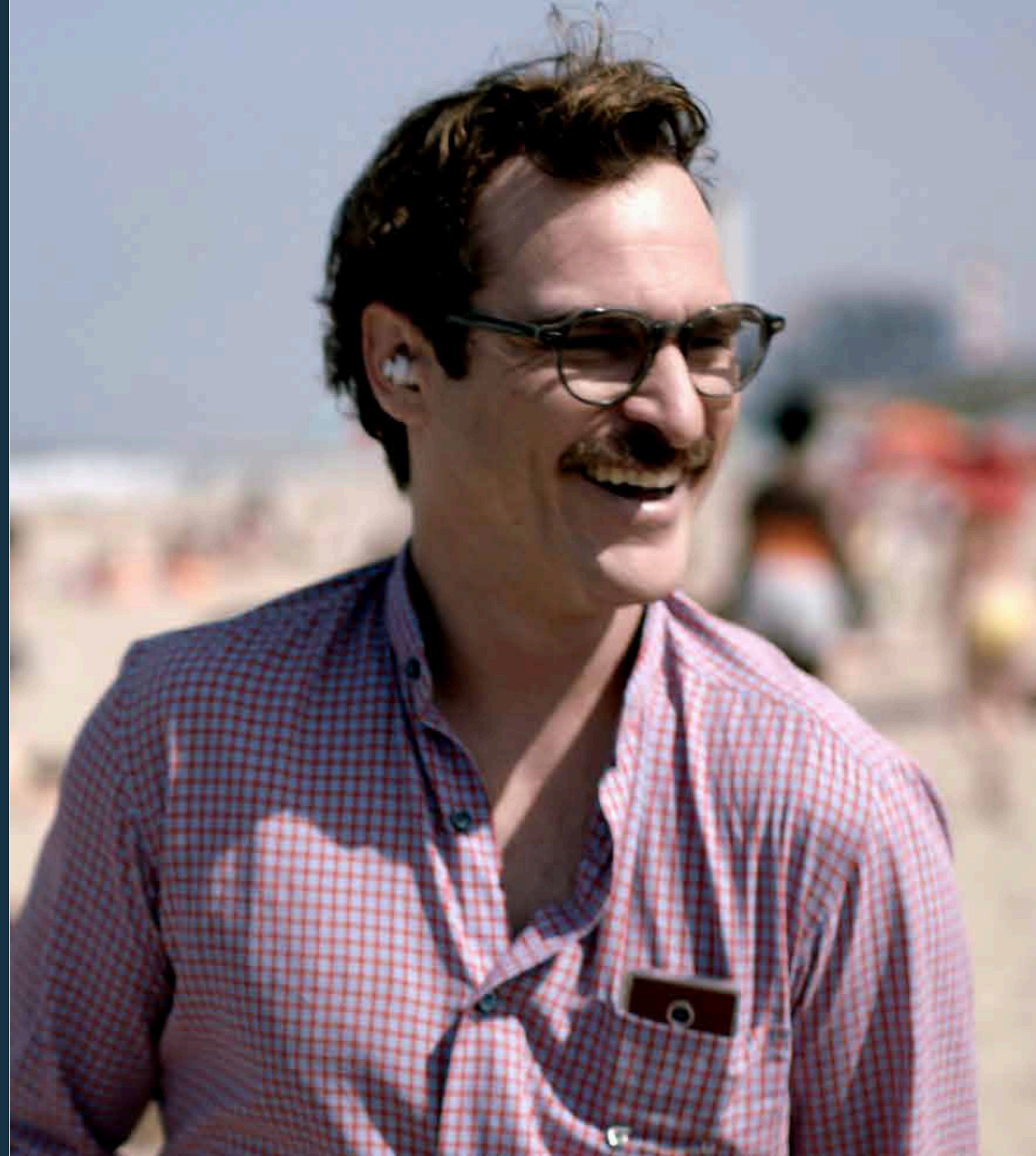
# VUI: LAKÁJ VAGY BARÁT?

