

АНАЛІЗ ПЕРЕДУМОВ СТВОРЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-ДОВІДКОВОГО МОДУЛЯ ЧАТ-БОТУ ДЛЯ ТУРАГЕНСТВА

Вінницький національний технічний університет

Анотація

З огляду на сучасний рівень інтелектуальних інформаційних технологій обґрунтовано необхідність створення інформаційно-довідкового модуля чат-бота для турагенства. Розроблений додаток забезпечить опрацювання більшої кількості замовлень ніж існуючі аналоги, тобто збільшить продуктивність роботи турагенства.

Ключові слова: інформаційна технологія, довідковий модуль, інформаційний модуль, чат-бот, туризм.

Abstract

Given the current level of intelligent information technology, the need to create an information and reference module of a chatbot for a travel agency is justified. The developed application will ensure the processing of more orders than existing counterparts, i.e increase the productivity of the travel agency.

Keywords: information technology, reference module, information module, chatbot, tourism.

Сьогодні чат-боти широко використовуються як сучасний засіб спілкування у багатьох сферах людського життя з метою встановлення контакту з користувачами Інтернету. Чат-боти в загальному розумінні зазвичай вважаються спеціальними програмами, які найчастіше спілкуються в Інтернеті з одним або кількома користувачами, що використовують штучний інтелект.

Сучасні переваги Інтернет-комунікацій полягають в тому, що вони здатні виступати як віртуальні співрозмовники і повторювати та відтворювати письмовий набір людських знаків, забезпечуючи запрограмовану відповідь на питання. Оскільки контакт з чат-ботами є не тільки цікавим заняттям, але й корисним для людини з точки зору отримання нової інформації та вирішення проблем споживання, слід зазначити, що Інтернет-аудиторія позитивно сприйняла їх появу.

Нині більшість туристичних агентств використовують роботу людей як консультантів, що не зовсім коректно в епоху високих технологій. Існування чат-бота-консультанта розвантажить потік повідомлень до консультантів та зменшить час очікування для клієнтів. Консультанти чату дозволяють надати бізнес-клієнтам вищий рівень зручності, ніж стандартна схема взаємодії Клієнт-Консультант. Крім того, введення консультантів-чатів дозволить заощадити на витратах на персонал, оренду та інші витрати, пов'язані з утриманням офісів та офісів, що обслуговують клієнтів.

Крім того, сьогодні переважна більшість віддалених комунікацій між людьми здійснюється через Інтернет, який витісняє також мобільний зв'язок. Цьому сприяє активний розвиток Інтернет-технологій, що підвищує їх доступність, і великий попит на універсальний інструмент для передачі інформації всіх видів [1].

Нішу платформи для такої взаємодії займають соціальні мережі та месенджери. За статистичними даними, сьогодні 95% користувачів Інтернету використовують системи обміну повідомленнями у своєму щоденному спілкуванні, а смартфони мають в середньому три різні версії цих програм.

Це дозволяє розробникам обміну повідомленнями створювати в них цілі екосистеми, за допомогою яких можна робити покупки, домовлятися про зустрічі, бронювати, робити грошові перекази. І все це доступно, не переходячи на сторонній додаток. Чат-боти є основним інструментом для таких операцій в месенджерах. Що стосується безпеки, то в самому месенджері чат-боти не можуть зробити нічого поганого, оскільки це, по суті, все ті ж облікові записи користувачів, керовані лише алгоритмічно. Як і звичайного користувача, чат-бота можна видалити та заблокувати. Важливо, що чат-бот не ініціює розмову – ви першими надсилаєте йому запит, тому без вашого дозволу чат-бот не може вас турбувати.

У чат-боті в режимі діалогу ви можете вибрати напрямок, готель та забронювати місце. Все більше користувачів смартфонів вважають такий спосіб спілкування бажаним. Користувачеві та замовнику

не потрібно встановлювати додаткові програми на своїх пристроях. Чат-бот використовує можливості платформ (соціальні мережі та месенджери). Таким чином, цільова аудиторія може використовувати послугу у вже встановленому мобільному додатку або у комп'ютерній (настільній) версії платформи, якій ви надаєте перевагу [2].

Аналіз існуючих чат-ботів на ринку туристичного бізнесу у всьому світі показує високий попит на ці товари серед користувачів, наявність різних форматів бізнес-процесів у рамках програми. Але не було знайдено жодного, який би дозволив невеликим агенціям реагувати на існуючі запити користувачів самостійно.

Розробка інформаційно-довідкового модуля, в якому буде реалізовано інтелектуальний алгоритм пошуку житла та квитків для кожного користувача на основі експертних систем сприятиме збільшенню продуктивності роботи турагенства.

Крім того, існуючі системи-аналоги не завжди покривають потреби користувачів, забирають їх час та не надають актуальної повної інформації, використовують дещо застарілі методи, що не дають реалізувати прості речі у повній мірі.

Тому доцільно створювати автоматизовані системи, що орієнтовані на користувача: економлять його ресурси та повністю задовольняють потреби в інформації, також структурують інформацію та заявки, що допомагає і турагенствам.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Чат-бот для турагентства и поддержки путешественников – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://nanosemantics.ai/publikacii/chatbot-for-tourism/>. – Назва з екрану.
2. Чат-боты: чем они могут быть полезны турагентству? – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://vitiana.com/chat-boty-chem-oni-mogut-byt-polezny-turagentstvu/>. – Назва з екрану.

Воронцова Вікторія Валеріївна — студентка групи КН-16бз, факультет інформаційних технологій та комп'ютерної інженерії, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: artanovo@gmail.com

Крилик Людмила Вікторівна — к.т.н, доцент, доцент кафедри комп'ютерних наук, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця

Vorontsova Victoria V. — Department Information Technologies and Computer Engineering, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, email: artanovo@gmail.com

Krylik Lyudmilla V. — PhD (Eng.), Associate Professor of Department for Computer Science, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia.