

**ВСЕРОССИЙСКИЙ КОНКУРС НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИХ И ТВОРЧЕСКИХ  
РАБОТ МОЛОДЁЖИ  
«МЕНЯ ОЦЕНЯТ В XXI ВЕКЕ»**

---

**Направление:**

Менеджмент

**Тема:**

Искусственный интеллект в роли сейлз-менеджера для начинающего предпринимателя

**Соискатель:** Сычёва Алина Евгеньевна  
Ученица 11 «А» класса  
МАОУ СОШ № 14 им. В. Ф. Фуфачева

**Научный руководитель:** Борисова Татьяна Викторовна,  
учитель обществознания МАОУ СОШ № 14 им. В. Ф. Фуфачева

**Место выполнения работы:** Свердловская область, город Серов

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение .....	3
1. Теоретическая часть .....	4
1.1 Новые технологии, меняющие онлайн-торговлю .....	4
1.2 Влияние новых технологий на увеличение интернет-продаж .....	4-5
1.3 Эффективность применения искусственного интеллекта в интернет-торговле.....	5-6
1.4 Безопасность в интернет-торговле: современные вызовы и решения.....	6-8
1.5 Эко-торговля: влияние экологических технологий на Интернет-торговлю.....	8
1.6 Сравнительный анализ развития интернет-торговли в разных странах.....	8-9
1.7 Ключевые направления применения искусственного интеллекта (ИИ) в бизнесе в России .....	9-10
1.8 Правовое регулирование в сфере ИИ .....	10
1.9 Правовые угрозы для бизнеса при использовании ИИ.....	10-11
1.10 Будущее ИИ в России .....	11
2. Практическая часть .....	13
2.1 Исследование «Влияние новых технологий на интернет-продажи у начинающих предпринимателей» .....	13-14
Заключение .....	15
Список литературы .....	16
Приложения	
Приложение 1. Паспорт проекта .....	17
Приложение 2. План реализации проекта .....	18-19
Приложение 3. Отзывы участников, апробирующих цифровые технологии .....	20
Приложение 4. Навигатор для начинающих предпринимателей .....	21-39

## **Введение**

**Проблема:** В современном мире существуют различные способы продаж товаров на онлайн-площадках. Возникновение Интернет-торговли открывает новые возможности как для производителей, так и для потребителей. На рынке онлайн-продаж всё больше появляется новых продавцов, которые сталкиваются с проблемой продвижения товара в Интернет-индустрии из-за высокой конкуренции между производителями. Из-за этого многие начинающие производители уходят с рынка продаж.

Необходимо помочь начинающим производителям разных возрастных категорий ответить на вопрос: как внедрить в бизнес цифровые технологии, которые помогут повысить продажу товара или услуги в Интернет-торговле.

**Противоречие:** с одной стороны, производители хотят увеличить продаваемость товара. С другой стороны, они не знают, как это сделать более результативно.

**Актуальность:** Тема сравнительного анализа технологий в интернет-торговле для предпринимателей актуальна, так как в современном мире цифровые технологии играют ключевую роль, а онлайн-продажи предоставляют уникальные возможности для стартаперов развивать предпринимательские навыки и зарабатывать деньги, не выходя из дома.

**Цель проекта:** сопровождение начинающих предпринимателей в Интернет-торговле для эффективных результатов онлайн-продаж

### **Задачи проекта:**

1. Познакомиться с современными технологиями в Интернет-торговле.
2. Выявить влияние новейших технологий на рост интернет-продаж.
3. Определить качественные технологии, которые способствуют эффективной продаже товара в Интернете.
4. Апробировать выбранные технологии
5. Проанализировать динамику влияния выбранных технологий.
6. Создать навигатор, ориентирующий начинающих предпринимателей в Интернет- торговле.

**Гипотеза:** предполагаю, что внедрение цифровых технологий поможет начинающим предпринимателям повысить уровень активности товара в онлайн-торговле.

**Предполагаемый продукт:** навигатор для начинающих предпринимателей

«Внедрение цифровых технологий в бизнес» [см. Приложение 1,2]

## 1. ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### 1.1. Новые технологии, меняющие онлайн-торговлю

✓ *BNPL-сервисы.* Это технология для беспроцентной оплаты покупок. Оплата товара частями даёт покупателям возможность сразу приобрести то, что им нужно в моменте, причём часто более высокого качества или в большем количестве.

✓ *ChatGPT.* Языковая модель искусственного интеллекта, разработанная OpenAI для генерации ответов, подобных человеческим. Для предприятий электронной коммерции такая технология может стать ключом к масштабированию без увеличения ресурсов. Она может помочь в таких трудоёмких задачах, как ввод и обработка данных, отчётность, сопровождение продуктового копирайтинга (описание продукта).

✓ *Роботы-доставщики.* Сервисы уже активно тестируют роботов-курьеров. Основные их преимущества: не устают, чётко соблюдают маршрут, не требуют повышения зарплаты, никогда не поругаются с клиентами и доставят товар в полной неприкосновенности.

✓ *Голосовой поиск.* Благодаря такой технологии клиент может искать, изучать и покупать товары онлайн с помощью голосовых команд. Они вводятся через виртуального помощника, такого как Алиса от «Яндекс», либо Google Assistant.

✓ *Чат-боты.* Эти цифровые помощники уже стали важной частью процесса совершения покупок. Они помогают находить клиентам нужные продукты, анализировать потребительские предпочтения и предлагать интересные альтернативы.

✓ *Non-Code и Low-Code.* Non-Code — это метод создания сайтов и приложений с помощью специальных платформ без написания кода. Как правило, такие платформы представляют собой конструкторы, работающие по принципу drag-and-drop. Low-code также основан на принципе drag-and-drop, но с включениями ручного кода. В таких платформах пользователю нужно перемещать блоки с уже готовым кодом. Самые известные платформы low-code/no-code: Wix, Bubble, Webflow, Shopify. Обе концепции вовлекают в процесс создания сайтов и приложений больше людей, готовых самостоятельно создавать новый продукт, без навыков программирования. Методы подходят малому бизнесу, у которого нет финансовых возможностей нанять штат программистов. [1]

**ВЫВОД:** приведённые технологии способствуют оптимизации производства. С их помощью меняется отрасль торговли, что ведёт к совершенствованию смежных отраслей и более крепкому взаимодействию людей разных специальностей. Это позволяет создавать новые тенденции в экономике и выводить страну на высокий уровень развития производства и торговли.

### 1.2. Влияние новых технологий на увеличение интернет-продаж

В последние годы искусственный интеллект (AI) и машинное обучение (ML) стали неотъемлемой частью индустрии e-commerce, значительно трансформируя способы ведения онлайн-бизнеса.

## «Цифровые технологии в Интернет-торговле»

### Чат-боты и виртуальные помощники

- Чат-боты на основе AI становятся все более умными и способными вести естественные диалоги с покупателями, обеспечивая круглосуточную поддержку без участия человека. Они могут помогать в выборе товаров, предоставлении информации о доставке, обработке возвратов и ответах на часто задаваемые вопросы, существенно снижая нагрузку на службу поддержки.

### Улучшение логистики и управления запасами

- Искусственный интеллект способен оптимизировать логистические процессы, предсказывая спрос на товары, улучшая управление запасами и минимизируя издержки на доставку. ML-алгоритмы анализируют множество факторов, включая сезонность, тенденции рынка и покупательское поведение, чтобы предсказать оптимальные уровни запасов и маршруты доставки.

### Аналитика и принятие решений

- AI анализирует данные в реальном времени, предоставляя бизнесу глубокие аналитические отчеты, которые помогают принимать обоснованные решения, улучшать маркетинговые стратегии и повышать общую эффективность. Использование машинного обучения для анализа больших данных позволяет выявлять скрытые закономерности и тенденции

### Технологии дополненной (AR) и виртуальной реальности (VR)

- Они создают погружающийся покупательский опыт, позволяя клиентам «примерить» товары до покупки и исследовать виртуальные магазины, не выходя из дома. Такой подход усиливает вовлечённость и удовлетворённость покупателей, а также способствует снижению количества возвратов.

### Голосовой поиск

- Он упрощает процедуру поиска и приобретения товаров для конечных пользователей, позволяя им осуществлять запросы о товарах, сравнивать цены и совершать покупки, не отвлекаясь на другие действия.[2]

**ВЫВОД:** Эти технологии предлагают безграничные возможности для улучшения клиентского опыта, оптимизации процессов и увеличения продаж.

### 1.3. Эффективность применения искусственного интеллекта в интернет-торговле

В условиях нарастающей конкуренции онлайн-ритейлеры прибегают к использованию новых технологий, одной из которых являются инструменты искусственного интеллекта. Так, согласно результатам исследования Acumen Research, в ближайшее время мировой рынок ИИ будет только

расти, достигнув в 2027 году 6,76 миллиардов долларов. Но как же искусственный интеллект может повлиять на рост продаж товара?

✓ **Персонализация предложений для клиентов.** ИИ анализирует историю покупок, просмотров и интересы каждого клиента, позволяя создавать персонализированные предложения. Такой подход увеличивает конверсию и средний чек.

✓ **Автоматизация процессов и улучшение качества обслуживания.** Чат-боты на базе ИИ могут обслуживать клиентов круглосуточно, отвечая на их вопросы, помогая с выбором товаров и даже оформляя заказы. Также ИИ может автоматически распознавать наиболее частые запросы клиентов и предоставлять быстрые и точные ответы, снижая нагрузку на операторов.

✓ **Прогнозирование трендов и оптимизация ассортимента.** ИИ может анализировать огромные объёмы данных, чтобы выявить текущие и будущие тренды в потребительских предпочтениях. На основе прогнозов ИИ интернет-магазины могут оптимизировать свой ассортимент, увеличивая запасы популярных товаров и сокращая — менее востребованных.

✓ **Борьба с мошенничеством.** Внедрение технологий ИИ в торговые площадки позволяет выявлять подозрительные активности и предотвращать фальшивые заказы или действия недобросовестных продавцов.

Однако у ИИ есть и ограничения: он не может полностью заменить работников, занимающихся электронной коммерцией, так как человеческий фактор по-прежнему играет важную роль в обработке сложных запросов клиентов и принятии стратегических решений. [3]

**ВЫВОД:** Внедрение искусственного интеллекта в онлайн-торговлю позволяет сократить время на выполнение объёмных задач, увеличить поток потребителей и оптимизировать ассортимент, что ведёт к повышению эффективности работы и продаж.

#### **1.4. Безопасность в интернет-торговле: современные вызовы и решения**

Электронная коммерция включает в себя множество различных процессов, таких как обработка платежей, управление заказами, хранение и передача данных клиентов. Все эти процессы требуют высокого уровня безопасности, чтобы предотвратить утечки данных и защитить конфиденциальную информацию. Важно понимать, что безопасность в электронной коммерции — это не только защита от внешних угроз, но и обеспечение внутренней безопасности, включая контроль доступа и управление привилегиями сотрудников.

##### *Основные угрозы безопасности в электронной коммерции*

✓ **Фишинг и социальная инженерия**

Фишинг представляет собой попытку злоумышленников получить конфиденциальную информацию, такую как пароли и данные кредитных карт, путем обмана пользователей. Социальная инженерия включает в себя различные методы манипуляции людьми для получения доступа к их данным. Например, злоумышленники могут отправлять поддельные электронные письма, которые выглядят как официальные сообщения от банков или популярных онлайн-магазинов, с целью заставить пользователей раскрыть свои личные данные. Фишинг-атаки могут быть очень изощренными и трудно отличимыми от настоящих сообщений. Злоумышленники могут использовать поддельные веб-сайты, которые выглядят идентично настоящим, чтобы обмануть пользователей и заставить их ввести свои данные. Важно всегда проверять URL-адреса и быть осторожными при вводе конфиденциальной информации.

✓ **Вредоносное ПО**

Вредоносное программное обеспечение (вирусы, трояны, шпионские программы) может проникнуть на устройства пользователей через зараженные файлы или ссылки. Оно может собирать данные, блокировать доступ к информации или даже уничтожать ее. Вредоносное ПО

может распространяться через электронные письма, загрузки с ненадежных сайтов или даже через социальные сети. Одним из наиболее опасных видов вредоносного ПО является ransomware, которое шифрует данные на устройстве пользователя и требует выкуп за их расшифровку. Важно иметь надежное антивирусное ПО и регулярно обновлять его, чтобы защититься от таких угроз.

#### ✓ Атаки на веб-сайты

DDoS-атаки (распределенные атаки отказа в обслуживании) направлены на перегрузку сервера, что приводит к недоступности сайта. SQL-инъекции позволяют злоумышленникам получить доступ к базе данных сайта и извлечь конфиденциальную информацию. Эти атаки могут нанести серьезный ущерб бизнесу, приводя к потере данных, финансовым убыткам и ухудшению репутации. DDoS-атаки могут быть организованы с использованием ботнетов — сетей зараженных устройств, которые злоумышленники используют для одновременной отправки большого количества запросов на сервер. SQL-инъекции, с другой стороны, используют уязвимости в коде веб-приложений для выполнения вредоносных SQL-запросов.

#### *Методы защиты данных и предотвращения атак*

#### ✓ Антивирусное ПО и фаерволы

Использование антивирусного программного обеспечения и фаерволов помогает защитить устройства и сети от вредоносного ПО и несанкционированного доступа. Антивирусное ПО сканирует файлы и программы на наличие вредоносного кода, а фаерволы контролируют входящий и исходящий трафик, блокируя подозрительные соединения. Важно регулярно обновлять антивирусное ПО и фаерволы, чтобы они могли эффективно защищать от новых угроз. Также рекомендуется использовать комплексные решения безопасности, которые включают в себя антивирус, фаервол и другие инструменты защиты.

#### ✓ Регулярные обновления и патчи

Регулярное обновление программного обеспечения и установка патчей устраняют уязвимости, которые могут быть использованы злоумышленниками для атак. Многие атаки используют известные уязвимости в программном обеспечении, поэтому своевременное обновление систем является важной мерой защиты. Автоматическое обновление программного обеспечения может значительно упростить этот процесс и гарантировать, что все системы всегда будут защищены от последних угроз. Также рекомендуется проводить регулярные проверки на наличие уязвимостей и устранять их как можно скорее.

#### ✓ Многофакторная аутентификация (MFA)

Многофакторная аутентификация добавляет дополнительный уровень безопасности, требуя от пользователей предоставить несколько форм идентификации перед доступом к учетной записи или системе. MFA может включать в себя комбинацию пароля, одноразового кода, отправленного на мобильное устройство, и биометрических данных, таких как отпечаток пальца или распознавание лица. Использование MFA значительно усложняет злоумышленникам доступ к учетным записям, даже если они получили пароль пользователя. Это особенно важно для защиты конфиденциальной информации и финансовых данных.

#### *Роль шифрования и SSL-сертификатов*

#### ✓ Шифрование данных

Шифрование данных помогает защитить информацию, передаваемую через интернет, делая ее недоступной для злоумышленников. Это особенно важно для конфиденциальных данных, таких как номера кредитных карт и личные данные пользователей. Шифрование превращает данные в нечитабельный формат, который может быть расшифрован только с использованием специального ключа. Существует несколько типов шифрования, включая симметричное и асимметричное

шифрование. Симметричное шифрование использует один и тот же ключ для шифрования и расшифровки данных, в то время как асимметричное шифрование использует пару ключей — публичный и приватный.

✓ SSL-сертификаты

SSL-сертификаты обеспечивают безопасное соединение между браузером пользователя и сервером сайта. Наличие SSL-сертификата подтверждается значком замка в адресной строке браузера и использованием протокола HTTPS вместо HTTP. SSL-сертификаты шифруют данные, передаваемые между пользователем и сайтом, защищая их от перехвата злоумышленниками. Для получения SSL-сертификата сайт должен пройти проверку у сертификационного центра, который удостоверяет подлинность сайта и его владельца. Использование SSL-сертификатов не только повышает безопасность, но и улучшает доверие пользователей к сайту. [4]

**ВЫВОД:** в современном мире существует огромное количество вариантов кибер-атак, которые могут привести к прерыванию процесса производства, а также продажи товаров или услуг, что может негативно сказаться на ключевых показателях работы. В связи с этим в бизнес внедряют цифровые технологии, позволяющие защитить права владельца или предпринимателя, что помогает более уверенно и защищённо чувствовать себя на товарном рынке.

**1.5. Эко-торговля: влияние экологических технологий на интернет-торговлю**

Влияние экологических технологий на интернет-торговлю проявляется в следующих направлениях:

✓ Выбор «зелёных» хостинг-провайдеров. Некоторые из них применяют энергоэффективное оборудование и внедряют центры обработки данных, работающие на возобновляемых источниках энергии. Это позволяет существенно сокращать выбросы углекислого газа в окружающую среду.

✓ Энергоэффективность на складах. Принципы «зелёной» эксплуатации зданий помогают сократить расход тепла и света, снизить нагрузку на окружающую среду, которую создаёт обслуживание помещения. Для этого можно использовать умные счётчики, чтобы отследить уровень потребления электроэнергии в режиме реального времени и понять, как его скорректировать.

✓ Устойчивая упаковка. Бренды в сфере e-commerce могут разработать политику минимизации количества упаковки и внимательно следить за её происхождением.

✓ Экологичная доставка. В России активно используется доставка с нулевым углеродным следом, в основном это вело- и пешие курьеры. В первую очередь это относится к срочной доставке готовой еды и продуктов питания. [5]

**ВЫВОД:** появление тренда эко-торговли достаточно хорошо минимизирует временные и энергетические затраты, что позволяет вложить денежные средства в инвестиции других отраслей бизнеса. Также одним из плюсов является поддержание чистой окружающей среды, что способствует улучшению экологической обстановке в стране и более благоприятным условиям труда для работников.

**1.6. Сравнительный анализ развития интернет-торговли в разных странах**

Таблица 1

**«Сравнительный анализ развития онлайн-торговли в России и США»**

	США	Россия
Внедрение в производство современных технологий	Главным принципом ведения предпринимательской деятельности компании Toyota является бережливое производство. Соответствуя этому принципу, компания одна из первых в отрасли	«Кибер-понедельник» дошел до России годами позже, однако не получил такой популярности, как в Соединенных Штатах. В 2017 году данному мероприятию эксперты прогнозировали большое будущее на

	<p>ввела компьютеризацию на каждом отделе сборочного конвейера. Сложная электронная система, которая посылает сигналы с одного цеха в другой, соединена передовыми веб-технологиями. Таким образом, компьютер анализирует запасы компании и управляет поставками сборочных материалов, что во много раз повысило эффективность производства.</p> <p>Проводится «Кибер - понедельник», который подразумевает под собой день, когда онлайн магазины устраивают большие скидки и акции для своих покупателей. Данное событие из года в год бьет рекорды по выручке.</p> <p>В 2021 году по планированию вышли продвинутые голосовые ассистенты от таких компаний, как Amazon, Google, Apple и даже Facebook. Данные системы смогли заметно облегчить и ускорить покупки в Интернете, требуя лишь голосовое подтверждение.</p>	<p>фоне успешных продаж на сумму 3,7 миллиарда рублей. Однако до нынешнего года наблюдается существенный спад активности потребителей. Это явление вызвано следующими причинами:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ухудшение экономической ситуации в стране</li> <li>✓ Попытки обмана покупателей со стороны ретейлеров. Товары со скидкой были заметно дороже, чем в обычный день, что привело к следующей причине;</li> <li>✓ Формирование недоверия потребителя к «Кибер-понедельнику». Потенциальные клиенты начали следить за ценами и ждать более выгодного времени для приобретения желаемого товара и услуги.</li> </ul>
<p>Результат внедрения технологий</p>	<p>Данное исследование показывает, что интернет-магазины США имеют стабильно высокие темпы развития, что подкрепляется специальными мероприятиями, новыми технологиями и изобретениями, которые позволяют потребителям существенно сократить время и усилия для совершения покупок в Интернете.</p>	<p>На данном этапе, рынок интернет-торговли России представлен большим количеством развивающихся проектов, но при этом, в отличие от западных конкурентов, они не выходят на международный рынок, а действуют локально, охватывая только страны СНГ. [6]</p>

**ВЫВОД:** развитие Интернет-торговли в разных странах отличается. В США онлайн-торговля развивается лучше, чем в России. Данные различия могут зависеть от экономической ситуации в стране, потребительского спроса, уровня доверия людей и многое другое. Конечно, данные тенденции могут меняться в зависимости от дальнейшего развития стран.

### 1.7. Ключевые направления применения искусственного интеллекта (ИИ) в бизнесе в России

В России искусственный интеллект активно внедряется в различные сферы бизнеса, чтобы повысить эффективность и конкурентоспособность. Основные задачи, которые делегируют ИИ:

1. *Анализ и прогнозирование рыночного спроса.* ИИ помогает точно прогнозировать объемы продаж и оптимизировать складские запасы, предотвращая как дефицит, так и избыток товаров.

2. *Создание маркетинговых стратегий.* Алгоритмы анализируют рыночные тренды и поведение клиентов, позволяя разрабатывать эффективные стратегии продвижения и продаж.
3. *Персонализированные предложения для клиентов.* На основе анализа данных ИИ формирует индивидуальные рекомендации и кастомизированные продукты под конкретного потребителя.
4. *Оптимизация логистики и поставок.* ИИ-системы автоматизируют управление цепочками поставок, сокращая издержки и сроки доставки.
5. *Автоматизация рутинных операций.* Технологии ИИ берут на себя обработку стандартных бизнес-процессов, высвобождая ресурсы для стратегических задач.
6. *Контроль качества и предупреждение сбоев.* Алгоритмы в режиме реального времени отслеживают параметры продукции и прогнозируют возможные неисправности оборудования.

Однако с ростом возможностей ИИ возникают и новые вызовы. Этические вопросы, такие как предвзятость алгоритмов, конфиденциальность данных и ответственность за решения, принимаемые ИИ, становятся все более актуальными. Кроме того, развитие искусственного интеллекта требует стандартизации и регулирования, чтобы минимизировать риски для общества. [7]

**ВЫВОД:** на данный момент в России происходит активное внедрение цифровых технологий в бизнес, что способствует оптимизации производства. Сейчас много задач делегируют ИИ, что помогает сохранить время на решение других вопросов и проблем.

### **1.8. Правовое регулирование в сфере ИИ**

В России правовое регулирование искусственного интеллекта находится на стадии формирования. В 2020 году была утверждена «Концепция регулирования ИИ и робототехники», а в 2021 году принят Федеральный закон «Об экспериментальных правовых режимах в сфере цифровых инноваций», который позволил тестировать ИИ-решения в ограниченных правовых условиях.

Основные направления регулирования включают

1. **Определение статуса ИИ:** в российском законодательстве пока нет четкого определения ИИ, что создает правовые пробелы.
2. **Ответственность за решения ИИ:** если алгоритм совершает ошибку (например, в медицине или кредитовании), непонятно, кто несет ответственность — разработчик, оператор или сам ИИ. В случае принятия закона «О регулировании систем искусственного интеллекта (ИИ) в России» не будут внесены поправки в нормы четвертой части ГК (ст. 1257), то автором созданного ИИ контента в любом случае придется признавать гражданина-пользователя нейросети.
3. **Защита данных.** Использование ИИ требует обработки больших объемов персональных данных, что регулируется законом «О персональных данных», но специфика ИИ-алгоритмов требует дополнительных норм. [8]

**ВЫВОД:** сейчас разрабатывается и совершенствуется правовое регулирование использования ИИ, которое позволит предпринимателям защитить свой бизнес.

## 1.9. Правовые угрозы для бизнеса при использовании ИИ

В период правовой неопределенности в сфере искусственного интеллекта владельцам бизнеса стоит внимательнее относиться к юридическим угрозам, которые влечет за собой использование “умного” помощника.

Во-первых, и эта проблема является ключевой, ИИ-системы, особенно генеративные (ChatGPT, Claude), часто “галлюцинируют”, т.е. выдают ложные данные как достоверные. Для бизнеса это может обернуться, например, пропуском решающего прецедента в судебном споре или подписанием договора со скрытыми крайне невыгодными условиями. В 2024 году финансовые потери по всему миру, связанные с подобными ошибками, составили около \$67,4 млрд.

Чтобы минимизировать риски стоит заранее проверять лицензионные соглашения ИИ-сервисов и искать пункты об ответственности за ошибки. Важно вводить «человеческий контроль» для критичных решений (например, финальную проверку договора юристом). Сегодня также существует практика по страхованию киберрисков: некоторые полисы покрывают убытки от ошибок ИИ.

Во-вторых, нередко ChatGPT становится обладателем конфиденциальной инсайдерской информации, потому что публичные ИИ-сервисы запоминают введенные данные. В 2023 году Samsung запретил сотрудникам использовать ChatGPT после утечки секретов чипов через чат. Риски серьезные: от штрафов в 4% оборота по GDPR до потери конкурентных преимуществ.

Решения просты, но требуют дисциплины: корпоративные ИИ-системы с локальным хранением данных, например, российская “изолированная” нейросеть “Doczilla”, жесткие NDA с поставщиками и автоматическая фильтрация конфиденциальной информации перед отправкой в облако. Без этих мер бизнес рискует превратить ИИ-помощника в канал утечки данных.

В-третьих, нарушение авторских прав и интеллектуальной собственности. Суды ЕС и США уже столкнулись с вопросом: можно ли защитить авторским правом контент, созданный ИИ? Прецедентное решение 2024 года четко обозначило позицию — без творческого вклада человека такие произведения не охраняются. Для бизнеса это означает риски: рекламные изображения из Midjourney могут быть оспорены, а патенты с участием ИИ — аннулированы. [9]

**ВЫВОД:** цифровые технологии необходимо аккуратно использовать в бизнесе и онлайн-торговле, так как можно понести убытки и столкнуться с проблемами утечки данных. Но чтобы обезопасить себя, компаниям стоит фиксировать вклад сотрудников (например, правки дизайнера в ИИ-генерации) и выбирать сервисы с «чистыми» данными для обучения, вроде Adobe Firefly. Эти меры помогут доказать творческое участие и сохранить права на контент. Не менее важно следить за быстро меняющейся судебной практикой. Уже в ближайшие годы сформируется правовая база по спорам, связанным с ИИ. Компаниям, которые хотят обезопасить себя, стоит уже сейчас выработать внутренние стандарты работы с искусственным интеллектом и задуматься о привлечении специалистов по правовым аспектам ИИ.

## 1.10. Будущее ИИ в России

В некоторых европейских государствах прослеживается неолуддитский тренд на развитие ИИ: они блокируют развитие искусственного интеллекта нормативными барьерами. Что касается Законодательства РФ, к 2026 году можно ожидать следующие изменения:

1. Уточнение авторских прав. Вероятно, появится закон, регулирующий права на контент, созданный ИИ (например, обязательная маркировка AI-generated content).
2. Усиление ответственности разработчиков. Могут быть введены штрафы за вред, причиненный ИИ, особенно в медицине и финансах.
3. Регулирование deepfake. Ожидается запрет на создание поддельных изображений и видео без согласия человека, запрет на использование сгенерированных ИИ голосовых записей человека без согласия.

4. Установление стандартов прозрачности. Компании, использующие ИИ, возможно, будут обязаны раскрывать принципы работы алгоритмов и предоставлять сведения о пользователях и о запросах. [10]

ВЫВОД: сейчас активно развивается правовая структура искусственного интеллекта, что позволяет лучше вести бизнес предпринимателю. Предусмотрены законы, защищающие права бизнесмена.

## 2. ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ

### Исследование «Влияние цифровых технологий на интернет-продажи у начинающих предпринимателей»

Цель исследования: проанализировать эффективность использования, выбранных цифровых технологий – ChatGPT, реклама в социальных сетях, проведение акций, чат-боты в Telegram

#### Этапы:

1. Привлечение начинающих предпринимателей, занимающихся онлайн-торговлей и включение их в апробирование цифровых технологий в продаже товара
2. Внедрение технологий в онлайн-торговлю
3. Анализ апробирования

Состав участников (12 человек из разных городов России): Вероника (16 лет, г. Екатеринбург) – продажа одежды ручной вязки, Анастасия (18 лет, г. Екатеринбург) – услуги по маникюру, Евгений (14 лет, г. Санкт-Петербург) – продажа кондитерских изделий, собственного производства, Галина (62 года, г. Серов) – продажа вязаных игрушек ручной работы, Дмитрий (39 лет, г. Москва) – услуги по натяжным потолкам, Антон (35 лет, г. Москва) – услуги по сборке мебели, Ирина (46 лет, г. Омск) – услуги индивидуального фитнес-тренера, Анна (21 год, г. Краснотурьинск) – продажа портретов на заказ, Снежана (26 лет, г. Санкт-Петербург) – услуги фотографа, Роман (53 года, г. Краснотурьинск) – продажа стихотворений для конкретного события на заказ, Ольга (13 лет, г. Серов) – продажа украшений (браслетов) из бисера, Александр (41 год, г. Москва) – услуги по ремонту сантехники.

#### Ход работы:

1. Подготовка к апробированию
2. Проведение апробирования:
  - А) Запрос на количество продаж в январе 2025 года
  - Б) Внедрение новых технологий в интернет-торговлю
  - В) Анализ изменения количества продаж за февраль 2025 год

Перед проведением апробирования цифровых технологий с участниками была проведена обучающая беседа о современных технологиях, меняющих эффективность продаж товаров или услуг.

Таблица 2

### «Внедрение технологий в онлайн-торговлю начинающих предпринимателей»

№	Апробируемые технологии	Качественный результат внедрения технологии
1	Использование ChatGPT для написания рекламного текста	Данная технология помогла сократить время на обдумывание текста для рекламы, что позволило сэкономить время и потратить его на выполнение заказов, закупку материалов, уборку рабочего места
2	Проведение акций	Внедрение акции не повлияло на увеличение продаж изделий: покупатели не стали приобретать больше товаров при введении акции «Чёрная пятница»
3	Реклама в социальных сетях	Активная реклама в социальных сетях поспособствовала увеличению заказчиков

4	Использование чат-ботов в Telegram	Данная технология позволила более быстро работать с клиентами, помогая сразу по интересам заказчика подобрать нужный товар или услугу
---	------------------------------------	---

**Вывод:** в процессе исследования были выявлены цифровые технологии, которые увеличивают продажи товаров или услуг в Интернет-торговле. ChatGPT, реклама в социальных сетях, использование чат-ботов в Telegram оказывают позитивное воздействие на рост продаж: способствуют эффективной работе с клиентами, сокращению времени на написание рекламы и увеличению клиентской базы. Такая цифровая технология, как проведение акций, не повлияла на уровень продаж товаров и услуг. Покупатели не стали приобретать больше товаров при внедрении акции «Чёрная пятница», т.е. скидка 10% на товары и услуги, приобретаемые каждую пятницу.

**Таблица 3**

**«Количественные результаты внедрения технологий в онлайн-торговлю»**

п/п	Имена участников апробирования	Среднее количество продаж товара в месяц			Изменения по увеличению продаж после апробирования (во сколько раз / %)
		Январь (до внедрения технологий)	Февраль (1 месяц после внедрения технологий)	Март (2 месяц после внедрения технологий)	
1	Вероника	3 вещи	7 вещей	12 вещей	в 4,0 раза / 300%
2	Анастасия	14 клиентов	38 клиентов	59 клиентов	в 4,2 раза / 320%
3	Евгений	3 торта	8 тортов	15 тортов	в 5,0 раз / 400%
4	Галина	4 игрушки	9 игрушек	17 игрушек	в 4,2 раза / 325%
5	Дмитрий	5 заказов	11 заказов	19 заказов	в 3,8 раза / 280%
6	Антон	9 заказов	19 заказов	31 заказ	в 3,4 раза / 245%
7	Ирина	8 клиентов	27 клиентов	39 клиентов	в 5,0 раз / 390%
8	Анна	2 портрета	5 портретов	8 портретов	в 4,0 раза / 300%
9	Снежана	5 фотосессий	13 фотосессий	22 фотосессии	в 4,4 раза / 340%
10	Роман	4 стиха	7 стихов	12 стихов	в 3,0 раза / 200%
11	Ольга	9 браслетов	18 браслетов	32 браслета	в 3,5 раза / 260%
12	Александр	16 заказов	44 заказа	63 заказа	в 4,0 раза / 300%
<b>Средний результат эффективности по продажам</b>					<b>в 4 раза / 305%</b>

**Полученный результат:** у 12 участников моего исследования в среднем повысилось количество продаж их товаров и услуг за 2 месяца примерно в 4 раза, что составило 305%. С помощью внедрения данных технологий, они смогли повысить продуктивность работы, увеличить клиентскую базу и показатели по онлайн-продажам. [см. Приложение 3]

**Формула изменения количества продаж:** Процентное изменение = ((Конечное значение – Начальное значение) / Начальное значение) × 100%

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

При разработке проекта пыталась решить проблему низких продаж товаров и услуг в онлайн-торговле у начинающих предпринимателей. Цель исследования - сопровождение новичков в Интернет-торговле для эффективных результатов онлайн-продаж – осуществлена. Все задачи, – познакомиться с современными технологиями в Интернет-торговле, выявить влияние новейших технологий на рост интернет-продаж, определить качественные технологии, которые способствуют эффективной продаже товара в Интернете, апробировать выбранные технологии, проанализировать динамику влияния выбранных технологий, создать навигатор, ориентирующий начинающих предпринимателей в Интернет-торговле, – которые ставились при разработке проекта, выполнены.

Результаты проекта полезны стартующим предпринимателям. При использовании продукта проекта [см. Приложение 4] предприниматели смогут легко внедрить в свой бизнес цифровые технологии.

Результаты проекта тестировались анализом изменения количества продаж. После апробирования технологий в среднем увеличилось количество продаж товаров и услуг у 12 участников за 2 месяца примерно в 4 раза, что составило 305%. Гипотеза – внедрение цифровых технологий поможет начинающим предпринимателям повысить уровень активности товара в онлайн-торговле – подтвердилась. Цифровые технологии, такие как ChatGPT, чат-боты в Telegram, реклама в социальных сетях, помогают повысить уровень продаж товаров или услуг у начинающих предпринимателей любого возраста в онлайн-торговле.

Разработки данного проекта можно использовать не только стартующим бизнес-людям, но и бизнесменам, которые уже занимаются предпринимательской деятельностью на более профессиональном уровне, чтобы лучше развивать свой бизнес. Перспективу проекта вижу в создании сайта или телеграм-канала, на которых будет находиться информация по развитию бизнеса начинающих предпринимателей.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Официальный сайт «ОБОРОТ» про торговлю в России  
<https://oborot.ru/articles/novye-technologii-ecommerce-7-i165156.html?ysclid=ma2fm7qgdo437153034>
2. Статья из выпускной квалификационной работы обучающегося ФГБОУ ВО «Тольяттинский государственный университет» М. А. Шакина  
<https://dspace.tltsu.ru/bitstream/123456789/27121/1/%D0%A8%D0%B0%D0%BA%D0%B8%D0%BD%D0%B0%20%D0%9C.%D0%90.%D0%9C%D0%95%D0%9D%D0%BC%D0%B4%D0%BE-2109%D0%B0.pdf>
3. Официальный сайт «ОБОРОТ» про торговлю в России  
<https://oborot.ru/articles/artificial-intelligence-ecommerce-logistics-i183082.html?ysclid=ma2fy6oh7w820723328>
4. Официальный сайт по информационной безопасности «Sky.pro»  
<https://sky.pro/wiki/profession/bezopasnost-i-zashita-dannyh-v-elektronnoj-kommercii/?ysclid=ma2g0u87m5608193354>
5. Официальный сайт «РБК компании»  
<https://companies.rbc.ru/news/Qzf59RUxcp/ekologichnost-v-e-commerce-kak-sdelat-internet-torgovlyu-ustojchivee/>
6. Статья из сетевого научного журнала «Научный результат»  
<https://rreconomic.ru/journal/article/1992/>
7. Официальный сайт «Бизнес-секрет»  
<https://secrets.tbank.ru/blogi-kompanij/yuridicheskie-lovushki-ii/?ysclid=mf5e3xl2no127227788>
8. Официальный сайт «Бизнес-секрет»  
<https://secrets.tbank.ru/blogi-kompanij/yuridicheskie-lovushki-ii/?ysclid=mf5e3xl2no127227788>
9. Официальный сайт «Бизнес-секрет»  
<https://secrets.tbank.ru/blogi-kompanij/yuridicheskie-lovushki-ii/?ysclid=mf5e3xl2no127227788>
10. Официальный сайт «Бизнес-секрет»  
<https://secrets.tbank.ru/blogi-kompanij/yuridicheskie-lovushki-ii/?ysclid=mf5e3xl2no127227788>

## ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

### План реализации проекта

№ п/п	Задачи	Действия	Сроки
1	Познакомиться с современными технологиями Интернет-торговле	1а) Поиск информации в интернет-источниках о современных технологиях, которые применяют в онлайн-торговле. 1б) Работа с информацией (отбор), анализ лучших инноваций в Интернет-торговле.	01.10-31.10.24г.
2	Выявить влияние новейших технологий на рост интернет-продаж.	2а) Изучить влияние разных новейших технологий на рост онлайн-продаж. 2б) Проанализировать преимущества и недостатки каждой инновации в интернет-торговле. 2в) Проанализировать результат, который приносят новые технологии (положительный или отрицательный).	01.11-30.11.24г.
3	Определить качественные технологии, которые способствуют эффективной продаже товара в Интернет-магазинах.	3а) Исходя из проведенного анализа, в котором исследовалось, как новые технологии влияют на рост интернет-продаж, определить эффективные технологии, которые поднимут показатель продаваемости продукта. 3б) Написать преимущества и недостатки технологий, суть инноваций в интернет-торговле и их способ применения.	01.12-31.12.24г.
4	Апробировать выбранные технологии	4а) Выбранные технологии внедрить в бизнес начинающих производителей.	11.01-31.03.25г.
5	Проанализировать динамику влияния выбранных технологий	5а) Собрать изменения количества продаж товаров и услуг у участников апробирования. 5б) Выявить, какие технологии способствуют росту продаж, а какие – нет. 5в) Определить, во сколько раз увеличилось количество продаж.	01.04-05.04.25г.
6	Создать навигатор, ориентирующий начинающих предпринимателей в Интернет-торговле	6а) Отобрать нужную информацию про эффективные технологии и структурировать её. 6б) Оформить навигатор	06.04-19.05.25г.

## Паспорт проекта

1.	Название проекта	Искусственный интеллект в роли сейлз-менеджера для начинающих предпринимателей
2.	Структура проекта	Введение Основная часть: теоретическая и практическая часть Заключение Список литературы Приложения
3.	Руководитель проекта	Борисова Татьяна Викторовна, учитель обществознания МАОУ СОШ № 14 им. В. Ф. Фуфачева
4.	Автор проекта	Сычёва Алина Евгеньевна, обучающаяся 11 «А» класса муниципального автономного общеобразовательного учреждения «Средняя общеобразовательная школа №14 им. В. Ф. Фуфачева» города Серова
5.	Аннотация проекта	Данный исследовательский проект «Искусственный интеллект в роли сейлз-менеджера для начинающего предпринимателя» является второй серьёзной самостоятельной работой. В процессе работы над проектом был изучен теоретический материал по теме, проведён анализ современных технологий, применяемых в Интернет-торговле, выявлено влияние новейших технологий на рост интернет-продаж, определены качественные технологии, которые способствуют эффективной продаже товара в Интернет-магазинах, создано методическое пособие об эффективных онлайн-продажах и сделан вывод. Во время исследовательской работы я изучила новые технологии, которые способствуют эффективным продажам в онлайн-торговле. Эти знания помогут мне в будущем качественно продвигать свой товар или услуги на рынке продаж.
6.	Проблема	В современном мире существуют различные способы продаж товаров на онлайн-площадках. Возникновение Интернет-торговли открывает новые возможности как для производителей, так и для потребителей. На рынке онлайн-продаж всё больше появляется новых продавцов, которые сталкиваются с проблемой продвижения товара в Интернет-индустрии из-за высокой конкуренции между производителями. Необходимо помочь начинающим производителям любой возрастной категории ответить на вопрос: как внедрить в бизнес цифровые технологии, которые помогут повысить продажу товара или услуги в Интернет-торговле.
7.	Гипотеза	Предполагаю, что внедрение цифровых технологий поможет начинающим предпринимателям повысить уровень активности товара в онлайн-торговле.
8.	География проекта	г. Серов, г. Краснотурьинск, г. Екатеринбург, г. Санкт-Петербург, г. Омск, г. Москва
9.	Срок реализации проекта	Октябрь 2024 года – май 2025 года
10.	Цель проекта	Сопровождение начинающих предпринимателей в Интернет-торговле для эффективных результатов онлайн-продаж

11.	Основные задачи проекта	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Познакомиться с современными технологиями в Интернет-торговле.</li> <li>2. Выявить влияние новейших технологий на рост интернет-продаж.</li> <li>3. Определить качественные технологии, которые способствуют эффективной продаже товара в Интернете.</li> <li>4. Апробировать выбранные технологии</li> <li>5. Проанализировать динамику влияния выбранных технологий.</li> <li>6. Создать навигатор, ориентирующий начинающих предпринимателей в Интернет-торговле.</li> </ol>
12.	Целевая аудитория проекта	Стартаперы, занимающиеся продажами товаров в онлайн-торговле
13.	Результаты проекта	<p>Продукт: навигатор для начинающих предпринимателей «Внедрение цифровых технологий в бизнес».</p> <p>Формы: презентация, рекомендации.</p>
14.	Методы оценки результатов	Самооценка. Оценка экспертов.
15.	Дальнейшая реализация проекта	Разработка плана по реализации бизнеса стартующих предпринимателей на основе онлайн-торговли

**Отзывы участников, апробирующих цифровые технологии:**

«Количество клиентов увеличивается практически каждый день. В месяц я принимаю около 60 клиентов и получаю от них положительные отзывы.» Анастасия 18 лет, г. Екатеринбург

«Мои продажи возросли! Сейчас я продаю 17 игрушек в месяц. Это меня очень сильно радует. Благодарю!!!» Галина 62 года, г. Серов

«Заказы поступают 4 раза в неделю. Это что-то невероятное! Раньше я мог продать всего лишь 3 торта в месяц, а теперь успеваю выполнить около 15 заказов в месяц. Благодарю тебя за помощь!» Евгений 14 лет, г. Санкт-Петербург

«Теперь мой труд востребован гораздо лучше. В месяц я продаю по 8 портретов.» Анна 21 год, г. Краснотурьинск

«Мои вязаные вещи идут на расхват. В месяц я успеваю продать около 12 вещей. Раньше мне удавалось продать только 3 вещи. Спасибо тебе большое!» Вероника 16 лет, г. Екатеринбург

«Благодаря тебе я тренирую по 39 клиентов в месяц. Это отличный способ привести и себя в прекрасную форму. Спасибо тебе большое!!!» Ирина 46 лет, г. Омск

«Сейчас клиенты записываются на месяц вперед! Это что-то удивительное! Ты – огромная молодец! Спасибо!!!» Снежана 26 лет, г. Санкт-Петербург

«Я успеваю выполнять по 63 заказа в месяц. Это достаточно хороший показатель для меня, так как раньше я мог выполнять только 16 заказов. Благодарю тебя!!!» Александр 41 год, г. Москва

**Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение  
Средняя общеобразовательная школа № 14 им. В. Ф. Фуфачева**

**Навигатор для начинающих предпринимателей  
«Внедрение цифровых технологий в бизнес»**

Автор навигатора: Сычёва Алина Евгеньевна

Ученица 11 «А» класса

г. Серов 2025г

## Введение

В современном мире существуют различные способы продаж товаров на онлайн-площадках. Возникновение Интернет-торговли открывает новые возможности как для производителей, так и для потребителей. На рынке онлайн-продаж всё больше появляется новых продавцов, которые сталкиваются с проблемой продвижения товара в Интернет-индустрии из-за высокой конкуренции между производителями. Из-за этого многие начинающие производители уходят с рынка продаж.