- Helyzet függő alkalmazkodás (feladat, szándék)
- Koreferencia, kontextus kezelése
- Vizuális és hangalapú megoldások ötvözése
- Elvárások kezelése



ergomania.eu

ERGOMANIA





# MOBİL MEGOLDÁSOK

- MIA mobil - Garanti BBVA törökül
- Royal Bank of Canada
- Santander SmartBank
- Ebankit - Cortana autó
- Barclays Siri integráció



ergomania.eu



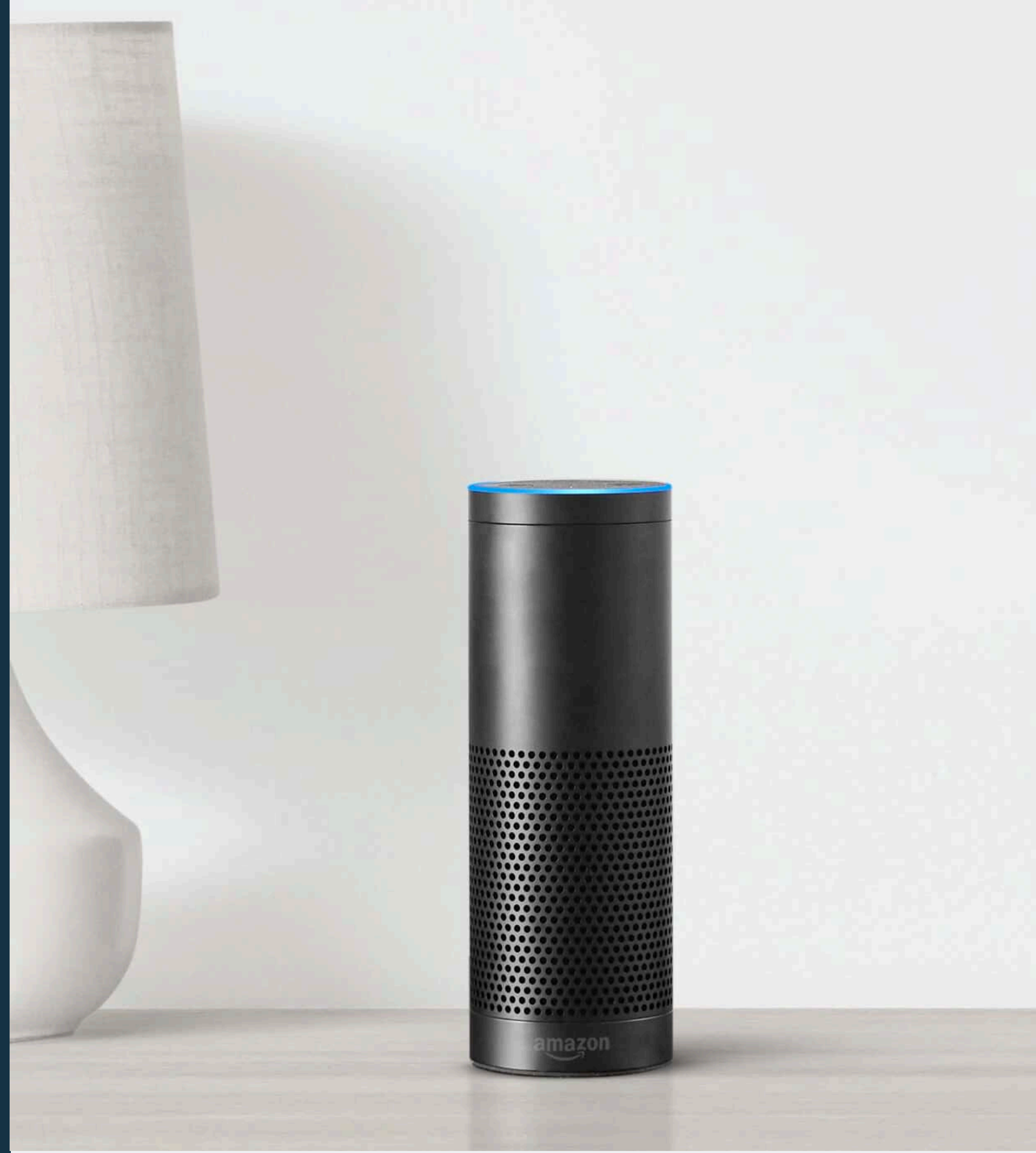
# ALEXA MEGOLDÁSOK

- One Capital
- D3 banking
- Country Federal Credit Union
- HDFC Bank
- U.S Bank
- Virginia Credit Union
- Amex
- ICIC Voicepay
- Starling Bank - Google home



