

Что такое онлайн-помощник?

*Семилетова Ксения Игоревна
ФГБОУ ВО “Брянский государственный университет
имени академика И.Г. Петровского”*

Аннотация

Была изучена и обработана информация об онлайн-помощниках. В статье рассматриваются основные понятия, принцип работы и область применения онлайн-помощников.

Ключевые слова: искусственный интеллект, онлайн-помощник, сайты, бизнес, мессенджер.

What is online assistant?

*Semiletova Ksenia Igorevna
Of the “Bryansk state University
name of academician I. G. Petrovsky”*

Annotation

Information about online assistants was studied and processed. The article discusses the basic concepts, the principle of operation and the scope of online assistants.

Keywords: artificial intelligence, online assistant, websites, business, messenger.

Искусственный интеллект - это область информатики, которая связана с разработкой интеллектуальных компьютерных систем, то есть систем, обладающих возможностями, которые мы традиционно связываем с человеческим разумом, - понимание языка, обучение, способность рассуждать, решать проблемы и т. д [1].

Сейчас системы искусственного интеллекта находят применение в голосовом управлении техникой, в мессенджерах, в банкоматах.

В данной работе рассматривается одна из таких «умных» систем - онлайн-помощник или чат-бот. Это виртуальная машина, которая запрограммирована на общение с одним или несколькими собеседниками [2].

Первого такого помощника написал профессор Массачусетского технологического института Джозеф Вейценбаум (США) в 1966 году. Звали этого помощника «Элиза». Он был настолько правдоподобен и нов для

людей, что даже иногда вводил их в заблуждение. После этого стали выпускать множество аналогов онлайн-помощников по всему миру [3].

В начале 90-х годов XX века был разработан интересный тест Тьюринга, который позволял определить возможности «мышления» компьютеров и заключался в следующем: человек, беседуя одновременно и с другим человеком, и с компьютером, должен выявить, кто его собеседник – человек или машина. Чаще всего человек справлялся с этой задачей успешно. Однако, в 2014 году чат-бот, который имитировал речь украинского подростка, запутал более 30% экспертов, участвовавших в эксперименте, подтверждая расширяющиеся возможности искусственного интеллекта.

Сегодня чаще всего онлайн-помощника можно встретить на различных сайтах в виде всплывающего окна, в котором посетителю предлагается задать интересующий его вопрос. Часть вопросов посетителей бот пересылает администратору сайта, а на ряд часто задаваемых онлайн-помощники запрограммированы отвечать сами [1].

Практика показывает, что виртуальные помощники очень полезны для бизнеса: они помогают сократить объём рутинной работы сотрудников в процессе их общения с клиентами. При этом онлайн-помощники ничего клиентам не навязывают, а чётко и понятно отвечают на часто задаваемые вопросы.

В настоящее время чат-боты широко используются и в мессенджерах – сервисах для обмена сообщениями через Интернет в реальном времени через службы мгновенных сообщений, аудитория которых растёт с каждым днём.

Такие общеизвестные компании как Facebook, Google и Apple уже вкладывают значительные средства в разработку и внедрение онлайн-помощников для своих продуктов, которые могут выполнять как простые команды (например, рекомендательного плана), так и задачи поиска для пользователей внутри мессенджера. Ожидается, что в недалеком будущем чат-боты кардинально изменят работу пользователей Интернета в социальных сетях, заменят собой мобильные приложения. Так, например,

гендиректор Microsoft Сатья Наделла считает, что «боты – это и есть новые мобильные приложения». Его поддерживает и гендиректор Facebook Марк Цукерберг, говоря, что онлайн-помощники в корне изменяют использование смартфонов[1].

Сферы применения чат-ботов довольно разнообразны: онлайн-помощники, онлайн-консультанты, игровые боты, поисковые боты и т. д. Но, к сожалению, практика показывает, что использование онлайн-помощников не всегда безопасно: мошенники уже начали использовать их для вымогательства денег обманом или выяснения паролей банковских карт. Также их используют и хакеры для сетевых атак и распространения вирусов.

Все изложенное выше позволяет сделать вывод о том, что чат-боты, находясь на волне популярности, «умнеют», в ряде случаев, заменяя людей. Однако, еще предстоит выполнить немало разработок и усовершенствований в области искусственного интеллекта, чтобы онлайн-помощники стали реальным инструментом технологий цифровой эпохи и оправдали прогнозы экспертов.

Список литературы

1. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dic.academic.ru/> (дата обращения 21.12.2019).

2. Что такое чат-бот? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://dev.1c-bitrix.ru/learning/course/?COURSE_ID=93&LESSON_ID=7901 (дата обращения 21.12.2019).

3. Что такое чат-боты и где они используются? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://spark.ru/startup/oblakodom/blog/19766/chto-takoe-chat-boti-i-gde-oni-ispolzuyutsya> (дата обращения 22.12.2019).