

СОВРЕМЕННЫЕ ТРЕНДЫ РАЗВИТИЯ И ПРИМЕНЕНИЯ ЧАТ-БОТОВ

Смык Дмитрий, руководитель направления маркетинга
ШТОРМ Технологии



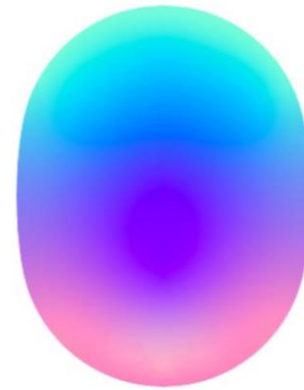
СОВРЕМЕННЫЕ АССИСТЕНТЫ



АЛИСА



SIRI



МАРУСЯ



ALEXA

КОГДА ПОЯВИЛСЯ ПЕРВЫЙ ЧАТ-БОТ ?



ЭЛИЗА. ПЕРВЫЙ ТЕКСТОВЫЙ ЧАТ-БОТ В ИСТОРИИ КОМПЬЮТЕРНЫХ НАУК

1939 год

АППАРАТ ЛЬВА МЯСНИКОВА
РАСПОЗНАЕТ НЕСКОЛЬКО
ГЛАСНЫХ И СОГЛАСНЫХ

1950 год

АЛАН ТЬЮРИНГ,
«ВЫЧИСЛИТЕЛЬНЫЕ
МАШИНЫ И ИНТЕЛЛЕКТ»

1962 год

ШОЕВОХ, ИВМ МОГЛА
РАСПОЗНАТЬ 16 СЛОВ,
10 ЦИФР, 6 АРИФМЕТИЧЕСКИХ
КОМАНД

1966 год

ДЖОЗЕФ ВЕЙЦЕНБАУМ
СОЗДАЕТ КОМПЬЮТЕРНОГО
ПСИХОТЕРАПЕВТА, ELIZA

ОТЛИЧИТЕЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ELIZA

ELIZA ПЕРВАЯ ПРОГРАММА
ПРЕДНАЗНАЧЕННАЯ ДЛЯ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ЛЮДЬМИ

РАСПОЗНАЕТ КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА,
ВЫДАЕТ ЗАПРОГРАМИРОВАННЫЕ
УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ОТВЕТЫ

ELIZA
РОДЖЕРИАНСКИЙ
ПСИХОТЕРАПЕВТА

ELIZA ДОКАЗАЛА,
ЧТО КОМПЬЮТЕРЫ МОГУТ
ОБЩАТЬСЯ, КАК ЛЮДИ




ИСКУСТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ СЛУЖИТ «ИНДЕКСОМ БЕЗУМИЯ НАШЕГО МИРА»


- *«Между человеком и машиной есть разница»*
- *«Есть определённые задачи, которые компьютеры не должны выполнять, даже если можно заставить их это делать».*

Вейценбаум призывал ограничить компьютеры задачами, которые требуют только вычислений.


РЫНОК ЧАТ-БОТОВ ВЫРАСТЕТ С 5,4 МЛРД. В 2023 ДО 15,5 МЛРД ДОЛЛАРОВ К 2028




80% КОМПАНИЙ ПЛАНИРУЮТ
ИСПОЛЬЗОВАТЬ ЧАТ-БОТОВ К 2023 ГОДУ,
47% УЖЕ ИСПОЛЬЗУЮТ




К 2026 ГОДУ РЫНОК
«МЕДИЦИНСКИХ» ЧАТ-БОТОВ
ДОСТИГНЕТ \$703,2




В 2023 ГОДУ УРОВЕНЬ ВНЕДРЕНИЯ
В БАНКОВСКОМ И ФИНАНСОВОМ
СЕКТОРЕ ДОСТИГНЕТ 77%



50% МАЛЫХ И СРЕДНИХ ПРЕДПРИЯТИЙ
ПЛАНИРУЮТ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ЧАТ-
БОТОВ К 2023 ГОДУ




В 2023 ГОДУ УРОВЕНЬ ВНЕДРЕНИЯ
В РИТЕЙЛЕ БУДЕТ РАВЕН 73%



НАИБОЛЬШУЮ ДОЛЮ РЫНКА В 2023
ГОДУ, БУДУТ ЗАНИМАТЬ
RULE-BASED BOTS


ОТНОШЕНИЕ КЛИЕНТОВ К ЧАТ-БОТАМ В МИРЕ




62% ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРЕДПОЧЛИ БЫ
ОБРАТИТЬСЯ К БОТУ ЗА СЕРВИСОМ,
ЧЕМ ЖДАТЬ ОТВЕТА ОПЕРАТОРА




