

УДК 004.896

43. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЧАТ-БОТОВ КАК ИНСТРУМЕНТА ПОМОЩИ ОРГАНИЗАЦИЯМ: АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ И ПЕРСПЕКТИВЫ ПРИМЕНЕНИЯ В СОВРЕМЕННОМ БИЗНЕСЕ

Добыш М.А.¹

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники¹
г. Минск, Республика Беларусь

Киселевский О.С. – канд. техн. наук

Аннотация. Данная работа посвящена исследованию использования чат-ботов в сфере бизнеса и их влияния на эффективность и конкурентоспособность организаций. В работе рассматриваются основные принципы функционирования чат-ботов, их роль в улучшении обслуживания клиентов и оптимизации бизнес-процессов. Основное внимание уделяется анализу текущих тенденций, проблем и ограничений, с которыми сталкиваются организации при внедрении и использовании чат-ботов, а также предлагаются рекомендации по эффективному внедрению и использованию чат-ботов с учетом особенностей бизнеса и целевой аудитории. Работа представляет собой обзор современных практик и тенденций в области использования чат-ботов, а также анализирует их потенциал для повышения эффективности и конкурентоспособности организаций в современном рыночном окружении.

Ключевые слова. Чат-боты, бизнес, эффективность, конкурентоспособность, принципы, обслуживание клиентов, оптимизация, тенденции, проблемы, рекомендации.

В современном мире, где цифровые технологии играют ключевую роль в развитии бизнеса, внедрение чат-ботов становится необходимостью для многих компаний. Они предоставляют возможность быстро и эффективно взаимодействовать с клиентами, обрабатывать запросы в реальном времени и улучшать обслуживание. Более того, чат-боты способны автоматизировать множество рутинных задач, освобождая ресурсы компаний для более стратегически важных задач. В свете текущих изменений в мире бизнеса и потребительского поведения, внедрение чат-ботов становится стратегическим шагом для многих организаций, помогая им оставаться конкурентоспособными на рынке и обеспечивать высокий уровень обслуживания [1].

Чат-боты, как важный инструмент в современном бизнесе, представляют собой перспективное решение для организаций, обеспечивая эффективную коммуникацию с клиентами, оптимизацию бизнес-процессов и сбор ценных данных. Однако их успешная реализация требует грамотного планирования и настройки, учитывая индивидуальные потребности и особенности каждой компании [2].

В контексте применения в организациях, чат-боты функционируют на основе нескольких важных принципов, которые определяют их роль и значимость. Один из ключевых принципов заключается в автоматизации коммуникации с клиентами. Чат-боты способны обрабатывать запросы пользователей и предоставлять ответы в режиме реального времени, что значительно улучшает качество обслуживания и сокращает время ожидания реакции. Еще одним важным принципом является персонализация. Чат-боты могут настраивать свои ответы и рекомендации в соответствии с индивидуальными потребностями и предпочтениями каждого клиента, что способствует повышению их удовлетворенности. Они также выполняют функцию поддержки клиентов, предоставляя оперативную помощь в решении проблем и ответы на вопросы. Кроме того, чат-боты собирают данные о взаимодействии с клиентами, что дает компаниям ценную информацию для улучшения продуктов и услуг, а также разработки более эффективных маркетинговых стратегий. Они также помогают в продажах и маркетинге, предлагая клиентам товары и услуги и проводя опросы для сбора обратной связи, анализируют контекст клиентских запросов, что создаёт инструмент наблюдения за эмоциональной вовлечённостью и удовлетворённостью клиентов [3] Наконец, чат-боты интегрируются с другими системами компании, что позволяет автоматизировать процессы работы с клиентами и повысить эффективность обслуживания. Все эти принципы совместно определяют роль чат-ботов как важного инструмента для организаций, способного улучшить их коммуникацию с клиентами и повысить эффективность их деятельности.

Чат-боты оказывают значительное влияние на качество обслуживания клиентов в сфере бизнеса и способны значительно улучшить пользовательский опыт. Их воздействие проявляется в нескольких аспектах. Во-первых, чат-боты обеспечивают оперативное обслуживание клиентов в любое время суток. Благодаря своей автоматизированной природе, они могут мгновенно реагировать на запросы и вопросы клиентов, независимо от времени суток и загруженности сотрудников. Это значительно сокращает время ожидания ответа и повышает уровень удовлетворенности клиентов. Во-вторых, чат-боты способствуют персонализации обслуживания. Они могут адаптировать свои ответы и

