

RELEVANCE OF CHAT-BOTS IN KAZAKHSTAN
Bakysh A.Kh.¹, Razakhova B. Sh.² (Republic of Kazakhstan)
Email: Bakysh516@scientifictext.ru

¹*Bakysh Amal Khairullakzy - Student, Master of Science;*
²*Razakhova Bibigul Shamshanovna - Candidate of Technical Sciences,*
Acting Associate Professor,
DEPARTMENT OF INFORMATICS AND INFORMATION SECURITY,
L.N. GUMILYOV EURASIAN NATIONAL UNIVERSITY,
NUR-SULTAN, REPUBLIC OF KAZAKHSTAN

Abstract: *the article discusses chat bots - programs that can soon become a replacement for applications. Chat bots are similar to instant messengers, as they conduct a dialogue with potential users, however, they are able to execute a certain number of commands that are written in it. In the near future, chatbots will become an indispensable part of the "information" life in Kazakhstan, as their functions greatly simplify the use of a particular device.*

Keywords: *chat bot, messenger, virtual companion, smartphone, interface, application.*

АКТУАЛЬНОСТЬ ЧАТ-БОТОВ В КАЗАХСТАНЕ
Бакыш А.Х.¹, Разахова Б.Ш.² (Республика Казахстан)

Бакыш Амаль Хайруллакызы - студент, магистрант естественных наук,
Разахова Бибигул Шамшановна – кандидат технических наук, и.о. доцента,
кафедра информатики и информационной безопасности,
Евразийский национальный университет им. Л.Н. Гумилева,
г. Нур-Султан, Республика Казахстан

Аннотация: *в статье рассматриваются чат-боты – программы, которые в скорейшем времени способны стать заменой приложений. Чат-боты аналогичны мессенджерам, так как ведут диалог с потенциальными пользователями, однако при этом способны выполнять определенный ряд команд, которые в нем прописаны. В ближайшем будущем чат-боты станут незаменимой частью «информационной» жизни в Казахстане, так как их функции значительно упрощают пользование тем или иным устройством.*

Ключевые слова: *чат-бот, мессенджер, виртуальный собеседник, смартфон, интерфейс, приложение.*

На современном этапе жизни число активных пользователей различных мессенджеров стремительно растет. Согласно статистике 2017 года мессенджерами пользовалось более 1,82 млрд человек. К 2018 году аудитория смогла превысить отметку в 2 млрд человек, что составляет около 80% пользователей смартфонов. Человек выполняет различные задачи, не

выходя из мессенджеров. Согласно информации с Bloomberg, отрасль чат-ботов развивается гораздо быстрее, чем отрасль мобильных приложений в период их расцвета.

Что же такое чат-боты? Это программа-собеседник, которая имитирует человеческое общение текстовым или голосовым способом. Данные программы позволяют автоматизировать большой ряд задач. Способны вести диалог с пользователем, выполнять его просьбы, отвечать на запросы или развлекать своими ответами. Самыми первыми программами, способными имитировать общение людей, появились в 1966 году. Это был виртуальный собеседник Elisa, который достаточно убедительно пародировал диалог с психотерапевтом. Большинство чат-ботов работает на таких популярных платформах, как: Facebook Messenger, Telegram, Viber, VK (ВКонтакте), Skype, Slack. Также стоит отметить, что боты способны работать как внутри приложения, так и независимо от них.

Преимуществами чат-ботов является их многозадачность. Они могут выдать множество полезной информации: курс валюты, прогноз погоды, афиши, перевод слов, новости, бронь билетов, заказ такси, проверка расписаний и т.д. Боты способны сортировать поиск. Боты почтовых служб (например, KazPost) дают возможность отслеживания посылок по трек-кодам. Также чат-боты используются в банках и платежных системах для выполнения финансовых операций, совершения денежных переводов и проверки баланса. После разработки и тестирования чат-бота, он будет уже доступен в интернете 24/7 – это не потребует постоянного внимания. Количество информации, которую можно вложить в бот не ограничено.

Медицинские чат-боты выполняют опросы пациентов, записывают их на прием к врачу и передают специалисту список симптомов, чтобы установить диагноз. Образовательные чат-боты помогают изучать иностранные языки, помогать выполнять математические уравнения и т.д. Также популярностью пользуются развлекательные чат-боты. Можно провести аналогию с мини-играми, викторинами, головоломками. Боты-собеседники выдают смешные истории, ведут философские диалоги, делятся притчами и даже генерируют причины опоздания.

