

РОЗРОБКА ТЕЛЕГРАМ ЧАТ-БОТУ ДЛЯ АВТОМАТИЧНОГО СЕРВІСУ ПРОДАЖІВ

Вінницький національний технічний університет

Анотація

У роботі розглядається розробка телеграм-бота для автоматичного сервісу продажів. Бот надає зручну платформу для отримання інформації про магазин, послуги, відгуки. Бот також відповідає на запитання та за необхідності може з'єднати із адміністратором. Розробка здійснюється з використанням мови програмування Python та бази даних SQLite.

Ключові слова: *Telegram, чат-бот, магазин, продажі, Python.*

Abstract

The work considers the development of a Telegram bot for automatic sales service. The bot provides a convenient platform for receiving information about the store, services, reviews. The bot also answers questions and can connect with an administrator if necessary. Its development is carried out using the Python programming language and the SQLite database.

Keywords: *Telegram, chatbot, shop, sales, Python.*

Вступ

У нинішню епоху цифрових технологій ми живемо у світі, де інформація, зв'язки та можливості постійно оточують нас. Цифрові інновації проникають у всі сфери нашого життя, радикально змінюючи методи роботи, навчання, спілкування та розваг. Ця цифрова революція не просто впливає на суспільство, але й докорінно змінює наші щоденні звички та способи взаємодії [1]. Від миттєвого доступу до інформації та спілкування в режимі реального часу до складних автоматизованих процесів і інтелектуальних систем – цифрові технології створюють безмежні можливості [2]. Безмежний доступ до інформації дозволяє нам розвивати нові навички та самовдосконалюватися за допомогою онлайн-курсів. Ви можете обмінюватися повідомленнями, фотографіями та відео, проводити онлайн-зустрічі, співпрацювати з людьми з різних куточків світу та, найважливіше, керувати своїм бізнесом через Інтернет.

Основна частина

Розробка чат-ботів для бізнесу стала однією з найважливіших тенденцій у сфері цифрових технологій. Чат-боти надають підприємствам унікальну можливість автоматизувати процеси обслуговування клієнтів, значно покращуючи ефективність і скорочуючи витрати.

У даній розробці чат-бот дозволяє клієнтам отримувати інформацію про магазин і наявні товари, переглядати відгуки попередніх покупців та отримувати консультації щодо товарів. Бот також надає можливість здійснювати замовлення безпосередньо через Telegram, що робить процес покупки швидким і зручним. Для реалізації цих функцій була використана мова програмування Python та бібліотеки для роботи з Telegram API, що забезпечило гнучкість і масштабованість рішення [3].

Адміністративний інтерфейс чат-бота дозволяє менеджерам магазину керувати замовленнями та клієнтською базою, здійснювати розсилку повідомлень і переглядати статистику продажів. Це забезпечує повний контроль над процесами і дозволяє швидко реагувати на потреби клієнтів. Важливою складовою є база даних, в якій зберігається інформація про всі замовлення і клієнтів, що дозволяє здійснювати аналіз і покращувати якість обслуговування. Детальна схема алгоритму роботи наведена нище (рис. 1.1).

