

Обзор аналогов приложений по чат-ботам

Козич Полина Александровна

Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема

Студент

Лучанинов Дмитрий Васильевич

Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема

Старший преподаватель кафедры информационных систем, математики и правовой информатики

Аннотация

В данной статье представлен обзор аналогов приложений по чат-ботам. Приведено определение и виды.

Ключевые слова: чат-бот, Вконтакте, Facebook Messenger, искусственный интеллект.

Overview of applications for chat bots

Kozich Polina Alexandrovna

Sholom-Aleichem Priamursky State University

Student

Luchaninov Dmitry Vasilyevich

Sholom-Aleichem Priamursky State University

Senior lecturer of the Department of Information Systems, Mathematics and Law Informatics

Abstract

This article presents a review of analogues of applications for chat-bots. The definition and types are given.

Keywords: chatbot, Vkontakte, Facebook Messenger, artificial intelligence.

На сегодняшний день чат-боты популярны в социальных сетях и на обычных сайтах. На просторах интернета мы все чаще встречаем онлайн консультантов, которые помогают сэкономить много времени и сил «живых» работников для решения сложных задач. Так же чат-боты предоставляют полезную информацию: прогноз погоды, перевод текстов, последние новости, помогают забронировать билет и заказать еду. Их популярность продолжает расти.

Степень изученности чат-ботов пока что на невысоком уровне, это обусловлено сравнительной новизной массового использования виртуальных собеседников. О чат-ботах пишут: Д.А. Потапов статья «обзор технологий

создания чат-ботов» [1], А.А. Ильина статья «Исследования бот-чатов в современном мире» [2], А.И. Горелов статья «Обзор развития технологий виртуальных собеседников» [3].

Бот – это программа имитирующая речевое поведение человека, обладающая чертами искусственного интеллекта.

Под чат-ботом понимается определенный вид бота, который может осуществлять беседу с человеком путём выделения информации на основе определённых стандартов поиска и приведения ее к стандартизированному типу.

Можно выделить два вида чат-ботов:

Первый вид – примитивные чат-боты, работают на основе правил. Реагируют на предельно точные команды, занесенные в их память. Если ввести некорректный запрос программа выведет ошибку.

Второй вид – продвинутые чат-боты, обладают искусственным интеллектом, работают на основе машинного обучения. Нет необходимости вводить точные запросы, боты понимают живое изложение и учатся, обретая новые знания из диалогов.

Примеры использования чат-ботов

Сейчас многие компании используют чат-боты для оповещения пользователей о промоакциях, обновлениях, для осуществления оплаты и для многих других целей. Рассмотрим разные виды чат-ботов и примеры их использования в Facebook Messenger и Вконтакте (VK). С Facebook Messenger в основном работают иностранные фирмы, а российские пользователи стремятся во Вконтакте (VK). Приложения чат-ботов можно посмотреть по источникам [4-8].

1. Чат-боты для продаж

Чат-боты зачастую используют интернет-магазины и частные лица, предоставляющие свои услуги (к примеру, косметические), – в чатах они могут помочь покупателям в ходе приобретения, уведомляют о промоакциях и скидках, проводят розыгрыши и т.д.

Например, во «Вконтакте» есть русскоязычный бот для поиска товаров на «Алиэкспресс»: «Bot Aliexpress», чтобы получить необходимую информацию, достаточно написать боту название одежды (рис.1).