ergomania.eu

ERGOMANIA





# KIK?

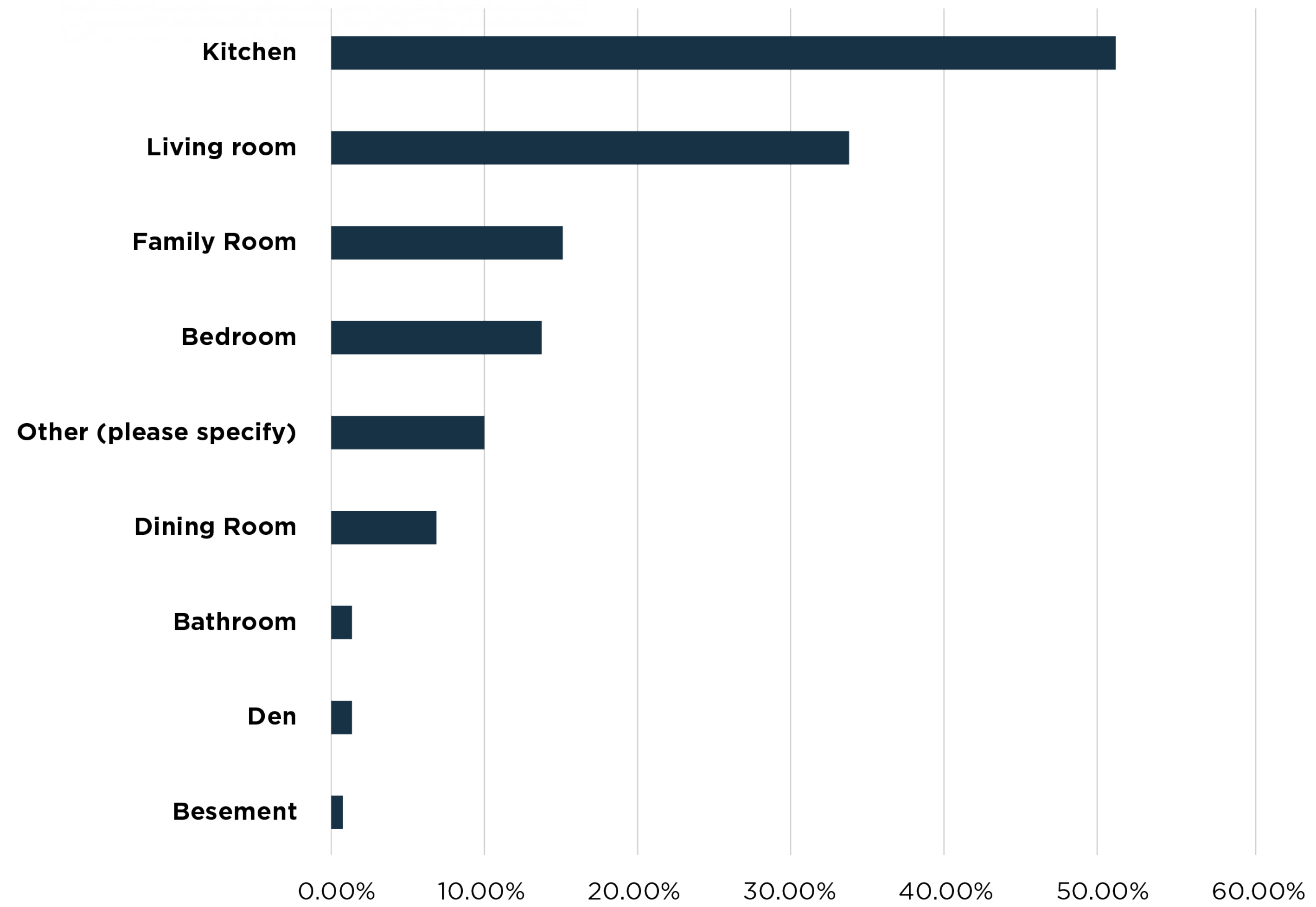
- Lefoglalt kezűek
- Hatékonyságnövelésre fókuszálók
- Írástudatlan
- Gyerek
- Rosszul lát / diszlexiás



[ergomania.eu](http://ergomania.eu)



