

Исследование технологии создания конструктора для разработки коммуникационных ботов

Автор: Тинишов А.С.
(Университет ИТМО, Санкт-Петербург)

Научный руководитель: к.т.н. Грудинин В.А.
(Университет ИТМО, Санкт-Петербург)

В последние годы у всех на слуху такие термины, как нейросети, искусственный интеллект, роботизация и чат-боты. Говоря о чат-ботах, стоит подразумевать новый коммуникационный интерфейс, благодаря которому люди и компании смогут взаимодействовать на совершенно новом уровне. Миллениалы (представители поколения, родившиеся после 1980 года) имеют особенную психологию коммуникации - они способны одновременно общаться с несколькими людьми, читать сайт, общаться в социальной сети и следить за обновлениями в блогах. Потребление таких медиа, как радио и телевидение снижено в разы. Новое поколение постоянно онлайн, и это ставит под сомнение традиционные способы ведения бизнеса, взаимодействие с клиентами, их привлечение и удержание. Согласно исследованию технологической компании Retale, из 500 опрошенных миллениалов 70% активно пользуются ботами и относятся к ним позитивно. Современным компаниям, чьими клиентами являются представители поколения 1980-ых, стоит присмотреться к такому новому инструменту коммуникации и начать внедрять чат-ботов в свои бизнес-процессы. Совсем скоро коммуникационные боты станут конкурентным преимуществом и их наличие у компании будет определённо способствовать росту её успешности, популярности и прибыльности.

Целью работы является исследование технологии создания конструктора для разработки коммуникационных ботов и внедрение нового функционала.

В работе была выполнена реализация новых функций и улучшение существующих: анализ вводимых фраз и реакция на них с заранее настроенными параметрами, конфигурирование цепочек сообщений с возможностью поэтапного построения диалога с клиентами в желаемом направлении, функция отложенной отправки контента через заданное время. В ходе последующей работы были переработаны пользовательский интерфейс и UX-взаимодействие. Переработаны внутренние компоненты с целью улучшения общей стабильности работы сервиса. На практике был получен опыт работы с новыми технологиями, подтверждена актуальность использования чат-ботов и простота создания на веб-конструкторе.

Автор _____ / Тинишов А.С. /

Научный руководитель _____ / Грудинин В.А. /

Заведующий кафедрой СиОТ _____ / Хоружников С.Э. /