

ВИКОРИСТАННЯ ЧАТ-БОТІВ НА ТРАНСПОРТІ

Гусаренко К.О.

Науковий консультант: Медведєв Є.П.

*Східноукраїнський національний університет
імені Володимира Даля
м. Сєвєродонецьк, Україна*

Використання чат-ботів дає безліч переваг, що робить їх дуже привабливим для ведення бізнесу, зокрема на транспорті. Причому придбання подібного чат-бота може обійтися порівняно дешево, зате згодом принесе бізнесу непомірну вигоду. Безпрограшний варіант, що саме по собі рідкість. Отже, про яку ж вигоду для транспортного бізнесу йде мова?

Збільшення прибутку. Дослідження транспортних компаній показує, що бренди ризикують втратити до 15% своїх клієнтів, якщо не будуть достатньо швидко реагувати на їх звернення та питання в соціальних мережах, месенджерах і тим більше - по телефону [1]. Чат-боти дозволяють оптимізувати обслуговування до максимального рівня.

Вони позбавляють компанії від необхідності тримати власні call-центри, а з іншого боку - суттєво збільшують охоплення аудиторії за рахунок цілодобової роботи. Алгоритм допоможе клієнту розібратися з важливими питаннями в будь-який час дня і ночі, не змушуючи його чекати і тим самим знижуючи бажання піти до конкурентів [1]. Це, звісно ж, обернеться зростанням доходів.

Зниження операційних витрат. За даними TRANSLIFE LTD., якими компанія поділилася на торішній LOGISTICS WINTER CAMP, утримання чат-ботів обходиться на 90% дешевше, ніж повноцінного call-центру. При цьому різниця між рівнями задоволеності клієнтів мінімальна і складає всього 10% [1].

Оптимізація внутрішньо-корпоративних процесів. Сфера застосування ботів не обмежується одними лише call-центрами. Вони успішно виконують і цілий спектр інших завдань, включаючи:

- збір і обробку даних про клієнтів;
- включення їх в корпоративну базу даних;
- організацію опитувань і збір відгуків про продукт компанії;
- планування і нагадування про зустрічі, поїздки.

Для малого бізнесу чат-боти також можуть бути корисні. Використовуючи їх в месенджерах, невеликі компанії можуть відмовитися від витрат на створення власного сайту або мобільного додатка. Досить завести public-акаунт в Facebook і прив'язати до нього бота - і ось вже клієнти можуть робити покупки або замовляти послуги через соціальну мережу. Основним джерелом залучення клієнтів в такому випадку стає реклама безпосередньо в Facebook [2]. Необхідність витратитися на GoogleAds та інші рекламні майданчики сильно знижується. Це в свою чергу знижує витрати власників.

В Україні одним з перших знакових прикладів застосування чат-ботів в логістиці став бот у Telegram запущений Deliveri. Віртуальний співрозмовник "Делівері" створений для швидкої допомоги клієнтам компанії і вміє:

- відслідковувати відправлення і повідомляти про їх місцезнаходження в реальному часі;
- розраховувати вартість перевезення та надавати інформацію щодо тарифів;
- замовляти адресну доставку і паркан вантажу;
- шукати представництва за назвою населеного пункту;
- підбирати найбільш цікаві акційні пропозиції.

При цьому співробітник компанії може підключається до клієнта, якщо необхідне втручання людини [3].

У чому ключова користь цього рішення для бізнесу або покупця?

Наприклад електронна транспортна накладна на різних етапах підписується вантажовідправником, вантажоодержувачем, транспортно-логістичною компанією і водієм. Так як останній найчастіше знаходиться в дорозі, єдиний зручний для нього інструмент роботи з документами - мобільний пристрій.

Пілотні проекти показали: чат-бот дуже простий у використанні. Розібратися в ньому можуть навіть водії, які раніше не користувалися мобільними додатками або месенджерами. Тобто компанії виграють двічі [2]. По-перше, не потрібно платити стільки, скільки б довелося витратити на розробку власного мобільного додатка. По-друге, ви економите на навчанні співробітників.

Також за допомогою чат-ботів можна створювати маршрути, відстежувати їх актуальність, збирати статистику перевізників на основі оцінок клієнтів і багато іншого.

У той же час важливо забезпечити оптимальну працездатність чат-бота. Тобто, програма повинна працювати швидко, без помилок і «гальм». В іншому випадку є ризик втратити клієнта. Адже нікому не сподобається, якщо при спробі прийняти замовлення програма переплутає вимоги покупця або буде відповідати з великими інтервалами.

Список літератури

1. ТЕХНОЛОГИИ СОЗДАНИЯ И ПРИМЕНЕНИЯ ЧАТ-БОТОВ - Режим доступу до ресурсу: <https://cyberleninka.ru/article/n/tehnologii-sozdaniya-i-primneniya-chat-botov>
2. Чат-боты в грузоперевозках. Мнение разработчика - Режим доступу до ресурсу: <https://logistics.ru/avtomatizaciya-logistiki-transportirovka/chat-boty-v-gruzoperevozkakh-mnenie-razrabotchika>
3. DELIVERY ЗАПУСТИЛА ЧАТ-БОТА В TELEGRAM - Режим доступу до ресурсу: <https://logistics-ukraine.com/2018/05/18/delivery-%D0%B7%D0%B0%D0%BF%D1%83%D1%81%D1%82%D0%B8%D0%BB%D0%B0-%D1%87%D0%B0%D1%82-%D0%B1%D0%BE%D1%82%D0%B0-%D0%B2-telegram/>