# HOL?



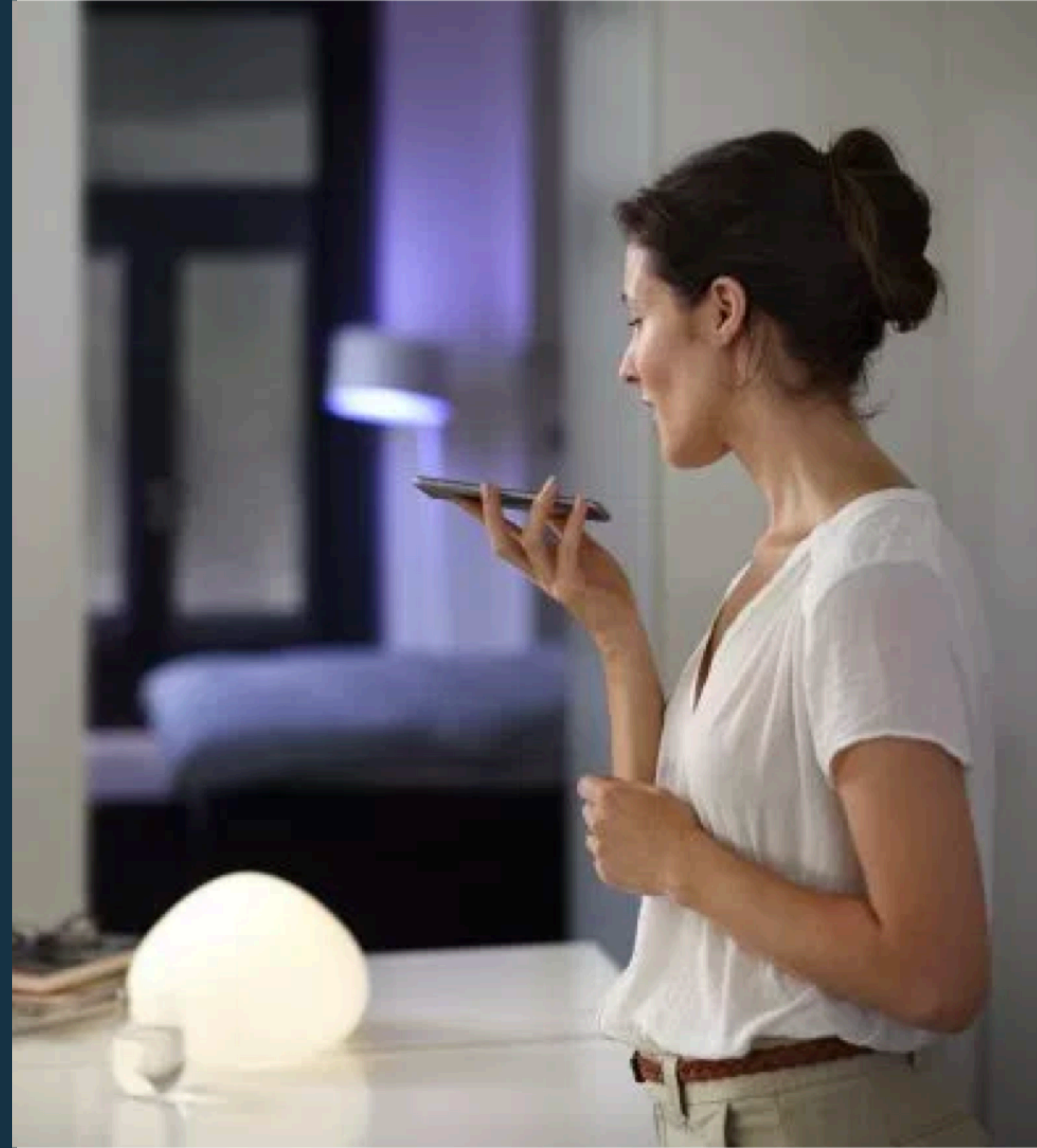


# MIÉRT JOBB?

- Gyorsabb
- Kényelmesebb
- Van, akinek csak ez megy
- Természetesebb
- Szórakoztatóbb



[ergomania.eu](http://ergomania.eu)





# MITŐL TARTANAK?

- Biztonság
- Nem elég privát
- Nem tudják mit kérdezhetnek






# HELYZETJELENTÉSRE

- Egyenleglekérdezés
- Költsési összefoglaló
- Árfolyaminformáció



ergomania.eu

A black Amazon Echo smart speaker with a glowing blue light ring at the top, positioned in the foreground of a blurred background.

- ALEXA: Your current  
Venture Card balance is \$550

# FELADATVÉGREHAJTÁS

- Utalás
- Top up
- Jóváhagyás
- ATM keresés



ergomania.eu



*- MAN: Pay my Capital On  
credit card bill.*

# HOGYAN KÉRDEZNEK?

## **There are 150+ ways to ask about recent purchases**

My recent {AcctType} purchases

List my recent {AcctType} transactions

Get my recent transactions for account ending with {LastFour}

My recent transactions for account ending with {LastFour}

What are my recent {AcctType} transactions

Get my transactions for account {LastFour}

What are my recent charges?

Get my transactions for account {LastFour}

What have I purchased lately?

What have I bought in the last few days?

