

ская инвестиция в будущее компании. Проактивная позиция в кибербезопасности открывает новые возможности и укрепляет репутацию. Организации, которые инвестируют в устойчивую кибербезопасность, будут лучше готовы к вызовам завтрашнего дня и смогут занять лидирующие позиции на рынке.

Источники

1. *Вангородский, С. Н.* Основы кибербезопасности : учеб.-метод. пособие / С. Н. Вангородский. — М. : Дрофа, 2019. — 238 с.
2. *Жданов, Ю. Н.* Кибермафия. Мировые тенденции и международное противодействие : монография / Ю. Н. Жданов, С. К. Кузнецов, В. С. Овчинский. — М. : Норма, 2022. — 184 с.
3. *Струнин, Д. А.* Кибератаки и их влияние на цифровую экономику / Д. А. Струнин // Молодой ученый. — 2023. — № 5 (452). — С. 15–16.
4. *Ховард, Р.* Кибербезопасность: главные принципы / Р. Ю. Ховард. — СПб. : Питер, 2024. — 320 с.

В. А. Логовский
МГТЭК (Минск)

Научный руководитель — **И. Н. Хмельницкая**

ЧАТ-БОТЫ В СФЕРЕ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ В БЕЛАРУСИ

Чат-боты в сфере электронной коммерции в Беларуси становятся важным инструментом для автоматизации общения с клиентами и повышения эффективности бизнеса. Они применяются в разных целях: консультирование покупателей, обработка заказов, предоставление технической поддержки и продвижение товаров и услуг. В электронной коммерции Беларуси применяют:

1. Популярные платформы и технологии: чат-боты на базе искусственного интеллекта (AI). Используются для понимания и анализа естественного языка, что позволяет взаимодействовать с клиентами более гибко и естественно. Примеры таких решений включают интеграции с платформами типа ChatGPT и другими NLP-системами.
2. Платформы для создания чат-ботов. В Беларуси популярны платформы, такие как Chatfuel, ManyChat и другие международные решения, а также локальные разработки, которые адаптированы под специфические потребности рынка.
3. Интеграция с мессенджерами. Интеграция с Telegram, Viber и Facebook Messenger, которые имеют широкую аудиторию пользователей в Беларуси. Область применения чат-ботов: ответы на вопросы; информация о товарах и услугах; обработка запросов по возврату и обмену товаров; оформление заказов и покупок; помощь в выборе това-

ров, решении технических вопросов; маркетинг и продвижение, персонализация предложений. Среднегодовой темп рынка чат-ботов — 31 %. В 2023 г. более 60 % компаний в разных отраслях использовали чат-боты в таких сферах, как: обслуживание клиентов, электронная коммерция, финансовые услуги, маркетинг.

4. Объем использования. Электронная коммерция в Беларуси продолжает развиваться, и чат-боты становятся все более востребованными. Согласно аналитическим данным и обзорам локальных IT-компаний доля бизнеса, использующего чат-боты, растет ежегодно. Особенно это заметно в крупных интернет-магазинах и сервисах, которые стремятся улучшить клиентский опыт и снизить нагрузку на операторов кол-центров.

Будущее чат-ботов в электронной коммерции. Чат-боты активно развиваются благодаря интеграции технологий искусственного интеллекта, машинного обучения и анализа больших данных. В будущем они смогут обеспечивать более глубокую персонализацию, лучше понимать сложные запросы и предлагать клиентам еще больше удобства. С внедрением голосовых интерфейсов и интеграцией с умными устройствами чат-боты станут еще более универсальными инструментами для электронной коммерции. Компании, которые первыми внедряют эти технологии, получают конкурентное преимущество.

Источники

1. Чат-боты в сфере электронной коммерции Беларуси : [сайт]. — URL: <https://chatbot.by> (дата обращения: 10.11.2024).

2. 7 лучших чат-ботов с ИИ в 2024 г. // Claspо.io. — URL: <https://claspо.io/ru/blog/7-best-ai-chatbots-in-2024/> (дата обращения: 11.11.2024).

3. Как пользователи Rakuten Viber из Беларуси используют чат-боты // Myfin.by. — URL: <https://myfin.by/article/events/kak-polzovateli-rakuten-viber-iz-belarusi-ispolzuut-cat-boty> (дата обращения: 12.11.2024).

4. Рынок чат-ботов // Global Market Insights. — URL: <https://www.gminsights.com/ru/industry-analysis/chatbot-market> (дата обращения: 14.11.2024).

Лю Миньцин
БГУ (Минск)

Научный руководитель — О. Ю. Остальцева, канд. экон. наук, доцент

КИТАЙСКИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В АСПЕКТЕ ВЫСОКОКОНТЕКСТУАЛЬНОЙ КУЛЬТУРЫ

Бюрократическая культура Китая имеет две отличительные характеристики: она высоко структурирована; ей свойственны высокая степень лояльности и уважение к руководителю.