

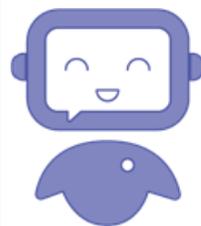
Перспективы цифровизации процессов управления.

Чат-боты в управлении типология, функционал

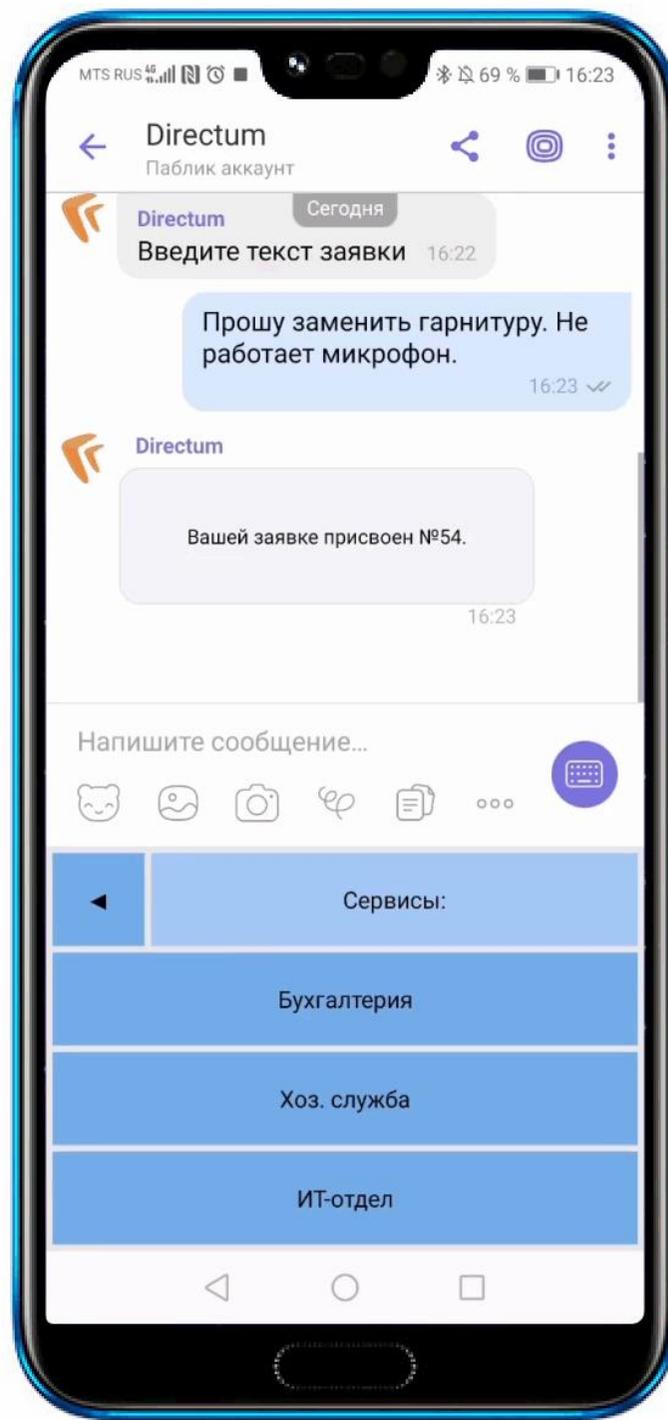


Ресурсный центр общего образования
на базе ГБДОУ детский сад №
Приморского района Санкт-Петербурга
представляет программу семинара
инновационного продук

Чат-бот



Чат-бот — робот-собеседник, который работает с клиентом 24/7 через мессенджеры



Возможности

Какими функциями обладает чат-бот



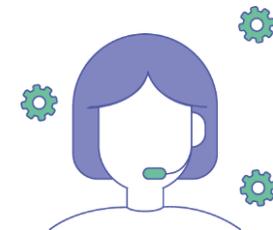
Подбирает и предоставляет
информацию
в соответствии с запросом
пользователя



Присылает
новости,
уведомления



Проводит
анкетирование,
опросы



Отвечает на
частые/стандартные
вопросы

Преимущества



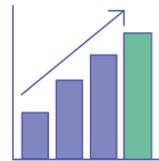
Не занимают память телефона



Работает везде: десктоп,
планшеты, телефоны.



