

ІНТЕГРАЦІЯ TELEGRAM-БОТА НА ВЕБСАЙТ КОМПАНІЇ LINKNET

Вінницький національний технічний університет;

Анотація

В роботі проведено аналіз можливостей інтеграції Telegram-бота на вебсайт компанії LinkNet, розробка якого спрямована на покращення взаємодії з клієнтами та підвищення ефективності роботи компанії. Визначено концепцію бота та розглянуто ключові переваги впровадження бота.

Ключові слова: Telegram-бот, взаємодія з клієнтами, управління бізнесом, сучасні технології.

Abstract

The paper analyzes the possibilities of integrating a Telegram-bot into the LinkNet company website, the development of which is aimed at improving interaction with clients and enhancing the efficiency of the company's operations. The bot's concept has been defined, and the key advantages of implementing the bot have been examined.

Keywords: Telegram bot, clients interaction, business management, modern technologies.

Вступ

У сучасному світі інформаційних технологій важливо мати зручні та ефективні інструменти для взаємодії з клієнтами та управління бізнесом, що забезпечують швидку і зручну комунікацію через різноманітні платформи та канали зв'язку.

Сучасні інформаційні технології змінюють спосіб планування та організації бізнесу, а також сприяють покращенню взаємодії з клієнтами. Ці технології дозволяють компаніям оновлювати стратегії використання цифрових інструментів для задоволення потреб та вимог клієнтів [1]. Інтеграція Telegram-бота на вебсайт компанії LinkNet є інноваційним кроком у цьому напрямку, що дозволить покращити взаємодію з клієнтами, забезпечити більш ефективне управління бізнесом та дасть можливість доступу до послуг компанії в будь-який час.

Основна частина

Боти у месенджерах – це програмне забезпечення, яке автоматизує взаємодію з користувачами через текстові повідомлення. Вони можуть виконувати різні функції, такі як надання інформації про послуги компанії, про шляхи вирішення проблем, надання відповідей на запитання, збирання інформації про клієнтів, проведення транзакцій за рахунками, підтримки клієнтів тощо. Боти можуть бути запрограмовані для реагування на конкретні команди або ключові слова, для сприйняття інструкцій у формі кнопок чи інтерактивних меню.

Запропонований Telegram-бот для компанії LinkNet є інструментом для покращення обслуговування клієнтів та оптимізації роботи співробітників компанії.

Інтеграція Telegram-бота на сайт компанії LinkNet має такі переваги:

- покращення обслуговування клієнтів: бот дозволяє оптимізувати обробку запитів клієнтів та покращити їх обслуговування, що приводить до підвищення лояльності клієнтів;
- ефективність: зменшення часу, необхідного для обробки запитів, що дозволяє співробітникам більш ефективно виконувати свої обов'язки, при цьому бот може надавати відповіді одночасно кільком клієнтам;
- зручність: взаємодія з ботом відбувається у відомому месенджері Telegram, що дозволяє клієнтам використовувати його без додаткових зусиль та зменшує необхідність особистих або телефонних комунікацій клієнтів з персоналом компанії;

- швидкість: отримання інформації та здійснення операцій відбувається швидко та безпосередньо через месенджер;
- доступність: бот доступний 24/7, що дозволяє клієнтам отримувати необхідну інформацію в будь-який момент.

До основних функцій розробленого бота для компанії LinkNet відносяться: надання інформації згідно договору зареєстрованим клієнтам, можливість подання заявки новим клієнтам, отримання інформації про тарифи компанії, перехід на сайт компанії та здійснення платежів. Доступ до функцій бота користувач може отримати через головне меню (рисунок 1).

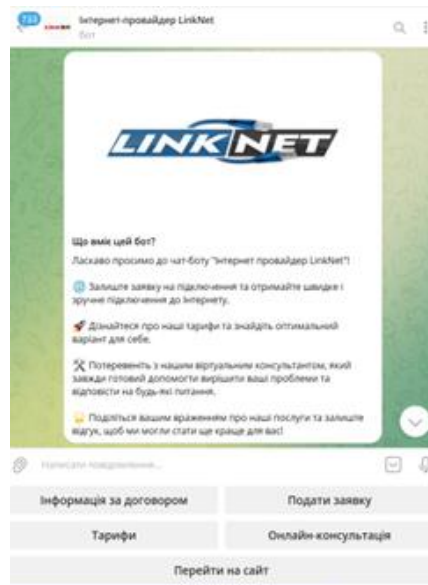


Рисунок 1 – Головне меню Telegram-бота компанії LinkNet

Бот створений на мові програмування Python за допомогою TelegramBotAPI [2]. Мова Python обрана для реалізації Telegram-бота через її простоту та зручність у розробці [3], зокрема Python має читабельний синтаксис, велику кількість готових бібліотек, що дозволяє швидко створювати функціональні програми.

Для інтеграції Telegram-бота на сайт компанії LinkNet були використані сучасні технології веб-розробки, зокрема мова програмування JavaScript (для розробки клієнтської частини додатку) та програмна платформа Node.js (для серверної частини). Для забезпечення взаємодії з Telegram була використана спеціалізована бібліотека telebot (pyTelegramBotAPI), яка надала зручний інтерфейс для взаємодії з ботом.

Інтеграція Telegram-бота на сайт компанії LinkNet дозволяє підвищити рівень задоволення клієнтів та забезпечити більш ефективну взаємодію з ними, що робить його важливим інструментом для компанії у цифровому світі.

У порівнянні з традиційними методами взаємодії з клієнтами, такими як телефонні дзвінки або особистий візит до офісу, розроблений Telegram-бот може значно скоротити час, необхідний для обробки запитів клієнтів, та підвищити рівень задоволення клієнтів від обслуговування, що в подальшому буде сприяти підвищенню лояльності клієнтів до компанії LinkNet.

Висновки

Отже, інтеграція Telegram-бота на сайт компанії LinkNet є ефективним рішенням для покращення взаємодії з клієнтами та управління бізнесом. Його універсальність дозволяє користувачам отримувати доступ до послуг з будь-якого пристрою та в будь-який час, а використання популярного месенджера Telegram спрощує та прискорює процес взаємодії. Розроблений бот має переваги перед традиційними методами взаємодії з клієнтами та сприяє покращенню обслуговування клієнтів, підвищенню ефективності роботи персоналу компанії, а також є ефективним інструментом для підвищення якості та доступності послуг компанії LinkNet.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Мороз Т. О., Ендрес В. С. Переваги використання гібридних мобільних додатків та прогресивних веб-додатків у бізнесі. Вісник аграрної науки Причорномор'я. 2019. Вип. 1. С. 96-102. DOI: 10.31521/2313-092X/2019-1(101)-14. Режим доступу до ресурсу: <https://visnyk.mnau.edu.ua/statti/2019/n101v1r2019moroz.pdf>.
2. Telegram Bot API. [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://core.telegram.org/bots/api>.
3. О. М. Васильєв. Програмування мовою Python. Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2018. – 504 с. ISBN: 978-966-10-5611-3.

Мельник Вадим Олександрович – студент групи ІКІ-22мс, факультет інформаційних технологій та комп'ютерної інженерії, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: vadim.melnyk004@gmail.com

Войцеховська Олена Валерійвна – кандидат технічних наук, доцент кафедри обчислювальної техніки, Вінницький національний технічний університет, Вінниця.

Melnyk Vadym O. – student of the 1KI-22ms group, Faculty of Information Technologies and Computer Engineering, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: vadim.melnyk004@gmail.com

Voytsekhovska Olena V. — PhD, Faculty of Information Technologies and Computer Engineering, Vinnytsia National Technical University.