

УДК 004.773.6+004.775

7. АВТОМАТИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ И ПОДДЕРЖКИ

Кисель А.С.¹, студент гр.172303; Шишонок В.В.¹, студент гр.172303

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники¹
г. Минск, Республика Беларусь*

Ермакова Е.В. – канд. экон. наук

Аннотация. В данном исследовании рассматривается тема автоматизации обслуживания клиентов и поддержки в современном бизнесе. В работе анализируются различные аспекты автоматизации, включая преимущества, связанные с внедрением автоматизированных систем и инструментов. Рассматриваются сценарии применения автоматизации, такие как использование CRM-систем и чат-ботов. Отмечается, что важно сохранить баланс между автоматизацией и человеческим взаимодействием для обеспечения высокого качества обслуживания и удовлетворения клиентов.

Ключевые слова. Автоматизация, обслуживание клиентов, поддержка, CRM, чат-бот.

Современный бизнес все больше ориентируется на использование автоматизации для обслуживания клиентов и оказания поддержки. Автоматизация обслуживания клиентов и поддержки является ключевым фактором в достижении эффективности и конкурентоспособности компаний в сегодняшней цифровой эпохе. Она позволяет ускорить и оптимизировать процессы обслуживания, снизить затраты и предоставить клиентам более высокое качество обслуживания.

Автоматизация обслуживания клиентов и поддержки включает в себя применение технологий и инструментов для автоматического выполнения задач, связанных с обслуживанием клиентов и предоставлением поддержки. Существуют различные инструменты для поставленных целей. Например, интерактивные голосовые помощники позволяют клиентам взаимодействовать с компанией с помощью голосовых команд и речевых запросов. Также широкое применение нашли чат-боты. Это программные агенты, которые могут автоматически отвечать на вопросы клиентов и предоставлять информацию через чат-интерфейс. Помимо интерактивного взаимодействия «вопрос-ответ» система может автоматически создавать и отправлять уведомления. Например, для уведомления о статусе заказов, изменениях в услугах или других важных событиях.

Самым главным помощником бизнеса в интернете является CRM-система. CRM (Customer Relationship Management) системы представляют собой программные инструменты, разработанные для управления взаимоотношениями с клиентами. Они позволяют организациям эффективно управлять и анализировать информацию о клиентах, автоматизировать процессы продаж, маркетинга и обслуживания клиентов, а также повышать уровень обслуживания и удовлетворенность клиентов.

CRM-системы представляют централизованное хранение данных о клиентах, они позволяют хранить и организовывать информацию о клиентах в единой централизованной базе данных. Помимо этого, CRM-системы предоставляют инструменты для управления процессом продаж от начала до конца. Они позволяют отслеживать потенциальные сделки, управлять этапами продаж, назначать задачи сотрудникам, анализировать пайплайн продаж и прогнозировать результаты. CRM-системы позволяют организациям эффективно обрабатывать запросы и обращения клиентов. Они предоставляют инструменты для регистрации и отслеживания запросов, автоматической маршрутизации, управления сроками выполнения, создания базы знаний и анализа уровня обслуживания.

Интеграция автоматизированных систем с существующими инфраструктурами является важным аспектом успешной реализации автоматизации обслуживания клиентов и поддержки.

Автоматизированные системы должны быть совместимы с существующими системами и инфраструктурой компании. Это включает совместимость с программным обеспечением, аппаратным обеспечением, базами данных и протоколами коммуникации. Необходимо провести тщательный анализ требований и возможностей существующей инфраструктуры, чтобы убедиться в возможности интеграции новых автоматизированных систем.

Важным аспектом интеграции является обмен и синхронизация данных между автоматизированными системами и существующими системами. Необходимо разработать механизмы для передачи данных, обеспечивая целостность и безопасность информации. Также важно учитывать различные форматы данных и их согласование между системами.