Transactions for account ending {LastFour}

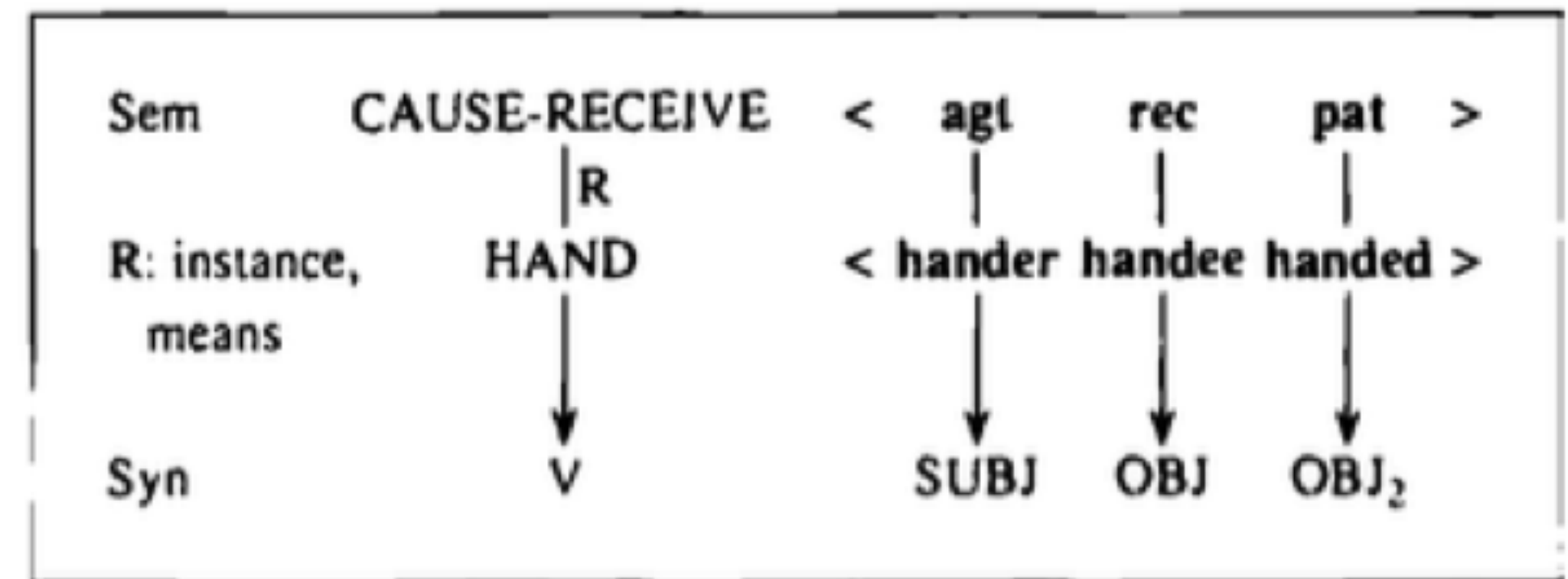
Get recent {AcctType} transactions



# HOGYAN ÉPÍTSÜK FEL?

- Terepmunka és interjúk
- VUI és modern nyelvelmélet (Fillmore, Goldberg)
- Wildcards és logikai bemenetek
- Komplex lehetőségek kezelése
- Nuance Mix, Api.ai, Wit.ai
- Vizuális képernyők elkészítése
- Speciális tesztelés (Wizzard of Oz)

Composite Fused Structure: Diransitive + *hand*



# NYELVTANÉPÍTÉS ALEXÁVAL

## Utterances, Slots, and Intents

Alexa, ask Skill Master what are skills?



Tell me more about what skills are.



---

DefinitionIntent {value: "skills"}



# MŰKÖDÉS A MOTORHÁZTETŐ ALATT

```
{  "intent": "AccountBalance",  "slots":  
[    {      "name": "LastFour",  
          "type": "AMAZON.FOUR_DIGIT_NUMBER"  
    },  
    {      "name": "AccountType",  
          "type": "AccountType"  
    },  
    {      "name": "ProductType",  
          "type": "ProductType"  
    }  
],  
}
```

## Input:

```
how much [is|do I have] in {My}  
([{AccountType}|{ProductType}])? account
```

## Output:

```
AccountBalance how much is in my {AccountType}  
account  
AccountBalance how much is in my {ProductType}  
account  
AccountBalance how much is in my account  
AccountBalance how much do I have in my  
{AccountType} account  
AccountBalance how much do I have in my  
{ProductType} account  
AccountBalance how much do I have in my account
```

**KÖSZÖNÖM  
A FIGYELMET**

**DR. RUNG ANDRÁS**

+36 30 397 5008

andras.rung@ergomania.eu

ergomania.eu



Magyarország első UX ügynöksége  
15 év tapasztalat, pénzügyi specializáció