Грузятся даже с медленным
интернетом



Современный канал
коммуникации с клиентами



Telegram

На 92% увеличился объем рынка
чат-ботов за последние пару лет

Классификация чат-ботов

По алгоритму:

- Примитивные
- Саморазвивающиеся (ИИ)

По виду:

- Кнопочный
- Текстовый

По функционалу:

- Коммуникационные
- Функциональные

Основные виды

Бот-ассистент — интегрируется с другими платформами и помогает пользователю решать сразу несколько задач, такие как поиск в Google, установка напоминаний, отбор новостей

Чат-бот для поддержки — помогает в вопросах использования продукта или услуги

Бот-информатор — отвечает на запросы, предоставляет информацию, документы и т.п.

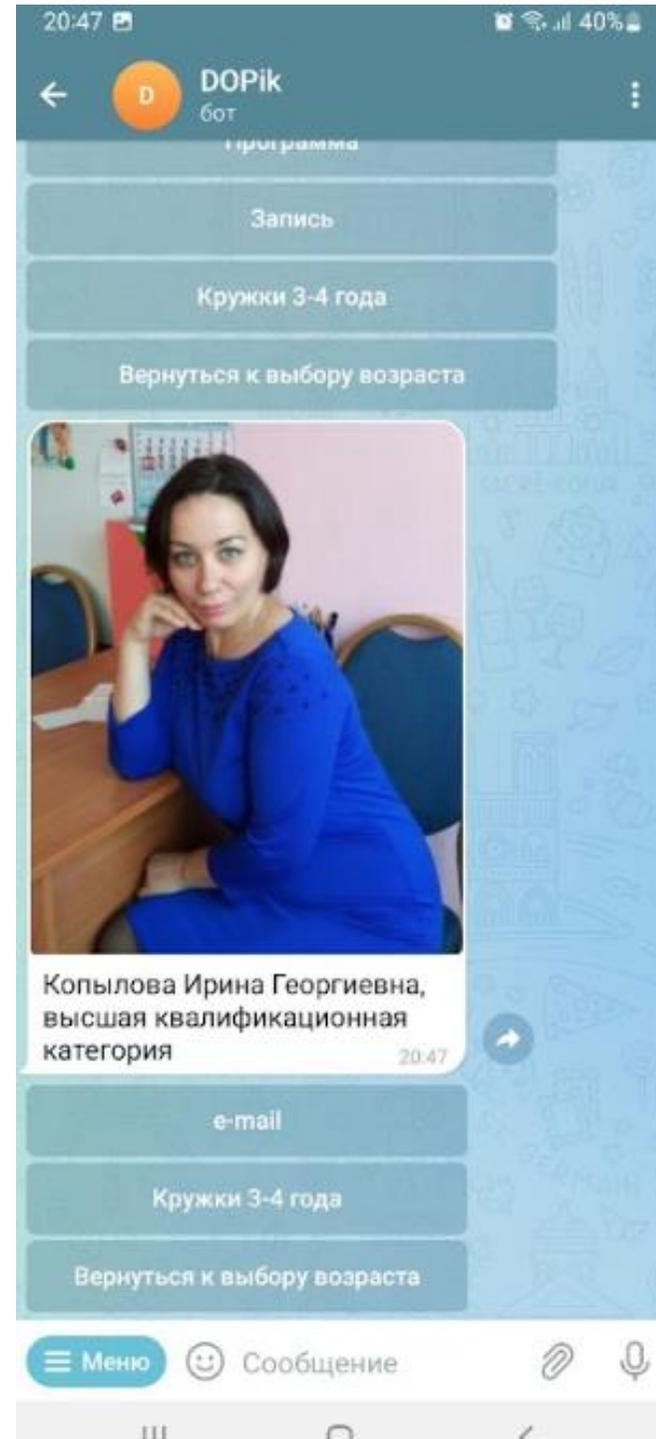
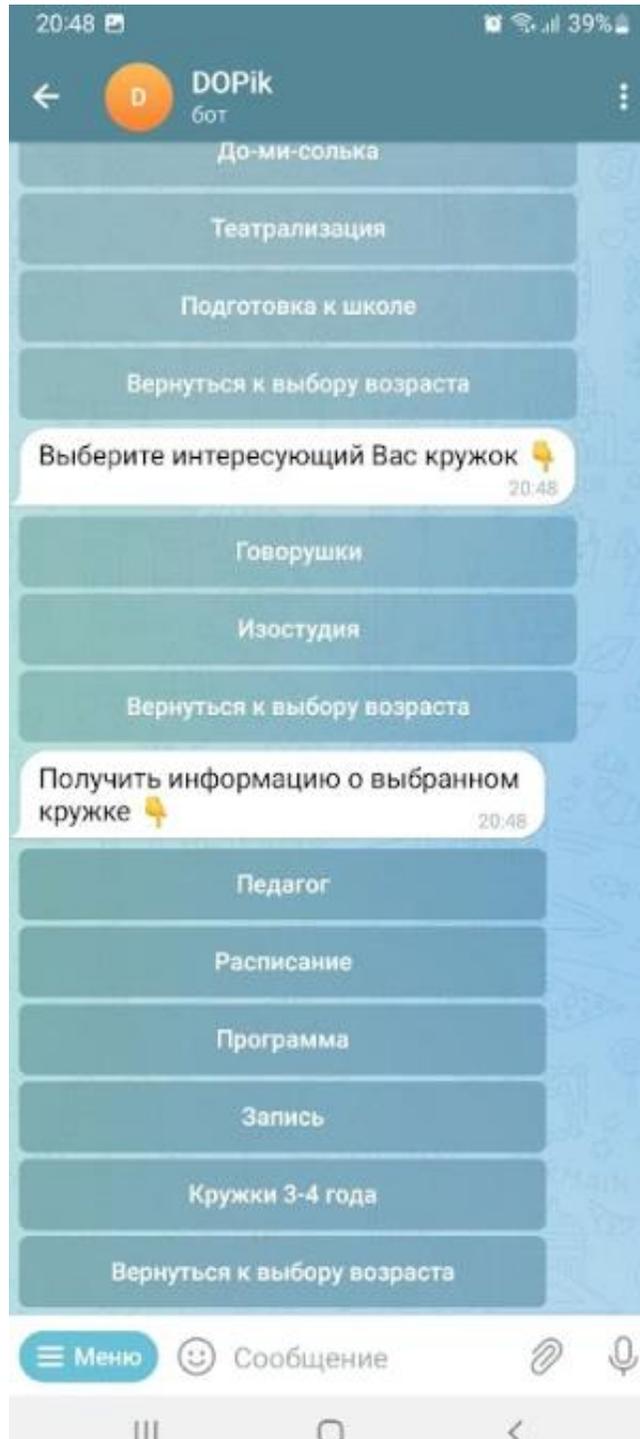
Чат-бот для продаж — консультирует покупателей и помогает им подобрать нужный товар, уведомляет о статусе заказа, рассказывает об акциях и скидках

