

ЧАТ-БОТ КАК СРЕДСТВО АВТОМАТИЗАЦИИ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Копцев Павел Юрьевич

педагог дополнительного образования

Центр развития современных компетенций детей

korsev96@yandex.ru

Мичуринский государственный аграрный университет

г. Мичуринск, Россия

Харин Иван Александрович

обучающийся

Центр развития современных компетенций детей

harinivan2015@yandex.ru

Мичуринский государственный аграрный университет

г. Мичуринск, Россия

Семенцова Софья Дмитриевна

обучающаяся

Центр развития современных компетенций детей

www.sofa2004@mail.ru

Мичуринский государственный аграрный университет

г. Мичуринск, Россия

Картечина Наталья Викторовна

кандидат сельскохозяйственных наук, заведующий кафедрой

kartechnatali@mail.ru

Мичуринский государственный аграрный университет

г. Мичуринск, Россия

Аннотация. В статье рассмотрены возможности применения чат-ботов для решения задач автоматизации бизнес-процессов, а также описаны недостатки данного инструмента.

Ключевые слова: Бот, чат-бот, автоматизация бизнес-процессов.

Итак, для начала разберемся, что такое бизнес-процесс. Бизнес-процесс - это набор определенных действий, которые позволяют производить и продавать продукт, либо оказывать определенную услугу. Если детально рассматривать данные процессы, то под ними будет скрыто большое количество рутинной работы – это встречи с клиентами, обсуждение возможностей сотрудничества, обзвон клиентов, запись на прием в ручном режиме, для бухгалтера это подсчет заработной платы, налогов, отпускных, больничных и так далее, учитывая все особенности, могут возникать ошибки из-за простого человеческого фактора.

Непосредственно перед процессом автоматизации стоит рассмотреть, какие виды бизнес-процессов существуют. Перечислим 4 основные формы:

1. Основные бизнес-процессы – действия, направленные на производство продукции, оказание услуг, продажу товаров/услуг.

2. Вспомогательные бизнес-процессы – ведение бухгалтерского учета и работа с документацией.

3. Управленческие бизнес-процессы – направлены на управление деятельностью компании.

4. Развивающие – помогают улучшать технологии производства, качество работы сотрудников и качество производимых товаров или оказываемых услуг [1, 3-10].

Автоматизировать бизнес-процесс можно только при условии гарантии улучшения качества производительности труда и проведения всех необходимых процедур внедрения новшества [11].

В рамках данной статьи рассматривается использование чат-ботов для автоматизации задач основных бизнес-процессов. Что же такое чат-бот и почему он полезен в области автоматизации?

Чат-бот, по своей сути, представляет обычного пользователя социальной сети (например ВКонтакте, Facebook) или мессенджера (например Whatsapp, Telegram), но отправляя ему сообщения, их получает не живой человек, а специальная программа, которая обрабатывает полученную информацию и

выдает ответ, а также сохраняет данные о пользователе для дальнейшей связи с ним. Бот предоставляет пользователю небольшой интерфейс из набора кнопок для выполнения определенных действий. Большим плюсом является быстрый доступ клиента к боту, ведь социальные сети и мессенджеры установлены практически у каждого на смартфоне, поэтому ему не требуется скачивать дополнительное программное обеспечение.

Таким образом, боты дают возможность максимально простого и понятного способа взаимодействия между организацией и клиентом, с возможностью моментального получения обратной связи и отсутствием человеческого фактора, способного привести к ошибкам со стороны сотрудников организации. Бот сам примет нужные сведения, проверит, нет ли в них ошибок и занесет в базу данных. Сами боты в настоящий момент испытывают взрывную популярность и к настоящему моменту рынок чат-ботов в России превышает 9 миллиардов рублей по данным компании Just AI.

В настоящий момент рынок чат-ботов наиболее активно развивается в таких областях, как: госсектор, доставка еды, общепит, ритейл, туризм и гостиничный бизнес [2].

Следует рассмотреть недостатки чат-ботов как средства взаимодействия с клиентом. Здесь можно указать малый спектр возможностей в плане интерфейса, разработчику доступно 2 вида клавиатуры (ReplyKeyboard и InlineKeyboard), а также стандартное диалоговое окно пользователя, этого может быть недостаточно при необходимости совершения клиентом каких-то гибких параметров с помощью, например, ползунков.

А теперь перейдем к конкретным примерам автоматизации бизнес-процессов с помощью использования такого инструмента как чат-бот:

1. Прием заявок на запись. Зачем принимать множество звонков от клиентов и вручную составлять расписание на день, когда эту задачу может решить бот?