Большинство предпринимателей не знают, как эффективно «прокачать» свой бизнес, чтобы повысить уровень продаваемости товара или услуги в онлайн-торговле. Ключевую роль в развитии бизнеса играют цифровые технологии, которые модернизируют производство и выводят его на новый уровень, что позитивно сказывается как на количественных, так и на качественных показателях производства: объём производства, уровень продаж товара или услуги, количество заказчиков, продуктивность работы, обслуживание клиентов и т.д.

Данная тема кажется довольно сложной, потому что не понятно, какие самые эффективные технологии и как их внедрить в свой бизнес. Создаётся ощущение, что нужно стать суперпрограммистом, который «хакнет» бизнес, и все дела пойдут вверх. Но самом деле все очень легко! Даже подростки-предприниматели или пенсионеры-предприниматели смогут апробировать простые цифровые технологии в своем бизнесе.

Например, можно использовать ChatGPT для написания рекламных текстов, ввода и обработки данных, описания продукта. Это сократит время на обдумывание каких-либо вопросов или выполнение бумажной работы. Реклама в социальных сетях также способна вывести на производство на новый уровень, привлечь новых потенциальных клиентов, сделать свой бизнес узнаваемым и востребованным. Чат-боты тоже модернизируют производство в положительную сторону. Эти цифровые помощники уже стали важной частью процесса совершения покупок. Они помогают находить клиентам нужные продукты, анализировать потребительские предпочтения и предлагать интересные альтернативы.

Эти цифровые технологии легки во внедрении в производство, однако на некоторые из них придется вложить денежные средства (но достаточно небольшие). Давайте разбираться, как же их апробировать?

## Использование ChatGPT

ChatGPT можно использовать для решения многих задач. Например, написание рекламных текстов, ответ на частые вопросы клиентов, описание товара или услуги, различные статьи.

Чтобы написать запрос для ChatGPT корректно и грамотно, нужно четко определить тему и задать вопрос.

Несколько рекомендаций, как пользоваться ChatGPT:

1. Указать, какую роль должна исполнить нейросеть. Например, «Я хочу, чтобы ты выступил в роли маркетолога».
2. Максимально точно сформулировать задачу и последовательность действий. Например, «Проанализируй рынок канцелярии и предложи, как продвигать онлайн-магазин канцелярских товаров в 2023 году».
3. Добавить подробности: чем их больше, тем точнее результат. Нужно указать целевую аудиторию, её особенности и боли, какую проблему решает продукт, как компания позиционирует себя на рынке.
4. Выбрать, в какой стилистике и формате нужно получить итоговый текст. Это может быть инструкция, деловое письмо или статья.
5. Уточнить объём и необходимость добавления таблиц, списков, кода. Если часто работают с похожими запросами, рекомендуется создать отдельный документ с шаблонами запросов.



## Реклама в социальных сетях

Реклама – это главный источник привлечения клиентов. Поэтому необходимо выпускать в Интернет эффективную рекламу, которая привлечёт больше клиентов. Это можно сделать, пользуясь следующими рекомендациями:

1. *Понимать целевую аудиторию.* Важно учитывать интересы и потребности клиентов, чтобы создавать подходящие объявления.
2. *Использовать таргетинг.* Можно настроить рекламу на основе возраста, пола, интересов и географического положения целевой аудитории.
3. *Тестировать разные форматы рекламы.* Стоит пробовать изображения, видео и карусели, чтобы понимать, что привлекает больше внимания и конверсий.
4. *Ориентироваться на мобильную среду.* Нужно оптимизировать объявления, контент в социальных сетях и видео для маленького экрана.
5. *Пробовать разные каналы.* Аудитория изучает новые платформы и следит за трендами социальных медиа. Стоит предлагать контент там, где конкуренты ещё не успели ничего создать.
6. *Регулярно анализировать результаты.* Нужно понимать, что работает лучше всего, и корректировать стратегию.

Торты на заказ  
Рекламная запись

Живешь в Невском районе? 🍷

Для тебя - вкусные торты на любой праздник!  
Выбирайте самую вкусную начинку и наслаждайтесь великолепным тортом по приятной цене! Скажем по секрету, наши самые популярные начинки - сливочное, клубничное и вишневое искушение - их стоит попробовать!

✅ Успей заказать торт [vk.com/club50290540](https://vk.com/club50290540)

Нравится 57 5

## Использование чат-ботов в Telegram

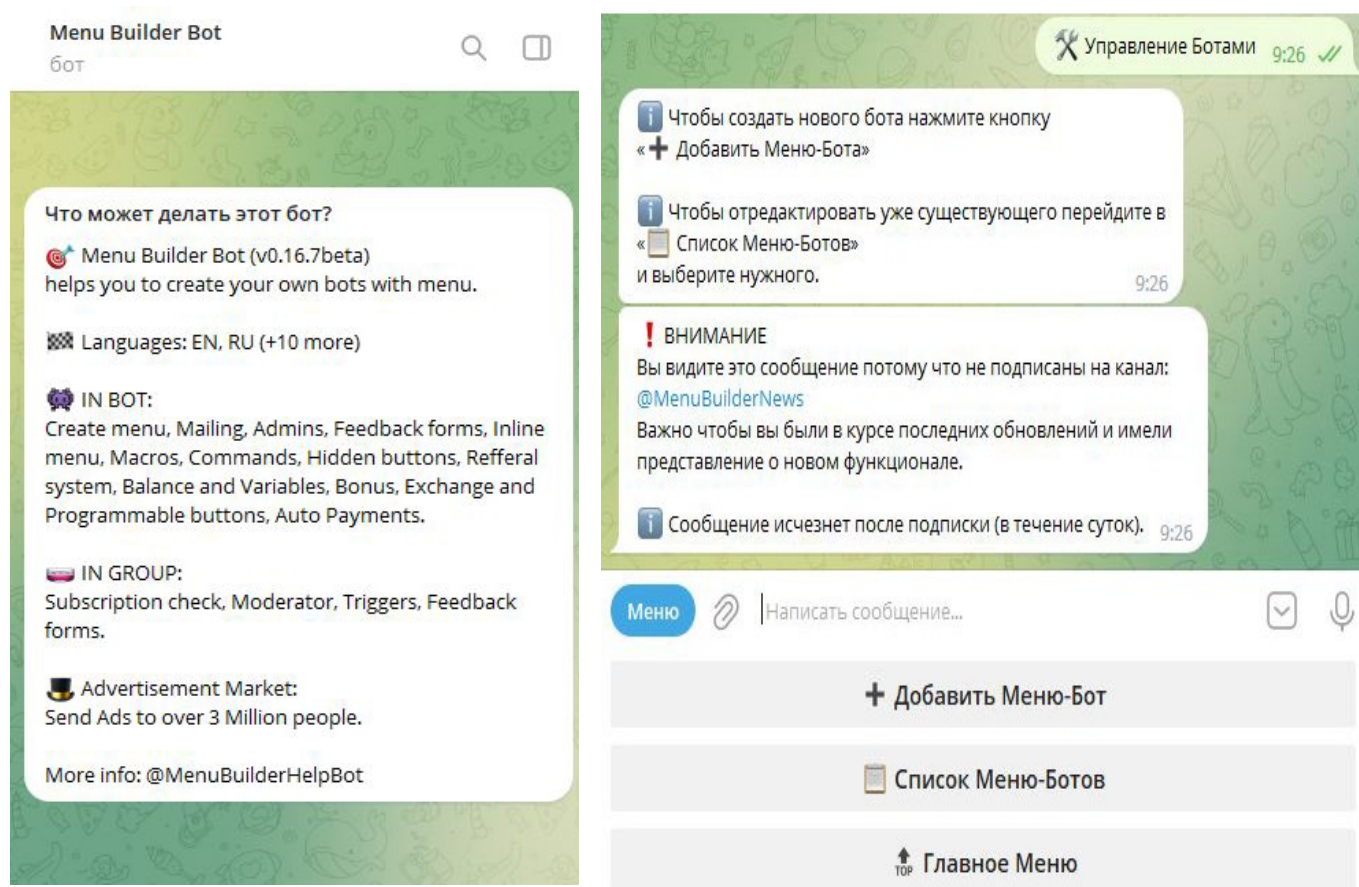
Чат-боты помогают принимать заказы, записывать клиентов на услуги, отвечать на частые вопросы и собирать обратную связь. Это экономит время предпринимателя, который работает с покупателями.

Чтобы создать виртуального помощника, не нужно знать языки программирования. Делимся инструкцией, как написать программу в Telegram.

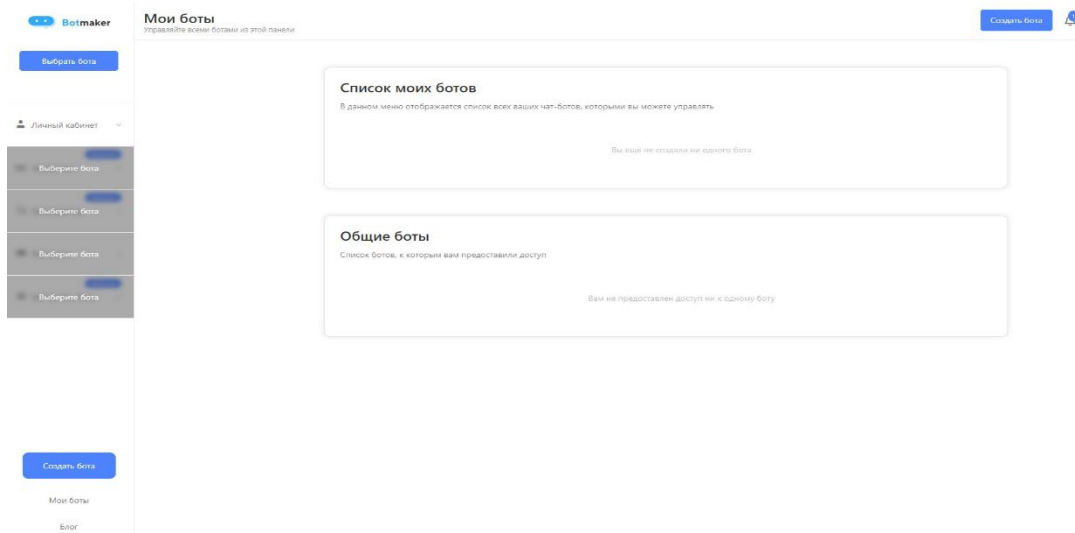
### Шаг 1. Выберите платформу для создания ботов

Вот несколько бесплатных сервисов с платными опциями, где можно сделать бота самостоятельно.

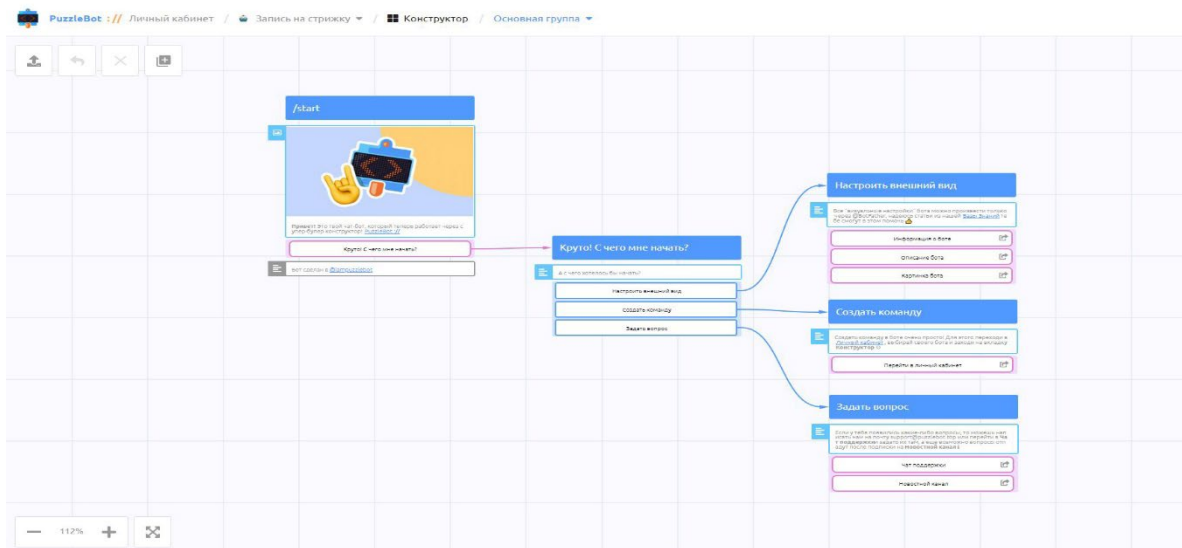
[MenuBuilderBot](#) — конструктор, который работает прямо в мессенджере. Это удобно, потому что написать простого бота можно со смартфона. В сервисе можно сделать чат-бота в Telegram бесплатно с помощью базовых функций, например текстовых блоков или форм «Вопрос-ответ». За дополнительные нужно платить — к таким относятся рассылки или реферальные программы.



[Botmaker](#) — конструктор, с которым можно работать на компьютере. Для начала хватит бесплатного тарифа — воспользоваться ботом сможет до 500 человек. Стоимость PRO-версии начинается от 1 250 Р в месяц и зависит от тарифа. С ней сможете работать через бот больше, чем с 500 клиентами, а ещё смотреть статистику их поведения: куда они нажимают в боте, в какой момент решают из него уйти.



**PuzzleBot** — веб-конструктор с простым интерфейсом и широкими возможностями. У сервиса есть бесплатный тариф, на котором доступно 15 команд и условий для бота. А ещё есть ограничение по количеству пользователей — не больше 150 человек. Стоимость платных тарифов начинается от 690 Р в месяц и зависит от функций. Например, в бесплатной версии будет реклама сервиса — её увидят все пользователи в самом первом сообщении. А в платных это можно отключить.



Представим, что у вас небольшой салон красоты и вы хотите, чтобы клиентам было проще записываться на процедуры. Давайте разберёмся, как создать бота самому в PuzzleBot.