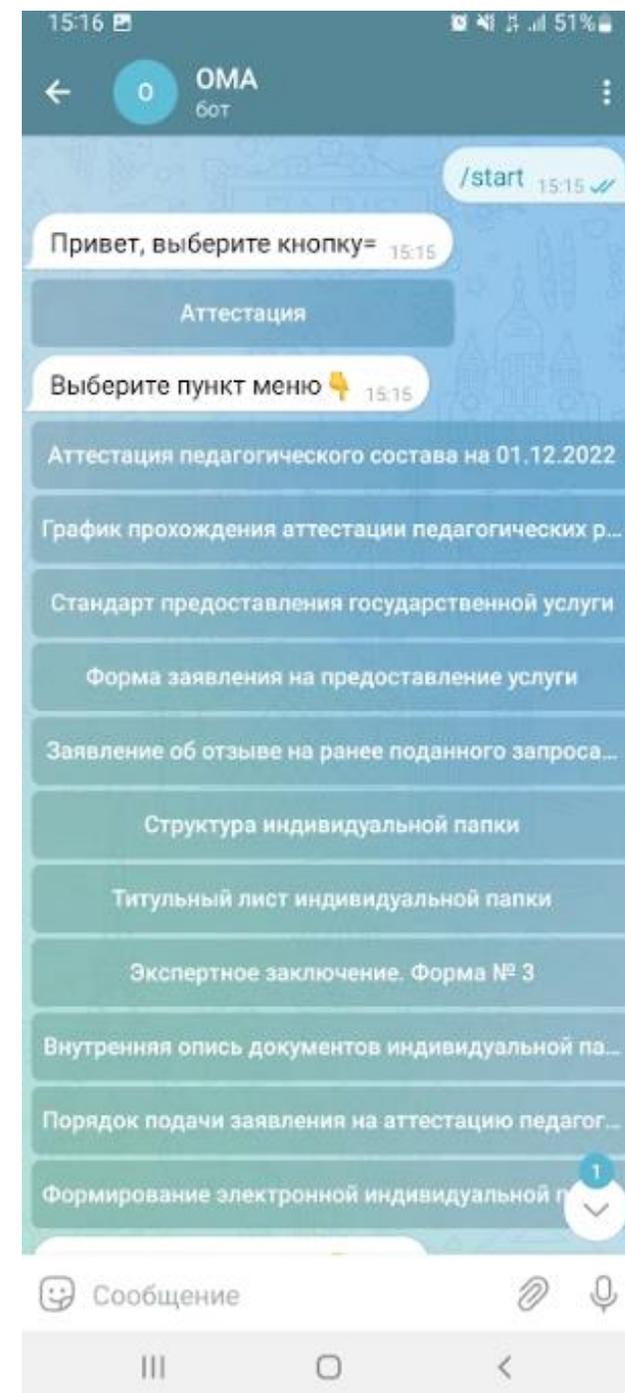
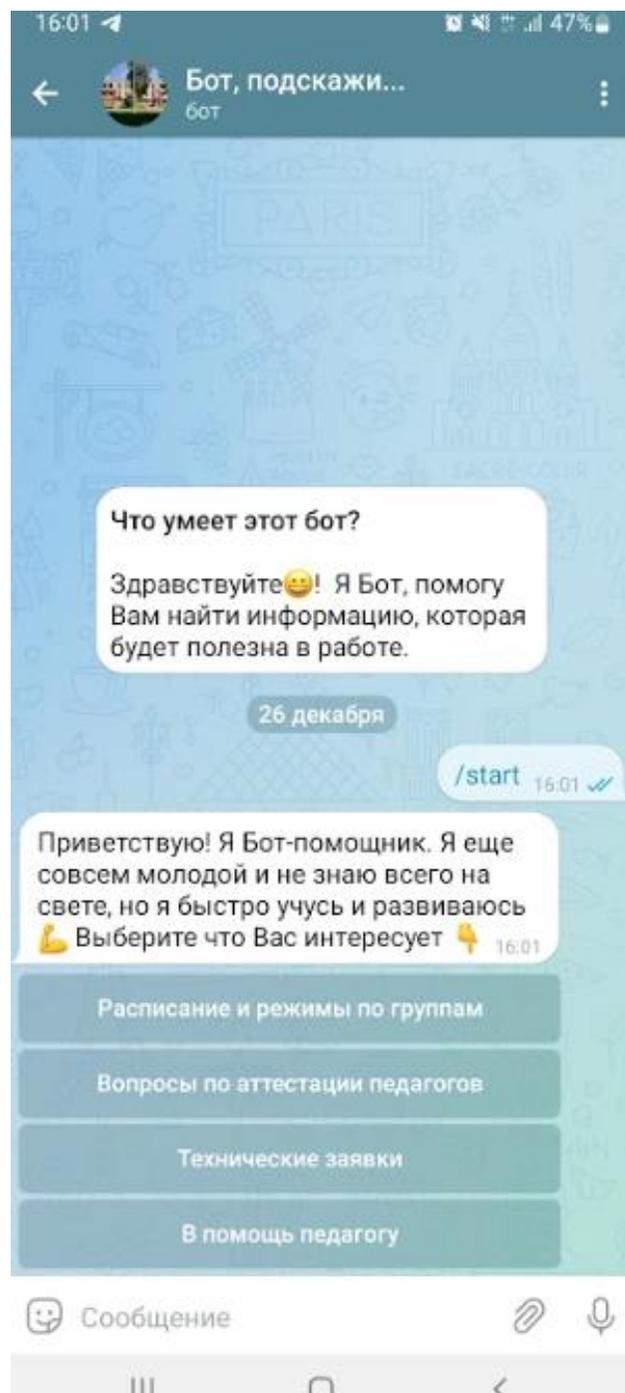
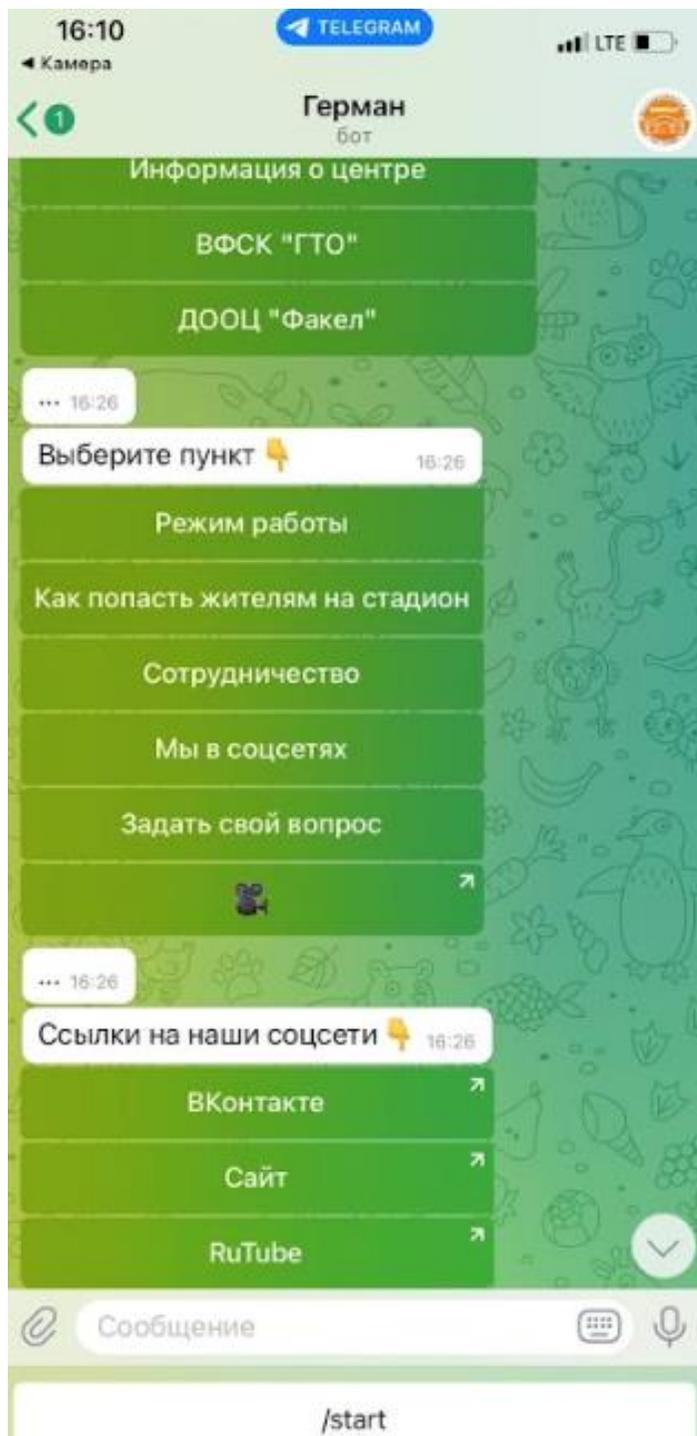
Лид-бот — собирает данные посетителей сайта, предлагает записаться на демонстрацию продукта