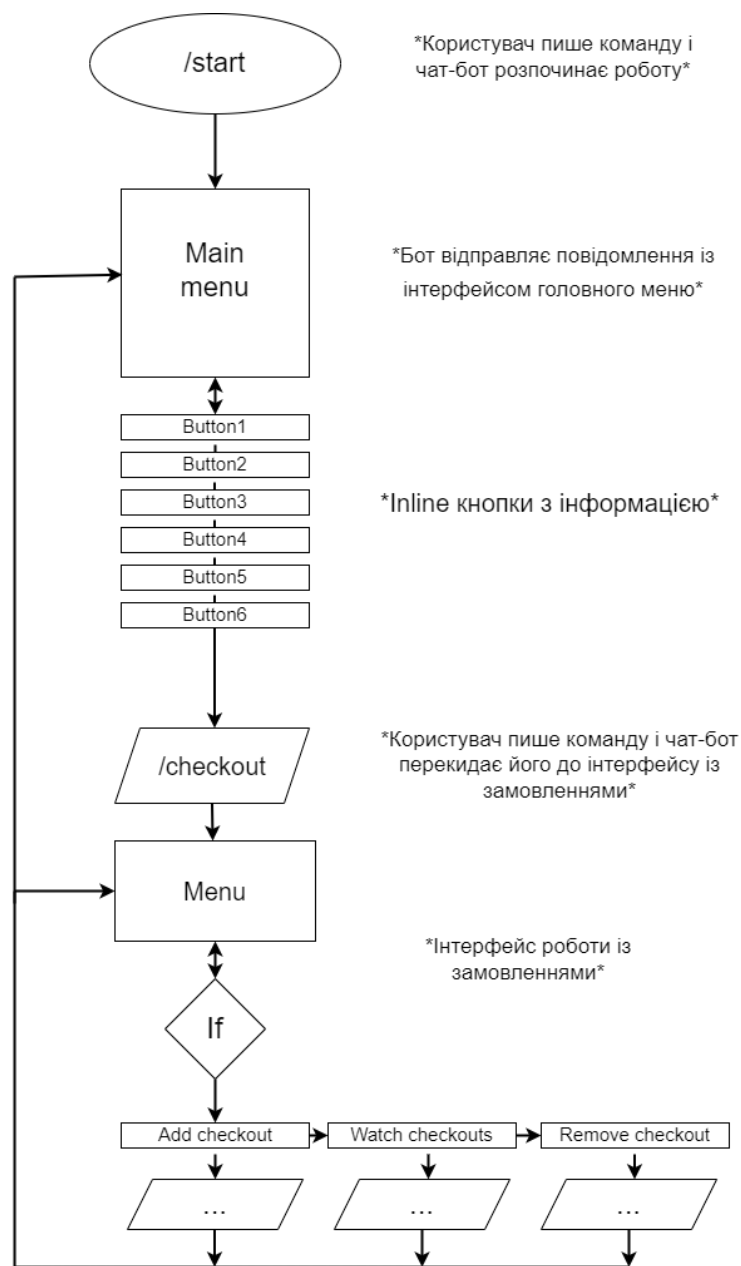


Рисунок 1.1 – Схема роботи чат-боту

Чат-боти можуть значно підвищити рівень персоналізації обслуговування завдяки збору і обробці інформації про клієнтів. Це дозволяє пропонувати клієнтам товари і послуги, які найбільше відповідають їхнім потребам і інтересам. Розробка подібних інструментів сприяє зростанню успішності бізнесу, підвищенню задоволеності клієнтів і покращенню їхнього досвіду взаємодії з компанією.

Висновок

Сучасні інформаційні технології відіграють ключову роль у розвитку бізнесу і покращенні якості обслуговування клієнтів. Розробка Telegram чат-бота для автоматичного сервісу продажів продемонструвала, як новітні технології можуть оптимізувати процеси взаємодії з клієнтами, зробити їх більш зручними і ефективними. Завдяки використанню Python та бібліотек для роботи з Telegram API, вдалося створити інструмент, який забезпечує персоналізовану підтримку, швидку реакцію на запити клієнтів і постійну доступність сервісу.

Ця робота підкреслює значення інформаційних технологій у веденні бізнесу, їхню роль у покращенні комунікації з клієнтами та підвищенні конкурентоспроможності компаній. Розробка чат-бота підтвердила, що Telegram залишається однією з найпопулярніших платформ для створення подібних рішень, а Python – однією з найбільш зручних мов програмування для реалізації таких проектів. Результати роботи свідчать про

те, що впровадження подібних інструментів сприяє підвищенню ефективності бізнесу і задоволеності клієнтів, що в кінцевому підсумку веде до зростання успішності підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. AI chatbot that's easy to use. URL: www.ibm.com/products/watsonassistant/artificial-intelligence (дата звернення: 12.04.2024).
2. 14 Most Powerful Platforms to Build a Chatbot. URL: marutitech.com/14-powerful-chatbot-platforms/ (дата звернення: 16.04.2024).
3. GitHub – pyTelegramBotAPI. A simple, but extensible Python implementation for the Telegram Bot API. URL: github.com/eternnoir/pyTelegramBotAPI (дата звернення: 12.05.2024).

Демчук Олександр Юрійович – студент групи ІІСТ-20б, факультету інтелектуальних інформаційних технологій та автоматизації, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, e-mail: alex.2003.demchuk@gmail.com

Богач Ілона Віталіївна – к.т.н., доцент кафедри автоматизації та інтелектуальних інформаційних технологій, факультет інтелектуальних інформаційних технологій та автоматизації, Вінницький національний технічний університет, м.Вінниця, e-mail: ilona.bogach@gmail.com

Demchuk Oleksandr Yuriyovych – student of group IIST-20b, faculty of intellectual information technologies and automation, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: alex.2003.demchuk@gmail.com

Bogach Ilona Vitaliivna – Associate Professor of Automation and Intelligent Information Technologies, Faculty of Computer Systems and Automatics Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, e-mail: ilona.bogach@gmail.com.