### Шаг 2. Зарегистрируйтесь в PuzzleBot

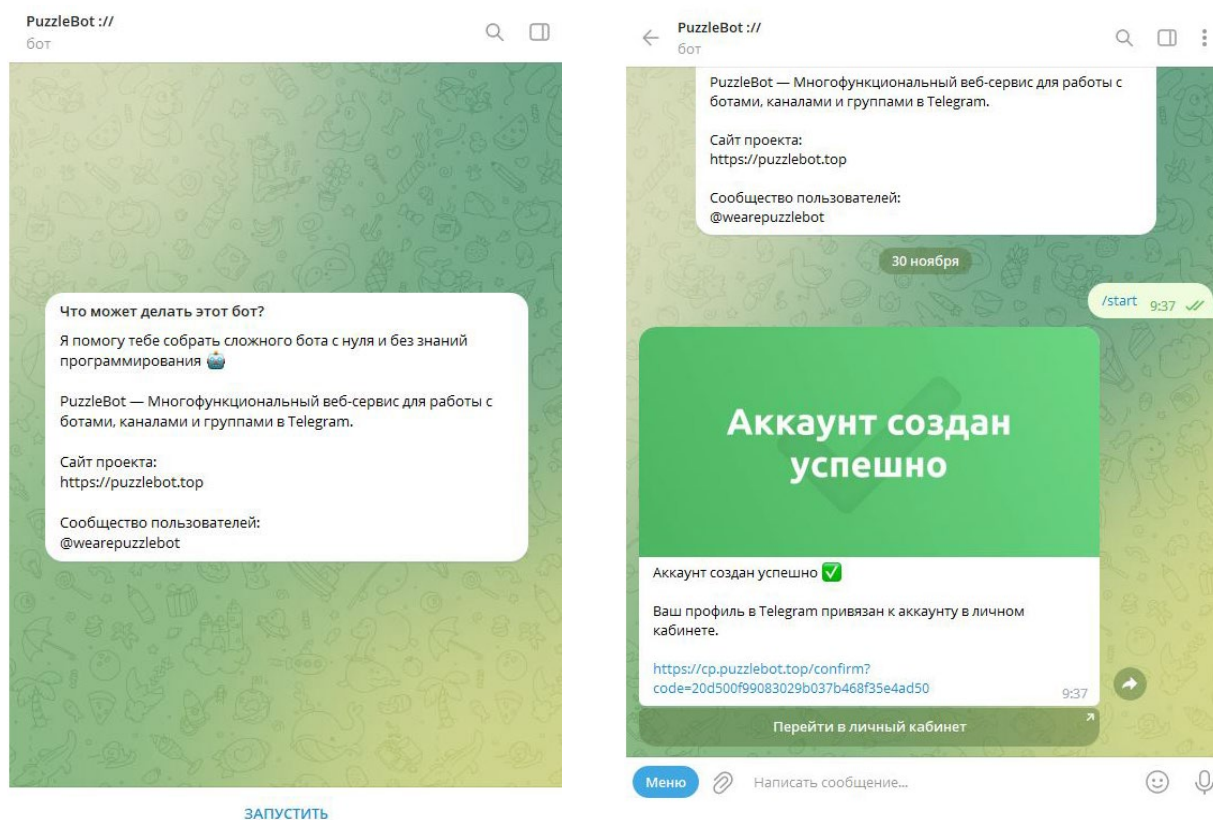
Это можно сделать через электронную почту или Telegram. Весь процесс занимает пару минут.

Откройте сайт и нажмите кнопку «Начать пользоваться бесплатно». После этого вы попадёте на страницу регистрации.

Нажмите «Войти через Telegram» на странице регистрации. Можно ввести свою электронную почту и придумать пароль, но регистрация через Telegram быстрее. Браузер автоматически

перекинет вас в мессенджер. А если переадресация не работает, можете перейти в Telegram по QR-коду, который появится в сервисе PuzzleBot.

Запустите бота PuzzleBot в Telegram. Он автоматически создаст ваш аккаунт на сервисе. Нажмите кнопку «Перейти в личный кабинет».



Согласитесь с условиями использования и политикой конфиденциальности. Далее сервис предложит заполнить основную информацию о себе, например добавить адрес электронной почты. Но этот шаг можно пропустить и сразу перейти в личный кабинет. В личном кабинете сервис сразу предложит добавить бота по уникальному ключу — Telegram API-токену. В следующем шаге расскажем, где его взять.

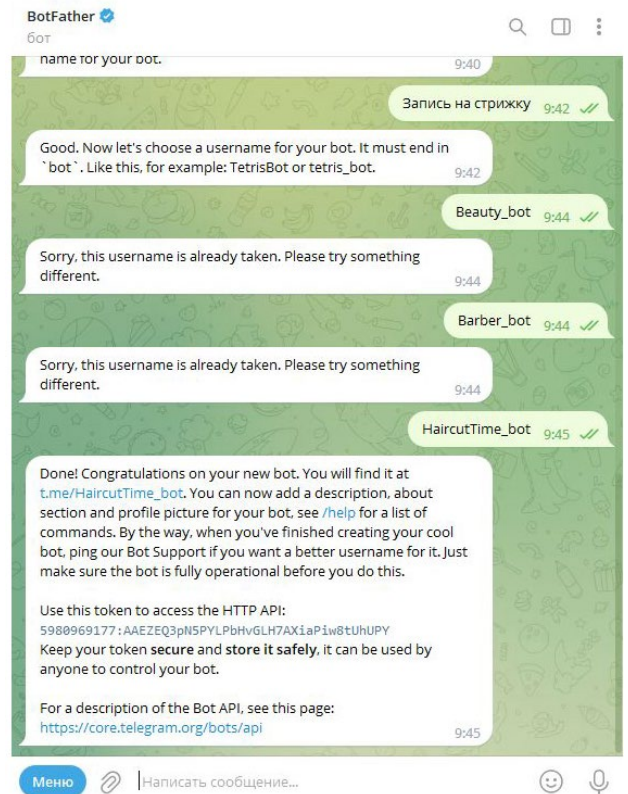
### Шаг 3. Создайте заготовку бота в BotFather

[BotFather](#) — это бот, который поможет быстро зарегистрировать нового бота в Telegram и получить API-токен для привязки к конструктору.

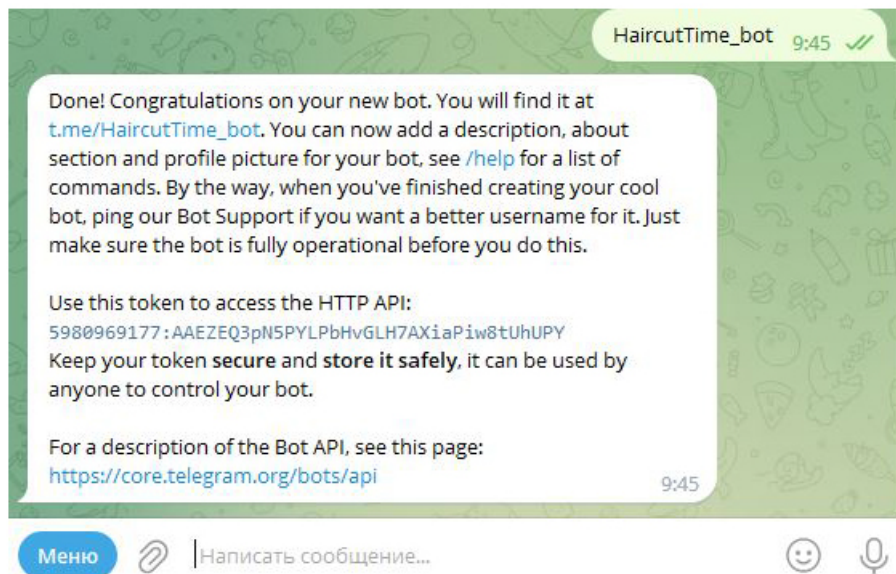
API-токен — уникальный идентификатор, который подтверждает, что программа принадлежит вам. С его помощью можно привязать бота к разным конструкторам и управлять им.

Запустите BotFather и выберите команду /newbot из списка. Сервис создаст нового бота, и вам нужно будет придумать:

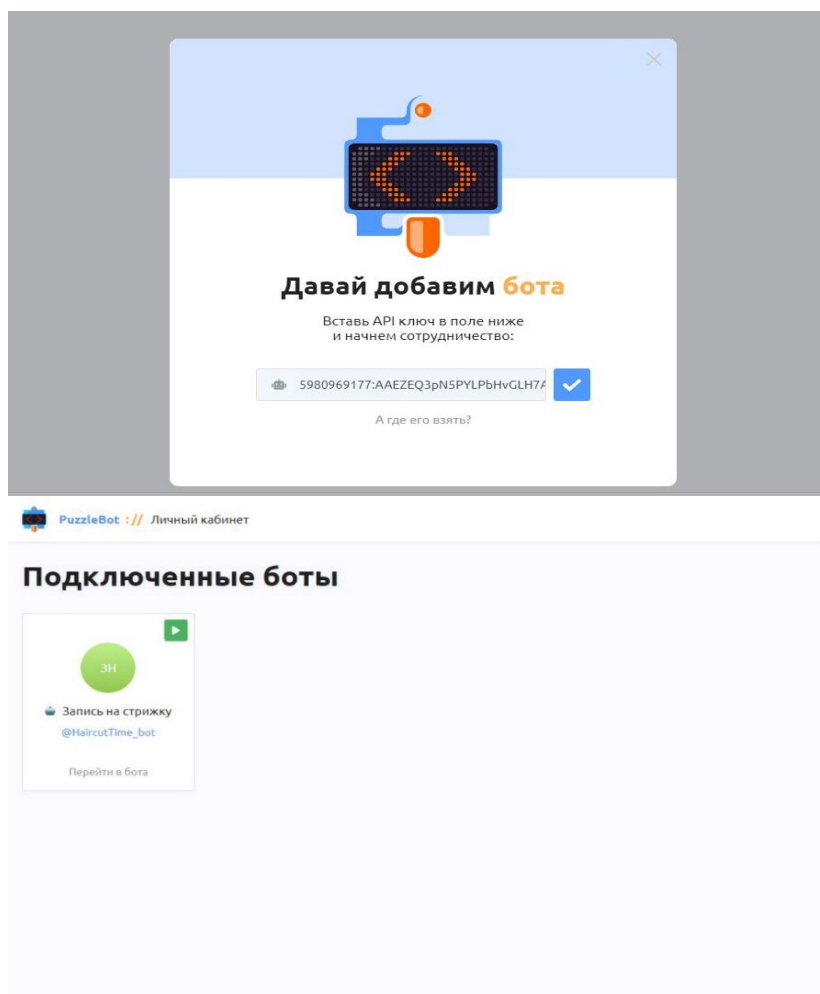
- Название — будет отображаться в диалогах пользователей и может быть любым.
- Имя — поможет найти среди других похожих сервисов, должно быть уникальным, написанным латиницей и содержать слово bot. Минимальная длина — 5 символов, а максимальная — 32.



**Скопируйте API-токен, который сгенерировал BotFather.** Это нужно, чтобы привязать бота к сервису PuzzleBot и начать работать в конструкторе. Лучше никому не пересылать токен, чтобы посторонние не смогли им воспользоваться.

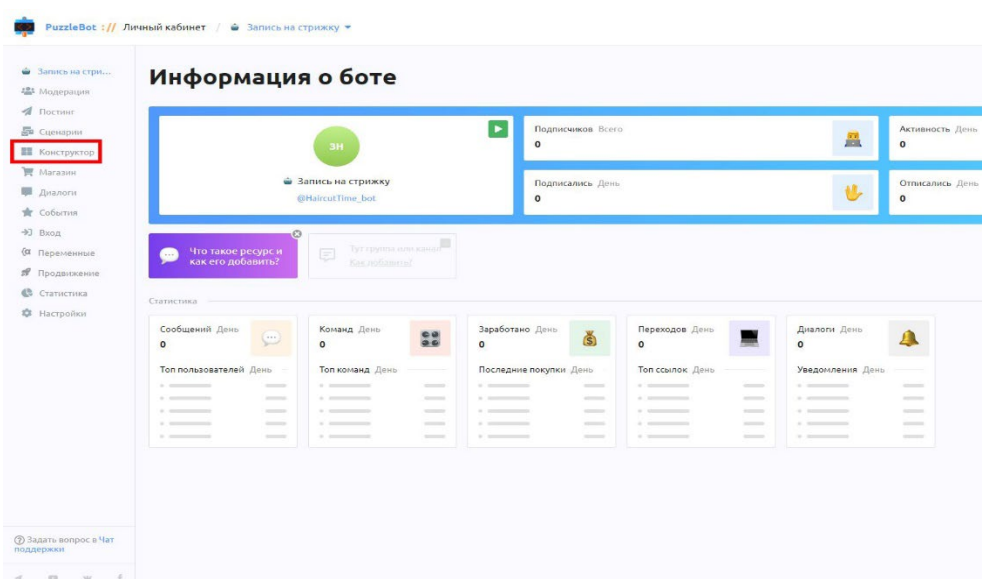


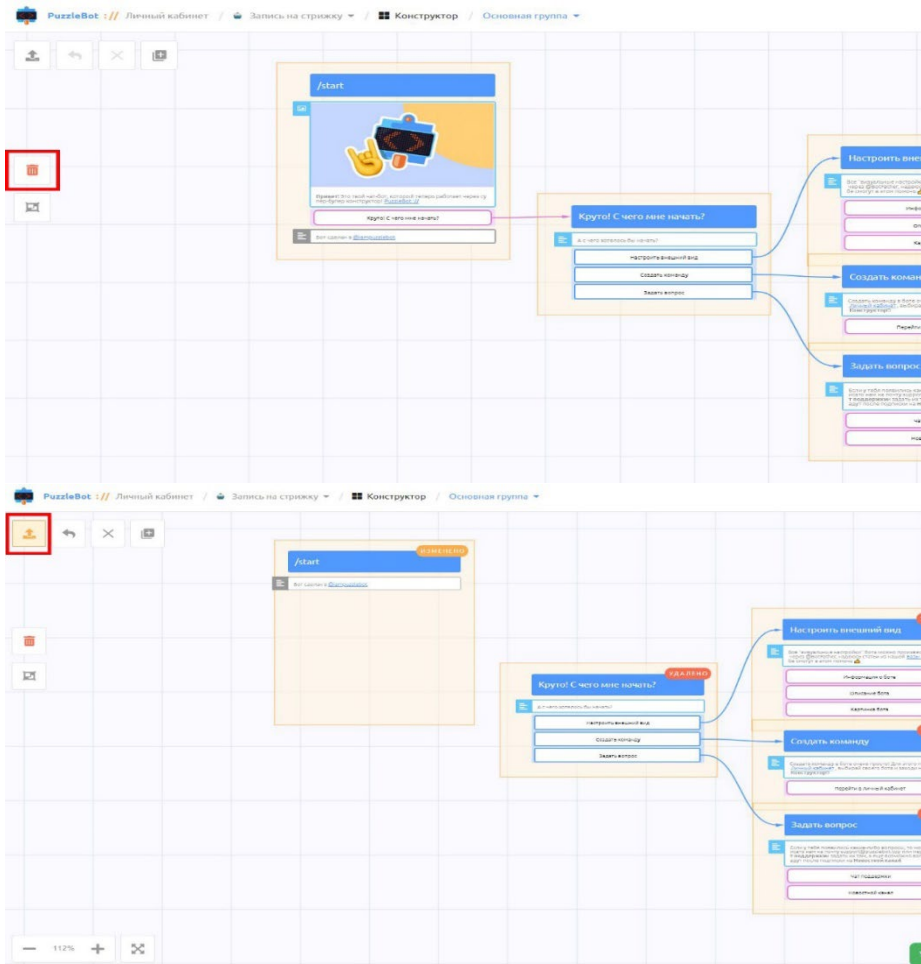
**Добавьте API-токен в PuzzleBot.** Нужно подождать, пока сервис примет бота. Затем он появится в личном кабинете.



