

УДК 004.522:004.416.6

РАЗРАБОТКА НАСТРАИВАЕМОГО ЧАТ-БОТА ДЛЯ БАНКОВ ПОД ANDROID

Шуст И.В.

(Университет ИТМО)

Научный руководитель – к.т.н. Балакшин П.В.

(Университет ИТМО)

В работе рассматриваются особенности разработки настраиваемого чат-бота. Производится обзор и сравнение подходов разработки чат-бота. Такой чат-бот может использоваться в приложениях банков, а также в любых других приложениях, требующих помощи пользователю в решении его проблемы.

Введение. В настоящее время банковские приложения нуждаются в чате, как в средстве, позволяющем пользователю получить помощь от оператора технической поддержки. Разработка модуля, удовлетворяющего всем требованиям, занимает длительный период. Соответственно требуется выделить команду под реализацию и поддержку этого функционала. Однако помимо затрат на разработку модуля еще тратятся ресурсы на обучение, поиск и содержание отдела операторов, большая часть работы которых заключается в решении типовых проблем пользователя. Для решения этой проблемы можно использовать чат-бот, он позволит увеличить скорость ответов, тем самым улучшить пользовательский опыт, за счет того, что проблемы пользователя решает чат-бот.

Основная часть. Использование решений от сторонних разработчиков или компании подрядчика может решить все вышеперечисленные проблемы. Однако при разработке такого чат-бота необходимо учитывать, что стилистика приложения уникальна для каждого приложения, поэтому необходимо обратить внимание на индивидуализацию. Сам чат встраивается, как custom view, что позволяет более гибко работать с ним. Также это решение позволяет удобно настроить внешний вид чата, путем задания нужных атрибутов. Настройка чата сводится к указанию нужных значений у атрибутов. Однако возникает трудность с определением нужного набора атрибутов, для этого был использован анализ уже реализованных чатов в крупных банках.

Еще одной важной частью разработки чата является выбор протокола связи с сервером и создание/обработка правильной последовательности событий: аутентификация, подписка на push-уведомления и множество других событий.

Чат-бот использует нейронные сети для определения проблемы пользователя и предлагает конкретизировать проблему. В случае если чат-бот не может полностью решить проблему пользователя, последний может быть переведен на оператора и решить свой вопрос, не объясняя повторно свою проблему.

Выводы. Разрабатываемый чат-бот позволит быстро интегрировать чат в приложение клиента, путем его настройки. Широкий набор атрибутов позволяет настроить чат под стилистику приложения-хоста. Также использование данного чат-бота (уже готового решения) позволит сэкономить ресурсы компании и время разработки банковского приложения, что способствует скорейшему выходу на рынок.

Шуст И.В. (автор)

Балакшин П.В. (научный руководитель)