27% КЛИЕНТОВ НЕ МОГЛИ СКАЗАТЬ,
С КЕМ ОНИ ОБРАЩАЛИСЬ




69% ПРЕДПОЧИТАЮТ ЧАТ-БОТОВ
ИЗ-ЗА ИХ СПОСОБНОСТИ
МГНОВЕННО ОТВЕЧАТЬ



80% РЕСПОНДЕНТОВ, ИМЕЮТ
НЕЙТРАЛЬНЫЙ ИЛИ БЛАГОПРИЯТНЫЙ
ОПЫТ ОБЩЕНИЯ С ЧАТ-БОТАМИ.



65% ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ЧУВСТВУЮТ СЕБЯ
КОМФОРТНО, РЕШАЯ ПРОБЛЕМУ БЕЗ
ВМЕШАТЕЛЬСТВА ЧЕЛОВЕКА




ЧАТ-БОТОВ ИСПОЛЬЗУЮТ
1.4 МЛРД. ЧЕЛОВЕК, 60%
ВЗАИМОДЕЙСТВОВАЛИ ЗА ГОД


ПОПУЛЯРНОСТЬ ЧАТ-БОТОВ В РОССИИ




90% РОССИЯН
ЗНАЮТ О ЧАТ-БОТАХ




3/4 ОПРОШЕННЫХ (73%)
ЯВЛЯЮТСЯ АКТИВНЫМИ
ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ




1/2 ОПРОШЕННЫХ
ПРЕДПОЧИТАЕТ ОБЩЕНИЕ
С БОТОМ В МЕССЕНДЖЕРАХ



2/3 РОССИЯН СЧИТАЮТ,
ЧТО-БОТ ДОЛЖЕН
ПРИСУТСТВОВАТЬ В МЕССЕНДЖЕРАХ



ЧАЩЕ ВСЕГО ЛЮДИ СТАЛКИВАЛИСЬ
С ЧАТ-БОТАМИ В ПРИЛОЖЕНИЯХ
БАНКОВ ИЛИ В МЕССЕНДЖЕРАХ (59%)

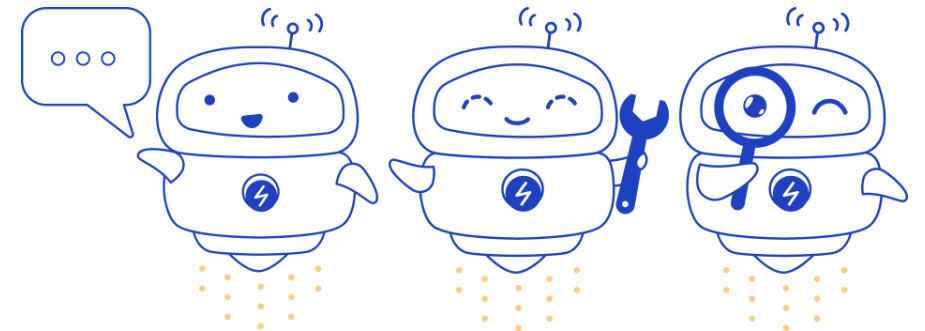


39% ХОТЯТ ПОПРОБОВАТЬ
ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ЧАТ-БОТОМ

CASCANA.IDA

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ЧАТ-БОТ

- Интеграция с web-чат, SMS, мессенджеры, социальные сети, «голос»
- Персонализация общения с клиентом и поддержка диалога на «свободные» темы
- Возможность интеграции с внешними информационными и биллинговыми системами для получения и сохранения данных
- Русскоязычный интуитивно понятный интерфейс
- Визуальный конструктор для настройки сценариев диалогов
- Возможность установки On-premise и многое другое





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

НАШИ КОНТАКТЫ

www.casana.ru

sales@shtormtech.ru

+7 (495) 781-91-44

**Ждем Вас на 401 стенде
24 и 25 октября**