

Боты в бизнесе: снизят затраты, увеличат прибыль

Для массовой интернет-аудитории, не имеющей свой бизнес, понятие «бот» в сознании отложилось в привязке к социальным сетям. «Да это комментарии от ботов!» - восклицаете вы, когда видите неестественную активность в комментариях.

Геополитический скандал вокруг «фабрики троллей» приближённого к Кремлю бизнесмена Евгения Пригожина закрепил понятие «боты» в сознании россиян именно в привязке к заказным комментариям под публикациями в СМИ и социальных сетях с целью повлиять на общественное мнение.

Между тем для бизнеса и ИП-шников боты значат гораздо больше. Они - важное подспорье, бизнес-инструмент, помогающий повысить производительность труда, снизить затраты и увеличить прибыль.

Бот - это программа, которая имитирует деятельность человека, заменяет человека.

Чат-бот - пожалуй, самый важный вспомогательный инструмент для бизнеса.

Это программа, которая ведёт переписку или поддерживает диалог с клиентами в чате, имитируя настоящего человека. Чат-боты могут применяться на самых разных платформах: в Telegram, Viber, VK, Facebook, на интернет-странице сайта коммерческой организации, в приложении, в колл-центрах.

Самый расхожий бот, с которым все из нас сталкиваются ежедневно - это простейший телефонный бот в колл-центрах. Например, вы звоните своему интернет-провайдеру, а там слышите: «Добрый день! Если вы наш действующий клиент - нажмите "один", если вы хотите стать нашим клиентом и оставить заявку на подключение - нажмите "два"!».

Чат-боты незаменимы в службе технической поддержки клиентов: они консультируют и анкетировать клиентов по базовым вопросам. Например, могут задать ряд ключевых вопросов и следом перенаправить вызов на живых людей из техподдержки.

Также чат-боты используются в обслуживании клиентов: например, могут принять заказ в службе доставки пиццы или забронировать номер в отеле, оформить покупку в интернет-магазине или проинформировать клиента об изменении условий тарифа мобильной связи.



Чат-боты незаменимы в информировании клиентов о чём-то важном: например, об акциях или изменении условий обслуживания. В этом случае боты обзванивают всю базу клиентов по телефону или делают рассылки в электронной почте.

Одним словом, помощник на все руки. Спектр применения чат-ботов очень широк и перечислить все их возможности в одной публикации просто невозможно.

Чат-боты могут быть примитивными и саморазвивающимися.

Примитивные чат-боты работают по чётко заданному алгоритму с простыми ответами на заранее прописанные вопросы или с простым набором функций. Примитивные боты реагируют на ключевые слова - для каждого слова или фразы для бота прописана команда. Такие боты эффективны а базовом, самом низовом уровне обслуживания клиентов.

Саморазвивающиеся чат-боты более умны, хорошо реагируют на письменную или текстовую речь клиента и могут поддерживать с собеседником диалог по широкому кругу вопросов, а также осуществлять более сложный алгоритм действий. Функция самообучения заключается в том, что бот анализирует диалог для последующего усовершенствования своих коммуникативных навыков.

Создать чат-бота помогут специализированные сервисы.

Создать чат-бота для своего бизнеса и задать ему необходимый функционал помогут специализированные сервисы по созданию ботов, коих на рынке множество - как зарубежных (для работы с интерфейсом сервиса будет необходимо знание иностранного языка), так и отечественных. Знать программирование при этом не нужно.

За собственный чат-бот придётся заплатить - ценовая вилка очень разная. Но есть и бесплатные тарифы.

Так, англоязычный Aimylogic предлагает как бесплатные боты, так и боты стоимостью от 5700 рублей в месяц (в зависимости от сложности программы).

Российский Chatgun, создающий боты для сообществ во «ВКонтакте», предоставляет услугу от 390 рублей в месяц.

Сервис Dialogflow поддерживает более 20 языков и предоставляет бесплатный тариф. Другой мультиязычный сервис, Manybot, бесплатно создаёт боты для Telegram.

Так что сервисов - на любой вкус и цвет. Только успевай задавать функциональные параметры. Но не стоит думать, что это легко: создание клиентоориентированного и качественного бота - довольно трудоёмкий процесс, к которому не стоит подходить «с кондачка».

Боты сейчас - это как мессенджеры лет так 10 назад. То есть представляют собой передовой продукт информационно-технологического развития.

Пока боты не могут осуществлять весь цикл продаж, но на обозримом горизонте мы увидим продажи и оказание услуг без участия людей на всех этапах.

Тем не менее в нестандартных ситуациях без участия живых людей не обойтись. Кроме того, общение с ботом многим клиентам не по нраву: они прерывают диалог (тем более если машина ошибается и переспрашивает, неверно распознаёт речь). Не найдя отклика от живых сотрудников службы поддержки, клиенты уходят разочарованными. Так что 100-процентного засилья ботов едва ли стоит ждать.



Автор: Алиса Беглова © SmartBabr НАУКА И ТЕХНОЛОГИИ, ИНТЕРНЕТ И ИТ, МИР 👁 2286 27.05.2019, 19:10
👍 2

URL: <https://babr24.com/?IDE=273348> Bytes: 5253 / 4895 Версия для печати

👍 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)

- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:

newsbabr@gmail.com



Автор текста: **Алиса Беглова**,
обозреватель.

На сайте опубликовано **257**
текстов этого автора.

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24_link_bot](#)

Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь

Телеграм: [@bur24_link_bot](#)

эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова

Телеграм: [@irk24_link_bot](#)

эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская

Телеграм: [@kras24_link_bot](#)

эл.почта: krsyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская

Телеграм: [@nsk24_link_bot](#)

эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин

Телеграм: [@tomsk24_link_bot](#)

эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"

Телеграм: [@babrobot_bot](#)

эл.почта: equatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)