

ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ И ЧАТ-БОТЫ В ПРИНЯТИИ ЛОГИСТИЧЕСКИХ РЕШЕНИЙ

В настоящее время сквозные цифровые технологии активно развиваются и применяются практически во всех сферах деятельности, логистика и управление цепями поставок не стали исключением.

В кругу таких технологий наибольший интерес представляет применение систем искусственного интеллекта, среди которых можно выделить:

1. Системы дополненного интеллекта, организующие партнерство с сотрудниками, уменьшая рутинные операции и количество ошибок в ходе выполнения операций.

2. Машинное обучение, которое оптимизирует бизнес-процессы и находит решение бизнес-задач в различных отраслях.

3. Интеллектуальные приложения, которые компании получают в составе корпоративных приложений.

Однако «лицом» искусственного интеллекта являются чат-боты. Они обеспечивают быстрое, точное и персонализированное обслуживание клиентов в режиме реального времени без каких-либо задержек, сокращают затраты.

Чат-бот — это сервис, который ведет диалог с пользователем (клиенты, сотрудники) при помощи текстовых или голосовых сообщений на сайтах, в мессенджерах, мобильных приложениях или по телефону.

Существует целый список преимуществ, которые чат-боты могут дать компаниям в сфере логистики и управления цепями поставок:

1. Повышение производительности труда сотрудников.

2. Быстрые и точные ответы клиентам. Согласно исследованию почти 2/3 пользователей интернета считают, что круглосуточный сервис является одной из лучших функций чат-бота.

3. Автоматизация.

4. Обработка заказов и отслеживание отправок.

Примерами чат-ботов являются:

1. Чат-бот Synerdocs — сервис обмена электронными документами, который призван избавить от недостатков бумажного документооборота. Позволяет сократить издержки на обмен документами с контрагентами и обмениваться электронными транспортными накладными.

2. Directum bot — чат-бот, который обеспечивает вовлечение в цифровое взаимодействие сотрудников без доступа к информационным системам или ПК, снижение затрат на подключение к информационным системам, легкую автоматизацию бизнес-процессов компании.

3. Чат-бот для клиентской поддержки (СДЭК-чат), в котором доступны функции выбора даты и времени доставки, смены адреса доставки, просмотра и вы-

бора ближайшего пункта выдачи заказа, отслеживания заказа и связи с сотрудниками отдела обслуживания.

Таким образом, чат-боты с легкостью обеспечивают быстрое, точное и персонализированное обслуживание клиентов в онлайн без любых задержек 24 часа в день, 7 дней в неделю. Кроме предоставления высокого качества обслуживания клиентов это уменьшает затраты, а также оптимизирует управление временем сотрудников.

Источники

Гладковская Ю. И. Искусственный интеллект и боты в логистике / Ю. И. Гладковская, А. С. Аврамчик. — Минск : БГУИР, 2021. — 183–184 с.

Слиньков, Д. Искусственный интеллект в логистике / Д. Слиньков. — М. : Альпина нон-фикшн, 2019. — Ч. I : Общие знания об искусственном интеллекте. — 304 с.

Чат-боты в логистике. Какие подходят для удаленной работы? [Электронный ресурс] // Logistics.ru. — Режим доступа: <https://logistics.ru/avtomatizaciya-logistiki/chat-boty-v-logistike-kakie-podkhodyat-dlya-udalynnoy-raboty>. — Дата доступа: 11.05.2023.

Чат-боты в грузоперевозках. Мнение разработчика [Электронный ресурс] // Logistics.ru. — Режим доступа: <https://logistics.ru/avtomatizaciya-logistiki-transportirovka/chat-boty-v-gruzoperevozkakh-mnenie-razrabotchika>. — Дата доступа: 11.05.2023.