

# Чат боты

Как правильно внедрить

---

10010111  
10R1E10M  
FOR1ECOM  
FORTECOM

Генеральный директор ООО ФортеКом  
Валиев Р.М.

27-28 октября 2022 г.

IV САММИТ ФИНАНСИСТОВ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ

# Кривая хайпа

## Hype Cycle for the Digital Workplace, 2020



[gartner.com/SmarterWithGartner](https://gartner.com/SmarterWithGartner)

Source: Gartner  
© 2020 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. Gartner and Hype Cycle are registered trademarks of Gartner, Inc. and its affiliates in the U.S.

**Gartner.**

# Преимущества

---

## Преимущества: статистика

- ◇ HubSpot<sup>1</sup>: **90%** опрошенных считают **быстрые ответы** в чате одним из **главных** факторов эффективности сервисной службы компании, а **67%** клиентов ожидают ответа уже **через 10 минут**.

---

<sup>1</sup><https://www.hubspot.com/stories/artificial-intelligence>

## Преимущества: статистика

- ◇ Chatbots magazine<sup>2</sup>: **69%** процентов потребителей любят ботов за их способность **быстро отвечать** на простые вопросы.
- ◇ Collaborative commerce<sup>3</sup>: **40%** покупателей говорят, что именно чат-боты уговорили их **на первую покупку** в интернете.

---

<sup>2</sup><https://chatbotmagazine.com/chatbot-report-2018-global-trends-and-analysis-4d8bbe4d924b?gi=cb1fa194a175>

<sup>3</sup><https://www.cossa.ru/inqoob/303860/>

## Преимущества: статистика

- ◇ HubSpot<sup>4</sup>: 40% покупателям вообще **неважно**, кто их обслуживает искусственный интеллект или живой человек, лишь бы ответы были точными и быстрыми.

---

<sup>4</sup><https://www.hubspot.com/stories/artificial-intelligence>

## Преимущества: статистика

- ◇ Uberall<sup>5</sup>: **80%** людей оценивают опыт общения с чат-ботом, как **положительный**, но **36%** потребителей все же считают, что ответы ботов нужно **доработать**.

---

<sup>5</sup><https://uberall.com/en-us/company/press-releases/study-80-of-consumers-report-chatbot-experiences-as-positive-yet-nearly-60-still-lack-strong-enthusiasm-for-the-technology-according-to-new-uberall-study>

## Преимущества: будущее

---

- ◇ Человечность и эмпатия
- ◇ Адаптация к личности пользователя
- ◇ Рекомендация следующего вопроса
- ◇ Видео-боты



# Стоимость

---

## Стоимость

**Входящий голосовой робот** — неопределенность темы обращения, а значит — тщательное обучение, множество сценариев, затраты на ASR и TTS;

**Исходящий голосовой робот** — специализированная тема, один сценарий под конкретную задачу, затраты на ASR и возможность выбрать между синтезом речи и дикторскими записями

## Стоимость

**Чат-бот для входящих текстовых обращений** — неопределенность темы, тщательное обучение, множество сценариев, но отсутствие затрат на синтез и распознавание речи;

**Текстовый бот для входящих обращений с сайта и мессенджеров** — в структуре затрат нет статьи на ASR, поэтому стоимость невелика.

# Внедрение

---

# Внедрение

## 1. ПРИОБРЕСТИ ИЛИ АРЕНДОВАТЬ ГОТОВЫЙ СЕРВИС

---

Это вариант для малого и среднего бизнеса, имеющего ограниченные временные и финансовые ресурсы и не обладающего собственным отделом разработки из трех и более человек. Готовый бот реализует типовые сценарии взаимодействия, например, оформление заказа, бронирование, HR- интервью

## 2. СОЗДАТЬ СОБСТВЕННОЕ РЕШЕНИЕ НА БАЗЕ ГОТОВОЙ ПЛАТФОРМЫ ДЛЯ РАЗРАБОТКИ ЧАТ-БОТОВ

---

Сделать бота самостоятельно или заказать разработку у профильной  
компании

# Внедрение

## 3. СДЕЛАТЬ СОБСТВЕННУЮ ДИАЛОГОВУЮ ПЛАТФОРМУ И РАЗРАБОТАТЬ БОТА «С НУЛЯ»

---

Вариант имеет смысл только в том случае, если компания планирует в дальнейшем распространять свое решение в качестве готовой платформы и/или заниматься разработкой чат-ботов на заказ . В зависимости от наличия внутри компании специалистов по технологиям NLU, ASR/TTS и др. такой проект займет от полугода до нескольких лет

## Наши контакты:

✉ [info@forte-com.ru](mailto:info@forte-com.ru)

📱 +7 (495) 410-68-56



# Подробнее про чат-ботов

Подробнее про чат ботов читайте в учебнике по цифровой трансформации<sup>6</sup>



<sup>6</sup><https://4cdto.4cio.ru/>