



Социологические науки

УДК 004.58

Р.Х. Багдасарян

А.А. Бортняк

В.А. Бутина

Багдасарян Рафаэль Хачикович, кандидат технических наук, доцент кафедры библиотечно-библиографической деятельности и информационных технологий Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33), e-mail: rafael_555@mail.ru

Бортняк Анастасия Александровна, студентка 4 курса группы Док/бак-18 информационно-библиотечного факультета Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33), e-mail: abortniak@mail.ru

Бутина Виолетта Александровна, студентка 4 курса группы Док/бак-18 информационно-библиотечного факультета Краснодарского государственного института культуры (Краснодар, ул. им. 40-летия Победы, 33), e-mail: butina_00@bk.ru

АСПЕКТЫ ДЛЯ РЕАЛИЗАЦИИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СИСТЕМЫ В УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЧЕРЕЗ ЧАТ-БОТ

В статье рассматриваются основные аспекты взаимодействия системы в управленческой деятельности через чат-бот.

Ключевые слова: управленческая деятельность, чат-боты, коммуникативный процесс, информационное общество, информационные системы.

R.Kh. Bagdasaryan

A.A. Bortnyak

V.A. Butina

Bagdasaryan Rafael Khachikovich, candidate of technical sciences, associate professor of department of library and bibliographic activity and information technologies of the Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy St., Krasnodar), e-mail: rafael_555@mail.ru

Bortnyak Anastasia Alexandrovna, 4nd year student of Dok/bak-18 information and Library Faculty group of the Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy St., Krasnodar), e-mail: abortniak@mail.ru

Butina Violetta Alexandrovna, 4nd year student of Dok/bak-18 information and Library Faculty group of the Krasnodar state institute of culture (33, im. 40-letiya Pobedy St., Krasnodar), e-mail: butina_00@bk.ru

ASPECTS FOR THE IMPLEMENTATION OF SYSTEM INTERACTION IN MANAGEMENT ACTIVITIES VIA A CHATBOT

The main aspects of the interaction of the system in management activities through a chatbot are considered.

Key words: management activity, chatbots, communication process, information society, information systems.

Конец XX и начало XXI века характеризуются скачком развития информационных технологий и технической революцией, которая затронула все сферы жизнедеятельности общества, создавая и интегрируя в обыденные процессы информатизированную среду.

Все это повлияло на процессы, происходящие в различных сферах человеческой деятельности (домашнее хозяйство, государственные структуры, бизнес и д.р.) [7, с. 43].

Коммуникативный процесс – один из аспектов, который непосредственно затрагивается в данной работе. Это своеобразный инновационный способ глобального пользования информацией и глубокой взаимной интеграции [6, с. 80].

В нашем информационном обществе важно уметь быстро находить нужную информацию, отделять ее от ненужной и бесполезной, вычлняя только самое необходимое, обрабатывать ее и применять [5, с. 69].

В этом пользователям и работникам помогут информационные системы и базы данных.

Информационные системы – системы, предназначенные для хранения, поиска и обработки информации, и соответствующие организационные ресурсы [1, с. 12].

Базы данных – совокупность данных, хранимых в соответствии со схемой данных, манипулирование которыми выполняют в соответствии с правилами средств моделирования данных.

Интернет является главным достижением в развитии СМИ. Интернет стал той площадкой, с помощью которой люди могут обмениваться информацией на всех уровнях (начиная от знакомств, заканчивая деловыми переписками и т.д.).

Все это послужило причиной появления чат-ботов.

Чат-боты – это небольшие программы, микроприложения, взаимодействующие с пользователем и отрабатывающие типовые процессы через системы обмена мгновенными сообщениями (мессенджеры).

Если говорить о самом популярном чат-боте, то это всплывающее окно в правом нижнем углу, в котором якобы что-то пишет оператор, но когда человек что-то спрашивает, то ему предлагается заполнить форму для связи с менеджером, и тот, скорее всего, отвечает в течение дня [9, с. 26].

В современном обществе чат-боты чаще всего требуются только для ответов на вопросы.

Через чат-бот можно проводить акции, дарить подарки, выдавать промокоды, – ыполнять простую работу, нацеленную на привлечение потребителей.

Многие пользователи, например, любят общаться не голосовыми сообщениями, а переписываться, так как это намного понятнее.

Преимущества чат-ботов:

- круглосуточная доступность;
- при правильной настройке у чат-ботов достаточно высокий уровень эффективности общения;
- большая экономичность.

На сегодняшний день активно используют машинное обучение. Они активно взаимодействуют с людьми, учатся реальным разговорам, а также улучшают навыки коммуникации.

Если говорить о практике, то чем чаще происходит коммуникация с реальным собеседником, тем лучше программа начинает понимать будущие диалоги [8, с. 18].

На сегодняшний день есть чат-боты уже изначально с заложенным алгоритмом. Такие чат-боты используются для решения обычных задач (например, оформление заявки и т.п.).

Чат-боты зачастую используют в сфере менеджмента для упрощения информирования сотрудников, а также для оптимизации внутренних процессов [4, с. 123].

Использование таких чат-ботов позволяет значительно сэкономить время на поиске информации (например, в корпоративном чате).

Основные преимущества чат-ботов в управлении:

- пользователь может получить необходимую рабочую информацию по конкретному запросу;
- пользователь не ограничен временем;
- пользователю легко пользоваться приложением;

- пользователю будет получать информацию, необходимую именно ему.

Процессы, которые присутствуют в использовании чат-ботов:

Авторизация – т. е. связь системы с пользователем. Например, вход в личный аккаунт. После чего происходит «Ввод запроса» в какой-либо форме, чат-бот понимает данный запрос и выдает информацию или отказывает в ее выдаче.