При интеграции автоматизированных систем существенное значение имеет обеспечение безопасности данных и систем. Необходимо применять соответствующие меры для защиты

информации от несанкционированного доступа, а также обеспечить конфиденциальность и целостность данных во время передачи и хранения.

Интеграция автоматизированных систем с существующими инфраструктурами требует тщательного планирования и согласования. Важно учесть особенности и требования компании, чтобы обеспечить эффективную и бесперебойную работу автоматизированных систем в рамках существующей инфраструктуры.

В современном мире, где цифровая коммуникация играет все более важную роль, чат-боты становятся все более популярным инструментом в обслуживании клиентов. Чат-боты представляют собой компьютерные программы, способные общаться с пользователями и предоставлять информацию или решать проблемы, используя искусственный интеллект и автоматизацию. В этой статье мы рассмотрим преимущества чат-ботов по сравнению с людьми в обслуживании клиентов на основе статистических данных.

Статистика показывает, что чат-боты обеспечивают круглосуточную доступность и моментальные ответы на запросы клиентов. Отчеты свидетельствуют о том, что 85% клиентов ожидают моментального ответа на свои запросы. Чат-боты могут обрабатывать большое количество запросов одновременно, что позволяет удовлетворять потребности клиентов независимо от времени суток.

Исследования показывают, что использование чат-ботов вместо людей в обслуживании клиентов может значительно снизить затраты компании. Согласно отчетам, автоматизация с использованием чат-ботов может привести к сокращению затрат на обслуживание клиентов до 30%. Это связано с тем, что чат-боты не требуют оплаты, не имеют рабочего времени и не нуждаются в обучении. Они также способны обслуживать несколько клиентов одновременно, что позволяет сократить количество сотрудников в отделе поддержки клиентов.

Чат-боты обладают возможностью обрабатывать и анализировать большие объемы данных. Они могут автоматически извлекать информацию из базы знаний компании и предоставлять ее клиентам. По статистике, чат-боты способны обработать до 80% повторяющихся вопросов клиентов, что позволяет сотрудникам свободно заниматься более сложными и специализированными запросами.

На рисунке 1 приведена статистика использования чат-ботов и людей в различных сферах информационных технологий.

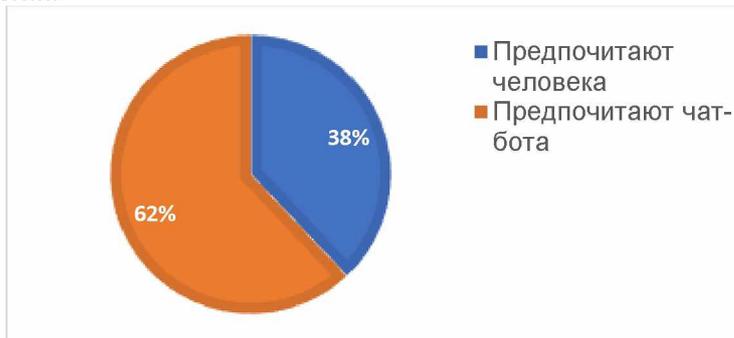


Рисунок 1 – Статистика предпочтений клиентов между человеком и чат-ботом

Однако чат-боты не могут полностью заменить людей и по некоторым вопросам клиенты хотят обращаться к реальному человеку, а не к машине. Например, в случае возникновения жалоб и претензий большая часть клиентов (72%) предпочтет реального человека. Подробнее данную статистику можно увидеть на рисунке 2.



Рисунок 2 – Предпочтение между чат-ботом и людьми по разными вопросам

есмотря на все преимущества, которые дает автоматизация систем обслуживания, они также имеют ряд недостатков. Во-первых, автоматизированные системы требуют сбора и обработки

большого объема данных, что может повлечь риск утечки или злоупотребления личной информацией клиентов. Во-вторых, существует такое понятие как алгоритмическая дискриминация. Это значит, что некоторые алгоритмы, которые используются для автоматизированных систем обслуживания, могут быть предвзятыми или дискриминированными, что может привести к неравноправному обслуживанию клиентов и нарушению этических принципов. В-третьих, данные системы ограничены в возможностях решения сложных проблем, то есть они могут хорошо справляться с простыми и стандартными запросами, но могут испытывать проблемы с более сложными или нестандартными проблемами.

