«**Искусственный интеллект»**

Прогресс не стоит на месте. Автоматизация процессов работы способствует улучшению производительности труда. Основная цель применения искусственного интеллекта (ИИ) это помощь в коммуникации с потребителем. Такая машина или система способна имитировать поведение человека, но не заменить его полностью. Для качественного сервиса, технологию нужно обучать и усовершенствовать путем предоставления ей информации. Это очень полезно в развитии бизнеса.

## Что может искусственный интеллект?

В современном мире под этим понятием подразумевается приложение, которое выполняет функции, ранее выполняемые человеком. Обслуживание клиентов или игры для геймеров - это все реализация технологии. Вы точно знакомы с такими помощниками. Вот примеры их использования:

* Оперативно общаться с пользователями помогают чат-боты, голосовые роботы. Они самостоятельно разбирают суть обращения и дают соответствующую обратную связь.
* В планировании важна детальная обработка входящей информации. Искусственный интеллект ИИ справится с этим заданием быстро и качественно.
* Анализируя интересы целевой аудитории, технология способна выдать список рекомендаций для дальнейшего просмотра или изучения.

## Для чего нужен ИИ?

Аналитика данных и бизнес-аналитика – это популярные средства среди современных разработок. Благодаря им руководство может получать все ключевые отчеты вовремя. Соответственно, нарушения в деятельности бизнеса можно выявить оперативно и скорректировать дальнейший план развития.

Казалось бы, для чего нужен ИИ с его аналитическими способностями, если с такими задачами может справиться человек. Организации, которые пользуются этими продуктами, постоянно инвестируют в это направление, поскольку понимают важность вопроса. Доступность таких ресурсов возросла благодаря хранению их в облаке.

Благодаря таким средствам можно проанализировать операционные и демографические данные клиентской базы и спрогнозировать будущую прибыль и потребности потребителей. Также технология позволяет оптимизировать ценообразование на основании реакции покупателей и их предпочтений.

Применение «умной» разработки - инновация в медицинской сфере. Инструмент самостоятельно может распознавать рентгеновские снимки, что очень полезно в диагностике онкологических заболеваний.

## Автоматизация услуг с помощью искусственного интеллекта в бизнесе

Использование «умных» программ вызывает заинтересованность со стороны потребителей. Каждый имеет свое представление о применении таких ресурсов. Вот несколько тезисов на эту тему:

* Готовые ИИ-решения предусматривают удовлетворение самых распространенных требований заказчиков. Если его не устраивает стандартный набор функционала, есть возможность использования собственных разработок. Для этого стоит нанять специалиста, хорошо разбирающегося в этой сфере, и возможно прибегать к помощи подрядчиков.
* Чтобы применение ИИ приносило пользу, необходимо планирование и обоснование для дальнейшей работы. Неправильный выбор компонентов продукта делает его отчасти бесполезным.
* Использование корпоративных «умных» программ не влечет за собой отказ от человеческого ресурса. Машина создана для помощи человеку, тогда как работник выполняет другие функции. От корректности введения сотрудником информации зависит точность расчетов системы.
* Ввод данных и использование алгоритма, безусловно, приносят положительные изменения в деятельности. Если Вы хотите развиваться и усовершенствоваться для увеличения прибыли, не забывайте постоянно настраивать и масштабировать программу под текущие потребности рынка.

Далее рассмотрим полезные разработки, которые упрощают работу операторов и менеджеров, а также позволяют эффективнее использовать рабочее время.

## Чатботы – популярные инструменты искусственного интеллекта

Это одно из первых средств, которое продемонстрировало преимущества ИИ. Чатботы запрограммированы, чтобы распознать поступающую задачу и предоставить шаги для ее решения. Для этого программа выполняет лингвистическую обработку, чтобы понять, что хочет пользователь и какую информацию нужно ему продемонстрировать.

Потенциальный заказчик сможет напечатать свой запрос в чат и получить мгновенный результат от вашего автоматизированного оператора. Такое общение доступно 24/7, а значит, потребители смогут всегда получить поддержку, без привязки ко времени. Технология может быть использована в любой отрасли с различными масштабами.

## Расширенные переписки

Хотя чатботы справляются с устранением небольших проблем, большинство из них не готовы разбирать сложные и деликатные ситуации. Если покупатель не почувствует, что получил ответ, который искал, он может начать разочаровываться в сервисе. Боты используют только наперед записанные ответы, а в случае возникновения пикантных вопросов возникают трудности.

Вот здесь и появляется необходимость в расширенных переписках. Такая автоматизация услуг с помощью искусственного интеллекта ИИ может идентифицировать надобность подключения к беседе специалиста нужного уровня для поддержки пользователя. Далее оператор решает – продолжить разбор темы самостоятельно или отдать ее назад автоматизированному менеджеру.

## Диалог бота и клиента с подключением живого оператора

Такой подход улучшает уровень персонализации в клиентском сервисе. Хотя роботы сохраняют время команды и пользователей, они никогда не смогут оставить такое же впечатление, как после общения с живым человеком. Поэтому расширенные переписки предоставляют возможность получить лучшее из двух миров (технологического и человеческого), и создают несравнимый клиентский опыт.

## Что может голосовой робот с искусственным интеллектом?

Есть ряд причин, по которым телефонная поддержка – это один из последних каналов внедрения основных ИИ-функций. Намного проще прочитать сообщение, нежели проанализировать телефонный звонок. Это потому, что телефонные звонки имеют фоновый шум, резкие изменения тона и вербальные ошибки, которые могут сбить с толку машинное обучение.

Благодаря технологии распознавания речи GoogleSpeach API был создан инструмент голосовых ботов, способных заменить целый call-центр. У них есть много применений. Это – отличное средство, чтобы в краткие сроки получить развернутую обратную связь от тысяч пользователей, и сразу же отреагировать на тех, кто остался недовольным услугой или имеет дополнительные вопросы.

## Анализ настроения с помощью ИИ

Сегодня многие голосовые роботы с ИИ-функцией оборудованы инструментами анализа настроения, такими как обработка естественного языка, которые помогают им интерпретировать ответы клиентов. Это помогает подобрать правильный ответ под определенное поведение покупателя, чтобы бот не усилил недовольство человека, помогая ему.

## Управление данными

Не все ИИ-функции для общения с потребителями ориентированные только на них. Некоторые созданы, чтобы существенно упростить монотонную работу для сотрудников и освободить их для решения действительно сложных случаев, нуждающихся в поддержке, где без участия живого человека не обойтись. В таком случае то, что не может делать искусственный интеллект, доводит до логического завершения администратор чата. Подобный подход к решению рабочих вопросов приносит положительный эффект.