

ЧАТ-БОТ ДЛЯ БИЗНЕСА

А.А. Паньков², ученица 11 кл

Научный руководитель: Полицинская Е.В. ^{1а}, к.пед.н. доц.,

¹Юргинский технологический институт (филиал)

Национального исследовательского Томского политехнического университета,

652055, Кемеровская обл., г. Юрга, ул. Ленинградская, 26

²МБОУ «Гимназия города Юрги», 652057, Кемеровская обл., г. Юрга, ул. Московская, 48

E-mail: ^akaty@mail.ru

Аннотация: Продажи играют важную роль в жизни любой компании, независимо от ее основного профиля деятельности, во многом от них зависит конкурентоспособность фирмы. Чат-боты в современном мире стали важным инструментом стимулирования продаж. В статье рассматриваются преимущества чат-ботов для бизнеса.

Ключевые слова: чат-бот, бизнес, продвижение продаж, маркетинг

Abstract: Sales play an important role in the life of any company, regardless of its main profile of activity, the competitiveness of the company largely depends on them. Chatbots have become an important sales promotion tool in the modern world. The article discusses the benefits of chatbots for business.

Keywords: chatbot, business, sales promotion, marketing.

Компании всё чаще используют роботов для связи с клиентами: это проще и выгоднее, чем содержать штат операторов кол-центра, тратить время и деньги на обучение работников.

К тому же, как показало исследование университетов Темпл и Фудань, проведённое в 2019 году, чат-боты в четыре раза более успешны в продажах, чем неопытные работники.

Преимущества чат-ботов [1].

1. Генерировать лиды

Еще одним преимуществом чат-бота является то, что он может квалифицировать потенциальных клиентов, прежде чем отправить их агентам по продажам или в сервисную службу.

Например, допустим, у вас бизнес по продаже подарочных коробок с различными пакетами для разных случаев. Бот может спросить: "По какому случаю?", чтобы квалифицировать лид. Это сэкономит время ваших агентов, поскольку они будут знать, с кем они разговаривают и на каком этапе воронки продаж они находятся.

2. Увеличение продаж

Чат-боты могут увеличить продажи для бизнеса. Боты превращают первых посетителей сайта в новых клиентов, демонстрируя новые продукты и предлагая скидки, чтобы завлечь потенциальных клиентов.

Боты также активно отправляют уведомления посетителям сайта и помогают ускорить процесс принятия решения о покупке. Эти уведомления могут включать текущие предложения или новости о компании. Чат-боты также могут помочь клиентам найти то, что они ищут.

Один из примеров использования этого преимущества – использование чатбота в розничной торговле для предложения персонализированных рекомендаций по товарам и помощи в оформлении заказа. Чат-боты также могут продвигать посетителя дальше по воронке продаж и предлагать помощь в отслеживании доставки и другую поддержку.

3. Экономия затрат

Экономия затрат – еще одно существенное преимущество чат-бота. Он может автоматизировать повседневные задачи, которые включают в себя все – от ответов на часто задаваемые вопросы до бронирования встреч. Внедрение чат-бота гораздо дешевле, чем нанимать сотрудников для каждой задачи или создавать кросс-платформенное решение для решения повторяющихся задач.

4. Улучшает взаимодействие с клиентами

Можно использовать чат-ботов в качестве виртуальных помощников для своих клиентов. Боты предоставляют информацию в более мелких фрагментах и на основе пользовательского ввода. Это делает взаимодействие более персонализированным и конкретным. В свою очередь, клиенты с большей вероятностью останутся вовлеченными и будут лучше информированы, чем если бы они читали скучную статью из базы знаний.

5. Обеспечивает разговорный маркетинг

Еще одно преимущество чат-ботов для бизнеса заключается в том, что вы можете использовать их как часть своей маркетинговой стратегии. Маркетинговые чат-боты могут рекомендовать продукты, принимать заказы и продвигать клиентов по воронке продаж.

Можно использовать данные, собранные ботами, в маркетинговых кампаниях по электронной почте и персонализировать будущее взаимодействие с клиентами. Они также могут заполнить пробел между клиентом, проявляющим интерес к продукции, и торговым представителем, вступающим в разговор.

6. Вовлечение аудитории

Представьте себе потенциального клиента, который просматривает сайт, но не оформляет покупку. Чат-бот может появиться через определенное время и предложить использовать интерактивное вращающееся колесо со скидками и другими предложениями для посетителя. Это весело и интерактивно для пользователя.

7. Получение информации о клиенте

Еще одним преимуществом чат-бота является то, что он может собирать данные о клиенте, такие как имя, адрес электронной почты и другую информацию. Более того, чат-боты могут собирать отзывы клиентов, которые направлены на улучшение ваших продуктов и услуг в соответствии с потребностями клиентов.

8. Помощь в подборе персонала

Чат-боты могут пригодиться даже отделу кадров. С их помощью можно автоматизировать некоторые процессы подбора персонала. К ним относятся ответы на вопросы кандидатов и информирование их.

Например, допустим, идет набор сотрудников на должность представителя службы поддержки клиентов. Чат-боты могут ответить на большинство вопросов кандидатов, связанных с процессом найма. Таким образом, отдел кадров сможет сосредоточиться на других задачах, связанных с подбором персонала.

