

05 апреля 2021

Разбираемся в многообразии чат-ботов и их функциях

Самоизоляция ускорила тренд на цифровизацию взаимодействия между людьми и компаниями. Часть этого тренда — использование чат-ботов.

Тимофей Зайцев (ГК «КОРУС Консалтинг») рассказывает, что можно автоматизировать с помощью этого инструмента уже сейчас.

Какими бывают чат-боты

Выделяют несколько основных вариантов чат-ботов. **1. Туннель общения между клиентом и менеджером** Это простейший чат-бот в мессенджере, который обеспечивает передачу сообщений. Чаще всего используется в связке с агрегатором мессенджеров (сервис для объединения диалогов из всех популярных мессенджеров) для создания омниканальной структуры и сохранения историй коммуникаций с клиентом. С помощью этого бота менеджеры смогут верно идентифицировать пользователя, который взаимодействует с компанией в разных каналах связи (телефон, сайт, почта, чат-бот и др.), и предоставить ему одинаково хороший уровень сервиса. Такие чат-боты – например, разработки от Chat2Desk, JivoSite, Calibri – широко распространены: все мы видели на сайтах всплывающее окошко чата для консультации со специалистом колл-центра. **2. Stand-alone алгоритмические боты** Работают по заранее определенному механизму и помогают записать желающих на мероприятие, собрать обратную связь или

забанить пользователей, присылающих спам в общем чате. Как правило, это самописные инструменты: любой пользователь может легко настроить его самостоятельно с помощью Telegram или соцсети «ВКонтакте». **3.**

Интеграционные чат-боты Это интерфейс для передачи и получения пользователем информации из разного рода ИТ-систем. Такой бот может предоставить номер телефона коллеги по ФИО, отправить в HR-департамент заявку на подбор сотрудника или получить информацию о клиенте из CRM-системы. Некоторые разработчики ПО встраивают его в свой продукт.

Например, «1С-Битрикс» включил подобного чат-бота в функциональность своей CRM-платформы. **4. Чат-боты с искусственным интеллектом**

Дополнены специализированными NLU-инструментами (Natural Language Understanding) для анализа и обработки естественного языка. Они работают на базе алгоритмов машинного обучения. Подобная механика заложена в чат-боте Dasha.AI: робот распознает речь клиента, переводит в текст, обрабатывает и выдает ответ.

5. Комбинированные чат-боты В разной степени сочетают все представленные типы. Как правило, это индивидуальные разработки строго под специфику бизнеса. Например, чат-бот «Сберавто» помогает с выбором и покупкой полиса ОСАГО: оформление занимает не более десяти минут, а ответы на вопросы можно получить круглосуточно. Многие банки идут дальше и развивают собственные решения и центры экспертизы, например чат-бот «Олег» от Тинькофф Банка.

Как боты общаются с человеком

1. Человек и человек Такие боты упрощают взаимодействие между людьми: умеют искать подходящие GIF-анимации и не допускать в чат случайных пользователей. Например, бот сервиса Combot проводит авторизацию

участников чатов в Telegram и исключает из них сотрудников, покинувших компанию. **2. Клиент и компания** Подобные боты создаются для автоматизации взаимодействия с клиентами, быстрого поиска информации. Разбираемся в многообразии чат-ботов и их функциях. С их помощью можно снизить загрузку сотрудников первой линии. К примеру, чат-боты компании «Яндекс.Еда» или сервиса автострахования Mafin отвечают на стандартные вопросы клиента, помогают ему заполнить заявку на услуги и предоставляют информацию о статусе заказа. Для полноты картины и сохранения истории общения чат-бот можно интегрировать с CRM. **3. Сотрудник и компания** К этому типу относятся внутренние сервисы, которые упрощают взаимодействие менеджеров с подразделениями и ИТ-системами. Практический пример: HR-бот дает сотрудникам возможность анонимно пожаловаться на руководителя, рекомендовать соискателя, получить информацию из ERP-системы или данные из CRM. Последний тип бота мы активно используем и в своей работе. С его помощью менеджеры и руководители компании оперативно получают в Telegram информацию из системы: опыт взаимодействия с потенциальным клиентом, имя ответственного менеджера, контроль открытых сделок, а также добавление новых контактов в CRM. **4. Компания и клиент** Этот чат-бот используется для продвижения мероприятий, повышения вовлеченности и сбора обратной связи. Существуют решения, способные в режиме реального времени общаться с клиентом по телефону, анализируя информацию с помощью ИИ настолько качественно, что не всегда получается отличить чат-бот от человека. Пример такого продукта — интеллектуальные роботы от компании Just AI, которые проводят маркетинговые исследования и холодные обзвоны. Подобный чат-бот часто используется во время

мероприятий: он обеспечивает регистрацию, интерактивное взаимодействие участников и даже геймификацию присутствия (путем выполнения квестов), помогает найти контакты спикеров и собирает обратную связь. Несмотря на ошибки и сложности во внедрении, чат-боты уже перешли из категории перспективных инноваций в область решений для бизнеса. По прогнозам Juniper Research, к 2022 году только банковские чат-боты помогут бизнесу экономить более \$8 млрд в год.

Что вы можете автоматизировать с помощью чат-бота уже сейчас

- **Рутинa.** Автоматизируйте повторяющиеся операции и снижайте нагрузку на менеджеров отдела продаж.
- **Коммуникация с клиентами.** Бот всегда на связи, без выходных и праздников. Возьмет на себя ответы на распространенные вопросы клиентов.
- **Рассылки.** Проводите эффективные маркетинговые кампании, отправляйте информацию клиентам в удобные для них мессенджеры.
- **Напоминания о событиях.** Вовремя информируйте клиентов о важных этапах сотрудничества — отправляйте напоминания о мероприятиях, статусы заказов, полезную информацию и многое другое.
- **Обработку повторных заказов.** Настройте чат-бот под индивидуальные бизнес-процессы вашей компании.

Перспективы ботов

По оценке Mordor Intelligence, объем мирового рынка чат-ботов в 2020 году составил \$17,17 млрд и в ближайшие шесть лет будет ежегодно прирастать

почти на 35%. Российский рынок тоже активно развивается: аналитики Accenture в исследовании «Антикризисные цифровые технологии: перспективы рынка чат-ботов» предвещают ему ежегодный прирост на 30%. Инструмент удобен и применим в совершенно разных сферах: по подсчетам аналитиков Acquire, в мире им пользуются около 1,5 млрд человек в год. Благодаря чат-ботам компании сокращают штат офис-менеджеров, HR-специалистов, сотрудников колл-центров и т.д. Позвонив в любой крупный банк, вы попадете на автоматизированного бота, который выслушает ваш запрос и постарается найти ответ в базе. Процент ошибок в их ответах все еще высок, но снижается с каждым днем — например, банку «АК Барс» удалось повысить объем автоматически обрабатываемых обращений с 20 до 50% за несколько месяцев оптимизации, в 1,5 раза разгрузить колл-центр и увеличить скорость обработки звонков. Уже через пять лет потребность в сотрудниках среднего звена (специалисты поддержки клиентов, менеджеры по продажам и секретари) значительно сократится. Владельцы бизнеса все чаще ценят умение критически мыслить, креативность и эмоциональный интеллект, отдавая рутинные задачи на выполнение автоматизированным системам. Однако до полной замены человека искусственным интеллектом еще предстоит пройти долгий путь, на протяжении которого чат-боты будут выполнять роль второго пилота. *Источник: РБК Pro*