рекомендации под индивидуальные потребности и предпочтения каждого клиента на основе анализа истории их взаимодействия с брендом. Это создает более индивидуализированный и привлекательный опыт для пользователей. Третий аспект связан с улучшением доступности и удобства обслуживания. Чат-боты позволяют клиентам получить информацию или решить проблему прямо через мобильное приложение или веб-сайт компании, без необходимости звонить или отправлять электронные письма. Это делает процесс взаимодействия более удобным и быстрым для пользователей. Кроме того, чат-боты могут повысить качество обслуживания путем автоматизации рутинных задач и процессов. Они могут помочь клиентам с быстрыми и простыми запросами, освобождая сотрудников компании от необходимости тратить время на рутинные задачи и позволяя им сосредоточиться на более сложных и важных вопросах. Наконец, чат-боты могут улучшить пользовательский опыт путем предоставления персонализированных рекомендаций и предложений. Они могут анализировать предпочтения и историю покупок клиентов, чтобы предложить им товары или услуги, которые наиболее соответствуют их интересам и потребностям.

Эффективность использования чат-ботов для оптимизации бизнес-процессов, включая автоматизацию рутинных задач и улучшение взаимодействия сотрудников, является важным аспектом современной деловой практики. Исследование этой эффективности позволяет оценить, какие преимущества и выгоды могут получить организации от внедрения чат-ботов в свою деятельность.

Чат-боты значительно улучшают эффективность бизнес-процессов путем автоматизации рутинных задач. Они способны автоматически обрабатывать и отвечать на стандартные запросы клиентов, такие как запросы о статусе заказа или расписание работы компании, что позволяет сократить время, затрачиваемое сотрудниками на выполнение этих задач, и освободить их для выполнения более важных задач. Также, чат-боты улучшают взаимодействие сотрудников, обеспечивая более эффективную коммуникацию и совместную работу. Они могут использоваться для внутренней коммуникации и распределения задач между сотрудниками, уведомления о важных событиях или изменениях в организации, а также для доступа к корпоративной информации и базам знаний. Это позволяет улучшить координацию и синхронизацию работы сотрудников, снизить вероятность ошибок и улучшить общую производительность труда. Еще один аспект - чат-боты могут быть интегрированы с другими системами и приложениями компании, что дополнительно повышает их эффективность для оптимизации бизнес-процессов. Например, они могут быть интегрированы с системами управления заказами, CRM или ERP системами для автоматизации процессов обработки заказов, управления клиентской базой данных или ведения учета финансов. Наконец, чат-боты могут способствовать улучшению взаимодействия компании с внешними стейкхолдерами, такими как партнеры, поставщики или клиенты, что также может положительно сказаться на эффективности бизнес-процессов. Они могут быть использованы для автоматизации коммуникации с клиентами, обработки заказов или запросов на поддержку, что позволяет компании быстрее и эффективнее реагировать на потребности своих клиентов и партнеров.

Перспективы применения чат-ботов в различных отраслях бизнеса огромны, и их потенциальное влияние на конкурентоспособность организаций значительно.

В розничной торговле, чат-боты могут быть использованы для улучшения клиентского сервиса и повышения удовлетворенности покупателей. Они могут предоставлять персонализированные рекомендации, помогать в поиске товаров и обработке заказов, что создает более удобный и привлекательный опыт для покупателей.

В сфере финансов и банковского дела, чат-боты могут быть использованы для предоставления клиентам информации о банковских услугах, обработки платежей, советов по управлению финансами и т. д. Они также могут помочь в предотвращении мошенничества и обеспечении безопасности транзакций. На белорусском рынке банковских услуг ряд банков уже использует технологию чат-ботов в течение длительного периода. Среди них ОАО «Беларусбанк» (виртуальный консультант «Злата» и чат-бот в «Telegram») [4], ЗАО «Альфа-Банк» (чат-бот «Альфа-Бот») [5] и другие. К сожалению, чат-боты перечисленных банков имеют ограниченную функциональность из-за чего не могут в полной мере удовлетворить потребности клиентов. Чат-бот ЗАО «Альфа-Банк» не функционирует как полностью самостоятельный, а лишь предназначен для переадресации запроса агентам поддержки. Подобный функционал реализован и в мобильном приложении «InSync» этого банка

В области здравоохранения, чат-боты могут быть использованы для предоставления медицинской консультации и советов, записи на прием к врачу, напоминания о приеме лекарств и т. д. Они могут также помочь в обучении пациентов о заболеваниях и методах лечения. В образовании, чат-боты могут быть использованы для обучения и поддержки студентов, предоставления информации о курсах и программе обучения, помощи в выполнении заданий и т. д. Они могут также помочь в проведении онлайн-тестирования и оценке успеваемости студентов.

