

Чат боты: тренды развития цифровых коммуникаций

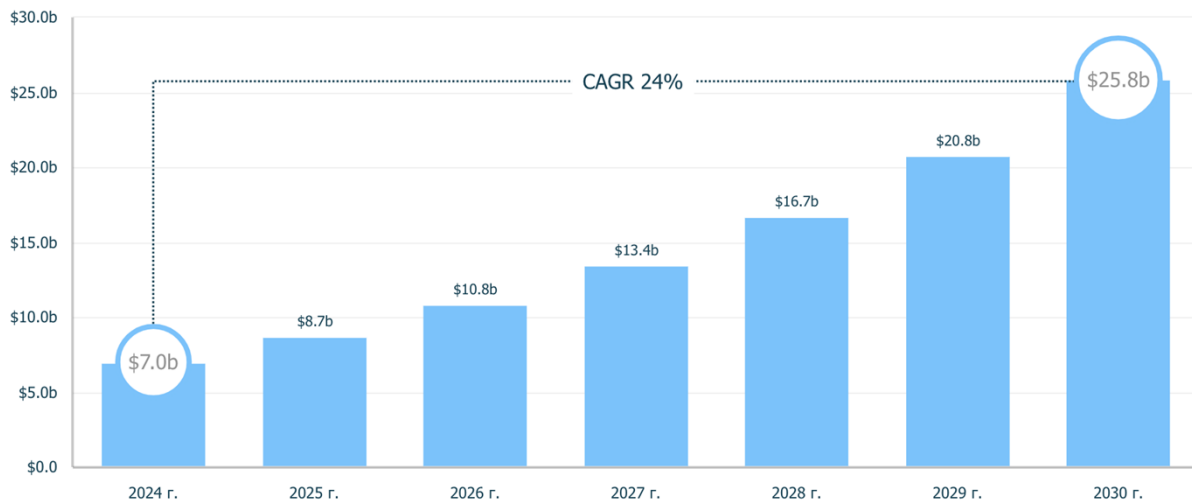
Чат-боты - один из самых быстрорастущих сегментов рынка цифровых технологий. Прогнозируемый среднегодовой темп роста, на период до 2030 года составляет 24%. Такой высокий темп роста обусловлен сочетанием рыночных факторов и значительным прогрессом в сфере искусственного интеллекта.

Благодаря прогрессу в области распознавания естественного языка стало возможным создавать чат-боты способные понимать потребителя, выявлять его запросы и предлагать адекватные сценарии решения. Это позволило организовать более эффективные коммуникации с клиентами, создавать персонализированные предложения, оптимизировать работу службы поддержки. Кроме того, применение чат-ботов позволило сделать работу с клиентами круглосуточной и устранить время ожидания ответа оператора.

Быстрый прогресс в развитии чат-ботов стал возможным благодаря широкому проникновению мессенджеров, которые используют практически 100% владельцев мобильных устройств с доступом в интернет. Кроме того, развитие онлайн-торговли в период пандемии коронавируса создало дополнительный спрос на услуги чат ботов.

Текущий объем глобального рынка чат-ботов оценивается в \$7 млрд, и благодаря исключительно высоким темпам роста может вырасти к 2030 году до \$26 млрд.

Прогноз динамики мирового рынка чатботов



Источник: Mordor Intelligence



Можно выделить несколько главных трендов развития технологии чат - ботов:

Совершенствование искусственного интеллекта делает коммуникацию с чат - ботом неотличимой от разговора с живым человеком - оператором. Это дает возможность существенно улучшить качество обслуживания.

Чат - ботов интегрируют в комплексные системы управления продажами и обеспечивают лучшее качество работы с поступающими новыми заявками, выполняют текущие задачи в соответствии с коммуникационным планом, собирают маркетинговую информацию и др.

Чат боты показали себя как исключительно эффективный инструмент сбора продуктовой аналитики. Это особенно важно для инновационных стартапов и компаний малого и среднего бизнеса.

Важно, что Россия - один из глобальных лидеров в технологиях мессенджеров и в разработке инструментария для создания чат-ботов. Благодаря широкому применению возможностей zero-кодинга разработка чат-ботов хорошо доступна малому и среднему бизнесу, что улучшает его конкурентоспособность и таким образом способствует укреплению экономического и инновационного потенциала нашей страны.