

УДК 004.89

Кутузов Анатолий Владимирович,
студент магистратуры 1 курса гр. ИСТмз-51,
ФГОБУ ВО «Поволжский государственный университет
телекоммуникаций и информатики»
Kutuzov Anatoly Vladimirovich,
1st year master's student of the ISTmz-51 group,
FGOBU in «Volga State University of Telecommunications,
and Informatics»

Тучкова Анна Сергеевна, ст. преподаватель,
ФГОБУ ВО «Поволжский государственный университет
телекоммуникаций и информатики»
Tuchkova Anna Sergeevna, Senior Lecture, art. Lehrer,
FGOBU in «Volga State University of Telecommunications,
and Informatics»

Секлетова Наталья Николаевна, к.п.н, доцент,
ФГОБУ ВО «Поволжский государственный университет
телекоммуникаций и информатики»
Sekletova Natalia Nikolaevna, k.p., associate,
FGOBU in «Volga State University of Telecommunications
and Informatics»

**МЕССЕНДЖЕРЫ И ЧАТ-БОТЫ.
ЭВОЛЮЦИЯ ДО ВИРТУАЛЬНЫХ ПОМОЩНИКОВ
MESSENGERS AND CHATBOTS.
EVOLUTION TO VIRTUAL ASSISTANTS**

Аннотация. В статье описывается как виртуальные помощники становятся незаменимыми в бизнесе. Справляется ли классический чат-бот с задачами ИТ-компании. Обращено внимание на возникающие проблемы в настоящем и будущем. Уделено внимание истории возникновения и развития мессенджеров и чат-ботов.

Abstract. The article describes how virtual assistants are becoming indispensable in business. It also examines whether a traditional chatbot can handle the needs of an IT company. It also addresses emerging challenges in the present and future. It also examines the history and development of instant messaging apps and chatbots.

Ключевые слова: Искусственный интеллект, мессенджеры, бизнес, коммуникации, социальные сети, чат-бот.

Keywords: Artificial intelligence, messengers, business, communications, social networks, chatbot.

Трудно себе представить, что совсем недавно, пять - шесть лет назад более половины действующих маркетологов не хотели инвестировать ресурсы в мессенджеры и чат-боты. Бизнес процветал благодаря социальным сетям. Именно социальные сети оказали значительное влияние на успех многих компаний. Ведь именно благодаря социальным сетям бизнес отслеживал своих конкурентов, привлекал клиентов, анонсировал и развивал свой бренд.



Однако вскоре стало понятно, что мессенджеры по популярности обходят крупнейшие социальные сети и чат-боты уверенно завоевывают свое место в бизнес-пространстве.

Истоки современных чат-ботов можно проследить от 1964 года, когда Джозеф Вайзенбаум в Массачусетском технологическом институте (MIT) разработал чат-бота под названием Eliza. Он использовал простые правила разговора и перефразировал фразы пользователей [1].

На протяжении многих лет создавались различные версии чат-ботов: Jabberwacky (1988), Dr._Sbaitso (1992), ALICE (1995), IBM_Watson (2011), ChatGPT (2022) и т.д.

Будущее диалоговых чат-ботов с искусственным интеллектом зависит от того, насколько хорошо реализованы следующие критерии: понимание, память, настроение, личность, непрерывность, перемена темы [2].

Но следует отметить, что уже сегодня при общении чат-бота с клиентом, последний не редко испытывает стресс, бывает, что возникает раздражительность и даже депрессия.

Бизнесу необходимо уделять внимание этому вопросу. Непрерывное развитие искусственного интеллекта сигнализирует человечеству о том, что скоро невозможно будет определить, с кем ведется диалог, кто говорит на том конце провода: человек или робот. Возможно тогда общение с чат-ботом станет более продуктивным, сбалансированным и положительным.

На первый взгляд общение в мессенджере идеальный формат. Но так ли это?

Пальму первенства в разработке первого публичного мессенджера отдают финскому программисту Яркко Ойкаринену. Именно он в 1988 году презентовал мессенджер IRC (Internet Relay Chat), в котором можно было не только обмениваться сообщениями, но и отправлять файлы.

Сегодня во всем мире огромное количество мессенджеров. Истории создания самых популярных в Российской Федерации следующие.

В ноябре 2009 года американские программисты Ян Кум и Брайан Эктон запустили WhatsApp.

В 2010 году израильские разработчики Талмон Марко и Игорь Магазинник создали Viber.

