

УДК 004.021

ІНФОРМАЦІЙНО-ПОШУКОВІ СИСТЕМИ В ЗАДАЧАХ ОПТИМІЗАЦІЇ КЛІЄНТСЬКОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

О.Є. Бученко, магістрант

Київський національний університет технологій та дизайну

Т.І. Астістова, кандидат технічних наук, доцент

Київський національний університет технологій та дизайну

Ключові слова: інформаційно-пошукові системи, чат бот, алгоритм.

У сучасному бізнес-середовищі, де успіх залежить від якості та швидкості обслуговування, інформаційно-пошукові системи відіграють особливу роль у взаємодії з клієнтами. Зростаючі обсяги даних та вимоги клієнтів до швидких відповідей роблять традиційні методи обробки інформації неефективними. Впровадження інформаційно-пошукових систем дозволяє компаніям забезпечувати швидкий доступ до великої кількості даних, автоматизувати пошук потрібної інформації та підвищити якість взаємодії з клієнтами.

Сьогодні клієнти очікують миттєвого вирішення своїх запитів та індивідуального підходу. Інформаційно-пошукові системи дозволяють швидко знаходити релевантні відповіді, покращуючи тим самим задоволення клієнтів і скорочуючи час на обробку їхніх звернень. Персоналізація послуг завдяки інформаційним системам сприяє підвищенню лояльності клієнтів і зміцненню відносин із ними, що є важливим фактором у збереженні конкурентоспроможності бізнесу.

Зростаюча кількість каналів комунікації (електронна пошта, соціальні мережі, чат-боти) ускладнює роботу з клієнтськими запитами. Інформаційно-пошукові системи дозволяють інтегрувати різні джерела даних і забезпечувати комплексне обслуговування, підвищуючи ефективність роботи співробітників. Це дозволяє компаніям оперативно реагувати на запити клієнтів і забезпечувати високу якість обслуговування.

Зважаючи на глобальні тренди автоматизації бізнес-процесів та зростання вимог до обслуговування, роль інформаційно-пошукових систем у покращенні взаємодії з клієнтами є незаперечною. Вони дозволяють не тільки знизити витрати часу та ресурсів на обробку інформації, але й покращити конкурентні позиції компанії завдяки вищій задоволеності клієнтів та лояльності.

Чат-боти, це сучасні інформаційно-пошукові системи, що використовують для автоматизації взаємодії з клієнтами чат-боти. Чат-боти здатні виконувати роль "першої лінії" підтримки клієнтів, забезпечуючи швидку відповідь на поширені запитання, обробку замовлень та надання необхідної інформації без втручання людини. Це дозволяє значно підвищити ефективність роботи з клієнтами, зменшити навантаження на персонал і скоротити час відповіді. На рисунку 1 зображено алгоритм роботи чат-бота.

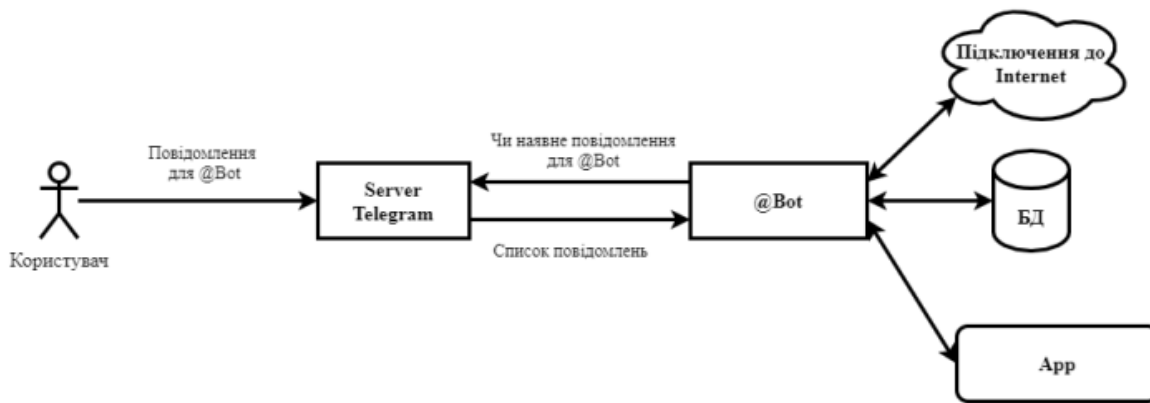


Рисунок 1 – Алгоритм роботи чат-бота

Чат-боти функціонують як інтерактивні системи, що здійснюють пошук та обробку інформації на основі запитів користувачів. Вони можуть працювати на основі заздалегідь визначених сценаріїв (rule-based chatbots) або використовувати технології машинного навчання та штучного інтелекту (AI-powered chatbots), що дозволяє їм удосконалювати свої відповіді з кожною взаємодією. Важливим аспектом є можливість інтеграції чат-ботів із внутрішніми базами даних, CRM-системами та іншими інформаційними джерелами компанії для швидкого та точного надання відповідей клієнтам.

Дослідження об'єкта зосереджується на тому, як чат-боти допомагають покращити якість обслуговування, забезпечуючи цілодобову підтримку та миттєвий доступ до інформації, що підвищує загальне задоволення клієнтів. Чат-боти здатні не тільки відповісти на прості питання, але й допомагають користувачам знайти продукти, оформити замовлення, отримати персоналізовані рекомендації або навіть вирішити проблеми.

Особливий інтерес дослідження полягає в аналізі ефективності чат-ботів у різних галузях, таких як електронна комерція, банківські послуги, туризм, і як їх використання впливає на досвід взаємодії клієнта з компанією.

Список використаних джерел

1. "AI and Machine Learning in Customer Service: How Chatbots are Revolutionizing Client Interaction", McKinsey & Company, 2022. (дата звернення 23.10.2024)
2. "The Impact of Chatbots on Customer Service: A Research Study", Harvard Business Review, 2021. (дата звернення 23.10.2024)
3. Robert C. Martin — Clean Code: A Handbook of Agile Software Craftsmanship 1st Edition / Robert C. Martin, 2008. — 413 с
4. Статті технічних аспектів CSS та веб-розробки. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://css-tricks.com>.
5. Advantages of Chatbot Integration into Entertainment Industry [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://chatbotslife.com/advantages-of-chatbot-integration-into-entertainment-industry-f62bfed3c003>