2. Поддержка клиентов. При оказании любой услуги у клиентов возникает масса вопросов, ответ на которые может дать виртуальный помощник, он будет делать это круглосуточно и без перерыва на обед.

3. Клиентский сервис. С помощью бота можно произвести оплату товара, услуги или приобрести некую виртуальную ценность не выходя из мессенджера.

4. Маркетинг. Как уже было сказано ранее, чат-бот способен запоминать пользователя социальной сети или мессенджера, который начал с ним общение, это позволяет в дальнейшем работать с базой клиентов, делая рассылку с различными предложениями, уведомляя их об акциях и скидках и собирая обратную связь.

Применение такого виртуального помощника, как чат-бот способно значительно упростить и автоматизировать ряд рутинных задач, которые требуют наличия большего числа сотрудников, у которых может возникать человеческий фактор, приводящий к ошибкам. Бот будет 24 часа в сутки 7 дней в неделю выполнять свои обязанности за небольшую плату для поддержки сервера, что несопоставимо меньше выплаты заработной платы для содержания сотрудников. С учетом темпов развития чат-ботов и ростом их популярности, в ближайшие годы они плотно укоренятся в жизни каждого человека и без них уже сложно будет представить свое существование.

Список литературы:

1. Гущин, В. FMCG. Как наладить бизнес-процессы, обойти конкурентов, встроиться в матрицу и закрепиться на полке / В. Гущин. - СПб.: Питер, 2019. - 84 с.

2. Чукарин, А.В. Бизнес-процессы и информационные технологии в управлении современной инфокоммуникационной компанией / А.В. Чукарин. - М.: Альпина Паблишер, 2016. - 512 с.

3. Методика определения годовой потребности кормового зерна и параметров проведения закупочных и товарных интервенций: монография / А.И. Алтухов, Т.В. Абалакина, А.А. Артыкбаева [и др.]. - Москва, 2007. – 54 с.
4. Никитин, А.В. Роль инфраструктурного обеспечения в формировании развитого рынка продовольственного зерна в России / А.В. Никитин, С.А. Жидков // Вестник Мичуринского государственного аграрного университета. - 2014. - № 6. - С. 57-61.
5. Жидков, С.А. Состояние и перспективы развития мирового рынка продовольственного зерна / С.А. Жидков, Е.А. Воронина // Вестник Мичуринского государственного аграрного университета. - 2019. - № 1. - С. 154-156.
6. Кузичева, Н.Ю. Направления повышения устойчивости развития рынка зерна / Н.Ю. Кузичева, С.А. Жидков // Никоновские чтения. - 2018. - № 23. - С. 38-40.
7. Сабетова, Л.А. Формирование и использование оборотных средств в сельском хозяйстве: монография / Л.А. Сабетова, А.В. Зюзя. - Мичуринск-наукоград РФ, 2006.
8. Лосева, А.С. Методическое обеспечение аудита материально-производственных запасов на предприятиях АПК / А.С. Лосева, И.В. Фецкович // Вестник Мичуринского государственного аграрного университета. - 2018. - № 4. - С. 206-209.
9. Лосева, А.С. Учет и аудит материально-производственных запасов в коммерческих организациях / А.С. Лосева, С.В. Мегаева // Наука и бизнес: пути развития. - 2018. - № 6 (84). - С. 117-120.
10. Ермаков, И.Л. Современные тенденции развития экономики садоводства / И.Л. Ермаков, О.В. Соколов // Вестник Мичуринского государственного аграрного университета. - 2010. - № 2. - С. 171-173.
11. Исаев, Р.А. Банк 3.0: стратегии, бизнес-процессы, инновации: Монография / Р.А. Исаев. - М.: Инфра-М, 2018. - 368 с.

**CHAT BOT AS A MEANS OF AUTOMATION OF BUSINESS
PROCESSES**

Koptsev Pavel Yurievich

additional education teacher

Center for the Development of Modern Competencies of Children

kopcev96@yandex.ru

Michurinsk State Agrarian University

Michurinsk, Russia

Kharin Ivan Alexandrovich

learner

Center for the Development of Modern Competencies of Children

xarinivan2015@yandex.ru

Michurinsk State Agrarian University

Michurinsk, Russia

Sementsova Sophia Dmitrievna

learner

Center for the Development of Modern Competencies of Children

www.sofa2004@mail.ru

Michurinsk State Agrarian University

Michurinsk, Russia

Kartechina Natalia Victorovna

Candidate of Agricultural Sciences, Head of the Department

kartechnatali@mail.ru

Michurinsk State Agrarian University

Michurinsk, Russia

Annotation. The article discusses the possibilities of using chat bots to solve problems of automating business processes, and also describes the disadvantages of this tool.

Key words: Bot, chat-bot, business process automation.