Развитие автоматизации обслуживания клиентов и поддержки является одним из ключевых трендов в сфере бизнеса и технологий. С появлением новых технологий искусственного интеллекта (ИИ), машинного обучения и автоматизации процессов, компании все больше и больше применяют эти инструменты для улучшения опыта клиентов и эффективности поддержки.

Важным направлением автоматизации обслуживания клиентов является использование аналитики данных и предиктивного анализа. Компании собирают данные о своих клиентах, и на основе этих данных можно предсказать их потребности, предложить персонализированные рекомендации и предупредить о возможных проблемах. Это помогает улучшить опыт клиента и предотвратить возникновение проблем до их возникновения.

Также стоит отметить развитие голосовых помощников и устройств интернета вещей. Голосовые помощники, такие как Siri, Alexa и Google Assistant, становятся все более распространенными и используются как для персонального использования, так и в бизнесе. Они могут помочь клиентам оформить заказы, получить информацию о продуктах и услугах, а также решить некоторые проблемы без необходимости общения с живым оператором. Устройства интернета вещей, такие как умные дома и умные города, также требуют автоматизации обслуживания клиентов для управления и поддержки этих систем.

В целом, будущее автоматизации обслуживания клиентов и поддержки связано с дальнейшим развитием ИИ, машинного обучения и аналитики данных. Компании будут продолжать инвестировать и внедрять новые технологии для повышения эффективности и качества обслуживания клиентов. Ожидается, что автоматизация будет играть все более важную роль в бизнесе, особенно в сферах с большим объемом клиентского обслуживания, таких как розничная торговля, банковское дело и телекоммуникации.

Автоматизация обслуживания клиентов и поддержки представляет огромный потенциал для улучшения клиентского опыта и повышения эффективности бизнеса. При правильном подходе и балансе с человеческим фактором, автоматизация может стать сильным инструментом для компаний, помогающим им быть более конкурентоспособными и успешными на рынке.

Список использованных источников:

1. *Fortune Business Insights* [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.fortunebusinessinsights.com/chatbot-market-104673>
2. *Insider Intelligence* [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.insiderintelligence.com/insights/chatbot-market-stats-trends/>
3. *Medium Intelligence* [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://chatbotmagazine.com/brand-strategies-for-conversational-interfaces-76e64b6fce87>
4. *Statista* [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.statista.com/statistics/1256242/worldwide-chatbot-in-bfsi-revenues/>
5. *Беляцкая Т.Н. Тенденции мирового рынка электронной коммерции / Т.Н. Беляцкая // Потребительская кооперация №3, 2021. - С.44-49*
6. *Беляцкая Т.Н. Экономическое содержание и инновационный фактор развития электронных рынков / Т.Н. Беляцкая // Наука и инновации №12, 2021. - С.56-62*

UDC 004.773.6+004.775

AUTOMATION OF CUSTOMER SERVICE AND SUPPORT

Kisel A.S.¹, Shishonok V.V.¹

*Belarusian State University of Informatics and Radioelectronics,
Minsk, Republic of Belarus*

Ermakova E. V. - PhD in Economics

Annotation. This study examines the topic of automation of customer service and support in modern business. The paper analyzes various aspects of automation, including the advantages associated with the introduction of automated systems and tools. Automation application scenarios such as the use of CRM systems and chatbots are considered. It is noted that it is important to maintain a balance between automation and human interaction to ensure high quality service and customer satisfaction.

Keywords. Automation, customer service, support, CRM, chatbot.