В целом, чат-боты имеют огромный потенциал для улучшения клиентского обслуживания, оптимизации бизнес-процессов и повышения конкурентоспособности организаций в различных отраслях бизнеса. Их использование позволяет компаниям предоставлять более быструю, удобную и

персонализированную поддержку клиентам, сокращать издержки на обслуживание и увеличивать лояльность клиентов. Таким образом, организации, которые умело используют чат-боты, могут получить значительное конкурентное преимущество на рынке.

В современном бизнесе наблюдаются важные тенденции и лучшие практики в области использования чат-ботов. Одной из ключевых тенденций является стремление к более персонализированному обслуживанию клиентов. Компании уделяют большое внимание созданию чат-ботов, способных адаптировать свои ответы и рекомендации под индивидуальные потребности и предпочтения каждого клиента. Это позволяет улучшить опыт взаимодействия с брендом и повысить удовлетворенность клиентов.

Второй важной практикой является мультиканальность чат-ботов. Они становятся все более доступными, позволяя клиентам общаться с ними не только через веб-сайт или мобильное приложение, но и через мессенджеры, социальные сети и голосовые ассистенты. Это обеспечивает большую удобство и доступность для пользователей, что положительно сказывается на опыте взаимодействия с брендом.

Третья важная тенденция связана с использованием искусственного интеллекта и машинного обучения. С развитием этих технологий, чат-боты становятся все более интеллектуальными и способными к анализу контекста и обучению на основе опыта взаимодействия с пользователями. Это позволяет им предоставлять более точные и полезные ответы, что существенно повышает их эффективность.

Интеграция с другими системами компании также является важным аспектом использования чат-ботов. Они все чаще интегрируются с CRM, ERP и другими системами управления, что позволяет автоматизировать процессы работы с клиентами и повысить обслуживание. Это улучшает координацию и синхронизацию работы сотрудников, снижает вероятность ошибок и увеличивает общую производительность труда.

Использование аналитики и постоянное совершенствование чат-ботов также являются важными практиками. Компании активно анализируют данные о взаимодействии с пользователями и вносят соответствующие изменения для улучшения работы чат-ботов. Такой подход позволяет им оставаться актуальными и эффективными в условиях быстро меняющегося бизнес-окружения. В целом, текущие тенденции и лучшие практики в области использования чат-ботов в современном бизнесе направлены на создание более персонализированного, интеллектуального и эффективного обслуживания клиентов, что способствует улучшению взаимодействия с ними и повышению конкурентоспособности компаний.

Внедрение и использование чат-ботов в современном бизнесе, несомненно, приносит ценные возможности для улучшения клиентского обслуживания и оптимизации бизнес-процессов. Однако, в процессе реализации возникают ряд проблем и ограничений, с которыми сталкиваются организации. Одной из главных проблем является ограниченная функциональность некоторых чат-ботов. Они могут быть неспособны эффективно обрабатывать сложные запросы клиентов или решать проблемы, требующие человеческого вмешательства. Это может привести к недовольству клиентов и потере доверия к бренду. Решение этой проблемы заключается в использовании более продвинутых чат-ботов с поддержкой искусственного интеллекта и машинного обучения.

Недостаточная персонализация обслуживания также является проблемой, с которой сталкиваются многие организации. Стандартные ответы чат-ботов могут не учитывать индивидуальные потребности и предпочтения клиентов, что может негативно сказаться на опыте их взаимодействия с брендом. Решение этой проблемы состоит в использовании аналитики данных о клиентах для персонализации взаимодействия с ними и интеграции с другими системами компании для получения дополнительной информации о клиентах.

Также существуют проблемы с обучением и внедрением чат-ботов в бизнес-процессы. Некоторые сотрудники могут испытывать трудности при освоении новой технологии, что может замедлить процесс внедрения. Решение этой проблемы заключается в проведении обучающих программ для сотрудников и разработке документации по использованию чат-ботов. Безопасность и конфиденциальность данных также являются важными аспектами при использовании чат-ботов. Страх клиентов относительно утечки их персональной информации могут препятствовать успешному внедрению этой технологии. Решение этой проблемы состоит в разработке строгих мер безопасности и политики конфиденциальности, а также использовании защищенных каналов связи и шифрования данных.

Наконец, отсутствие человеческого фактора может быть проблемой для некоторых клиентов. Некоторые предпочитают общаться с живыми операторами, особенно в сложных ситуациях. Решение этой проблемы заключается в предоставлении возможности переключения на живое обслуживание при необходимости и обучении чат-ботов распознаванию эмоций и адекватному реагированию на них. В целом, решение проблем и ограничений в использовании чат-ботов требует комплексного подхода, который включает в себя технические, организационные и обучающие мероприятия. Только таким

образом можно обеспечить эффективное и успешное внедрение этой технологии в бизнес-процессы компании.

