

Цивилизационные перемены в России. 2023. С. 100–104.
Civilizational changes in Russia. 2023. P. 100–104.

Научная статья
УДК 336

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА ДЛЯ ЦИФРОВИЗАЦИИ БИЗНЕСА

Екатерина Владимировна Хроль¹, Дарья Александровна Замотайлова²

Кубанский государственный аграрный университет им. И. Т. Трубилина,
Краснодар, Россия

¹ kat7khrol@gmail.com

² idalia@mail.ru

Аннотация. В данной статье рассматривается применение искусственного интеллекта со стороны цифрового бизнес-инструмента, а именно чат-ботов. Изучена статистика применения чат-ботов в российском бизнесе, спектр и сферы внедрения. Также выявлена эффективность внедрения запрограммированных ботов для снижения рутинных задач сотрудникам предприятий.

Ключевые слова: искусственный интеллект, чат-бот, бизнес-процесс, цифровизация, алгоритм, скрипт

Для цитирования: Хроль Е. В., Замотайлова Д. А. Использование технологий искусственного интеллекта для цифровизации бизнеса // Цивилизационные перемены в России. 2023. С. 100–104.

Scientific article

USE OF ARTIFICIAL INTELLIGENCE TECHNOLOGIES FOR BUSINESS DIGITALIZATION

Ekaterina V. Khrol¹, Daria A. Zamotailova²

Kuban State Agrarian University named after I. T. Trubilin,
Krasnodar, Russia

¹ kat7khrol@gmail.com

² idalia@mail.ru

Abstract. This article discusses the use of artificial intelligence by a digital business tool, namely chatbots. The statistics of the use of chatbots in Russian business, the spectrum and areas of implementation are studied. The effectiveness of the implementation of programmed bots to reduce routine tasks for employees of enterprises has also been revealed.

© Хроль Е. В., Замотайлова Д. А., 2023

Keywords: artificial intelligence, chatbot, business process, digitalization, algorithm, script

For citation: Khrol E. V., Zamotailova D. A. Use of artificial intelligence technologies for business digitalization // Civilizational changes in Russia. 2023. P. 100–104.

В современном мире для развития бизнеса владельцы и инвесторы все чаще прибегают к трендовым цифровым решениям. Данные решения получили популярность в последние несколько лет, ведь цифровая трансформация затронула все сферы общества в 2020 г. Теперь цифровые тренды не только двигают бизнес вперед и решают насущные проблемы, но и позволяют адекватно реагировать на изменения рынка.

Искусственный интеллект (ИИ) как технология обладает колоссальным потенциалом для развития. Главной проблемой внедрения ИИ в российский бизнес владельцы и технические директора отмечают необходимость перепрофилирования огромного числа специалистов старше 30 лет и переподготовки работников младше 30 лет.

Автоматизация выполнения второстепенных задач с помощью ИИ уже сегодня добавила успехов в некоторых спектрах бизнеса: производство и коммерция [1].

Один из инструментов развития бизнеса в цифровом пространстве, чей объем рынка вырос более чем на 90 %, являются чат-боты в социальных сетях. Основные задачи, которые решают цифровые преобразования в компании, это оцифровка бизнес-процессов. Больше применение в 2022 г. получили автоматизированные веб-приложения для поддержки пользователей – чат-боты. Запрограммированный бот общается с клиентами с помощью шаблонных сообщений. Их достаточно для ответа на частые вопросы. Чат-боты выполняют такие функции, как:

- показ и применение акций;
- принятие заявки на заказ;
- подтверждение доставки.

Чат-боты делятся по многим характеристикам на идентифицированные группы. Так, выделим основные виды, рассматриваемые далее: по степени развития разделяются на обучаемые с помощью машинного обучения, а также на работающие с определенными скриптами [3]. Обучаемые боты отличаются более умными фразами и особым функционалом: они созданы на принципах ИИ и самостоятельно пополняют свою базу знаний. По способу общения выделяют голосовые и текстовые помощники. Современные модели ИИ в определенной степени развиты, но не всегда позволяют правильно распознавать текст или голос.

В российском бизнесе чат-боты выполняют чаще всего несколько задач, а именно, увеличение продаж и снижение нагрузки на службу поддержки.

Продажи увеличиваются с помощью определенных скриптов. Клиенты хотят получить ответ как можно быстрее, поэтому боты считаются альтернативой разговора с менеджером. Не нужно ждать ответа, а также не у всех есть возможность разговаривать. Так повышается лояльность пользователей и сотрудников компании, которым не нужно отвечать на однотипные вопросы. Если же бот не смог разобраться с ситуацией, на помощь приходит менеджер [2]. Скрипты, которые прописаны для чат-ботов, основаны на техниках продаж. Пользователи намного быстрее проходят воронку продаж, потому что боты предоставляют только ту информацию, которая соответствует запросу. Пользователь выбрал пункт из списка меню бота, значит совершил действие.

Многие владельцы бизнеса заблуждаются, когда говорят о том, что чат-боты, обучаемые с помощью ИИ, смогут полностью перенять бизнес-задачи работников. Действительно, некоторые задачи алгоритмы закрывают сами, но сложные, для которых не был ранее задан алгоритм, они передают сотрудникам.

Эффективность чат-ботов своего рода уникальна. На рис. 1 изображен график с указанием сфер применения чат-ботов.



Рис. 1. График использования чат-ботов по сферам

Как видно по статистике, робот-поддержка может разрешить более 45% обращений по срочным вопросам. Такой цифровой тренд использует половина потребителей до 60 лет для совершения покупок на онлайн-платформах, что делает их идеальным дополнением к сформированной стратегии продаж.