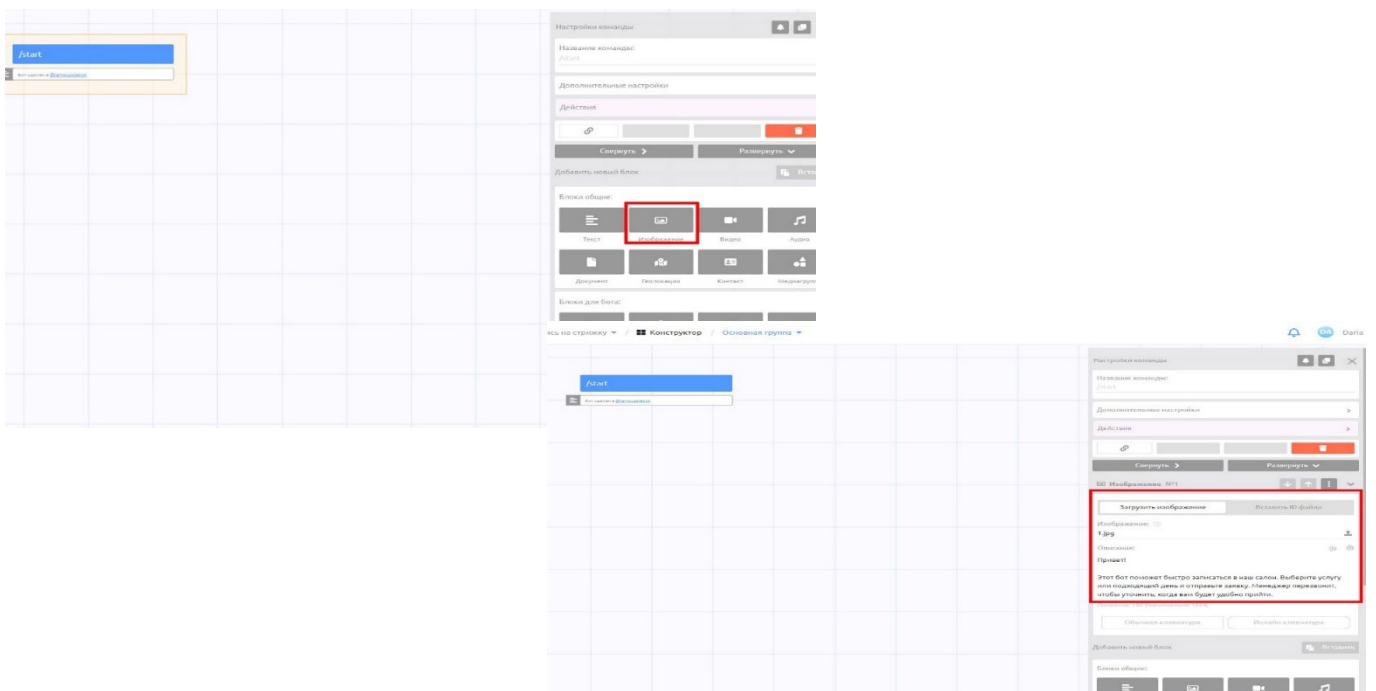
#### Шаг 4. Создайте бота с помощью конструктора

Нажмите на бота в личном кабинете и перейдите на страницу со статистикой. В левом меню выберите вкладку «Конструктор». В PuzzleBot уже будет несколько команд для примера — их нужно удалить. После этого останется только стартовая, с которой вы начнёте настройку.

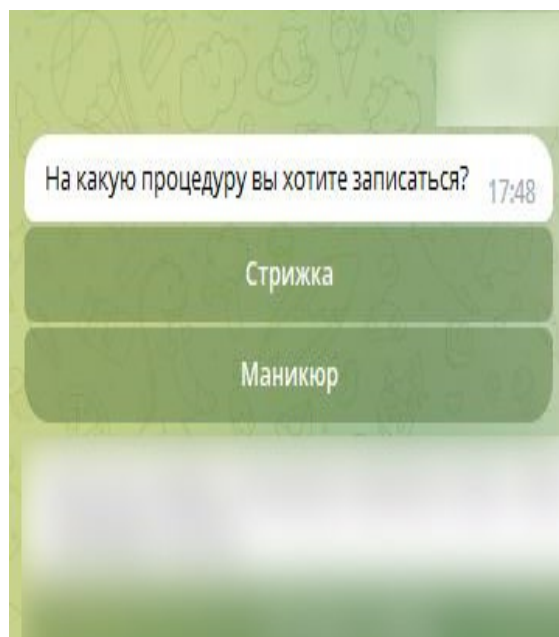
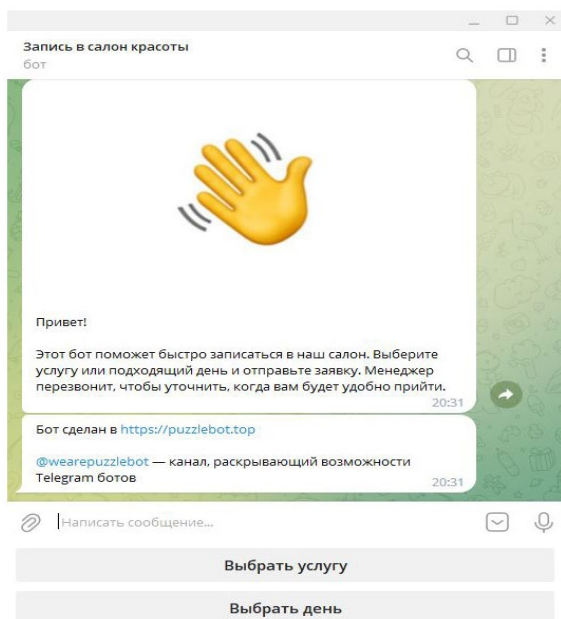




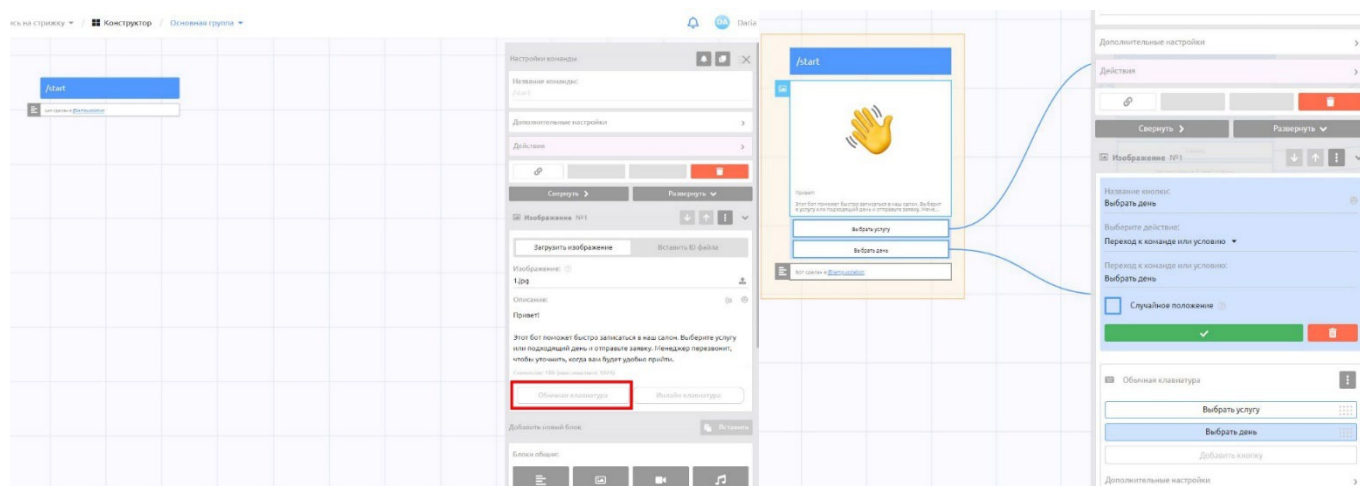
Создайте стартовую команду — обычно это приветствие и короткое описание функций. Для этого нажмите на /start и добавьте блоки в правой части экрана. Для начала достаточно освоить два блока: «Текст» и «Изображение». В первом случае бот отправит пользователю только сообщение, а во втором — ещё и картинку. Можно поставить красивое фото салона, чтобы клиент сразу увидел, как у вас уютно. Для примера заполним блок «Изображение». Нажмите на него, загрузите картинку с компьютера и напишите приветствие.



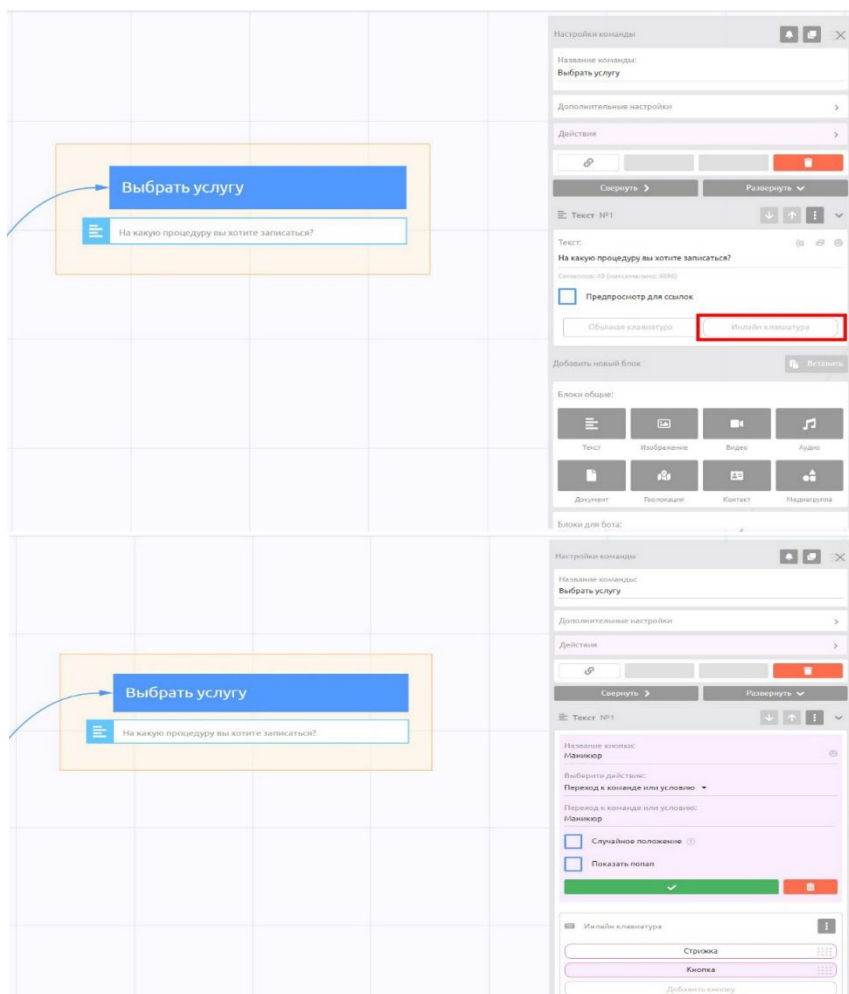
Под любым блоком в команде можно добавлять кнопки с действиями, чтобы направлять пользователя. Например, в случае салона красоты это будет выбор услуги или даты, когда клиенту будет удобно прийти. В PuzzleBot кнопки добавляются с помощью инструмента «Клавиатура» — она бывает двух типов: обычная — кнопки появляются там, где у пользователя обычно находится клавиатура на смартфоне; инлайн — кнопки появляются прямо под сообщением.



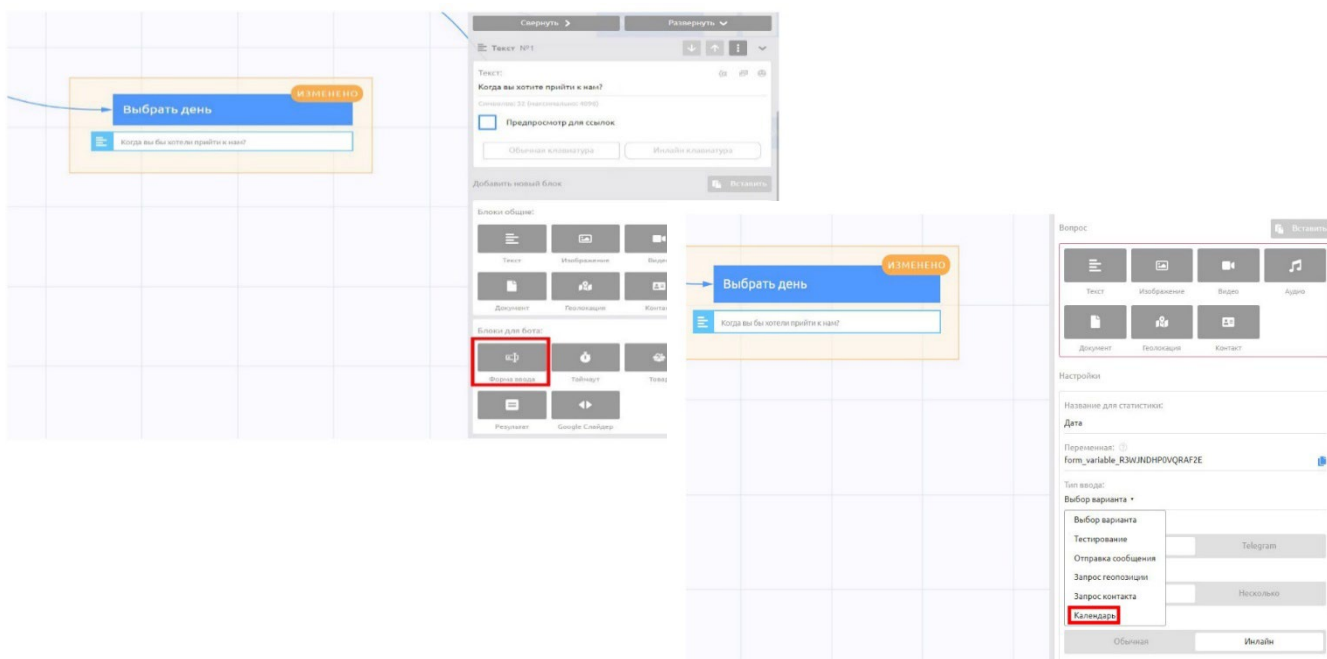
В следующих шагах используем оба вида клавиатуры, чтобы показать, чем они различаются и как их настроить. Нажмите «Обычная клавиатура» и укажите названия кнопок. Напишите, к какой команде будет переходить пользователь после того, как нажмёт кнопку. Нажмите зелёную галочку, чтобы всё сохранить.



