

**ВЕБСИСТЕМА DIALOGLY
ДЛЯ ЦЕНТРАЛІЗОВАНОГО УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ЧАТАМИ
У МУЛЬТИКАНАЛЬНОМУ СЕРЕДОВИЩІ**

Тараненко А.І.

e-mail: alona.taranenko@nure.ua

Науковий керівник – к.т.н., доц. Кириченко І.В.

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

This work describes the Dialogly web system for centralised management of business chats in a multi-channel environment. The system integrates messages from various digital platforms into a single interface and supports real-time data exchange. The system's main components and the mechanism for integration with various communication platforms are examined. It has been established that using the Dialogly web system enables centralised management of communications, storage of chat history, and efficient user interaction in a multi-channel environment. The system can be used by businesses of all sizes that need to integrate messages from multiple platforms into a single interface.

Зі збільшенням кількості каналів комунікації у бізнесі виникає потреба в централізованому управлінні чатами. Традиційні способи взаємодії з клієнтами через окремі месенджери або соціальні мережі ускладнюють обробку і збереження даних та не завжди забезпечують швидкий обмін інформацією.

В умовах розвитку цифровізації та бізнес-комунікацій зростають і очікування клієнтів щодо оперативності відгуку на запит. Недостатня інтеграція каналів або її відсутність потенційно веде до втрати часу, помилок у відповіді та зниження задоволеності покупців.

Вебсистема Dialogly дозволяє централізовано управляти бізнес-чатами у мультиканальному середовищі. Основне завдання системи – це об'єднання повідомлень з різних каналів (таких, як Facebook, Telegram, Instagram та інші платформи) в єдиний інтерфейс. Це забезпечує централізовану обробку запитів та ведення історії всіх комунікацій.

Система дозволяє прискорити процес обробки повідомлень та потенційно зменшити ризик втрати або затримки відповідей.

Основними компонентами системи є:

- фронтенд;
- бекенд;
- база даних;
- API.

Фронтенд забезпечує інтерфейс для користувачів системи. Він дозволяє переглядати активні чати у режимі реального часу, отримувати інформацію про клієнта та пріоритизувати повідомлення.

Бекенд системи відповідає за отримання повідомлень із зовнішніх платформ, обробку запитів та відправку відповідей у реальному часі. Він обробляє вхідні й вихідні повідомлення та забезпечує синхронізацію між Frontend та іншими платформами. Для збереження історії комунікації із кожним клієнтом бекенд зберігає інформацію про всі отримані та надіслані повідомлення.

База даних використовується для надійного зберігання всіх повідомлень і налаштувань системи. Це дозволяє користувачу системи знаходити потрібну інформацію з різних каналів у структурованому вигляді єдиного інтерфейсу.

Для підключення зовнішніх каналів комунікації система використовує API месенджерів. Завдяки цьому отримання повідомлень і відправка відповіді відбуваються через єдину платформу, що забезпечує актуальність інформації і зручність користування.

Принцип роботи вебсистеми Dialogly:

- повідомлення надходить із зовнішнього каналу через API;
- бекенд отримує повідомлення, зберігає його в базі даних та передає фронтенду;
- користувач бачить повідомлення у фронтенді, переглядає історію комунікації із клієнтом, якщо вона є, та надсилає відповідь;
- відповідь користувача відправляється через бекенд на відповідний канал;
- вся інформація про повідомлення зберігається в базі даних для подальшого перегляду.

Впровадження вебсистеми Dialogly дозволяє усунути проблему розпорошеності комунікацій у бізнесі та забезпечити централізоване управління повідомленнями з різних платформ.

Система створює єдиний інтерфейс, що потенційно оптимізує обробку запитів, скорочує час відповіді та підвищує якість взаємодії із клієнтами.

Список використаних джерел:

1. Рябоволик Т. Ф., Пітел Н. С. Інтеграція інновацій та цифрових каналів комунікації в управлінні сучасними торговельними підприємствами. DOI: <https://doi.org/10.32782/2522-1256-2025-45-08>.
2. Кириченко І. В., Терещенко Г. Ю., Ніколенко В. В. Дослідження методів зберігання візуальних даних. *Біоніка інтелекту*. Харків : ХНУРЕ, 2025. С. 20–26. DOI: [https://doi.org/10.30837/bi.2025.1\(102\).03](https://doi.org/10.30837/bi.2025.1(102).03).
3. Payne A., Frow P. The role of multichannel integration in customer relationship management. *Industrial Marketing Management*. 2004. Vol. 33. P. 527–538. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2004.02.002>.