В 2013 год первую версию мессенджера Telegram представили Павел и Николай Дуровы. Появились облачные чаты, а также API для создания ботов.

Сегодня общение в мессенджерах самый популярный способ коммуникации. И действительно, мгновенный обмен сообщениями, поздравлениями, фотографиями, видео-сообщениями, упрощает жизнь людям всей планеты.

Следует обратить внимание на психологические аспекты использования человечеством мессенджеров. Живое общение между людьми теряет актуальность. В текстовом файле нет эмоций и смысл сообщения может быть искажен получателем. Это может вызвать недопонимание между собеседниками.

Тем не менее, мессенджеры стали новым инструментом в бизнесе. С помощью них удобно организовывать коммуникацию с покупателями, которые могут задать вопросы о товаре или услуге, и моментально получить ответ от менеджера или чат-бота [3].

Однако не стоит списывать со счетов социальные сети, сегодня прочные позиции занимают Facebook*, YouTube* и Instagram* (принадлежит компании Meta, которая в России с 21.03.2022 запрещена и признана экстремистской).

И все же рассмотрим преимущества мессенджеров в части использования их в бизнесе.

* Запрещено на территории РФ



Первое и самое важное - это конфиденциальность, в отличие от социальных сетей, являющихся открытыми платформами, в мессенджерах предусмотрены хранилища конфиденциальной информации, программы обмена сообщениями имеют сквозную систему шифрования.

Второе - это репутационные риски. Мгновенное текстовое и/или визуальное общение. Четкая и/или он-лайн обсуждаемая заявка клиента, быстрое и качественное выполнение запроса/задания/поручения. Форсированное устранение проблем. Все это создает для бизнеса преимущества в развитии, снижает затраты, повышает безопасность и ускоряет внедрение инновационных технологий.

И в-третьих просто удобная среда для коммуникаций.

В компаниях в сфере ИТ-бизнеса огромная клиентская аудитория, использование чат-ботов необходимо, здесь крайне важна автоматизация процессов. Это снижает нагрузку на операторов и оптимизирует внутренние процессы.

Однако задача усложняется тем, что уровень возможностей и знаний чат-бота, если можно так выразиться, должен быть выше, чем у чат-бота, скажем обслуживающего любой образовательный или социальный бизнес-объект. В ИТ-компаниях используются чат-боты на основе искусственного интеллекта, скриптовые и гибридные.

ИТ-компании развиваются в ускоренном темпе, оперируют большими объемами данных, взаимодействуют с огромным количеством компаний на рынке труда, что выдвигает эту бизнес-сферу на передовые позиции. Таким образом, искусственный интеллект чат-бота должен непрерывно актуализироваться, совершенствоваться, пополняться новыми функциями, чтобы оперативно реагировать на потребности клиентов и пользователей.

Чат-бот нового поколения – это виртуальный помощник бизнесмена, благодаря искусственному интеллекту, он обрабатывает сложные задачи и даже принимает самостоятельные решения. Общаясь с клиентом компании, он подстраивается под его заказы/заявки, предлагая персональные решения.

Выгода, которую получает бизнес от использования чат-ботов и мессенджеров бесспорна. Использование искусственного интеллекта – это автоматизация процессов, улучшение взаимодействия с клиентами и повышение эффективности работы.

Проблемы, которые человечество получает от внедрения искусственного интеллекта в повседневную жизнь тоже очевидны.

Технология развития мессенджеров и чат-ботов продолжает развиваться, решать более сложные задачи и удивлять человечество.

Список литературы:

1. Афанасьев, Н.Г. Чат-боты и их место в бизнесе [Электронный ресурс] - Электронные текстовые данные. - Режим доступа: <https://scienceforum.ru/2022/article/2018029603?ysclid=mhry9nnpo1837085367>, свободный. - Загл. с экрана.

2. Samiev, T. Эволюция чат-ботов: от ELIZA до ChatGPT [Электронный ресурс] - Электронные текстовые данные. - Режим доступа: <https://habr.com/ru/companies/timeweb/articles/704226/?ysclid=mhryy9vul9485141778>, свободный - Загл. с экрана.

3. Что такое мессенджер, для чего он нужен и какой выбрать [Электронный ресурс] - Электронные текстовые данные. - Режим доступа: <https://trends.rbc.ru/trends/social/617a68a89a79476935d1f857?from=copy>, свободный. - Загл. с экрана.