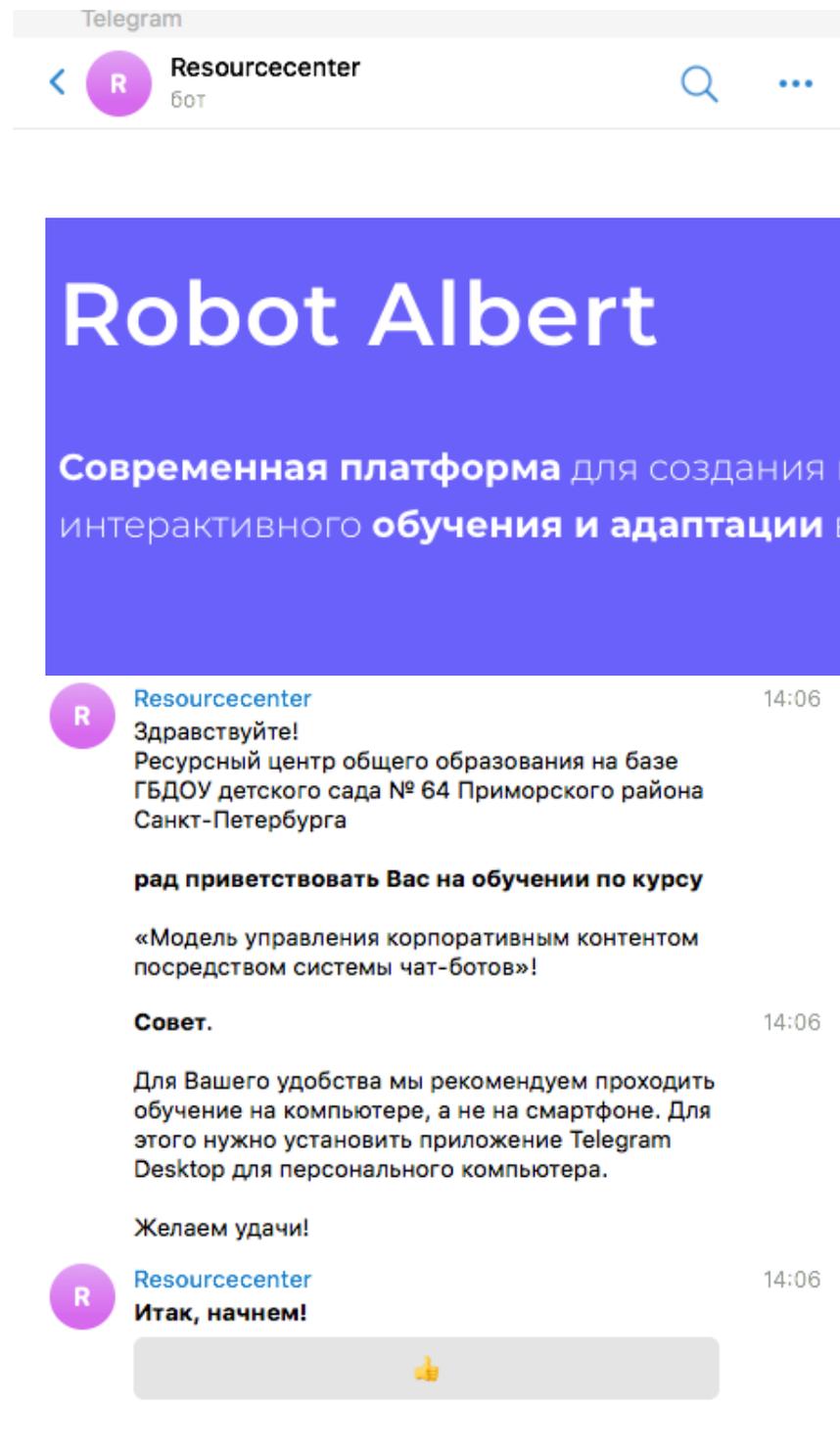
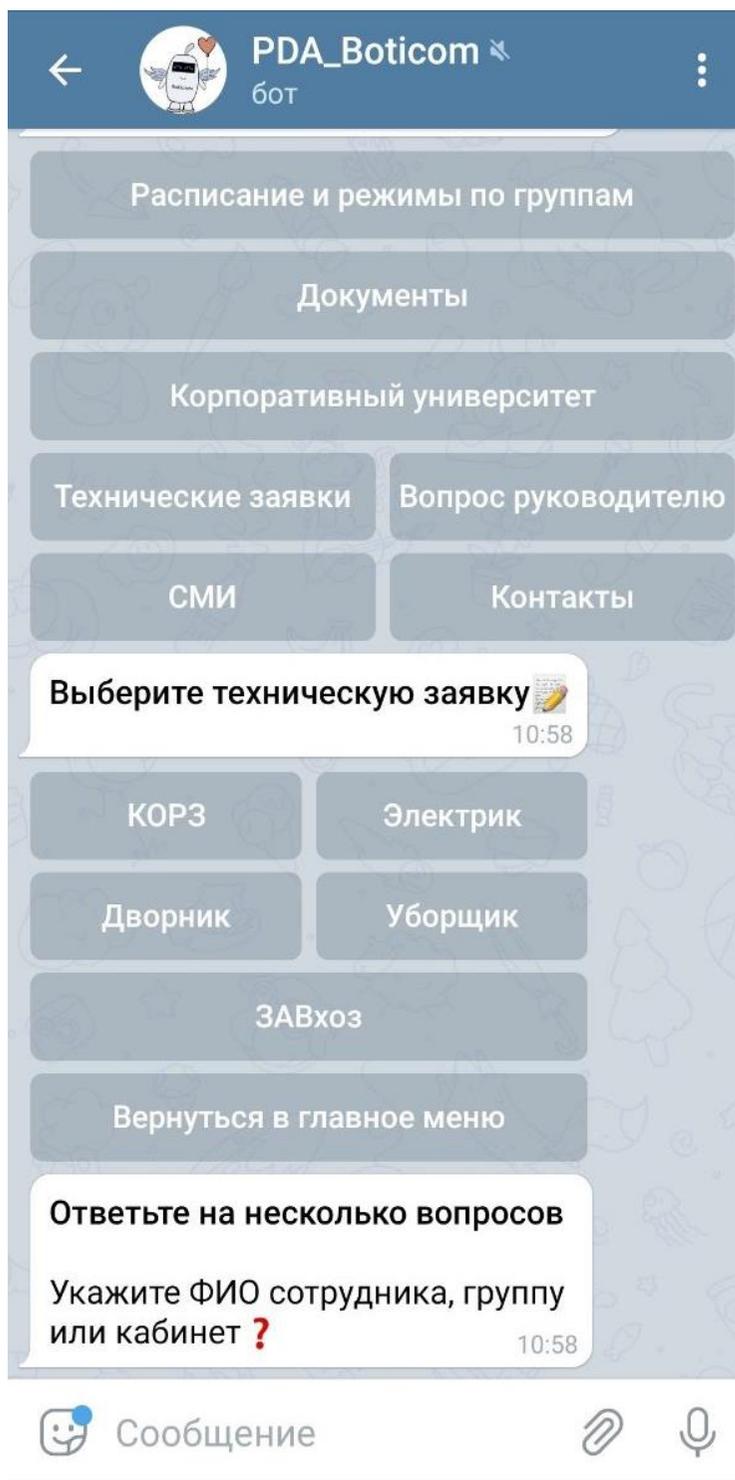
Транзакционный бот — выполняют различные транзакции: размещение заказа, резервирование, денежные переводы

