

Секция 7

ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ МАРКЕТИНГА И ЛОГИСТИКИ

Е.Д. Андрибайло, В.В. Ходарцевич

*Научный руководитель — кандидат экономических наук В.С. Голик
БГЭУ (Минск)*

РОЛЬ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА В ФОРМИРОВАНИИ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

Искусственный интеллект (ИИ) кардинально меняет взаимодействие бизнеса и клиентов, предоставляя компаниям новые возможности для персонализации услуг, ускорения обслуживания и повышения удовлетворенности потребителей.

В настоящее время наиболее прогрессивными являются следующие виды ИИ:

1. Чат-боты. Этот инструмент является самым простым и действенным средством создания положительного клиентского опыта. В настоящее время доступно множество как бесплатных, так и платных AI-решений, способных упростить коммуникацию с клиентами [1]. На какие сервисы стоит обратить внимание?

Chat2Desk: платформа, которая упрощает управление коммуникацией с клиентами, объединяя все мессенджеры и социальные сети в едином интерфейсе. Благодаря этому взаимодействие с клиентами становится более простым и эффективным. Компания, аккредитованная в сфере IT, уже 9 лет успешно работает с мессенджерами и имеет обширную партнерскую сеть. Для использования платформы необходимо приобрести лицензию, стоимость которой начинается от 5000 руб. в месяц. Доступен 7-дневный деморежим.

Wikibot: Инструмент клиентской поддержки, который использует искусственный интеллект. Он выступает в роли консультанта первой линии, автоматизируя ответы на обращения пользователей с помощью базы данных компании. По сути это ChatGPT, обладающий глубоким пониманием вашего продукта

и способный не только отвечать на простые запросы, но и задавать уточняющие вопросы для более точного понимания проблемы. Сервис интегрируется с CarrotQuest, Jivo, Telegram и Usedesk, расширяя возможности коммуникации. Стоимость сервиса — от 8000 руб. в месяц, есть бесплатная версия с ограниченными возможностями.

2. Технологии обработки естественного языка NLP (Natural Language Processing). Данный инструмент позволяет автоматически выявлять в текстовых обращениях клиентов признаки негативных эмоций, такие как раздражение или недовольство. Система анализирует различные лингвистические маркеры, включая пунктуацию (например, обильное использование восклицательных знаков), использование заглавных букв (CAPS LOCK) для подчеркивания слов, нецензурную лексику. Обнаружение таких сигналов позволяет оперативно реагировать на потенциально конфликтные ситуации и предотвращать ухудшение отношений с клиентами, тем самым снижая риск их оттока [2].

Для полного понимания эффективности применения ИИ необходимо обратиться к конкретным примерам из практики.

Успешный опыт внедрения прослеживается у Justfood, которые с помощью Chat2Desk сократили время приема заявок в 2 раза [3]. До этого менеджеры и техподдержка обрабатывали заявки в ручном режиме. Chat2Desk позволил структурировать процесс обработки заявок, распределить нагрузку и значительно ускорить ответ клиентам. Этот кейс демонстрирует, как ИИ может не только улучшить качество обслуживания, но и существенно повысить производительность труда, освобождая сотрудников от рутинных задач и позволяя им сосредоточиться на более сложных вопросах, требующих человеческого вмешательства.

Основная аудитория justfood — люди в возрасте от 25 до 40 лет — использует Telegram и WhatsApp, поэтому маркетологи решили подключить мессенджеры и виджет с онлайн-чатом на сайте. Кроме того, для оптимизации работы с клиентской базой в Telegram был интегрирован чат-бот. С его помощью возможны создание цепочки сообщений для прогрева клиентов, приглашение на мероприятия, выставление счетов прямо в чате и проведение опросов. Тут на помощь пришел Chat2Desk — он стал инструментом, который помог обработать возросший в 8 раз поток обращений.

Успешный кейс анализа настроений и эмоций клиента демонстрирует Альфа-Банк. Alfa Research Center — центр исследования клиентского опыта, в котором собраны лучшие технологии со всего мира. Альфа-Банк применяет ИИ для оптимизации работы с отзывами клиентов. Алгоритмы ИИ помогают классифицировать отзывы по темам, анализировать оценки клиентов и делать выводы о необходимых изменениях в работе банка. Искусственный интеллект также используется для оценки эмоций и настроений клиентов. Система нейросетей Sense Machine при помощи камер и микрофонов фиксирует поведение человека вплоть до выражения лица, а затем по 40 000 параметров анализирует его внутреннее состояние, за долю секунды улавливая гнев или радость [4].

Источники

1. 8 способов, как использовать искусственный интеллект для улучшения клиентского опыта // Naumen. — URL: <https://blog.naumen.ru/ai-in-customer-experience/> (дата обращения: 03.04.2025).
2. 6 способов улучшения клиентского опыта с помощью ИИ // London Data Consulting. — URL: <https://london-data-consulting.com/ru/> (дата обращения: 03.04.2025).
3. Кейс: как justfood с помощью Chat2Desk увеличил эффективность обработки заявок при их росте в 8 раз // Chat2Desk. — URL: <https://chat2desk.com/blog/kejsyi/kejs-kak-justfood-s-pomoshhyu-chat2desk-uvelichil-effektivnost-obrabotki-zayavok-pri-ix-roste-v-8-raz> (дата обращения: 03.04.2025).
4. Сканер эмоций и вагон метро: на что способен новый Alfa Research Center // Forbes. — URL: <https://www.forbes.ru/brandvoice/447389-skaner-emocij-i-vagon-metro-na-cto-sposoben-novyj-alfa-research-center> (дата обращения: 03.04.2025).

Е.А. Антошок

*Научный руководитель — кандидат экономических наук О.В. Верниковская
БГЭУ (Минск)*

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТАМОЖЕННЫХ ЛЬГОТ И УПРОЩЕННЫХ ПРОЦЕДУР ДЛЯ ЗАКУПОК В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

В условиях глобализации и интеграции экономик эффективное использование таможенных льгот и упрощенных процедур закупок становится ключевым фактором успеха в закупочной логистике. Республика Беларусь, являясь активным участником ЕАЭС, предлагает компаниям широкие возможности для оптимизации закупочных процессов благодаря вышеупомянутым механизмам. В этой статье мы рассмотрим, как использовать данные инструменты для эффективного ведения бизнеса.

Таможенные льготы в Беларуси определяются Договором о Евразийском экономическом союзе и решениями Комиссии Таможенного союза.

Союз, в который входят Беларусь, Россия, Казахстан, Армения и Кыргызстан, создает единое таможенное пространство. Это означает, что товары, перемещаемые между странами-участницами, не облагаются таможенными пошлинами и налогами.

Беларусь предоставляет ряд таможенных льгот:

- льготы для участников свободных экономических зон (СЭЗ): компании, зарегистрированные в СЭЗ, могут пользоваться льготами по уплате таможенных пошлин и налогов;
- льготы для сельскохозяйственных производителей: снижение или отмена пошлин на ввоз специализированной техники и удобрений;