

ЧАТ-БОТ ЯК ЗАСІБ КОМУНІКАЦІЇ ІЗ КОРИСТУВАЧЕМ

Сальнікова Т.С.

Науковий керівник – проф., к.т.н., доц. Єгорова І.М.

Харківський національний університет радіоелектроніки
(61166, Харків, пр. Науки, 14, каф. Медіасистем та технологій,
тел: (057) 702-13-78)

e-mail: tamila.salnikova@nure.ua

Chatbots use machine learning to identify communication patterns. Through constant interaction with people, they learn to imitate real conversations and respond to verbal or written requests, helping to find answers. Due to chatbots use artificial intelligence (AI), they understand language, not just commands. Automatic communication with users is carried out using text or voice. You can just chat or discuss an important problem. In recent years, the technology of self-learning bots has been actively developing. Virtual interlocutors work with human language. Natural language processing is an acute problem of artificial intelligence.

В епоху діджиталізації в суспільстві все частіше почали користуватися інтелектуальними інтерактивними чат-ботами. Це віртуальні помічники, які знаходяться в смартфонах або комп'ютерах для того, щоб полегшити життя людині. Чат-боти можуть бути як чудовою альтернативою письмового посібника, так і додатками на основі голосу. Наприклад, Siri або Аліса – всім відомі голосові чат-боти. Більшість людей віддають перевагу отриманню повідомлення, аніж телефонуванню в службу підтримки. З «живого» чату суспільство переходить до інтелектуальних чат-ботів, які можуть виконувати безліч завдань, починаючи з бронювання столу в ресторані і запису на процедуру в салон краси до бізнес-завдань [1].

Перший чат-бот ELIZA був розроблений професором Массачусетського технологічного інституту Джозефом Вайзенбаумом в 1960-х роках. ELIZA передавала слова, введені користувачем на комп'ютер, а потім з'єднувала їх зі списком можливих сценаріїв відповідей. І тільки на початку 2016 року такі платформи як Facebook, Telegram, Viber та інші активно почали використовувати чат-боти для користувачів. З появою чат-ботів користувачі смартфонів поступово перейшли до діалогового інтерфейсу. Це інтерфейс, де не потрібно користуватися мишкою або писати повідомлення. За допомогою голосу та слуху можна відкрити будь-яку програму на телефоні, увімкнути пісню, дізнатися, яка буде погода або котра година. Чат-боти вже замінюють деякі професії: психологів, юристів, лікарів. Вони здатні на проведення консультацій з клієнтами та забезпечують їм підтримку технічного характеру. Зараз все більш розповсюдженими стають каси самообслуговування в супермаркетах, які замінюють касира.

Ще одним популярним чат-ботом вважається Google Now. Він був запущений в 2012 році в Google Inc. Він так само, як і Apple Siri, відповідає на питання, виконує дії за допомогою запитів, зроблених в наборах веб-сервісів та надає рекомендації. Google Now побудований на смартфонах і його ідея – це передбачити, що користувачу потрібно знати, перед тим як він дізнається, що хоче, та подає інформацію в зручному для читання форматі.

Використання компаніями чат-ботів дозволяє їм зберегти час та гроші. Використовуючи надійний чат-бот, клієнти отримують доступ до необхідної їм інформації, коли офіс співробітників закритий. Це важливий пункт, так як користувачі очікують швидкої відповіді. Власникам бізнесу необхідно платити співробітникам за сервісне обслуговування клієнтів, а чат-боти – це одноразова інвестиція, яка працює цілодобово. Проте чат-боти не мають здатності відчувати та емоційно реагувати на запити клієнтів, роботи та технології не мають душі, вони не можуть співчувати людям при вирішенні проблем/питань. Чат-боти не спроможні вловлювати настрій користувача, його бажання, це може зробити тільки спеціаліст – жива людина. Але недооцінювати чат-ботів не варто – їх використовують для «підігріву» аудиторії, залучення користувачів у взаємодію, для консультування або інформування [2].

На сьогоднішній день найсучасніша версія обслуговування клієнтів це digital chatbot, яким управляє штучний інтелект. Найближчим часом зміни чекають на call-центри, оскільки все більше компаній та людей вважають автоматизоване спілкування в чаті – найкращим засобом взаємодії з клієнтами.

Розрізняють скриптові/ненавчені чат-боти та навчені, такі, що використовують машинне навчання. По суті чат-бот представляє собою QA-system (question-answering system), що включає модуль класифікації запитань, фільтри, модуль виділення відповідей та обов'язкову базу даних. Для отримання інформації з колекцій текстових документів використовується напрям штучного інтелекту – інтелектуальний аналіз текстів (ІАТ), що вирішує задачі категоризації документів, витягу інформації та інформаційного пошуку [3]. Знання структури та методів побудови чат-ботів дозволяє більш ефективно підходити до питання створення власного чат-боту.

Література:

1. Акулич М. Чат-боты и маркетинг. Litres, 2021. 251 с.
2. Что такое чат-боты и какие они бывают. URL: <https://www.carrotquest.io/blog/chatbot-types/>.
3. Маннинг К., Рагхаван П., Шютце Х. Введение в информационный поиск. М.: И.Д. Вильямс, 2011. 528 с.