Когда добавите все нужные кнопки, кликните в любом свободном месте, и меню справа свернётся. Новые команды для кнопок появятся автоматически. Чтобы сохранить, нажмите «Применить изменения» в левой части экрана. Эту кнопку можно нажимать после каждого действия или в самом конце, когда закончите создавать бота. Оформите новые команды с помощью текстовых блоков. Для этого нажмите на пустую команду «Выбрать услугу» и кликните на «Текст» в меню справа. Предложите клиенту, куда он мог бы записаться, например на стрижку или маникюр, и добавьте инлайн-клавиатуру. Напишите вопрос в поле, задайте название кнопки и команду, к которой она поведёт. Нажмите на зелёную галочку, чтобы всё сохранить.



После этого конструктор автоматически создаст новые команды «Стрижка» и «Маникюр». Добавьте календарь к команде «Выбрать день». Тогда клиент сможет сразу отметить, когда ему удобно прийти в салон красоты. Создайте текстовый блок и предложите записаться на определённую дату. Добавьте форму ввода, чтобы пользователь мог ответить на вопрос. В поле «Тип ввода» нажмите «Календарь».



Календарь можно настроить так, чтобы клиенту было проще записаться. Например, задать ограничение по дням недели или не показывать прошедшие даты, чтобы не было ошибок.

Ограничить период дат

Запрет на выбор дат  ⓘ

Запрет на выбор:

Даты из будущего | Даты из прошлого

Запрет на выбор дня  ⓘ

Дни недели:

ПН ВТ СР ЧТ ПТ СБ ВС

Инлайн клавиатура

Календарь

К форме ввода можно добавить ответ — его пользователь получит, когда выберет подходящий вариант. Например, поблагодарите за выбор даты и напишите, что делать дальше: просто прийти в салон или подождать подтверждения. Для этого кликните «Дополнительные настройки» после блока «Инлайн-клавиатура» и нажмите «Добавить реакцию на ответ».

Дополнительные настройки

- Дублировать ответ в переменную
- Возможность не отвечать ⓘ
- Кнопка «Пропустить»
- Повторное прохождение ⓘ
- Удалить блок Вопрос после ответа
- Ограничить время ответа

Реакция

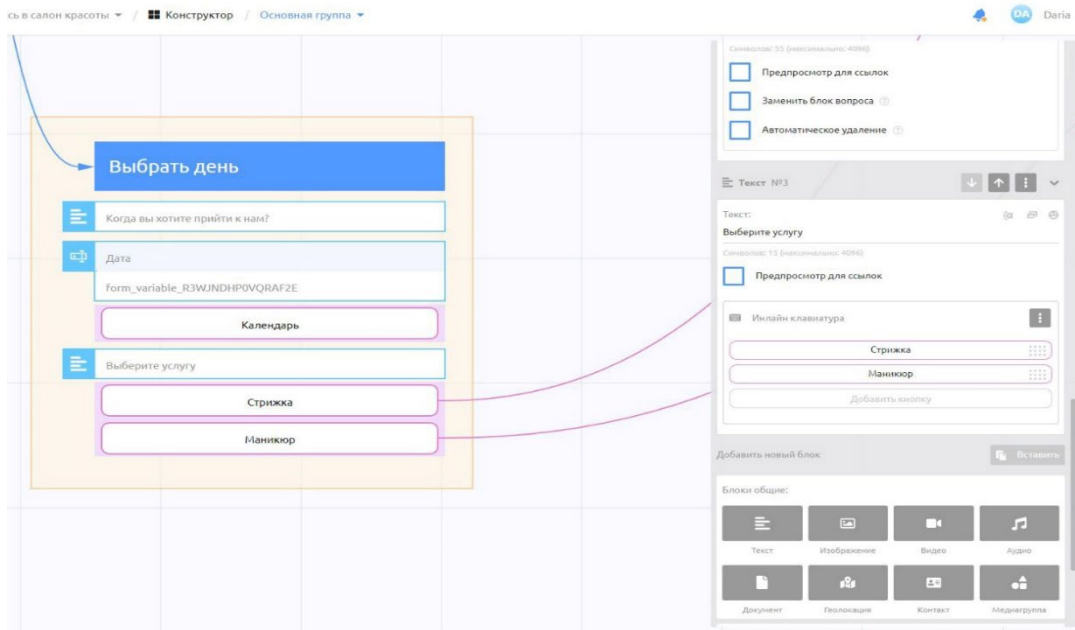
Текст:

Символов: 55 (максимально: 4096)

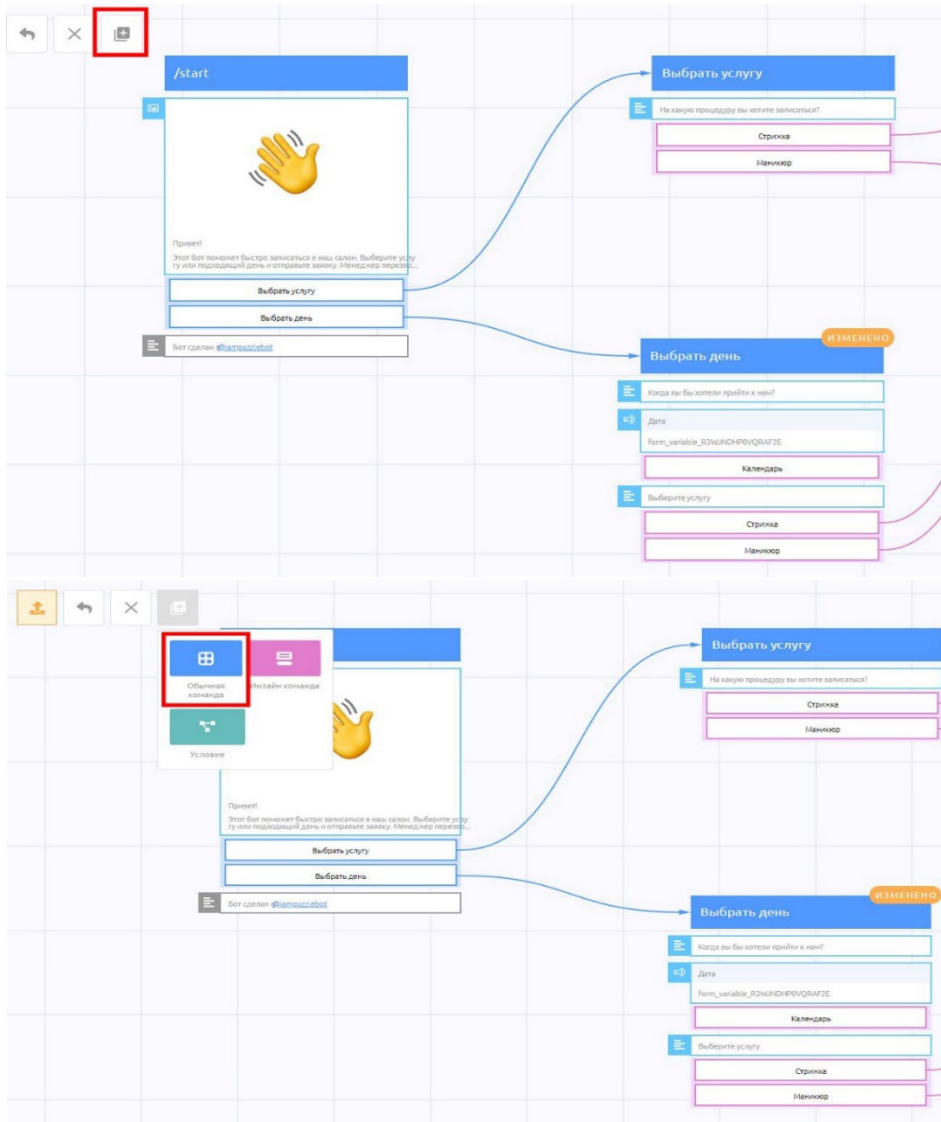
- Предпросмотр для ссылок
- Заменить блок вопроса ⓘ
- Автоматическое удаление ⓘ

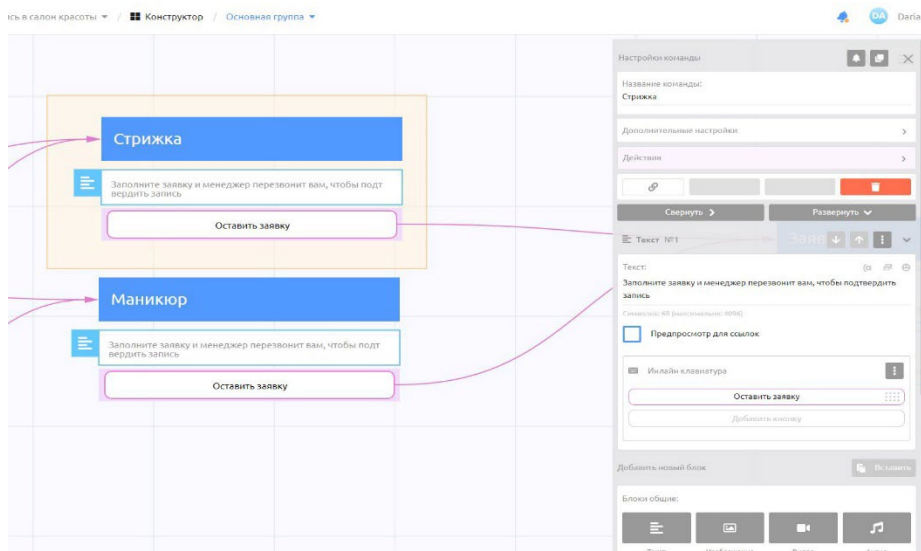
Добавить реакцию на ответ

Добавьте следующее действие к блоку «Выбрать дату». Например, переход к услугам. Для этого добавьте ещё один текстовый блок с инлайн-клавиатурой, напишите названия кнопок и команды, на которые они будут вести.



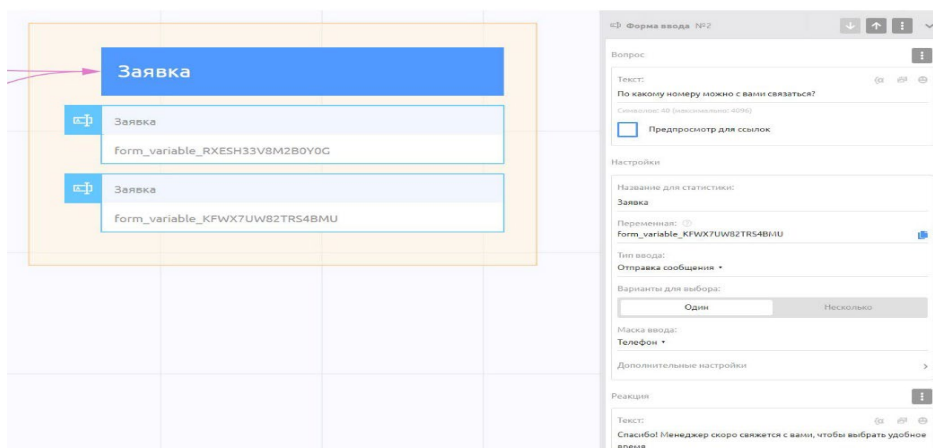
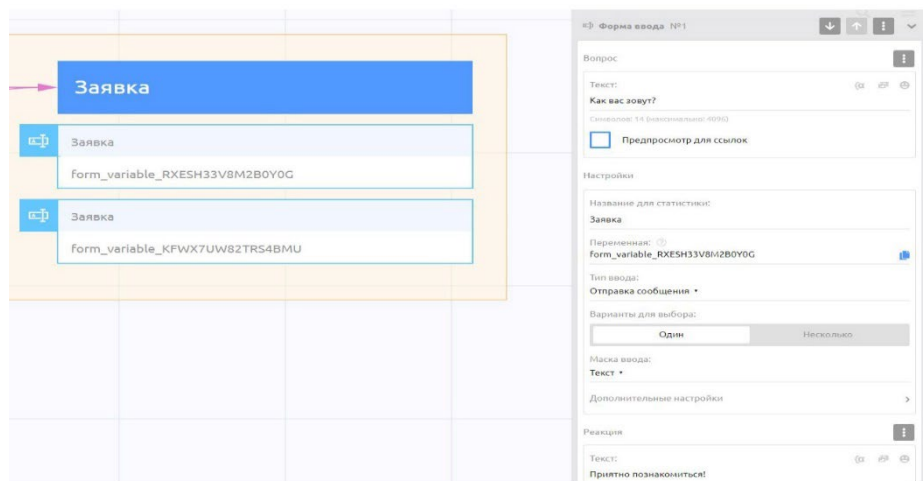
Добавьте новую команду «Заявка» — на неё клиенты попадут из команд «Стрижка» или «Маникюр» и смогут оставить свои контакты для менеджера.