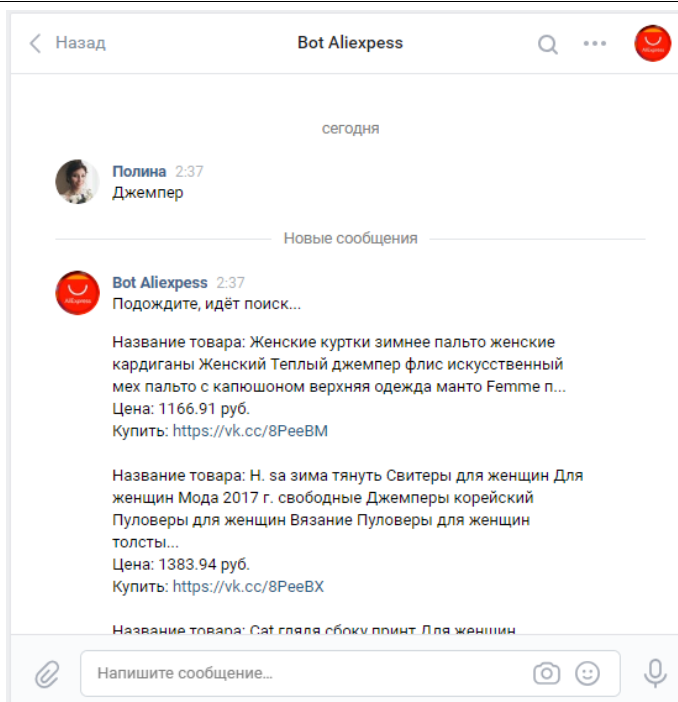


Рисунок 1. Пример работы чат-бота «Bot Aliexpress» во Вконтакте

2. Служба поддержки

Заходя на сайты, мы часто замечаем сообщения от консультантов, которые предлагают помощь, в настоящее время это повсюду вводимая практика. Но не всем клиентам нравится общение с виртуальным консультантом, поэтому к его созданию нужно внимательно отнестись. Что бы с таким чат-ботом было полезно общаться в его память надо внести как можно больше вариантов вопросов и ответов.

Например, служба поддержки магазина Sephora в Facebook Messenger, на сообщение отвечает бот и предлагает примерить образы или выбрать макияж (рис. 2).

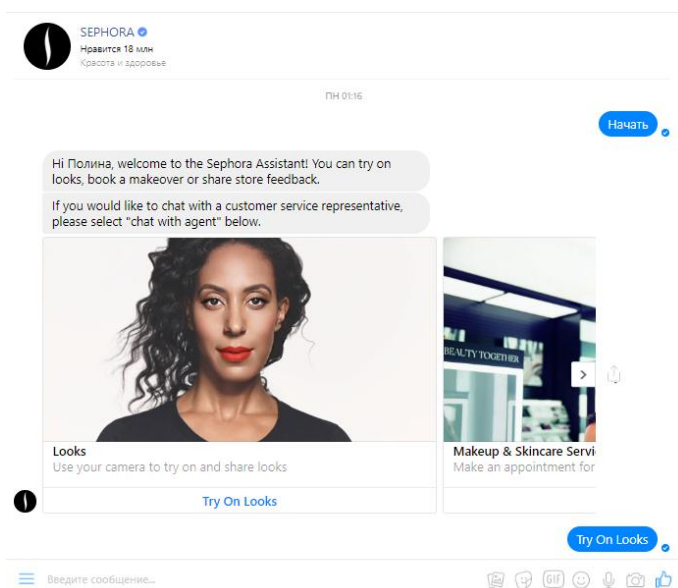


Рисунок 2. Пример работы службы поддержки магазина Sephora в Facebook Messenger

3. Органайзеры

Чат-боты могут быть хорошими помощниками в повседневной жизни, к примеру, они могут напоминать о значимых встречах или делах, как это делает бот Hello Jarvis. Бот просит указать текущее местоположение, чтобы узнать часовой пояс, далее предлагает сделать заметку. (рис. 3)

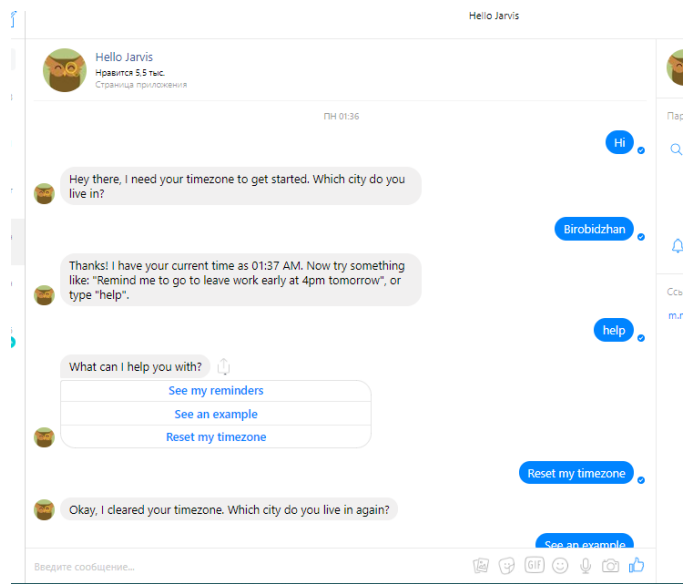


Рисунок 3. Пример работы бота Hello Jarvis в Facebook Messenger

4. Прогноз погоды

Еще один популярный чат-бот предоставляющий прогноз погоды. Бот «погода» можно узнать прогноз написав название города. (рис. 4)

