

УДК 004

ЧАТ-БОТ КАК ИНСТРУМЕНТ ЭФФЕКТИВНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

Голубев А.Л.

Магистрант 2 курса

ЧОУ ВО Южный Университет (ИУБиП)

e-mail: vvputinrf@yandex.ru

Витченко О.В.

к.п.н., доцент кафедры

«Информационные технологии и прикладная математика»

ЧОУ ВО ЮУ (ИУБиП) e-mail: owinf@mail.ru

Аннотация: В данной статье речь пойдет о чат-ботах как современных средствах интернет-коммуникаций, имеющих способность выстроить новую линию взаимоотношений между бизнесом и потребителями

Ключевые слова: мессенджеры, чат бот, продажи, социальные сети.

CHAT BOT AS A TOOL FOR EFFECTIVE INTERACTION WITH CUSTOMERS

Golubev A.L.

Vitchenko O.V.

Abstract: In this article, we will talk about chat-bots as modern means of Internet communications, having the ability to build a new line of relationships between business and consumers. Keywords: internet communication, the concept of «chat-bot», the tasks of chat bots, the scope of chat bots, promotion

Keywords: promotion, sales funnels, sales, chat bots.

В настоящее время чат-боты как современные инструменты коммуникаций стали широко использоваться во многих сферах жизнедеятельности человека с целью установления контакта с пользователями сети Интернет [2]. Наибольшую популярность чат-боты получили, когда началось их использование в мессенджерах и социальных сетях (к примеру, в Telegram, Viber, Facebook, ВКонтакте) [4]. Благодаря новому инструменту виртуальной коммуникации появилась возможность узнавать о специальных предложениях онлайн, получать рассылку свежих

новостей и специальных предложений в сфере товаров и услуг, совершать более сложные операции. В настоящее время наибольшее значение чат-боты имеют в формировании такой модели поведения, которая будет максимально приближена к человеческой [1].

Под чат-ботами в общем смысле обычно понимают специальные программы, осуществляющие в интернет-общении свою работу чаще всего с одним или несколькими пользователями, используя искусственный интеллект. Современный вид интернет-коммуникаций способен выступать в качестве виртуального собеседника и повторять и воспроизводить письменный набор знаков человека, предоставляя запрограммированный ответ на заданные действия. Многие организации в свою очередь углядели в интересе аудитории к чат-ботам возможности для собственного продвижения и стали разрабатывать собственные чат-боты, используя их для привлечения внимания потребителей к компании за счет использования современного инструмента коммуникации.

Чат-бот становится каналом продвижения или частью рекламной кампании, как для крупных брендов, так и для новичков. Активное использование чат-ботов как программ наделенных значимыми техническими и функциональными параметрами началось недавно. К основным трендам в интернет-маркетинге их принято относить к 2018 году. Чат-боты и искусственный интеллект выходят в мейнстрим (англ. mainstream – основное течение). Создателем первой программы, способной предоставлять пользователю информационные услуги и развлекать его, поддерживая при этом естественное общение, считается Джозеф Вейзенбаум, написавший в 1966 году программу ELIZA, которая инсценирует диалог с психотерапевтом, используя технику активного слушания. Данное программное обеспечение превратило человеко-машинное взаимодействие в иллюзию реального человеческого общения. Интерфейсные возможности программы были достаточно понятны и просты. На основе заранее

загруженных шаблонов, запоминании слов, введенных самим пользователем, и ответа на соответствующий запрос, был основан алгоритм работы чат-бота.

Дж. Вейзенбауму пришлось отказаться от разработок программы по этическим соображениям, так как многие, кто использовал новую разработку, верили, что общаются с живым человеком. Значительный вклад в изучение проблемы использования чат-ботов как современного способа интернет-коммуникаций, сферы виртуальных технологий и передачи информации, продвижением товаров и услуг вносят зарубежные и российские исследователи.

Авторы анализируют положительную динамику применения чат-ботов в различных сферах жизнедеятельности человека: для осуществления процесса общения между пользователями, а также в развлекательных и информационных целях (чат-боты могут сообщить погоду, курс валют, записать клиента на прием, осуществлять регистрацию звонков и т. п.) и службах поддержки.

Понятие «чат-бот» произошло от двух английских слов: to chat – непринужденный разговор в сети Интернет, bot (robot) – сокращенно робот, из чего следует, что это роботы, предназначенные для осуществления коммуникаций с пользователями в сети Интернет, выполняющие действия согласно заложенному сценарию. Такая программа интернет-коммуникации как чат-бот основана на современных технологиях, в ее основе лежат такие информационно-коммуникационные технологии как искусственный интеллект, нейронные сети, что позволяет приближать коммуникации чат-ботов к человеческому виртуальному общению и решать с их помощью коммерческие и маркетинговые задачи.

