

УДК 005

Сазыкина Н.А.

студентка 4 курса факультета математики и информационных технологий АГУ,
кафедра информационных технологий.

Астраханский государственный университет
(Россия, г. Астрахань)

Кошкарров А.В.

доцент кафедры информационных технологий, кандидат технических наук.

Астраханский государственный университет
(Россия, г. Астрахань)

АНАЛИЗ СОВРЕМЕННОГО СОСТОЯНИЯ ВЕБ-ПРИЛОЖЕНИЙ ВИРТУАЛЬНОГО ЦИФРОВОГО ПОМОЩНИКА ДЛЯ УНИВЕРСИТЕТА

***Аннотация:** в данной статье рассматривается современное состояние веб-приложений виртуального цифрового помощника для университета, в рамках которого проводится исследование и анализ предметной области.*

***Ключевые слова:** веб-приложение, чат-бот, искусственный интеллект, университет.*

Виртуальные цифровые помощники стали наиболее актуальными технологическими инновациями, которые ворвались в нашу повседневную жизнь за последние несколько лет. Эти инструменты, основанные на искусственном интеллекте, уже влияют на образ жизни людей и то, как компании взаимодействуют со своими клиентами практически в каждой отрасли.

Виртуальный цифровой помощник – это веб-сервис и/или приложение для смартфонов и персональных компьютеров, который берет на себя функции личного помощника по оптимизации повседневной деятельности.

Виртуальные цифровые помощники были применены во многих различных сферах и имели много подтвержденных успехов. Искусственный интеллект

быстро развивается и становится все более доступным для образовательных учреждений. Университеты активно используют искусственный интеллект, а именно, чат-ботов, предлагая более эффективную поддержку для абитуриентов, студентов и сотрудников университета, оперативно отвечая на самые разнообразные вопросы, от организационных до учебных.

Развитие искусственного интеллекта (ИИ) в последние годы оказалось выгодным для различных секторов. ИИ – это отрасль компьютерных наук, в которой программа создана таким образом, что она способна поглощать внешние данные, учиться на них и использовать обучение для достижения конкретной задачи и цели [3]. Есть несколько причин внедрить чат-бота на сайт университета:

- пользователи предпочитают текстовые сообщения: основным средством общения с чат-ботом является текст. В отчете о состоянии глобального обслуживания клиентов за 2018 год [1] показано, что 66% клиентов сначала пытаются использовать самообслуживание. И одним из наиболее эффективных инструментов поддержки клиентов с самообслуживанием, использующим текстовые сообщения, является чат-бот;
- чат-бот работает мгновенно и круглосуточно. Чат-бот, в отличие от агента поддержки клиентов, никогда не делает перерывов, не спит и не отключается. С помощью чат-ботов компании могут предоставлять круглосуточную поддержку клиентам. И это именно то, что клиенты хотят: мгновенная поддержка клиентов, которая доступна в любое время. Отчет о тестировании в реальном времени за 2019 год [2] подтверждает это. Согласно этому отчету, живой чат имеет более высокий рейтинг удовлетворенности клиентов, чем другие каналы поддержки клиентов, благодаря своей скорости и диалоговому характеру.
- рост социальных сетей и приложений для обмена сообщениями. За последние 15 лет технологии общения в социальных сетях и приложениях для обмена сообщениями изменили наше общение. Чтобы университет помог новым студентам, университет должен адаптироваться к

современным технологиям, когда молодые люди, как правило, используют социальные сети и приложения для обмена сообщениями для взаимодействия друг с другом.

- недостаток обновленной информации. Поиск информации о поступлении в университет может быть утомительным и трудоемким, иногда информация даже не сообщается на сайте университета.

Внедрение чат-бота в университете, чтобы упростить студентам поиск информации – это дополнительная ценность, которую имеет не каждый университет. Создание виртуального цифрового помощника для университета будет полезным, как потенциальным студентам, так и сотрудникам университета. С помощью такой системы можно будет находить ответы на многие вопросы, возникающие у студентов, от организационных до учебных.

Вывод. Произведенный анализ современного состояния веб-приложений виртуального цифрового помощника для университета показал важность внедрения чат бота на сайт учебного учреждения, вид индивидуальной поддержки в реальном времени поможет университету, предлагая более эффективную и действенную поддержку для абитуриентов и студентов.

Список литературы:

1. Отчет о состоянии глобального обслуживания клиентов за 2018. [электронный ресурс] – Режим доступа – URL: <https://info.microsoft.com/rs/157-GQE382/images/2018StateofGlobalCustomerServiceReport.pdf> (дата обращения: 15.02.2020)
2. Отчет о тестировании в реальном времени за 2019 год. [электронный ресурс] – Режим доступа – URL: <https://www.livechatinc.com/customer-service-report/> (дата обращения: 15.02.2020)
3. Chatbots для поступления в университеты и нынешних студентов [Электронный ресурс] / [веб-сайт] – Режим доступа – URL: <https://clustaar.com/blog/edtech-chatbots-for-university-admission-current-students/> (дата обращения: 14.02.2020)