

ЧАТ-БОТЫ КАК ТЕХНОЛОГИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ЭКОНОМИЧЕСКИХ СУБЪЕКТОВ

Яшева Г.А., д.э.н., проф., Панченко Е.В., студ.

*Витебский государственный технологический университет,
г. Витебск, Республика Беларусь*

Реферат. В статье изложено применение чат-бота в условиях цифровой экономики, которое включает: понятие чат-бота, виды чат-ботов, эффективность чат-ботов, преимущества использования чат-ботов для бизнеса.

Ключевые слова: чат-бот, бизнес-аналитика, таргетированная реклама, маркетинг, сегмент-анализ.

В настоящее время спрос на чат-ботов увеличивается с большой скоростью. Благодаря тому, что чат-боты способны круглосуточно общаться с клиентами, собирать данные и предлагать им подходящие товары, область их применения становится с каждым днем все больше. Уже большинство фирм внедряют чат-ботов в свои проекты, которые в условиях цифровой экономики помогают выполнять повседневные рутинные задачи.

Автоматизация – это современный тренд в всевозможных направлениях бизнеса. Все больше фирм, работающих в сфере eCommerce, промышленно интегрируют машинного изучения и берут на вооружение чат-ботов, которые становятся необходимым фактором становления компаний.

Чат-бот – это программа, которая ведет диалог с пользователем на любом языке с помощью голосовых или текстовых сообщений. Диалог может проходить в любое время суток как в мессенджерах или на веб-сайте, так и в мобильном приложении.

Чат-боты считаются одним из высокоэффективных инструментов на основе искусственного интеллекта с точки зрения автоматизации цифрового маркетинга. В настоящее время основная масса бизнес-сайтов обустроены чат-ботами, которые взамен операторов дают моментальную помощь покупателям. Чат-боты отвечают на самые простые запросы, сопоставляя их со статьями баз знаний и контентом на основе уточняющих вопросов. Работу данной технологии возможно дополнительно сделать лучше, применяя исторические данные и вопросы прошлых покупателей, дабы делать больше персонализированные диалоги. Всё это может помочь понизить время ожидания ответа от службы помощи, и разрешает операторам сконцентрироваться на более трудных задачах [1].

Маркетинг, клиентское обслуживание и реализация товаров уже внедряют чат-ботов в свои проекты. Для того, чтобы увеличить уровень сервиса и провести анализ поведения потребителя, чат-ботов используют в сочетании с машинным обучением и искусственным интеллектом. Чат-боты помогают покупателям при выборе покупки, от чего бизнес становится более эффективным.

Виды чат-ботов:

- Чат-боты на основе правил.
 - Взаимодействует с клиентом на основе ключевых слов
 - Легко разработать
 - Обновление чат-бота нужно проводить вручную, потому что не может обучаться на прошлом опыте работы с клиентами
 - Если в сообщении пользователя бот не найдет ключевых слов, которые заложены в его программу, то он не сможет дать ответа. Поэтому в таких случаях приходится обращаться к реальному сотруднику.
 - Общение кажется роботизированным.
- Чат-боты на основе ИИ.
 - Способен самообучаться
 - Полагаются на NLP-техники
 - Отвечают на нестандартные вопросы клиентов
 - Есть методы обработки текстов и распознавания речи благодаря нейронным сетям
 - Разработать сложнее и занимает много времени

– Более реалистичное общение [2].

Какие процессы автоматизирует чат-бот:

- Регистрация, прием и обработка заказов;
- Круглосуточная работа в техподдержке;
- Дает советы клиенту при выборе товара с учетом предыдущих покупок;
- В положенный срок уведомляет пользователей о скидках или распродажах;
- Помогает менеджеру собирать данные у пользователя.

Эффективность чат-ботов

Чат-боты могут помочь в бизнес-аналитике различными методами: изучать тип клиента и отслеживать тенденции в диалогах, также настраивать таргетированные рекламы, которые могут увеличить шансы на покупку.

Таргетированные рекламы – это метод онлайн-рекламы, в котором применяется поиск целевой аудитории согласно определенным параметрам людей исходя из их интересов. В последнее время идет рост потребности в таргетированной рекламе, поэтому часто клиенты готовы заплатить больше за индивидуальный подход.

В бизнес-аналитике чат-боты – это необходимый и результативный инструмент, который помогает фирмам наблюдать за различными аспектами работы фирмы напрямую. Главное преимущество чат-ботов – определение и предоставление актуальных данных, которые доступны в любое время.

Кроме того, чат-боты способны проводить сегмент-анализ, который помогает фирмам узнать об предпочтениях своих потребителей. Такая информация показывает о том, что может повлиять на решение купить товар с помощью обработки сообщений с клиентами.

Преимущества чат-ботов для бизнеса:

1. Идеальный сотрудник. Бот работает в любое время суток и без перерыва, может вести диалоги со многими клиентами одновременно и не требуется оплата его труда.

2. Положительный клиентский опыт. Чат-бот снижает время ожидания клиента. Тем самым механизированная служба помощи откликается в 3 раза скорее, чем настоящий человек.

3. Сбор клиентских данных. В то время как чат-бот разговаривает с пользователем, он собирает данные о нем и передает в другие отделы. Приобретенные данные имеет возможность применить рекламщик, дабы сделать лучше свое взаимодействие с покупателями.

4. Увеличение продаж. На протяжении всего пути боты консультируют клиентов с помощью собранной ранее информации о них. В результате чего они всегда готовы дать клиенту предложения для покупки, которые его могут заинтересовать [2].

Таким образом, создание чат-бота и его использование считается важным этапом в бизнесе, который приводит к хорошим результатам. С поддержкой чат-бота упрощается информирование сотрудников и их замена. Повышается конкурентоспособность фирмы благодаря оптимизации внутренних процессов предприятия, экономии рабочего времени, снижению издержек и приспособления к потребностям покупателя.

Список использованных источников

1. Как использовать искусственный интеллект в маркетинге [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://youscan.io/ru/blog/artificial-intelligence-in-marketing/>. – Дата доступа: 27.03.2022.
2. Что такое чат-бот, и как его используют в бизнесе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://vc.ru/marketing/314091-что-такое-chat-bot-i-kak-ego-ispolzuyut-v-biznese>. – Дата доступа: 21.03.2022.