Современные чат-боты – это неотъемлемая часть технологического комплекса организации, компании. Они нужны для усовершенствования работы данной организации или предприятия.

Богданов А.А. считает, что организация – постоянный процесс внутренних изменений. Это косвенно обеспечивается чат-ботами, которые помогают оперативно следить за всеми изменениями, вовремя получать информацию, а также не тратить время на ее обработку [2, с. 34].

Именно такое развитие инновационных технологий непосредственно влияет на сферу менеджмента. Если организация или предприятие будет следовать тренду развития, внедрять новые технологии, то это даст возможность выйти на новый уровень экономической конкурентоспособности.

После того, как появились вычислительные системы, появилась проблема создания понятного интерфейса чат-ботов [3, с. 19].

Данную проблему можно рассмотреть на примере Японии. Многие системы, разработанные в Японии, до сих пор являются для многих европейцев непонятными и неэффективными. Это говорит о том, что есть такая проблема, как всеобщая доступность.

Все это может быть решено благодаря созданию чат-ботов, которые способны подстраиваться под запросы пользователей. Такие чат-боты помогают приглашать сотрудников из разных сфер деятельности, компаний или из разных стран, давая общий или персонализированный доступ к чат-боту.

Чат-боты можно разделить на определенные группы. Так, например, есть чат-боты-консультанты, продавцы, поисковые системы, а также специализированные чат-боты.

Общая классификация чат-ботов:

1. Ограниченный. Данный чат-бот взаимодействует с пользователями по определенному алгоритму.
2. Саморазвивающийся. Данный чат-бот понимает буквально весь смысл разговора.
3. Кнопочный. Для взаимодействия с таким чат-ботом пользователь придерживается определенного алгоритма действий (например, «нажмите 1, чтобы...» и т.д.).
4. Текстовый. Данный чат-бот быстро распознает слова и помогает пользователю решить поставленную задачу или проблему.
5. Коммуникационные. Такие чат-боты применяют исключительно для общения.
6. Функциональные. Такие чат-боты помогают выполнить определенные действия (например, перевести деньги, уточнить статус заказа и т.п.).

Таким образом, можно выделить общие преимущества чат-ботов.

1. *Чаты-боты* – это достаточно увлекательно. Они помогают буквально затягивать клиентов или сотрудников, тем самым повышая привлекательность и вовлеченность в работу.
2. Чаты-боты всегда обладают необходимой информацией, что снижает нагрузку на коллег по работе, а также сокращает время на поиск необходимых данных.
3. При настройке и использовании чат-ботов можно использовать метод, направленный на применение информации, указанной в корпоративном профиле сотрудника компании, и предоставлять ему различный интерфейс или подстраиваться под его местоположение, график встреч и т.д. [10, с. 45].

В заключение можно сказать, что создание чат-бота может стать важным этапом модернизации организации, компании. Это позволит перейти к более эффективной работе.

Если говорить о сфере менеджмента, то следует отметить, что с помощью чат-ботов упрощается информирование сотрудников, эффективно оптимизируются внутренние процессы предприятия, а также это позволит сэкономить время.

Все это позволит повысить эффективность всей организации в целом, сделав ее более конкурентоспособной.

Список используемой литературы:

1. *Багдасарян, Р. Х.* Влияние и роль современных информационных технологий в документообороте / Р. Х. Багдасарян, Е. С. Лосева. – Текст : непосредственный // Культура и время перемен. – 2020. – №1 (28). – С. 11-18.

2. *Лаптев, В. Н.* К вопросу повышения надежности систем сбора и хранения хронологических данных / В. Н. Лаптев, Р. Ф. Багдасарян, Ю. Н. Сопильняк [и др.]. – Текст : непосредственный // Политематический сетевой электронный научный журнал кубанского государственного аграрного университета. – 2014. – № 101. – С. 2412-2426.

3. *Атросенко, В. А.* К вопросу оценки достоверности информации для предотвращения mitm-атаки при передаче закрытой информации по открытым каналам связи / В. А. Атросенко, М. В. Руденко, Р. Х. Багдасарян [и др.]. – Текст : непосредственный // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – № 3. – С. 83.

4. *Куликова, О. М.* Роль чат-ботов в построении эффективных коммуникаций / О. М. Куликова. – Текст : непосредственный // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2020. – № 5. – С. 121-128.

5. *Лысенко, А. В.* Технологии чат-ботов в сrm-технологиях / А. В. Лысенко. – Текст : непосредственный // Карельский научный журнал. – 2019. – № 5. – С. 65-69.

6. *Матвеева, Н. Ю.* Технологии создания и применения чат-ботов / Н. Ю. Матвеева. – Текст : непосредственный // Научные записки молодых исследователей. – 2019. – № 6. – С. 77-81.

7. *Слепцова, Ю. Н.* Автоматизация маркетинговых процессов при помощи чат-бота / Ю. Н. Слепцова. – Текст : непосредственный // Научный журнал. – 2018. – № 4. – С. 42-48.

8. *Тен, В. В.* От менеджмента качества к качеству менеджмента / В. В. Тен. – Текст : непосредственный // Вестник Тамбовского государственного технического университета. – 2020. – № 4. – С. 17-21.

9. *Ураев, Т. Ю.* Классификация и методы создания чат-бот приложений / Т. Ю. Ураев. – Текст : непосредственный // International scientific review. – 2019. – № 10. – С. 24-30.

10. *Юрьева, Т. В.* Проектный менеджмент в структуре современного менеджмента / Т. В. Юрьева. – Текст : непосредственный // Управление экономическими системами. – 2019. – № 5. – С. 44-51.