

1. Програма для перевірки унікальності тексту Advego Plagiatus. URL: <https://advego.com/plagiatus/> (дата звернення 16.11.2021).
2. Антиплагиат, перевірка тексту на унікальність онлайн. URL: <https://www.etxt.ru/antiplagiat/> (дата звернення 16.11.2021).
3. Plagiarism Checker by EduBirdie. Швидко. Безкоштовно для студентів. URL: <https://edubirdie.com/perevirka-na-plagiat> (дата звернення 17.11.2021).
4. Антиплагиат. URL: <https://www.duplhecker.com/ru> (дата звернення 17.11.2021).
5. Інструментарій виявлення плагіату в наукових роботах: аналіз програмних рішень. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/32304768.pdf> (дата звернення 18.11.2021).

УДК 004.5:316.77

Нелюбій В.І., здобувач освіти,
 Прігунов О.В., к. е. н.,
 ст. викл. кафедри інформаційних
 систем управління

ВИКОРИСТАННЯ ЧАТ-БОТІВ В ЮРИДИЧНІЙ СФЕРІ

Донецький національний університет імені Василя Стуса, м. Вінниця

Чат-бот (англ. *chatbot*) – це програма, яка була створена на основі технологій машинного навчання та нейромереж. Чат-бот імітує розмову з людиною в мережі Інтернет, тому цей сервіс став популярним саме в месенджерах [1]. Принцип роботи чат-боту полягає у завчасно прописаних сценаріях спілкування. Бот одразу відправляє необхідну відповідь під час розмови за допомогою ключових слів.

Метою дослідження є вивчення особливостей комунікацій з потенційними користувачами в юридичній сфері через чат-бот. Відомо, що існують боти прості та складні. Простий бот працює виключно за чітко прописаною інструкцією: відповідає лише на ті запити, що додані в його систему. Складний бот працює за допомогою штучного інтелекту та розпізнає команди будь-якою мовою. Такі боти здатні до розвитку, тобто опрацьовуючи одержану інформацію вони вчаться й стають розумнішими [2]. Але у кожного сервісу чи програми є свої переваги та недоліки. Розглянемо їх детальніше. Переваги чат-ботів:

-дешевизна. Економічно вигіднішим є використання чат-боту, ніж наймання людських ресурсів. Чат-боти можуть використовувати широке коло завдань, при цьому не втомлюються та не хворіють.

-миттєва відповідь. Чат-боти швидко опрацьовують запити та надають інформацію користувачеві. Вони можуть вести декілька діалогів одночасно, тому користувачам не потрібно чекати у черзі.

-доступність цілодобово. Чат-боти дозволяють постійно підтримувати зв'язок із користувачами, для них немає обідніх перерв чи неробочих годин.

Недоліки чат-ботів:

-погана імпровізація. Чат-боти працюють добре до тих пір, поки користувач ставить питання, що є в програмі бота. У спробах зрозуміти, що саме споживач має на увазі, бот посилає навідні запитання, що нерідко може дратувати [3].

Як зазначають експерти, чат-боти поступово стають зручним і необхідним інструментом для здійснення діяльності мало не кожної установи. Сьогодні чат-боти активно інтегруються в бізнес-процеси компаній у різних сферах. Одним вони допомагають класифікувати справу нового клієнта, щоб одразу направити його до необхідного спеціаліста. Іншим – шукати людей у команду, проводячи первинні інтерв'ю з кандидатами. Є окрема категорія чат-ботів, які надають первинні консультації з тих чи інших питань. У результаті головне завдання будь-якого чат-бота – скоротити витрати часу на виконання адміністративних функцій, що, у свою чергу, дасть змогу скоротити витрати часу та ресурсів для персоналу, який відповідав за такий вид робіт.

Наведені вище приклади автоматизації адміністративних процесів у компанії релевантні для всієї юридичної сфери, оскільки згідно з одним із останніх досліджень Thomson Reuters юристи витрачають близько 40 % свого часу на «неюридичну» роботу [4]. Дослідники вважають, що майбутнє чат-ботів у юридичній сфері саме в автоматизації «неюридичної» роботи юристів. Чат-бот ставитиме декілька запитань клієнту, щоб створити його профайл і кваліфікувати його юридичний запит, а далі перенаправити відповідному спеціалісту.

