**Насколько потребители могут доверять «чат-ботам»**

Чтобы обеспечить высокий уровень сервиса, организации все чаще внедряют инструменты для автоматизации работы с потребителями. Один из таких инструментов — чат-боты, которые уже сегодня способны отвечать на вопросы о товаре, бронировать номера в отелях, проводить транзакции. А с появлением нейросетей смогут решать и гораздо более сложные задачи. Востребованность этой технологии доказывает и рост объема рынка чат-ботов: по прогнозам Business Insider, к 2024 году он увеличится до $9,4 млрд.

**Что такое чат-боты**

Чат-боты представляют собой компьютерные программы, способные имитировать человеческое общение. Глобально их делят на два типа:

* Декларативные

В их алгоритме прописаны ответы и действия на определенные слова-команды. Такие чат-боты используются компаниями для поддержки и обслуживания, например в качестве расширенного поисковика по сайту организации.

* Предиктивные

В таких чат-ботах широко применяется искусственный интеллект и машинное обучение. Эти программы уже представляют собой настоящих цифровых помощников, которые обучаются по мере использования, могут проводить глубокую аналитику, основываясь на данных со всего интернета, и даже учитывать контекст общения с человеком. Яркий пример такого чат-бота — ChatGPT американской компании OpenAI.

Потребители используют чат-ботов по разным причинам, наиболее распространенной из которых является получение быстрого ответа.

Для обычных людей чат-боты полезны при заказе еды, товаров или билетов на концерт. Также они помогают в решении проблем в банковском секторе, когда у клиентов возникают вопросы о балансе и транзакциях.

**Плюсы и минусы чат-ботов**

**Плюсы:**

**Выше скорость обслуживания клиентов**

Клиенты всегда ждут максимально оперативного ответа на свои обращения, и чат-боты позволяют это обеспечить

Они могут отвечать на вопросы, которые покупатели часто задают, и одновременно обрабатывать множество запросов. Это снижает нагрузку на оператора службы поддержки и сокращает среднее время ответа до нескольких секунд.

**Работает круглосуточно**

Чат-боты доступны круглосуточно и могут оперативно отвечать на запросы клиентов в любое время, даже в выходные дни.

В случае возникновения каких-либо сложных вопросов в нерабочее время, боты пришлют информацию клиентам о том, когда менеджер сможет обработать их обращение.

**Экономия ресурсов**

Чат-боты значительно экономят время и средства компании. Они могут выполнять рутинную работу, тем самым освобождая менеджеров от однотипных задач. Также боты работают без перерывов – им не требуются отпуска и больничные. И в целом использовать чат-ботов – значительно дешевле, чем нанимать на работу новых сотрудников

**Можно использовать для разных целей**

Чат-боты предоставляют целый ряд возможностей для решения различных задач в бизнесе. Ведь они умеют:

  - принимать заказы;

  - бронировать билеты и номера в отелях;

  - оказывать техническую поддержку клиентов;

  - консультировать по продукту;

  - проводить оплату и совершать денежные переводы.

**Минусы:**

**Функциональность очень ограниченна**

Самый большой недостаток чат-ботов – их способность отвечать только на те вопросы, для которых ответ был заготовлен заранее.

Если поступит вопрос, которого нет в его базе, он может долго думать и нелогично отвечать. При лучшем раскладе обращение будет переведено на сотрудника службы поддержки.

**Естественный язык чат-бот не понимает**

С чат-ботами нужно общаться на крайне простом языке, стараясь не использовать профессиональные термины и сленговые выражения. Писать также важно правильно, без сокращений и опечаток. В противном случае он просто не поймет вопроса, а клиенту придется потратить дополнительное время на его переформулирование.

Все это может вызывать у него недовольство и раздражение и в целом увеличивать скорость обработки обращений.

**Отсутствуют эмоции**

В отличие от людей, боты не наделены эмоциями, не способны к сочувствию и импровизации. А ведь понимание эмоций очень важно для построения правильного диалога с клиентом, особенно когда они обращаются в службу поддержки.

Важно отметить, что в настоящее время правовой статус «чат-ботов» законодательно не определен и нет ясности, кто несет ответственность за создание и распространение недостоверной или неточной информации, попадающей в открытые источники при использовании искусственного интеллекта. «Чат-боты» могут не отличать правду от неправды и выдавать вымышленные факты за реальные, в результате чего потребители могут получить недостоверную информацию и сделать ошибочные выводы.

Искусственный интеллект, в частности, чат-бот ChatGPT, сегодня активно используется мошенниками — в частности, при создании фишинговых писем и плагинов, ворующих данные пользователей, введение потребителей в заблуждение о цене товаров и услуг, предоставляют потребителю недостоверную или неточную информацию о товарах и услугах и тем самым вводят потребителя в заблуждение и т.д.

Как защитить себя, как потребителя от чат-ботов:

* 1. Использовать только надежные официальные ресурсы;
  2. Не переходить по ссылкам в почте и мессенджерах, не убедившись заранее в их надежности. Лучше перейдите на сайт через поисковик;
  3. Необходимо повторно проверять достоверность информации о товарах и услугах предоставляемой чат-ботом на официальных сайтах организаций, магазинов;
  4. Скептически отнеситесь к внезапным предложениям, особенно заманчиво дешевым. Перепроверьте источник, соберите на него информацию и отзывы;
  5. Проверяйте контакты и реквизиты организаций к которым собираетесь обратиться для получения услуги или покупки товаров.