

ЧАТ-БОТ КАК НОВЫЙ ЭТАП РАЗВИТИЯ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники

г. Минск, Республика Беларусь

Завьялов А.А.

Макейчик Е.Г. – старший преподаватель

Чат-бот – это программа, имитирующая деятельность человека. Чат-боты имитируют собеседника в чате. Первые эксперименты по созданию подобных программ начались еще полвека назад. Один из успешных примеров придания взаимодействия с машиной иллюзии человеческого общения – Элиза, написанный в 1966 году чат-бот, имитирующий диалог с психотерапевтом.

Сегодня чат-боты способны и повсеместно заменяют собой службы поддержки всевозможных сервисом. Рынок мобильных приложений перенасыщен: их счет пошел на миллионы, но пользователи уже не горят желанием устанавливать что-то новое. Согласно исследованиям ComScore, 80% времени пользователи проводят всего в трех приложениях. На этом фоне сегмент мессенджеров продолжает активно расти. Мессенджеры приватны, требуют меньше ресурсов, работают на более дешевых устройствах.

Для начала работы с чат-ботом необходимо добавить его в список контактов и начать переписку. Чаще всего в ответ бот пришлет информацию о себе, список доступных команд или выведет на экран кнопки, превращающие окно диалога в интуитивно-понятное мини-приложение.

Выделяют 4 типа ботов:

1. Боты-помощники. Такие чат-боты всегда будут рядом, найдут нужную информацию, поставят будильник и решат ряд организационных задач: заказ пиццы, броня в гостинице, покупка билетов. Например: бот, который информирует о погоде – @weatherman_bot, или помогает найти нужную информацию на сайте фонда.

2. Боты – искусственный интеллект. Разработки в области искусственного интеллекта ведут к тому, что чат-боты смогут вскоре выполнять задачи, которые ранее требовали от человека много временных ресурсов. Например, ответы на вопросы теперь может найти головной ассистент Speaktoit.

3. Боты для бизнеса. Данные боты направлены на увеличение коэффициента полезного действия, то есть на оптимизацию бизнеса. Пример ботов для бизнеса – сервисы Битрикс24, SpyCat 2.0 (сервис, который оповещает о новых комментариях в социальной сети «ВКонтакте» с функцией автоответчика).

4. Игровые боты. Например: игра «Привет, незнакомец!»

Чат-боты получили широкое распространение не только в развлекательной сфере, но и в сфере телекоммуникаций. Крупные телекоммуникационные компании создают свои чат-ботов, чтобы задействовать новые каналы общения со своими клиентами. Чат-боты позволяют компаниям не только добиться лояльности клиентов, но и получать выгоду. Основным плюсом таких чат-ботов является то, что они позволяют компаниям сократить штат сотрудников колл-центров, тем самым сэкономя бюджет компании.

Современные чат-боты работают не только по запрограммированному алгоритму, они обладают возможностью обучения. Столкнувшись с новым запросом впервые, бот переадресовывает его реальному человеку, а получив ответ заносит в базу своих знаний, что позволяет в следующий раз ответить сразу.

В перспективах развития чат-ботов рассматриваются не только возможность распознавания и синтеза речи, но и подключения ботов к искусственному интеллекту, что позволит им полностью заменить сотрудника колл-центра любой телекоммуникационной компании и не только.

Тестируются различные API (Application Programming Interface), чтобы выбрать наиболее многофункциональный и продвинутый интерфейс. Очень скоро визуальные технологии останутся в прошлом, и чат-боты станут неотъемлемой частью технологического ландшафта.

По оценкам аналитиков, в ближайшем будущем чат-боты будут иметь все большую значимость. Они вполне могут заменить классические поисковые платформы и социальные сети. Преимуществами ботов станут простота взаимодействия с ними, скорость их реакции, и возможность их настройки под пользователя. Использование бота значительно упрощает взаимодействие с сервисами, предоставляя универсальный интерфейс.

Список использованных источников:

1. Фомичев Г. Chatbots формируют будущее технологий
2. Лоскутов А. Боты: что это такое, как они работают и почему пришла пора в них разобраться