9. Снижение количества запросов к человеческим агентам

Более 87 % клиентов отмечают, что чат-боты эффективно решают их проблемы. Это одно из преимуществ чат-ботов в обслуживании клиентов - они могут значительно сократить количество запросов, поступающих к человеческим представителям.

Несмотря на то, что так существует множество преимуществ использования чат-ботов, у них есть и недостатки.

Вот три основных недостатка чат-ботов:

1. Настройка и обслуживание
2. Безэмоциональная поддержка
3. Ограниченная функциональность

Роботов можно создать несколькими способами:

– С помощью онлайн-конструктора, работающего по принципу zero-code. Для работы с ним не нужны навыки программирования. Если вам нужен стандартный робот, этот способ идеален: расходы денег и времени минимальны.

– С помощью low-code-платформы. Помощь программистов понадобится, но их работа будет несложной и быстрой.

– Заказать разработку чат-бота под ключ — например, в SberDevices [2].

Примеры готовых ботов.

Робот Макс

Его видели почти все. Макс помогает посетителям портала «Госуслуги» сориентироваться и получить нужную информацию — например, об оформлении загранпаспорта или паспорта гражданина России, вакцинации, замене водительского удостоверения. Приложение разработано совместно с Минцифры для повышения качества обслуживания населения.

YouDriveBot

Московский каршеринговый сервис YouDrive запустил бота в Telegram. Он отвечает клиентам компании на типовые вопросы, принимает отчеты о состоянии авто, помогает водителю при ДТП, угоне, эвакуации и в других сложных ситуациях.

СберКот

СберКот – проект СберБанка в соцсети ВКонтакте. Кот помогает подписчикам:

– выбрать дизайн карты и тариф,

- найти ближайшие банкоматы и отделения,
- узнать новости банка и интересные предложения,
- получить в подарок забавные стикеры.

Чат-боты — это самое быстрое средство коммуникации с брендами, объем рынка, который за последние два года вырос на 92 %. В 2020 году почти четверть покупателей использовали чат-ботов для общения с предприятиями, что на 13 % больше, чем в прошлом году [3].

Диалоговые маркетинговые инструменты используют более 40 % потребителей для совершения покупок, что делает их идеальным дополнением к вашей команде по продажам.

Таким образом, потребители могут взаимодействовать с брендами более интерактивно и легко с помощью чат-ботов. Чат-боты, по-видимому, цифровая связь, метод будущего. Ожидается, что рынок чат-ботов будет расти во всем мире.

Список используемых источников:

1. Essential Benefits of Chatbots [+ Challenges in 2023]: сайт – Электронный ресурс. – URL : <https://www.tidio.com/blog/benefits-of-chatbots/> (дата обращения 24.12.2022)
2. Алгоритм работы чат-бота: сайт – Электронный ресурс. – URL : <https://developers.sber.ru> (дата обращения 24.12.2022)
3. Поразительная статистика чат-ботов 2023: сайт – Электронный ресурс. – URL : <https://www.bloggersideas.com/ru/chatbot-statistics/> (дата обращения 24.12.2022)

ОСОБЕННОСТИ И ТRENДЫ РАЗВИТИЯ РЫНКА КИБЕРСПОРТА

Р.Д. Селиверстов, ученик 11 кл.,

Научный руководитель: Полицинская Е.В. ^{1а}, к.пед.н., доц.,

¹Юргинский технологический институт (филиал)

Национального исследовательского Томского политехнического университета,

652055, Кемеровская обл., г. Юрга, ул. Ленинградская, 26

²МБОУ «Гимназия города Юрги», 652057, Кемеровская обл., г. Юрга, ул. Московская, 48

E-mail: ^akaty031983@mail.ru

Аннотация. В статье рассматривается киберспорт как экономическое явление, анализируется его структура, основные игроки и источники их доходов.

Ключевые слова: киберспорт, компьютерные игры, команды, бизнес.

Annotation. The article considers cybersport as an economic phenomenon, analyzes its structure, main players and sources of their income.

Keywords: cybersport, computer games, teams, business.

Стремительное развитие IT-технологий затронуло все сферы нашей жизни, в том числе и экономику. Одной из составляющих цифровой экономики в России является киберспорт - командное или индивидуальное соревнование на основе видеоигр. Киберспорт стал большим бизнесом и продолжает набирать обороты. Аудитория киберспорта растет на 25 % в год, и, несмотря на свою новизну, это перспективный сектор для выгодных инвестиций (рис.1) [1].

Размер аудитории киберспорта, млн чел

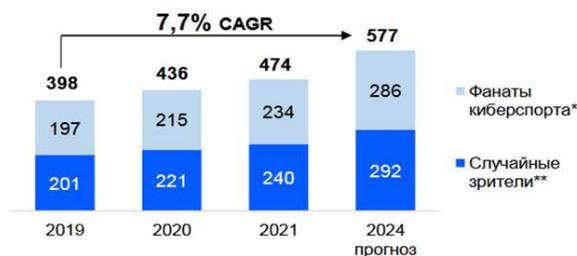


Рис. 1. Размер аудитории киберспорта, млн. чел.