

УДК 004.896

Декалюк Анастасия Олеговна

Студентка

ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского»

РФ, Симферополь

СФЕРЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЧАТ-БОТОВ

Аннотация: В настоящее время использование чат-ботов стало настолько обыденным, что зачастую мы этого не замечаем. Например, с помощью голосового помощника можем запросить поиск какой-либо информации в интернете или включить музыку. Поэтому сформировался довольно обширный список сфер, в которые были успешно внедрены виртуальные помощники.

Ключевые слова: технологии, искусственный интеллект, чат-бот.

Dekalyuk Anastasiya Olegovna

Student

V.I. Vernadsky Crimea Federal University (CFU)

Russia, Simferopol

AREAS OF USE OF CHATBOTS

Abstract: Currently, the use of chatbots has become so commonplace that we often do not notice it. For example, using the voice assistant, we can request a search for some information on the Internet or turn on music. Therefore, a fairly extensive list of areas in which virtual assistants have been successfully implemented has been formed.

Keywords: chatbot, technology, artificial intelligence.

Рынок чат-ботов в России ожидает ежегодный прирост на 30% в течение ближайших трех лет. К таким выводам пришла консалтинговая компания Accenture в исследовании "Антикризисные цифровые технологии: перспективы рынка чат-ботов". Accenture выделила пять трендов, которые окажут влияние на рост рынка чат-ботов: развитие искусственного интеллекта, рост использования мессенджеров, снижение стоимости и простота разработки, взаимодействие между ботами, платежи с помощью ботов.

Одной из важнейших и основных сфер применения чат-ботов является образование. Суть ботов в представленной области заключается в получении новых знаний и закреплении пройденного материала пользователями. Были проведены некоторые исследования для определения полезности использования чат-ботов в образовательном процессе, которые показали, что большинство участников учились и воспринимали информацию так, как будто обучение шло с реальными людьми. Кроме того, изучив непосредственное общение пользователей с ботом, было выявлено, что часто появляется некая социотехническая система «пользователь-бот» в качестве системы подходов к организации труда в разрезе коммуникации человек и чат-бота. Образовательные учреждения все больше используют новые инновационные возможности для быстрой коммуникации со студентами.

Однако не все процессы могут быть переведены в чат-бот. Для эффективного обучения, информация должна быть правильно структурирована, а также сообщения не должны быть слишком объемными. Такой образовательный чат-бот поможет упростить образовательный процесс, сделать его более интерактивным и интересным, и, соответственно, повысить эффективность обучения. Еще одним преимуществом ботов в образовании является улучшение коммуникации студентов и преподавателя [1].

Так, например, чат-боты успешно используются в СПбГЭУ в качестве помощи для обеспечения студентов необходимой информацией, связанной с конкретными видами учебной деятельности. Например, один из чат-ботов помогает определить порядок написания и защиты курсовой работы, снабжает методическими материалами студентов, а также контролирует прохождение практики.

Другой интересной сферой для использования чат-ботов является культура. С их помощью становится возможным более эффективно выстраивать схемы продажи продуктов и услуг, их продвижение, а также упрощение методов коммуникации между потребителем и производителем. Создано множество ботов, целью которых является донесение краткой дозированной информации. С помощью выделения логических блоков, необходимо правильно структурировать информацию для лучшего восприятия. Например, чат-боты «Кассир» и «Администратор» могут снабжать потенциальных клиентов интересующей их информацией, такой как стоимость билетов, свободные места, время мероприятия, данные об организаторах, а также предоставление полного сопровождения зрителя до места проведения мероприятия и сбор обратной связи [2].

Чат-боты являются значимым конкурентным преимуществом из-за своей постоянной активности. Недавнее исследование Bain & Company показало, что если существует проблема с обслуживанием, независимо от цены и продукта, то покупатели предпочитают конкурентов в 4 раза чаще. Предлагается проводить опросы по потребностям покупателей и разрабатывать решения в виде чат-ботов под конкретные проблемы.

Медицина также является довольно распространенной сферой для внедрения чат-ботов различного назначения. Так называемые симптом-чекеры работают на основе автоматизированной вопросно-ответной системы, тем самым создавая подобие опросных листов. Результатом

использования такого виртуального помощника могут быть напоминания о приеме лекарств, информация о них и побочные эффекты, выявление возможных присутствующих заболеваний, однако полноценный и правильный диагноз чат-бот поставить не может, обязательно требуется консультация врача, на которую помощник может предложить записаться.

Улучшенные системы с элементами искусственного интеллекта способны подстраиваться под конкретного пользователя, собирать данные о состоянии его здоровья в анамнез, что значительно упрощает работу врача, так как среднее значение проведения опроса пациента составляет 60% от общего времени консультации, то есть приблизительно 15 минут. С использованием чат-бота это время сокращается в несколько раз, а также снижается вероятность врачебной ошибки.

Серьезным примером использования чат-ботов с искусственным интеллектом стала разработка фармацевтической компании «Герофарм» в 2020 году. Суть созданной системы диагностики «Спектограмма» заключается в выявлении нарушений речи у детей от 2 до 6 лет. Алгоритмы обрабатывают аудиофайлы речью ребенка, и, в случае нахождения отклонений, бот сообщит о необходимости посетить врача. Точность такой диагностики достигает 80% с условием качественного аудиофайла. В России такая разработка на базе искусственного интеллекта стала первой в области обнаружения дефектов речи [3].

Финансовая и банковская сфера также активно использует виртуальных помощников. Однако даже чат-боты могут ошибаться и приводить к неловким ситуациям. Так, в июне 2019 года банк «Тинькофф» запустил Олега – голосового помощника, который обучается на открытых данных. С ним случился неприятный инцидент, когда бот нагрубил клиентке. Однако, в целом, специалисты банка отмечают высокую эффективность этой технологии: чат-боты обрабатывают все клиентские запросы клиентов в текстовых каналах, решая проблемы по 35% всех

обращений. Кроме того, банк использует чат-ботов при найме сотрудников, выдавая потенциальным кандидатам логические или математические задачи. Прошедшие первый этап отбора соискатели приглашаются на интервью. А уже нанятые работники службы поддержки с помощью подобных роботов управляют расписанием своей работы.

Наблюдая за развитием технологий искусственного интеллекта, а, соответственно, и умений чат-ботов, можно заметить тенденцию «очеловечивания» ботов. На сегодняшний день, виртуальные помощники значительно упрощают некоторые аспекты жизни, помогая быстро решать возникнувшие запросы или проблемы. Практически в каждой сфере чат-боты могут найти себе применение: от технической поддержки до медицинских или сложных разговорных ботов. Несомненно, чат-боты серьезно внедрились в нашу повседневную жизнь и с каждым годом становятся все популярнее и эффективнее.

Список литературы:

1. Аристова, А.С. Использование чат-ботов в образовательном процессе / А.С. Аристова, Ю.С. Безносюк, П.К. Ведикер, Н.Е. Воронович // The 2th International Conference on Digitalization of (DSEME-2019). – Екатеринбург, 2019. – С.95-99.

2. Олешкевич, К.И. Технологии чат-ботов как современный инструмент продвижения услуг в сфере культуры / К.И. Олешкевич, В.А. Шурмакова // Scientific collection «Interconf». – 2021. – №41. – С. 173-179.

3. Герофарм, Спектрограмма [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

https://www.tadviser.ru/index.php/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B4%D1%83%D0%BA%D1%82:%D0%93%D0%B5%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B0%D1%80%D0%BC_%D0%A1%D0%BF%D0%B5%D0%BA%D1%82%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%BC%D0%B0
(дата обращения: 02.06.2021)