Зачем чат-боты в управлении?

- **Доступность.** Чат-боты находятся в рабочем состоянии и пригодны к использованию в определенной целевой группе круглосуточно
- **Масштабность.** Чат-боты – отличный инструмент для обработки большого количества типовых запросов
- **Информированность.** Возможность для организации и пользователей лучше узнать и понять друг друга. Установив наиболее часто запрашиваемые в поисковике слова, можно определить, чего хотят большинство потребителей
- **Низкие расходы** на техническое обслуживание. Чат-боты позволяют организациям экономить средства и легко настраиваются под различные требования (в зависимости от используемого приложения)
- **Независимость платформы.** Чат-боты могут быть созданы на самых разных платформах, легко адаптируются и интегрируются в любой бизнес, поскольку пригодны и для специфических настроек
- **Экономия времени.** Простой и наглядный пример того, как чат-боты помогают компаниям сэкономить время – это ответы на часто задаваемые вопросы клиентов







Чат-боты в образовании

- Сбор данных
- Обратная связь
- Активное обучение
- Автоматизированная поддержка
- Коммуникация с администрацией/учителем
- Онбординг
- Загрузка материала

Проблемы и ошибки

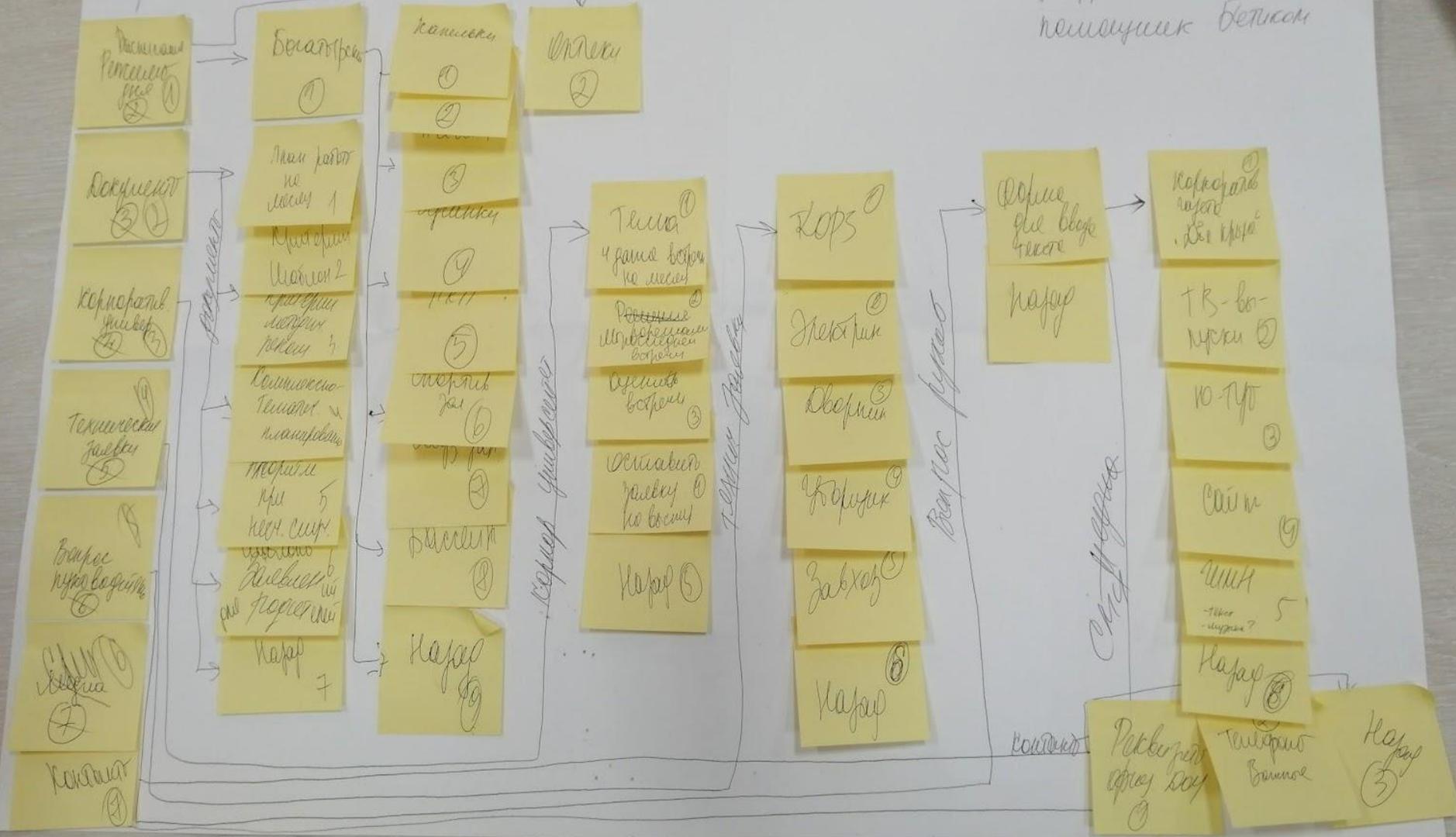
- **Ошибки при проектировании**
- **Отсутствие метрик качества чат-ботов**
- **Экономическая составляющая**
- **Тишина в чате**
- **Ошибки в общении с текстовыми ботами**
- **Нецелесообразное использование системы чат-ботов**
- **Желание всё делать самому**

Майндкарта= сценарий

- **Майндкарта - это диаграмма связей, известная также как интеллект-карта, карта мыслей или ассоциативная карта — метод структуризации концепций с использованием графической записи в виде диаграммы.**
