

УДК 004.77:687.53

РОЗРОБКА TELEGRAM-БОТУ ДЛЯ ВВЕДЕННЯ ЗАЯВОК В ПЕРУКАРНІ

Шматко А. І.

Науковий керівник – к.т.н., проф. Іванов В. Г.

Харківський національний університет радіоелектроніки, каф. СТ
м. Харків, Україна

e-mail: artem.shmatko@nure.ua

This study focuses on the development of a Telegram chatbot for hair salons to interact with clients, addressing the declining profitability of traditional beauty establishments. Using the Telegram Bot API and C#, the research explores communication processes between salon administrators and clients, employing theoretical and computational methods. The study aims to provide a cost-effective communication tool for enhancing business engagement and customer loyalty within the beauty industry.

Актуальність теми полягає в використанні чат ботів в якості сучасного інструменту комунікацій и обумовлена тим, що в даний час чат боти стали широко використовуватися в багатьох сферах для встановлення комунікацій з користувачами Інтернету. Однією з найбільш поширених платформ для чат-ботів є Telegram – месенджер, який визначається не лише зручністю користування, але й великим спільнотним середовищем. Дослідження та розробка чат-бота в Telegram може виявитися ключовим етапом для вирішення ряду завдань у великому спектрі галузей [1].

Середня рентабельність салонів або майстрів, що працюють в б'юті-сфері, є 25-30%. Саме тому там бажають працювати велика кількість людей. Останнім часом спостерігається падіння в форматі класичних салонів краси, через це підприємці повинні знаходити нові форм, послуги та способи залучення нових клієнтів.

Крім того, що чат-бот буде відповідати на повідомлення користувачів 24/7, він ще буде робити це за сценарієм, який йому буде прописано. Автоматизована система відповідь на базові питання і сформує образ користувача (в залежності від того, як він з нею взаємодіє). Чат-боти – це повноцінний інструмент для автоматизації бізнесу.

На основі аналізу предметної області було розроблено чат бота для онлайн комунікації перукарні зі своїми клієнтами у месенджері Telegram за допомогою Telegram Bot API та мови програмування C#.

В ході розробки були вирішені наступні завдання:

- вивчити та описати предметну область;
- зробити аналіз аналогічних чат ботів, веб-рішень чи програмного забезпечення зі схожим функціоналом;

- спроектувати роботу системи, використовуючи UML діаграми;
- перевірити працездатність системи;
- розробити керівництво користувача.

В якості основних процесів, що автоматизуються, було обрано процеси комунікації адміністраторів перукарні з клієнтами.

Розробка чат-бота виконана з використанням комплексних теоретичних, розрахункових методів дослідження, а також методів аналогій [2]. Наукова новизна полягає в розвитку нових засобів комунікації для бізнесу та підвищення лояльності клієнтів та поширенню інформації про діяльність компанії. опрацьовано алгоритм побудови діалогу з клієнтом на підставі проведених досліджень, сформовано базу типових питань та відповідей.

Практична цінність розробки полягає у наступному:

- дешева альтернатива існуючим в цей час дорогим програмам та системам;
- інтуїтивно зрозумілий для клієнтів спосіб комунікації з адміністрацією перукарні зі зручним інтерфейсом для простого та ефективного отримання інформації.

Розроблений Telegram-бот для перукарні є потужним інструментом, який спрощує процес взаємодії з клієнтами. Використовуючи цей бот, можна легко записатися на послуги перукарні, отримати інформацію про доступні часи та майстрів, а також отримати відповіді на запитання щодо послуг та цін. Він надає можливість зробити процес замовлення та комунікації максимально зручним і ефективним для наших клієнтів.

На основі аналізу переваг та недоліків чат-ботів зроблено висновок, що це важливий та високотехнологічний інструмент у сучасному бізнесі. Telegram-бот з урахуванням потреб користувачів дозволяє ефективно взаємодіяти з аудиторією.

Однак, хоча чат-бот може автоматизувати багато завдань, важливо розуміти, що він не може повністю замінити людину як справжнього співрозмовника. В майбутньому планується вдосконалення та оптимізація функціоналу розробленої системи за рахунок інтеграції зі штучним інтелектом, що зробить чат бот більш ефективним та привабливим для цільової аудиторії.

Список використаних джерел:

1. Білоус Е. Як чат боти створюють цінність для вашого бізнесу // Енциклопедія маркетингу. URL: <http://www.marketing.libcomm/dm/bot.html> (дата звернення:10.03.2024).
2. Іванова Є. Г. Інтелектуальні діалогові інтерфейси в системах електронної комерції // Вісті ПФУ. Технічні науки. 2007. №2. С.49.