Как правило, чат-боты используют для автоматизации различных рутинных операций: техническая поддержка и call-центры (ответы на популярные вопросы, предоставление справочных сведений). Боты могут выполнять функции продавцов-консультантов (предлагать релевантные товары, проводить консультацию и т.д.). Однако не стоит думать, что боты полноценно могут заменить людей.

В чем отличие чат-ботов от мобильных приложений? Они удобны своим использованием в одном окне. Нет нужды переключаться между вкладками меню. Также чат-боты экономны: минимальное потребление трафика и работа на низких скоростях интернета. Они работают на всех платформах, включая Android и iOS (нет нужды разрабатывать новые приложения). Благодаря чат-ботам можно найти ближайшие кафе (по геопозиции), вызвать такси.

Однако не стоит думать, что чат-боты предназначены только для одного человека. Пользователи могут скидываться деньгами и оплачивать совместные покупки или расходы.

Чат-ботов можно разрабатывать с нуля, но для этого необходимы знания в коде. Однако это все равно проще разработки полноценного приложения. В интернете существует множество простых и бесплатных конструкторов чат-ботов (например, для Facebook Messenger, Telegram): Chatfuel, Manybot и т.д. Помимо конструкторов были созданы платформы для распознавания естественной речи Dialogflow или Meua.ai, созданная для всех основных мессенджеров.

В Казахстане дела с чат-ботами осваиваются постепенно. Интенсивное развитие приходит на бизнес и государственные структуры. Например, у Дежурной службы 109 города Астаны существует свой бот, который способен направлять обращения по вопросам коммунально-бытового характера. Самый популярный на данный момент бот «KazPost» – @KazPostBot – позволяет удобно отслеживать посылки по трек-коду, присылать уведомления об их статусе и показывает, в каких почтовых отделениях можно забрать свою посылку. На данный момент у чат-бота появилась возможность получить информацию о ближайших почтовых отделениях, вести поиск почтаматов. Также чат-бот рассылает полезную информацию по всему Казахстану.

Помимо бота КазПочты в Telegram и Facebook Messenger у нескольких казахстанских банков тоже появились свои боты. Бот @KZPhoneOperatorBot дает возможность вычислить сотового оператора по номеру телефона.

Нельзя не упомянуть универсальный бот DAR VIS. Данный бот был разработан с особенностями национального менталитета и речи. Есть возможность привязывать его к картам казахстанских банков или телефонному номеру. Присутствуют стикеры на казахском и русском языках, а также стикеры в национальных стилях. На данный момент DAR VIS почти переведен на казахский язык и вести простые диалоги на казахском языке.

Также стоит сказать о чат-боте SAILAUMAN (Сайлаумэн), который запрограммирован на предоставление информации на казахском и русском языках в Telegram. Программисты Сайлаумэна для платформы Instagram сделали возможность выводить справочную информацию в виде комиксов.

В заключении можно сказать о том, что на сегодняшний день чат-боты стали очень удобными почти во всех сферах деятельности человека и могут в дальнейшем послужить отличным продуктом для автоматизации рутинной работы человека.

Список литературы / References

1. Антонов Святослав // Что такое чат-боты. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://informburo.kz/cards/chto-takoe-chat-boty-i-zachem-oni-nuzhny.html/> (дата обращения к документу: 15.12.2019).

2. *Самоткан Ксения* // Почему чат-боты захватывают мир + 25 примеров для вдохновения. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://texterra.ru/blog/pochemu-chatboty-zakhvatyvayut-mir-25-primerov-dlya-vдохновения.html/> (дата обращения к документу: 15.12.2019).
3. *Иванишина Дарья* // Чат-боты в маркетинге и бизнесе: функции, роли, возможности. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.epochta.ru/blog/articles/chat-bots/> (дата обращения к документу: 17.12.2019).
4. *Матвеева Н.Ю., Золотарюк А.В.* // Технологии создания и применения чат-ботов // УДК 330.88(045) Научные записки молодых исследователей № 1/2018.
5. Чат-боты: введение от разработчика // Библиотека программиста. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://proglib.io/p/chat-bots-intro/> (дата обращения к документу: 18.12.2019).