

Богомягкова Екатерина Алексеевна,
студент магистратуры 1 курса гр. ИСТм-41,
ФГОБУ ВО «Поволжский государственный университет
телекоммуникаций и информатики», г. Самара
Bogomyagkova Ekaterina Alekseevna
1st year master's student gr. ISTm-41,
FGOBU in «Volga State University
of Telecommunications, and Informatics», Samara

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

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

**ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО ЧАТ-БОТА
ДЛЯ ОПТИМИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В АПТЕКЕ
USING AN INTELLIGENT CHATBOT TO OPTIMIZE
CUSTOMER SERVICE IN PHARMACIES**

Аннотация: В статье исследуются возможности использования интеллектуальных чат-ботов для автоматизации и повышения качества клиентского обслуживания в аптечном бизнесе. Рассмотрены основные функции чат-ботов, их преимущества, ограничения и перспективы применения.

Abstract: The article explores the use of intelligent chatbots to automate and improve customer service in the pharmaceutical business. Key functions, benefits, limitations, and future applications of chatbots are discussed.

Ключевые слова: чат-бот, фармацевтика, искусственный интеллект, автоматизация, клиентский сервис.

Keywords: chatbot, pharmacy, artificial intelligence, automation, customer service.

Искусственный интеллект (далее – ИИ) активно проникает в бизнес-процессы, трансформируя подходы к обслуживанию клиентов. В фармацевтике использование чат-ботов становится все более актуальным, обеспечивая доступ к информации и услугам 24/7.

Чат-боты способны автоматизировать рутинные задачи, такие как поиск лекарств, оформление заказов и напоминания о приеме препаратов. Их внедрение позволяет повысить удовлетворенность клиентов и оптимизировать работу аптек [1].



Основные функции чат-ботов в аптеке

1. Информация о лекарствах: предоставление данных о наличии, стоимости и аналогах.
2. Бронирование и доставка: автоматическое оформление заказов.
3. Напоминания: уведомления о приеме препаратов или необходимости пополнения запасов.
4. Консультации: ответы на типовые вопросы, такие как способы применения лекарств.
5. Управление лояльностью: предоставление информации об акциях и бонусах.

Чат-боты для аптек обладают широкими функциональными возможностями, которые существенно упрощают взаимодействие с клиентами и автоматизируют процессы. Одной из ключевых функций является предоставление информации о наличии лекарств, их стоимости и возможных аналогах. Боты интегрируются с системами учета остатков аптек, что позволяет предоставлять актуальные данные в режиме реального времени. Помимо этого, чат-боты автоматизируют процесс бронирования препаратов: они принимают запросы, оформляют заказы и уведомляют клиентов о готовности препаратов к выдаче, экономя время как сотрудников, так и посетителей.

Еще одна важная возможность – напоминания о приеме лекарств. Благодаря этой функции пользователи получают уведомления о времени приема препаратов или необходимости пополнения запасов, что особенно важно для хронических пациентов. Чат-боты также могут отвечать на типичные вопросы, связанные с фармакологией, такие как инструкции по применению, противопоказания или побочные эффекты, опираясь на базы данных.

Дополнительно чат-боты могут управлять программами лояльности, информируя клиентов о накопленных бонусах, акциях и специальных предложениях, что стимулирует их вовлеченность. В рамках телемедицины чат-боты предоставляют возможность перенаправлять клиентов к фармацевтам или врачам для детальных консультаций через встроенные чаты или видеозвонки. Таким образом, функционал чат-ботов охватывает основные потребности аптечного бизнеса, повышая эффективность обслуживания и удовлетворенность клиентов.

Чат-боты для аптек предоставляют широкий спектр функциональных возможностей, направленных на улучшение обслуживания клиентов. Во-первых, они обеспечивают быстрый и удобный поиск информации о наличии лекарств, их стоимости и возможных аналогах, интегрируясь с системами учета остатков аптек. Это позволяет клиентам получать актуальные данные в реальном времени. Во-вторых, чат-боты автоматизируют процесс бронирования: они принимают запросы, оформляют заказы и уведомляют пользователей о готовности препаратов к выдаче, тем самым сокращая время ожидания и повышая удобство обслуживания.

Кроме того, такие решения напоминают клиентам о необходимости приема препаратов, продления рецепта или покупки новых упаковок, что способствует соблюдению предписаний врачей. Также чат-боты могут предоставлять консультации по общим вопросам, связанным с фармакологией, включая инструкции по применению, противопоказания и побочные эффекты, благодаря интеграции с базами данных.

Не менее важной функцией является управление программами лояльности: боты информируют клиентов о текущих акциях, накопленных бонусах и специальных предложениях, что повышает вовлеченность и удовлетворенность пользователей. Наконец, в более сложных системах чат-боты могут перенаправлять клиентов к фармацевтам или врачам для дополнительных консультаций через встроенные чаты или видеозвонки, что особенно полезно в рамках телемедицины. Такой широкий функционал делает чат-ботов незаменимыми инструментами в аптечном бизнесе.



Несмотря на очевидные преимущества, внедрение чат-ботов сопряжено с рядом вызовов, включая необходимость соблюдения конфиденциальности данных и сложности в обработке сложных запросов. Тем не менее, развитие технологий ИИ открывает новые возможности для их адаптации в фармацевтическом бизнесе [2, 3].

Использование чат-ботов позволяет аптечным сетям оптимизировать бизнес-процессы, улучшать качество обслуживания и снижать затраты. Инвестиции в интеллектуальные технологии становятся ключевым фактором конкурентоспособности в условиях цифровой трансформации [4].

Список литературы:

1. Антонов, С. Чат-боты: современное средство автоматизации клиентского сервиса [Электронный ресурс]: Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://informburo.kz/cards/что-такое-chat-boty-i-zachem-oni-nuzhny>
2. Смыслова, Л.В. Интеллектуальные системы в фармацевтике. / [Текст]: Л. В. Смыслова. Молодой ученый, 2023. № 9 (195). С. 36-39.
3. Новые известия. «Искусственный интеллект в образовании» [Электронный ресурс]: Электрон. текстовые дан. – Режим доступа: <https://newizv.ru/news/2022-12-19/v-2023-godu-zapustyat-pilotnyuproekt-po-proverke-shkolnyh-sochineniy-neurosetyu-374250>, свободный. – Загл. с экрана.
4. Валиев А. Г., Кудряшов В. С., Фомина В. В. ЧАТ-БОТЫ КАК ЭЛЕМЕНТ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ // Ученые записки Тамбовского отделения РoCMY. 2023. №29. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/chat-boty-kak-element-sistemy-upravleniya-organizatsiey> (дата обращения: 02.12.2024).