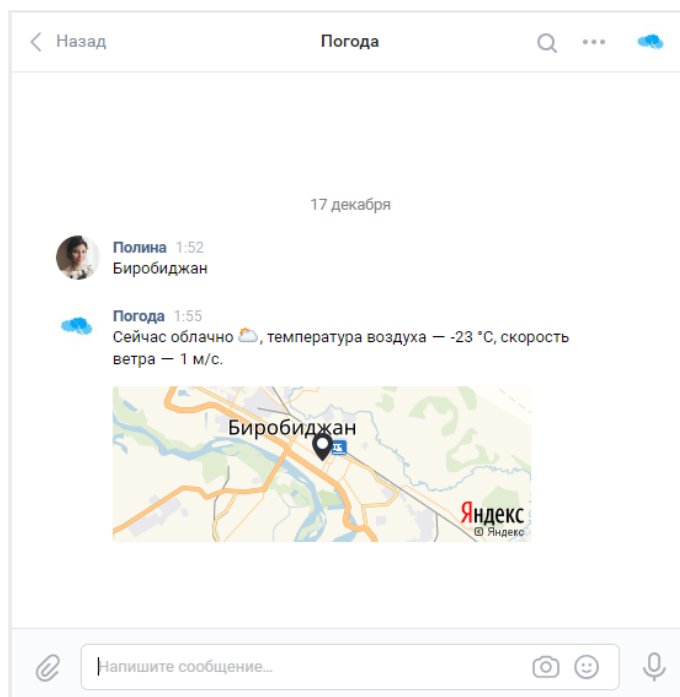


Рисунок 4. Пример работы бота Погода во Вконтакте

5. Подбор рецептов

Еще один полезный бот для повседневной жизни, бот повар, можно отправить ему название продукта на что он напишет блюдо, рецепт и его приготовление в gif анимации. (рис. 5)

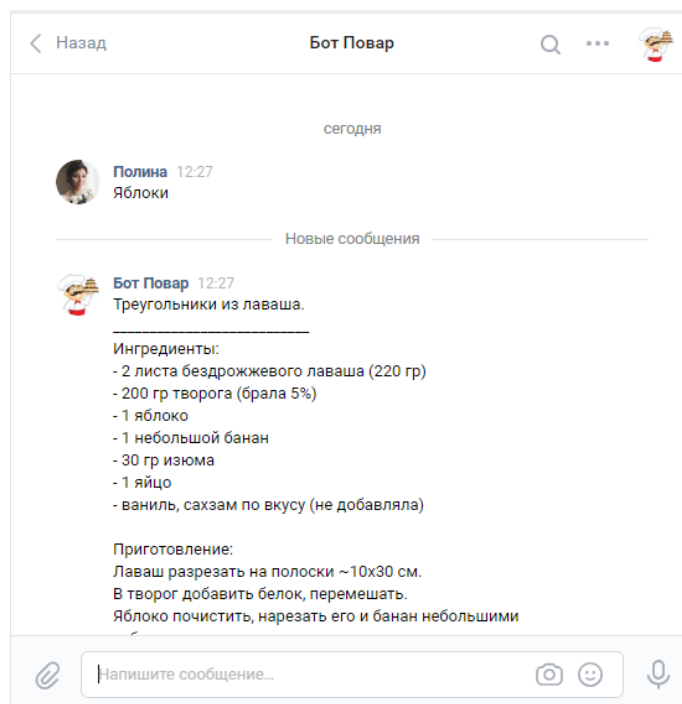


Рисунок 4. Пример работы бота повара во Вконтакте

Подводя итог из вышесказанного, хочется отметить, что создание чат-ботов интересная задумка. С их помощью многие компании могут автоматизировать процесс общения с клиентами, для экономии времени. С другой стороны, чат-ботами могут пользоваться недобросовестные люди, что приводит к огромному вреду. В долгосрочной перспективе будет идти активное развитие ботов, повышение их интеллектуального уровня и приближение к естественной речи.

Библиографический список

1. Потапов Д.А. Обзор технологий создания чат-ботов // ЕО IPSO. 2017. №4. С. 5-8.
2. Ильина А.А. Исследования бот-чатов в современном мире // Синергия наук. 2017. №17. С. 487-492.
3. Горелов А.И. Обзор развития технологий виртуальных собеседников // Научно-практическое исследование. - 2018. - №6(15). - С. 74-80.
4. Bot Aliexpress URL: <https://vk.com/botaliexpress> (дата обращения: 17.12.2018).
5. Sephora URL: <https://www.messenger.com/t/sephora> (дата обращения: 17.12.2018).
6. Hello Jarvis URL: <https://www.messenger.com/t/helloimjarvis> (дата

обращения: 17.12.2018).

7. Погода URL: <https://vk.com/pogodabot> (дата обращения: 17.12.2018).
8. Бот Повар URL: <https://vk.com/botповар> (дата обращения: 17.12.2018).