Среди российских авторов, рассматривающих в статьях определенные стороны и аспекты работы чат-ботов, можно назвать следующих: Белоус Е., Зильберман Н. Н., Иванов А. Д., Иванова Е. Г., Кузнецов В. В., Чивилев А. А. Исследователь трансформации каналов распространения информации от СМИ к пользователю Иванов А. Д. пишет: «Прошло время новостей «для

всех» – сегодня аудитория хочет читать и смотреть то, что ей интересно и позволяет закрыть потребность в информации и развлечении» [3]. В зарубежной науке в рамках изучения чат-ботов, можно выделить исследователей – Шауар Б. и Этвел Э. Они рассматривали историю развития, функциональные особенности, сферы использования и полезность чат-ботов. В статье, посвященной сравнению двух основных систем ALICE и Elizabeth, на которых основаны чат-боты, написанная в 2002 году авторами Шауар Б. и Этвел Э. имеется следующее определение чат-ботов: «Чат-боты – это компьютерная программа, предназначенная для моделирования беседы человека» [6].

Определения, найденные в русскоязычных источниках в большей степени схожи с определением, которое предлагают Шауар Б. и Этвел Э. Так Кузнецов В. В. в статье «Перспективы развития чат-ботов» дает следующее определение: «Чат-боты – это компьютерная программа, которая создана для имитации речевого поведения человека при общении с одним или несколькими собеседниками» [3,7]. В данном определении указывается цель моделирования чат-ботом человеческой речи – общение с собеседниками. Причем в нем указывается, что существует возможность общения с несколькими пользователями одновременно, но на практике реализации чат-ботов чаще всего общение строится в формате диалога.

Специалисты в сфере чат-ботов Шауар Б. и Этвел Э. предлагают следующие основные направления их использования: в сфере бизнеса и электронной коммерции. В данных сферах чат-боты имеют наибольший функционал и могут решать многие задачи, включая онлайн-консультирование, рекламные коммуникации, продажи и др. В сфере получения информации. Такие чат-боты используются в электронных средствах массовой информации для предоставления пользователям интересной им новостной информации. Например, доктор-бот может посоветовать лечение на основе озвученных симптомов или подсказать адреса ближайших больниц. В сфере обучения иностранным языкам и

другим дисциплинам, так называемые бот-учителя. Они предоставляют учебный материал (чаще всего это небольшие по объему тексты) по дисциплине, оценивают знания учеников. В настоящее время чат-боты помогают самостоятельно изучать иностранные языки. В сфере развлечений. Чат-боты в сфере развлечения могут вести диалог с пользователем, предоставлять ему интересную информацию, играть с ним и выполнять другие развлекательные функции;

Таким образом, чат-боты активно используются в бизнесе, образовании, СМИ и сфере развлечений, что характеризует их как довольно универсальный инструмент коммуникаций. Чат-боты в сфере бизнеса могут выполнять различные функции, связанные с осуществлением внутренних и внешних коммуникаций в организации: автоматическая рассылка документов, сообщений, назначение встреч, обслуживание и консультирование клиентов, выяснение потребностей клиентов, представление ответов на простые вопросы, поиск для клиента интересующей информации о товаре, что позволит экономить время и быстро принимать решение о покупке. Чат-боты могут анализировать и собирать всю полученную во время коммуникаций с пользователями информацию для дальнейшего использования с целью улучшения работы чат-бота, так как у исследуемого механизма есть функция запоминания полученной информации; чат-боты могут автоматически собирать данные о клиентах и, при повторном обращении, могут воспроизводить собственную базу, чтобы не задавать клиенту ранее задаваемые вопросы; предоставляют информацию о запрашиваемом товаре или услуге.

Таким образом, чат-боты способны решать многие задачи, связанные с осуществлением коммуникаций с клиентами, направленных на возможность привлечение новой аудиторию, продвижение самой рекламы, оказание им информационных услуг, стимулирование продаж, формирование у них лояльности к компании, вовлечение потребителя в рекламную коммуникацию, что способствует повышению ее эффективности.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК:

1. Ефимова Е.В., Серпенинов О.В., Черкезов С.Е., Шейдаков Н.Е. Анализ факторов экономической эффективности виртуальных бизнес-отношений в цифровой экономике // Интеллектуальные ресурсы региональному развитию, 2018. – № 1. – Южный университет (ИУБиП). – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35377058> (Дата обращения 12.04.2019).
2. Зайченко А.И., Мартынов Б.В. Управление бизнесом в условиях цифровизации экономики // Интеллектуальные ресурсы региональному развитию. – 2018. – № 1. – Южный университет (ИУБиП). – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=35377058> (Дата обращения 13.04.2019).
3. Когнитивная система IBM Watson – будущее действительно здесь // Geektimes. URL: <https://geektimes.ru/company/ibm/blog/271306/> (Дата обращения: 11.04.2019).
4. Facebookfordevelopers // URL: <https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/guides> (Дата обращения: 10.04.2019).
5. KikBotSupport // URL: <https://botsupport.kik.com/hc/en-us/articles/225764528-How-do-I-start-making-a-bot> (Дата обращения: 11.04.2019).
6. Акперов И.Г. Проблемы и перспективы управления социально-экономическим развитием региона в условиях перехода к шестому технологическому укладу // Интеллектуальные ресурсы - региональному развитию. – 2014. – № 1. – С. 7-12. – URL:<https://elibrary.ru/item.asp?id=25727827> (Дата обращения: 14.04.2019).
7. TelegramBot API // URL: <https://tigrm.ru/docs/bots/api#authorizing-your-bot> (Дата обращения: 14.04.2019)