Для эффективного внедрения и использования чат-ботов в своей деятельности организации должны учитывать особенности своего бизнеса и потребности своей целевой аудитории. Важно начать с проведения анализа потребностей, чтобы определить, какие задачи и запросы чаще всего возникают у клиентов и сотрудников компании, и какие из них можно автоматизировать с помощью чат-бота [6]. Организации должны обучить сотрудников использованию чат-бота и интеграции его в бизнес-процессы. Это поможет сотрудникам лучше понять, как работает чат-бот, и какие задачи он может выполнять, что в свою очередь повысит эффективность его использования. Необходимо также поставить ясные цели для внедрения чат-бота и измерить свой успех по достижении этих целей. Организации должны следить за результатами с помощью аналитики и отзывов пользователей, чтобы оптимизировать работу чат-бота и улучшить качество обслуживания клиентов.

Важно также интегрировать чат-бота с другими системами компании, чтобы обеспечить более эффективное взаимодействие с клиентами и сотрудниками. Наконец, организации должны обеспечить круглосуточную поддержку пользователей и постоянно развивать и совершенствовать чат-бота на основе обратной связи и анализа данных. Соблюдение этих рекомендаций поможет организациям эффективно использовать чат-боты в своей деятельности, повысить удовлетворенность клиентов и оптимизировать бизнес-процессы.

В заключение, чат-боты представляют собой мощный инструмент для улучшения клиентского обслуживания и оптимизации бизнес-процессов в современных организациях. Внедрение чат-ботов может значительно улучшить доступность и скорость ответа на запросы клиентов, снизить нагрузку на персонал и повысить общую эффективность работы компании.

Чат-боты представляют собой мощный инструмент для современных организаций, обеспечивая эффективную коммуникацию с клиентами, оптимизацию бизнес-процессов и сбор ценных данных. Однако успешное внедрение чат-ботов требует грамотного планирования и настройки под индивидуальные потребности и особенности каждой компании. В свете быстро меняющегося бизнес-ландшафта, организации, которые осознают потенциал и преимущества чат-ботов, смогут улучшить свою конкурентоспособность и удовлетворить потребности современных потребителей.

Список использованных источников:

1. Бизнес-бот: что виртуальные ассистенты дают бизнесу в разных отраслях//sber.pro – Режим доступа: <https://sber.pro/publication/biznes-bot-cto-virtualnye-assistenty-dayut-biznesu-v-raznyh-otraslyah/>.
2. Chatbot Guide, Ally ChatBot // Chatbotguide.org. – Режим доступа: <https://www.chatbotguide.org/ally-bank-bot>
3. Киселевский О.С., Косякова Е.В. Вовлечённость и удовлетворённость персонала: взаимосвязь и организационное влияние // XXXI междунар. науч.-практ. конф. «Управление в социальных и экономических системах». Минск: Минский инновационный ун-т, 2022. С. 35–36.
4. Беларусбанк, виртуальный консультант // Belarusbank.by. – Режим доступа: <https://belarusbank.by/>
5. Альфа-банк, чат-бот // Telegram.com. – Режим доступа: https://t.me/ABBchat_bot
6. Маркетинг чат-ботов // sendpulse.com. – Режим доступа: <https://sendpulse.com/ru/support/glossary/chatbot-marketing>

UDC 004.896

USING CHATBOTS AS A TOOL TO ASSIST ORGANIZATIONS: ANALYSIS OF EFFECTIVENESS AND PROSPECTS FOR APPLICATION IN MODERN BUSINESS

Dobysch M.A.

Belarusian State University of Informatics and Radioelectronics, Minsk, Republic of Belarus

Kiselevski O.S. – PhD in Technics

Annotation. This study is dedicated to investigating the use of chatbots in the business sphere and their impact on the efficiency and competitiveness of organizations. The paper explores the fundamental principles of chatbot operation, their role in improving customer service, and optimizing business processes. The main focus is on analyzing current trends, issues, and limitations encountered by organizations in the implementation and utilization of chatbots, as well as providing recommendations for their effective deployment and usage considering the specifics of the business and target audience. The paper provides an overview of contemporary practices and trends in chatbot utilization, and analyzes their potential for enhancing the efficiency and competitiveness of organizations in the modern market environment.

Keywords. Chatbots, business, efficiency, competitiveness, principles, customer service, optimization, trends, issues, recommendations.