Цікавий приклад такого чат-боту навів Віктор Мороз, керуючий партнер АО Suprema Lex. В їхнє адвокатське об'єднання на позицію молодшого юриста прийнято чат-бота на ім'я Claimantey (від англійського claim – 'позов', claimant – 'позивач'). На сьогодні той уміє готувати заяви, на підставі яких судами видаються накази про стягнення заборгованості із заробітної плати, аліментів та комунальних послуг, а після того, як система електронного судочинства розпочне повноцінну роботу, чат-бот навчиться самостійно надсилати позовні заяви до суду та комунікуватиме із судом для максимальної зручності клієнта.

«Claimantey» – не єдиний продукт юридичних компаній. Уже є програмні рішення, які вміють шукати документи та судові рішення, виявляти проблемні аспекти нерухомого майна та складати відповідні звіти, писати та надсилати адвокатські запити, заяви про вчинення злочину та деякі інші документи.

Чат-ботами активно користуються судові установи, в яких вони виконують розрахунок судового збору, формування квитанції на оплату збору, допомагають в підготовці заяв тощо. А Одеський апеляційний адміністративний суд (ОААС) торік заявив про свій чат-бот як про окремий канал комунікації.

Отже, чат-бот – це досить корисна та потрібна на сьогоднішній день технологія, яка полегшує взаємодію між споживачем та певною організацією.

Фахівці з комунікацій ідуть за своєю аудиторією, і найуспішніші з них намагаються бути вже сьогодні там, де буде їхня аудиторія завтра.

Список літератури

1. Marta Pasternak. Що таке Chatbot (чат-боту) та кому вони потрібні? URL: <https://creativesmm.com.ua/shho-take-chatbot-ta-komu-vonu-potribni/> (дата звернення: 13.11.2021).
2. Все про чат-боти: переваги, типи та схема роботи. URL: <https://www.interkassa.com/ua/blog/vse-o-chat-botah-preimushchestva-tipy-i-shema-raboty/>. (12.11.2021);
3. Jessica. Переваги та недоліки використання чат-ботів для бізнесу. URL: <https://internetdevels.ua/blog/pros-and-cons-of-using-chatbots-for-business>. (18.11.2021).
4. Стуліна О. На вимогу часу. Судовий вісник, №10 від 25.10.2021. URL: <https://pravo.ua/articles/na-vimogu-chasu> (дата звернення: 18.11.2021).
5. Мороз В. Legal tech: коли боти почнуть звільняти юристів. Український юрист, №5, травень 2019. URL: <http://jurist.ua/?article/1786> (дата звернення: 12.11.2021).

УДК 303.823.2:[332.122:334](043.2)

*Никончук С. В., здобувач освіти,
Анісімова О. М., д-р екон. наук, професор,
професор кафедри інформаційних систем
управління*

СТРАТЕГІЧНЕ ПЛАНУВАННЯ ЯК ЗАСІБ ДОСЯГНЕННЯ ЦІЛЕЙ ПІДПРИЄМСТВА

Донецький національний університет імені Василя Стуса, м. Вінниця

Стратегічне планування – це довгострокове планування на основі проміжних цілей [1]. Стратегія у свою чергу, визначається головною ціллю та проміжними цілями, які дозволяють досягнути головної, а стратегічний план в основному фокусується на майбутньому та пропонує заходи, які організація повинна використовувати для досягнення власних цілей. Також стратегічне планування спрямовує організацію (підприємство) на досягнення її цілей, і в той же час оцінює та, безпосередньо, коригує загальний напрям діяльності з огляду на мінливі обставини. Більше того, саме стратегічне планування фільтрує проблеми, які виникають на підприємствах та пропонує відповідні кроки для їх корегування [3].

Стратегічне планування здійснюється послідовно в п'ять етапів:

- аналіз поточного стану організації;
- визначення майбутнього стану;
- визначення цілей та задач;
- реалізація;
- оцінка [2]