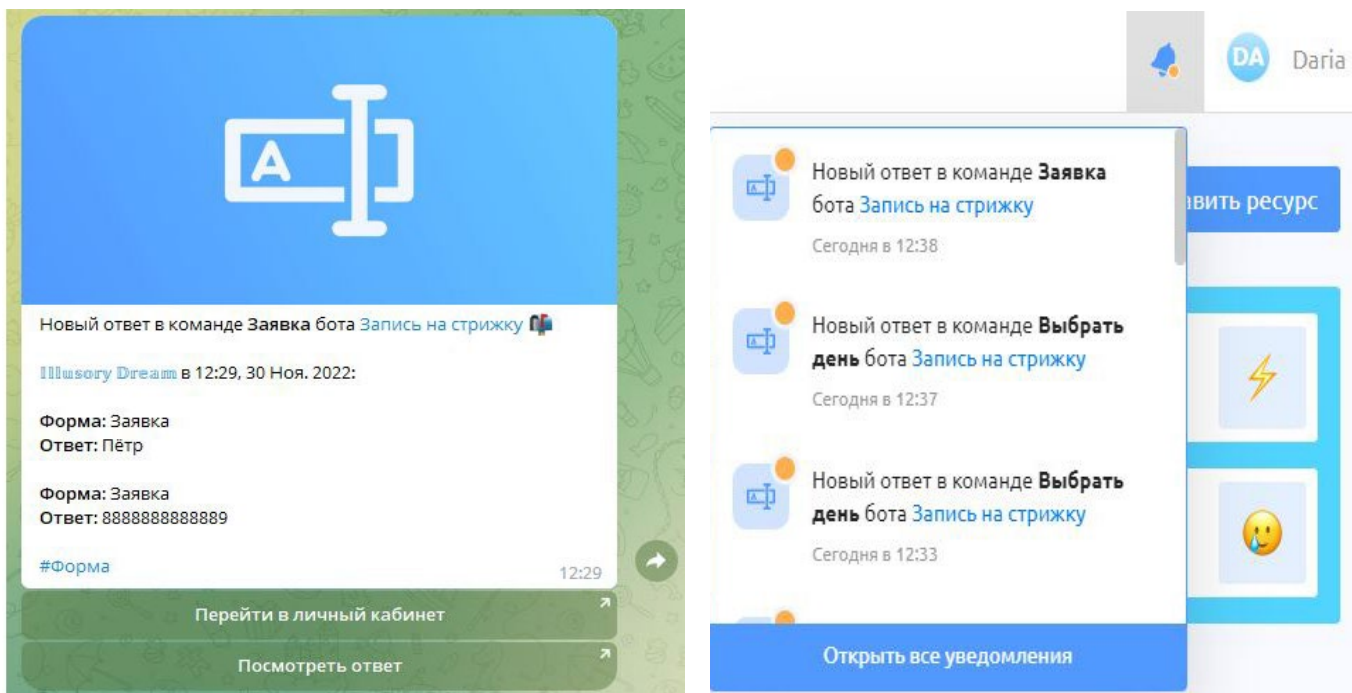


Оформите команды с услугами с помощью текстовых блоков и инлайн-клавиатуры. Для этого нажмите на команду и добавьте блок «Текст» с предложением заполнить заявку. Затем прикрутите инлайн-клавиатуру, которая будет переводить клиента на форму заявки.

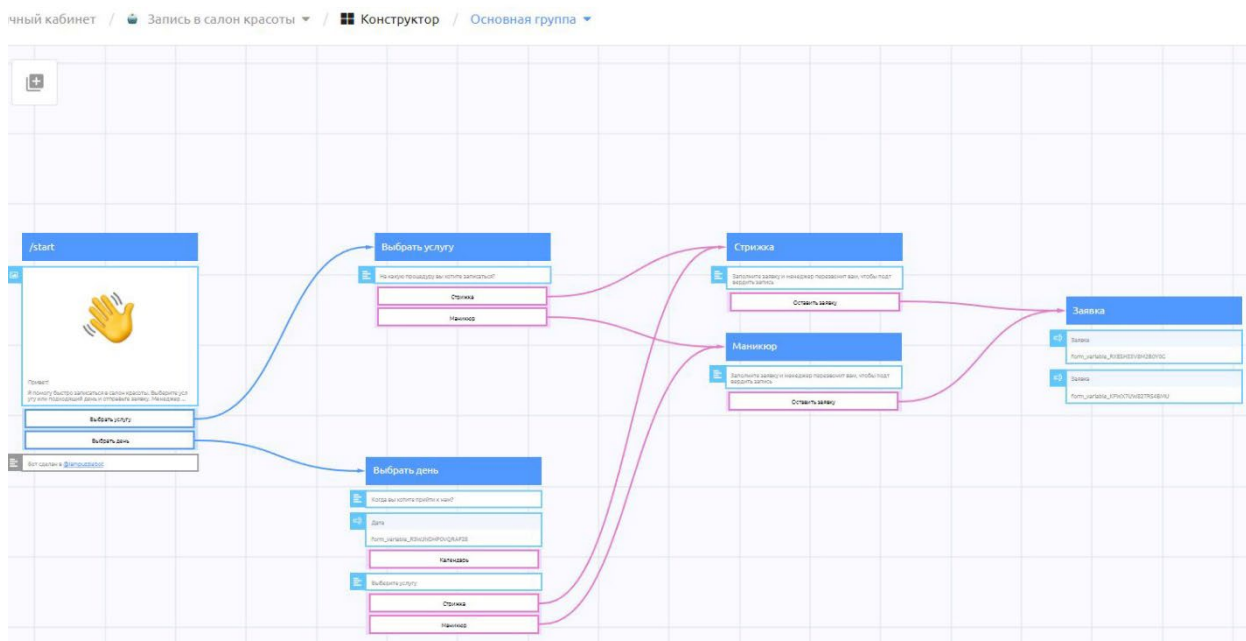
Оформите команду «Заявка». Допустим, вы планируете собирать через неё контакты клиентов, чтобы потом перезвонить и назначить удобную дату. Для этого добавьте новый блок с формой ввода и напишите вопросы. В первом — «Как вас зовут?», а во втором — «По какому номеру с вами связаться?». В первом вопросе выберите маску ввода «Текст», чтобы клиент не смог написать в ответ цифры, и добавьте реакцию, например «Приятно познакомиться!». Во втором нужна маска ввода «Телефон», чтобы пользователь не мог написать текст в поле. Добавьте реакцию, например сообщение, что менеджер скоро перезвонит и уточнит детали.



Все заявки будут приходить в вашего бота — вы получите уведомление, когда новый пользователь выберет дату или поделится контактами. Клиенты этих сообщений не увидят. А ещё действия будут отображаться в блоке «Уведомления» в личном кабинете на сайте PuzzleBot.

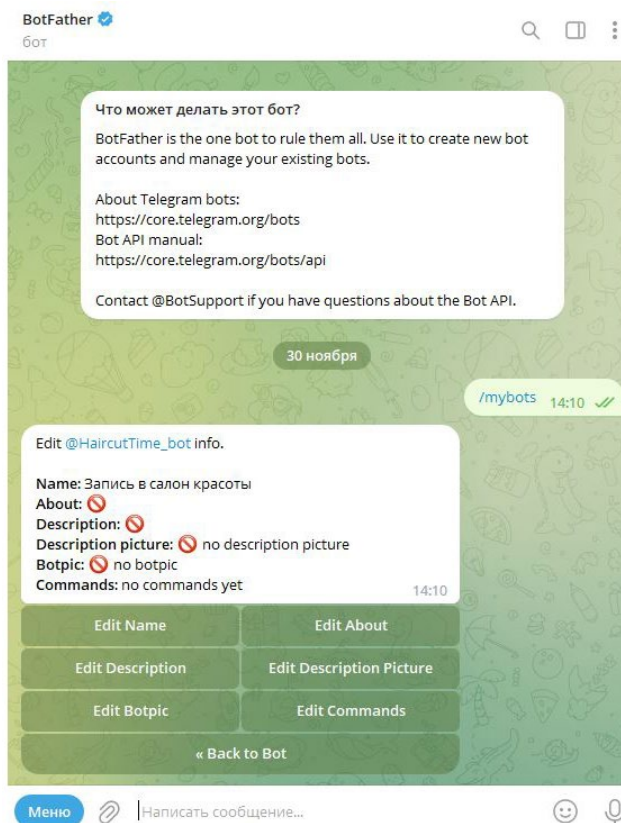


Готовый бот в конструкторе будет выглядеть так:

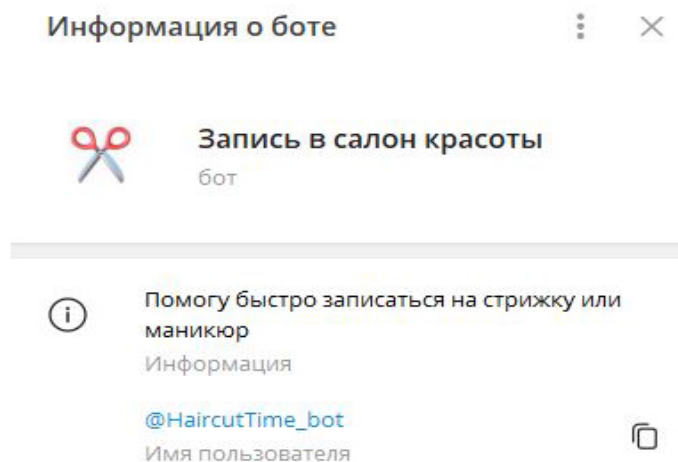


### Шаг 5. Оформите бота в BotFather

Чтобы ваш бот выглядел в Telegram аккуратным и завершенным, нужно добавить ему аватарку, описание в профиле и на главном экране. Зайдите в BotFather, нажмите «Меню» и выберите команду /mybots. Сервис предложит выбрать одного из ваших ботов. Кликните на него — и увидите меню. Выберите Edit bot. Добавьте описание профиля и бота, аватарку. Когда нажмёте на Edit bot, появится меню, где можно выбрать, что именно вы хотите исправить.



Нажмите на нужную кнопку и пишите прямо в бота. А чтобы изменить аватарку, прикрепите файл к сообщению.



### Шаг 6. Проверьте, правильно ли работает бот

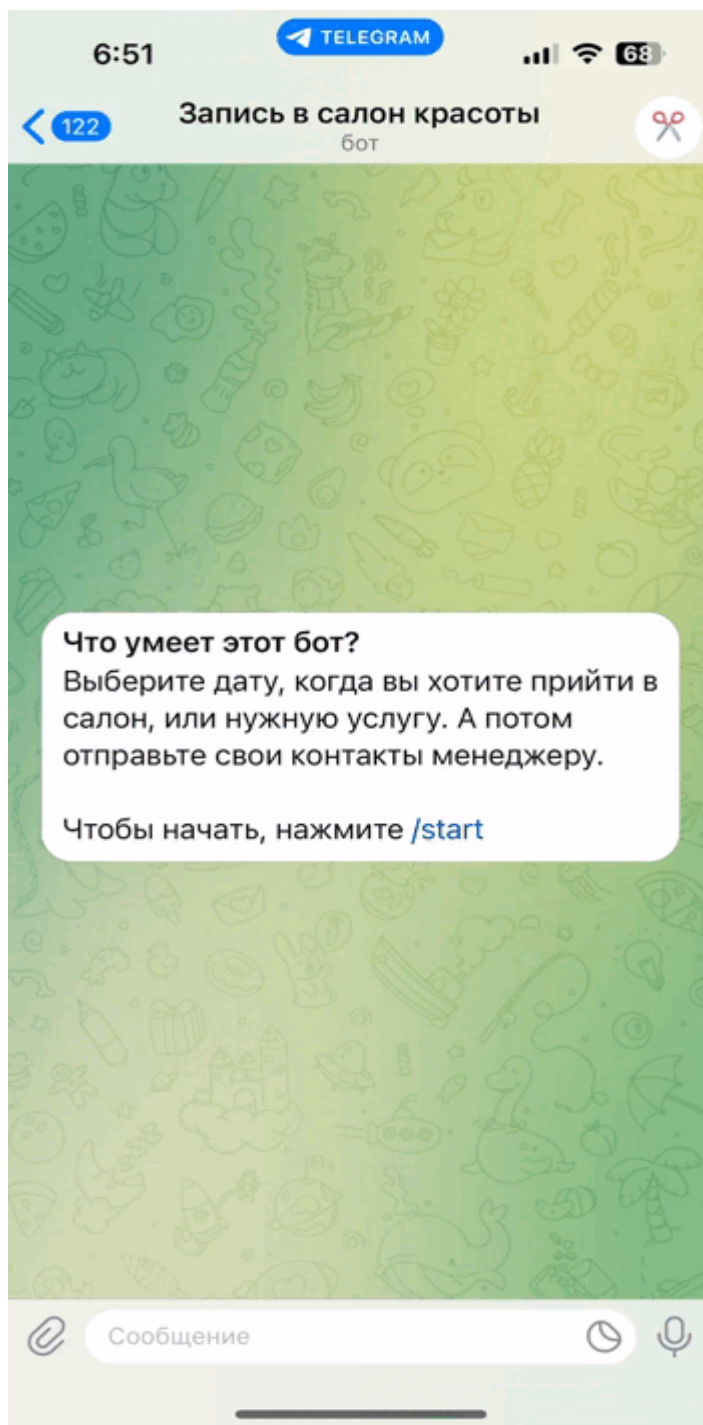
Чтобы принимать заявки от клиентов, нужно убедиться, что бот работает правильно. Для этого запустите его сами — лучше сделать это с аккаунта, который не привязан к вашему номеру телефона.

Вот что нужно проверить во время теста:

- ✓ Верная ли информация отображается в описании и сообщении на пустом экране.
- ✓ Работает ли тег /start для начала работы с ботом.
- ✓ Появляются ли основные кнопки в первом сообщении.

- ✓ На какие услуги ведут кнопки, связаны ли они друг с другом и нет ли ошибок.
- ✓ Правильно ли отображается календарь, действуют ли запреты на выбор дат.
- ✓ Как бот реагирует на ввод данных пользователей, присылает ли ответы.
- ✓ Приходят ли уведомления, что пользователь оставил свои контактные данные.

Проверим бота для салона красоты по всем этим критериям.



## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Цифровые технологии – это ключ к эффективному развитию бизнеса. Они помогают модернизировать производство, тем самым улучшая показатели объёма производства, продаж товаров и услуг, величины клиентской базы, продуктивности работы и т.д.

Современные технологии способны облегчить работу предпринимателя, освободив ему время на решении других важных задач. BNPL-сервисы способствуют уменьшению количества отказов от покупки. Например, когда есть возможность оплатить на первом этапе всего 2–3 тысячи рублей, то покупатели чаще всего соглашаются на такие условия и до конца оплачивают покупку. ChatGPT может автоматически генерировать уникальные и привлекательные описания товаров, ответы на частые вопросы клиентов. Роботы-доставщики способны работать круглосуточно, без перерывов на отдых, что ускоряет процесс доставки и сокращает время ожидания для заказчиков. Голосовой поиск упрощает процедуру поиска и приобретения товаров для конечных пользователей, позволяя им осуществлять запросы о товарах, сравнивать цены и совершать покупки, не отвлекаясь на другие действия. Чат-боты могут помогать в выборе товаров, предоставлении информации о доставке, обработке возвратов и ответах на часто задаваемые вопросы, существенно снижая нагрузку на службу поддержки. Социальные сети позволяют легко достичь нужных людей и привлечь их внимание к продукту или услуге. С помощью Non-code решений можно автоматизировать многие процессы, связанные с маркетингом: создание рассылок, запуск рекламных кампаний, управление лояльностью клиентов и сбор обратной связи.

Все эти технологии положительно влияют на онлайн-торговлю. Некоторые из них сравнительно просты во внедрении: реклама в социальных сетях, использование ChatGPT и чат-ботов в Telegram. Они оказывают позитивное воздействие на производство: способствуют эффективной работе с клиентами, сокращению времени на написание рекламы и увеличению клиентской базы.

Таким образом, в современном мире цифровые технологии играют ключевую роль в развитии бизнеса, а онлайн-продажи предоставляют уникальные возможности для стартаперов развивать предпринимательские навыки и зарабатывать деньги, не выходя из дома.

Желаю вам успехов!!!