

УДК 621.923.42

**Данилович В. В.**, здобувач вищої освіти, гр. МПІн-191  
Науковий керівник: **Акименко А. М.**, к.ф.-м.н., доцент  
*Національний університет «Чернігівська політехніка»*

## ВИКОРИСТАННЯ ЧАТ-БОТІВ У СУЧАСНОМУ БІЗНЕСІ

Сьогодні використання чат-ботів для забезпечення віртуального спілкування бізнесу зі своїми потенційними та існуючими користувачами є актуальною задачею, що надасть можливості швидкого обміну інформацією між бізнесом і клієнтами в сучасних месенджер чатах для розв'язання будь-яких питань консультування, можливості одночасного обслуговування десятків тисяч клієнтів, доступності бізнесу 24/7 та інших переваг. Для різних компаній, що існують у бізнес-середовищі, важливим є своєчасне та швидке забезпечення користувачів необхідною інформацією. Саме тут у нагоді стає технологія чат-ботів, яку багато експертів вважають майбутнім сфери обслуговування та управління клієнтами.

Наразі все актуальнішою проблемою для бізнесу стає побудова та використання чат-ботів для оптимізації своїх бізнес-процесів і створення умов цілодобової онлайн-присутності для обслуговування та консультування своїх клієнтів, а також загального вирішення їхніх питань без необхідності залучення людських ресурсів, що значно знижує фінансові витрати.

Чат-боти прийнято поділяти на три основні типи [1]:

- службові – автоматизовані програми, призначені для виконання допоміжних завдань, таких як облік учасників чату, гарантування безпеки учасників чату, підключення додаткових функцій у разі застосування певної команди тощо;
- інформаційно-розважальні – автоматизовані програми, що імітують мовну поведінку людини і виконують інформаційну, комерційну або розважальну функції;
- боти-утиліти – автоматизовані сервісні програми, які полегшують користування іншими програмами, наприклад бот-перекладач, бот-калькулятор.

Згідно з [3] експерти в цій галузі розглядають такі функції чатботів:

- забезпечення безперервного функціонування сервісу обслуговування клієнтів;
- персоналізація процесу комунікацій з новими та існуючими клієнтами бізнесу;
- впорядкування процесу здійснення покупок користувачами та надання консультацій під час цього процесу;
- автоматизація повторюваних завдань.

Боти можуть використовуватися в усіх бізнес-галузях, де можлива комунікація з користувачем. Передбачаючи величезний потенціал, підприємства починають інтенсивно вкладати кошти у розвиток чат-ботів для власного бізнесу з метою автоматизації значної кількості процесів, які раніше виконували співробітники компанії, наприклад консультування. Велике значення має те, що великі технологічні компанії створили власні відкриті платформи та інтерфейси для розробки чат-ботів, серед яких Microsoft, Facebook, Google, Amazon, Apple тощо [2].

Завдяки бізнес-рішенню, яке пропонує технологія чат-ботів, власникам надається можливість застосовувати технології штучного інтелекту. Крім того, використання якісного чат-бота гарантує більш швидку й точну службу підтримки для клієнтів, що підвищить репутацію бренду. Очікується, що незабаром кожний бізнес буде мати власний чат-бот.

Однією з основних причин значної популярності чат-ботів є небажання користувачів завантажувати нові чи оновлені додатки на свої мобільні пристрої, для того щоб користуватися певними послугами. Маючи здатність функціонувати на різних платформах, чат-боти можуть вирішити цю проблему. Згідно з даними від компанії Signity Solutions (рис.1) використовуючи чат-боти, бізнес може скористатися наступними перевагами [4]:

- можливість отримання швидкої відповіді на поставлені користувачами питання;
- вирішення скарги;

- пошук обслуговування клієнтів;
- отримання ідей для покупки;
- отримання платежів;
- оформлення бронювання.

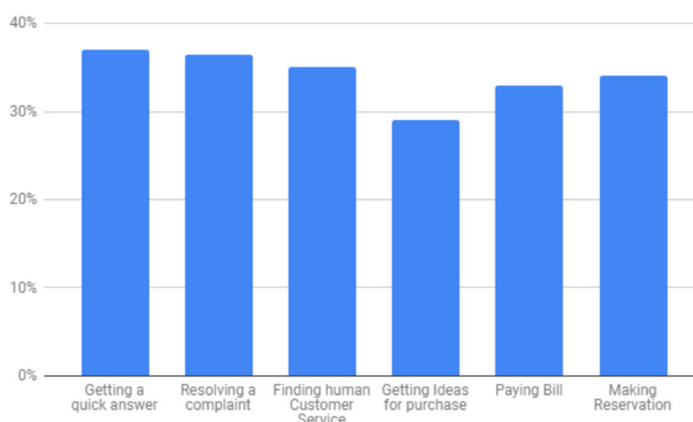


Рисунок 1 – Способи використання чат-ботів згідно з даними компанії Signity Solutions

Використання в бізнесі автоматизованих чат-ботів може привести до значного скорочення витрат на трудові ресурси. Хоча повна автоматизація роботи служби підтримки клієнтів не є можливою у найближчі роки, проте автоматизація таких процесів, як онлайн-продажі та консультування клієнтів через месенджер чати приведе до оптимізації фінансових ресурсів компанії.

Таким чином, чат-боти є одним із найпростіших способів вирішення задач обміну інформаційними повідомленнями між користувачами, що забезпечить отримання інформації в обмежений часовий термін. Телефонні дзвінки, електронні листи та навіть веб-форми не можуть дозволити надати відповідь користувачам упродовж декількох секунд, на що натомість спроможна сучасна технологія чат-ботів. Тому, в різних компаніях доцільним є застосування технології чат-ботів, що забезпечить можливості швидкого отримання необхідної інформації та вплине на ефективність компанії в цілому.

#### Список використаних джерел

1. Бот (программа) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Бот\\_\(программа\)](https://ru.wikipedia.org/wiki/Бот_(программа))
2. Chatbot report 2018: global trends and analysis [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://chatbotmagazine.com/chatbot-report-2018-global-trends-and-analysis-4d8bbe4d924b>
3. What is a chatbot and how to use it for your business [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://medium.com/swlh/what-is-a-chatbot-and-how-to-use-it-for-your-business-976ec2e0a99f>
4. Top 10 Chatbot Trends That You Cannot Ignore In 2020 [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://www.signitysolutions.com/blog/top-chatbot-trends-cannot-ignore/>