

А. Ю. Астапов

(ГГУ имени Ф. Скорины, Гомель)

Науч. рук. **А. С. Руденков**, канд. техн. наук, доцент

ЧАТ-БОТЫ В ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ

Современные чат-боты – это программы с мощным ядром на базе искусственного интеллекта (ИИ), которые могут имитировать почти естественные разговоры и вести длительные и содержательные разговоры. Чат-боты доказали, что они могут позитивно изменить эффективность работы сотрудников, повысить результативность и качество обработки типичных запросов, а также помочь значительно улучшить качество обслуживания конечных пользователей, будь то обслуживание клиентов или управление заказами.

Сервисные чат-боты работают следующим образом: боты получают вопросы или простые запросы на естественном языке, переформатируют их так, чтобы их могли понимать другие программные системы, выполняют и собирают необходимую информацию из этих систем, а также преобразовывают ее в естественный язык человеческого разговора.

Чат-бот организации, предназначенный для обмена сообщениями, может быть реализован на разных платформах. Обычно пользователи могут получить к ним доступ непосредственно с сайта организации или со страницы в сети Интернет, с настольных и мобильных платформ обмена сообщениями (WhatsApp, Telegram) или платформ социальных сетей (ВКонтакте, Facebook) [1].

Применение чат-ботов в сфере бизнеса имеет свой ряд преимуществ: доступность, низкие расходы на техническое обслуживание, возможность одновременно обрабатывать запросы нескольких пользователей, благодаря чему исчезает необходимость увеличивать штат операторов. По данным Invesp Research 40% потребителям не важно, помогает ли им чат-бот или реальный человек, главное, чтобы они получали быстрый ответ на свои запросы. Чат-боты могут сэкономить до 30% расходов компаний на поддержку и обслуживание клиентов [2].

В настоящее время чат-боты могут имитировать человеческий разговор и дают возможность пользователям чувствовать себя комфортно при использовании их в различных областях, что обуславливает перспективы их развития в образовании, бизнесе, финансах промышленности, спорте, развлечениях, а также в здравоохранении, решая проблемы пациентов, связанные со здоровьем.

Чат-боты также могут быть использованы в качестве эффективного образовательного инструмента. Чат-боты развиваются беспрецедентными темпами благодаря новым разработкам и функциям в настоящее время, играя ключевую роль для современных пользователей [3].

Таким образом, чат-бот перспективный инструмент для организации коммуникации между компанией и клиентом, позволяющее оптимизировать кадровый состав и снизить стоимость сопровождения бизнес-процессов.

Литература

1. Интеллектуальный и научный потенциал XXI века : Материалы Междунар. (заочной) науч.-практ. конф., Минск, 15 марта 2021 года. / Научно-издательский центр «Мир науки» (ИП Вострецов Александр Ильич) – Нефтекамск : 2021. – 66 с.
2. Молодые ученые в решении актуальных проблем науки : Материалы XII Междунар. науч.-практ. конф., Владикавказ, 08–10 декабря 2022 года. – Владикавказ : «Веста», 2022. – 47–49 с.
3. Наука и инновации: сб. науч. т. / XVII Междунар. науч. конф. ; редкол.: Е. Н. Скорикова (науч. ред.) [и др.]. – Анапа : Изд-во «НИЦ ЭСП» в ЮФО, 2023. – 37 с.