В России отсутствует определенный стандарт для разработки и применения чат-ботов. Это большая проблема, так как во многих социальных

сетях, разрешенных на территории нашей страны, применяются также и спам чат-боты для рассылки низкосортного контента.

Сегодня боты становятся одним из главных инструментов взаимодействия с клиентами, учениками, сотрудниками и другими пользователями в силу следующих причин:

- быстрый канал взаимодействия;
- круглосуточное взаимодействие;
- оперативное решение задач;
- отсутствие человеческого фактора и ошибок;
- единое окно.

Также на рис. 2 представлена статистика преимуществ использования чат-ботов среди опрошенных пользователей социальных сетей и онлайн-продуктов.

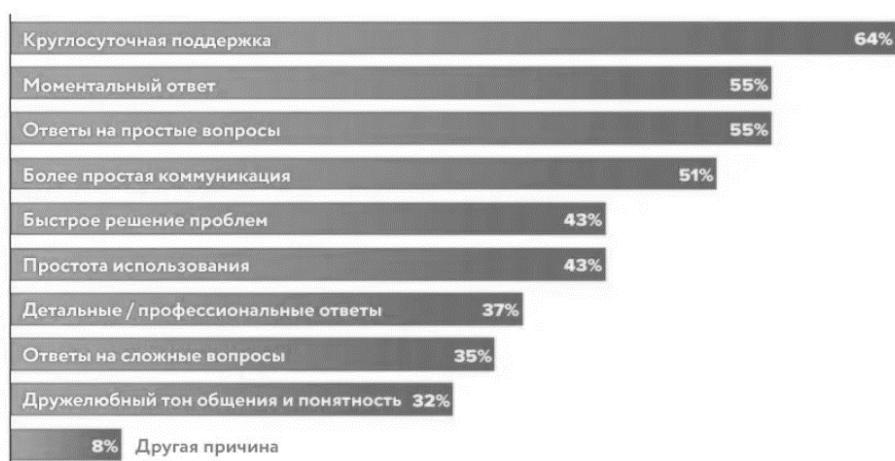


Рис. 2. Статистика преимуществ использования чат-ботов

В России нашумевшим чат-ботом является платформа электронной коммерции Ozon. Чат-бот интернет-компании сочетает в себе возможности двух видов ботов. Он работает как по скрипту, так и обучается с помощью ИИ. Клиент может выбрать пролистать скрипт с помощью кнопок или написать собственное обращение и получить ответ от бота. Так, робот может отменить заказ или отправить чек о последней покупке на онлайн-платформе.

Если робот не понимает запрос, он сразу переключается на сотрудника колл-центра Ozon. Стоит отметить, что статистика правильного запроса в текстовый робот показывает, что запрос часто неверно написан, и в 35% бот не может распознать простейшую операцию, которой был ранее обучен, и ошибочно переключает клиента на консультанта [1].

Существуют метрики для оценки чат-бота. Основные характеристики успешного чат-бота – минимум отписок, рост аудитории, релевантный контент и высокий процент вовлеченности.

Если отписок у бота будет стабильно больше, чем подписок, бот становится неэффективным. Инструмент должен быть полезным для клиента, содержать релевантный контент. Накрутка аудитории запрещена в социальных сетях и блокирует бота.

На рост аудитории влияет качество обработки запросов ботом. Чат-бот должен выполнять заявленные функции. Перед тем как запустить чат-бот в работу, его необходимо протестировать, насколько он понятен и прост в использовании. Основной ошибкой в создании чата чаще всего выступает желание реализовать все цифровые тренды сразу, что запутывает в дальнейших действиях пользователя [2]. Поскольку человек принимает решение быстро, бот должен быть настроен таким образом, чтобы не потерять клиента. Чат-боты используют 22% крупных российских ритейлеров, 14% средних и 10% малых предприятий и индивидуальных предпринимателей.

Лидерами развития технологии искусственного интеллекта в сферах бизнеса аналитики считают США и КНР. Также стоит упомянуть, что с 2019 г. Россию стали причислять к числу стран с высоким потенциалом внедрения ИИ, так как Россия следует мировым трендам автоматизации и отхода от рутинных задач сотрудниками.

Чат-боты оптимизируют бизнес-процесс общения с клиентом и в большинстве случаев повышают количество продаж. Чтобы внедрить чат-бот в свою воронку касаний, нужно исходить из принципов ведения бизнеса. Чем проще использовать бот, тем больше выгода для клиента и больше вероятность увеличения процента дохода от бизнеса, поскольку чат-боты сокращают операционные расходы на поддержку клиентов.

Список источников

1. Голованова О. С., Масюк Н. Н. Чат-бот – digital помощник рекрутера // Территория новых возможностей. 2020. № 4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/chat-bot-digital-pomoschnik-rekrutera> (дата обращения: 01.12.2022).

2. Лещенко К. Д., Замотайлова Д. А., Pereira J. P. Разработка информационной системы контроля поручений с применением чат-бота // Информационное общество: современное состояние и перспективы развития : Сборник материалов XV международного форума. Краснодар, 10–15 июля 2022 года. Краснодар : Кубанский государственный аграрный университет имени И. Т. Трубилина, 2022. С. 278–280.

3. Смирнов С. Ю. Чат-бот как средство автоматизации маркетинговых процессов // Моя профессиональная карьера. 2021. Т. 1. № 23. С. 176–178.