- **Сценарий чат-бота — это логика работы бота, последовательность сообщений, которые имитируют живой диалог с пользователем и плавно продвигают его к намеченной цели. Архитектура чат-бота — это меню вместе с цепочками**

Start (начать)

Персональный
учреждает
помощник Бетсон



Смотрит курс "Эстрадный вокал"

Привет! На этот курс сейчас действует скидка 10%. Хотите оставить email, чтобы получить промокод?

Да

Нет

Просим email

Введите email в поле 😊

Введите ответ

Вводит email

Проверьте почту, промокод уже там!

Бот завершит диалог
Пользователь этого не увидит

Не отвлекаю

Не отвлекаю!
Пока вы выбираете курс, советую почитать нашу статью [«Как выбрать вокальное направление»](#)

Бот завершит диалог
Пользователь этого не увидит



Примеры компаний, которые уже выбрали чат-боты

1. **@gospublic_brander_bot** Бот «Брендер» в Телеграм. Бот дает подписчикам возможность упростить брендинг контента для паблика вашей Госорганизации
2. **@lessonDelivery_startBOT** Бот-ассистент демонстрирует базовые возможности платформы LessonDelivery. Предлагает примеры отчетов, домашних заданий, а также геймификацию в виде виртуальных "алмазов» (пример как обучать пользователей)
3. **@Grammarnazibot** Бот ищет ошибки в написании русских или английских слов
4. **@uchebo_bot** Бот, который поможет выбрать вуз, колледж или курсы в соответствии с вашими требованиями
5. **@Wikipedia_voice_bot** Бот с функцией голосового поиска по «Википедии»
6. **@mybookbot** Бот поиска книг по всему интернету на всех языках с возможностью скачивания их в формате ePub. Предлагает на выбор разные варианты книг с разными годами издания