

Т. П. Тихоненко,
канд. экон. наук, доцент
БГЭУ (г. Минск)
e-mail: tatiana-ti@rambler.ru

БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ НА ОСНОВЕ ЧАТ-БОТОВ: СИЛЬНЫЕ И СЛАБЫЕ СТОРОНЫ

Бизнес-процесс может рассматриваться не только как фиксированная последовательность четко определенных действий, которые преобразуют входы в выходы для достижения ясных целей, но и как социальная конструкция, применимая, в частности, для описания взаимодействия с клиентами.

Совершенствование взаимодействия с клиентами учитывает такие закономерности, как:

- персонализация как основное ожидание аудитории;
- высокое влияние поколения Z.

К взаимодействию могут предъявляться такие требования клиентов, как надежность, оперативность, компетентность, доступность, доверие, безопасность.

Использование чат-ботов в процессах взаимодействия с клиентами имеет следующие достоинства.

Во-первых, такое взаимодействие вполне может восприниматься как надежное, оперативное, безопасное и вполне заслуживающее доверие.

Во-вторых, чат-бот позволяют людям с разным уровнем осведомленности найти что-то полезное и новое для себя, явившись помощником в активном образе жизни.

В-третьих, существует возможность оценить качество взаимодействия с клиентами.

Среди недостатков можно выделить следующие.

Во-первых, существует риск выдачи опасного для здоровья и жизни клиента совета.

Во-вторых, обучение чат-бота требует достаточно много времени и иных ресурсов.

В-третьих, анализ коммуникаций с клиентами позволяет не только проверять гипотезы о сильных и слабых сторонах системы управления, но и инициировать изменения в политике организаций.

В частности, управление изменениями можно проводить, опираясь на неформальные коммуникации с сотрудниками, взаимодействующими с клиентами.

По мнению Л. Сачмен, «изменения всегда происходят в тех местах, где непосредственно контактируют с клиентами. ... всегда есть участники, которые задумываются о том, что они делают, имеет ли это смысл и как можно поступать по-другому» [1; 2].

Таким образом, бизнес-процессы взаимодействия с клиентами на основе чат-ботов демонстрируют скорее краткосрочную эффективность и результативность (в интерпретации И. Адизеса), а не долгосрочную.

Список использованных источников

1. Suchman, L. A. (1999). “I have, more than ever, a sense of the immovability of these institutions.” Conversation with Professor Lucy Suchman, Xerox PARC/Lancaster University, August 13, 1999. In C. O. Scharmer et al., eds., “Beyond Communities of Practice: Cocooning the Company with a Generative Field: 25 Dialogue-Interviews on the Foundations of Knowledge, Awareness, and Leadership.” Unpublished project report, Vol. II: 171–203, Cambridge, MA, December 1999.
2. Сачмен, Л. Реконфигурации отношений человек – машина / Л. Сачмен. – М., 2019.