

ВИКОРИСТАННЯ ЧАТ-БОТІВ ЯК АЛЬТЕРНАТИВИ СТАНДАРТНИМ СЕРВІСАМ ДЛЯ ПОКРАЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ СЕРЕДНІХ ПІДПРИЄМСТВ

Вступ

Чат-боти стали важливим інструментом для автоматизації рутинних завдань та покращення взаємодії між працівниками та сервісами. Сучасні корпоративні платформи, такі як Microsoft Teams чи Telegram, дозволяють легко інтегрувати чат-ботів для вирішення широкого спектра завдань, включаючи підтримку клієнтів, управління внутрішніми процесами та навіть фінансові операції [1].

Проблематика існуючих рішень.

Готові програмні продукти, як-от Jira Service Management, мають суттєві обмеження:

- **Висока вартість:** витрати на ліцензії значно перевищують бюджет середніх підприємств [2].
- **Відсутність інтеграції:** обмежена можливість об'єднання з іншими системами.
- **Обмеження функціоналу:** не підтримують специфічні потреби, наприклад, управління парковкою.

Переваги чат-ботів.

1. **Широкі можливості автоматизації:** боти можуть автоматизувати процеси бронювання місць на паркінгу, обробляти запити та навіть консультувати працівників [1].
2. **Інтеграція з популярними платформами:** чат-боти легко інтегруються з корпоративними месенджерами, такими як Telegram чи Microsoft Teams, забезпечуючи простоту у використанні [1].
3. **Економічність:** разова розробка чат-бота обходиться дешевше, ніж щорічні витрати на ліцензії великих сервісів [2].

Технічні аспекти.

- Чат-боти створюються на основі сучасних технологій, таких як Python і фреймворки Rasa або Dialogflow.
- Вони використовують API для інтеграції з корпоративними платформами.
- Висока масштабованість та модульність забезпечуються за рахунок мікросервісної архітектури [1].

Економічний аналіз. Використання чат-ботів допомагає знизити витрати на обслуговування внутрішніх процесів. Наприклад, економія часу працівників завдяки автоматизації рутинних завдань дає змогу спрямувати ресурси на вирішення важливіших бізнес-питань [2].

Можливі ризики.

- **Безпека даних:** використання шифрування та двофакторної аутентифікації для захисту інформації [2].
- **Початкові витрати на розробку:** хоча вони нижчі за щорічну оплату за ліцензії, для малого бізнесу можуть бути значними [2].

Приклади використання.

1. Технічна підтримка: автоматизація обробки заявок.
2. Управління паркінгом: автоматичне бронювання місць [1].
3. HR-процеси: реєстрація відпусток та обробка опитувань працівників [2].

Висновок. Чат-боти є ефективним рішенням для середніх підприємств, що дозволяє автоматизувати рутинні завдання, інтегрувати сервіси в єдину платформу та суттєво знижувати витрати [1][2]. Інтеграція таких рішень забезпечує не лише зручність для працівників, але й підвищує загальну продуктивність компанії.

Список використаних джерел

1. Кшина М. Чат-боти для різних потреб бізнесу: рекомендації фахівців Promodo. 07.06.2024. URL: <https://www.promodo.ua/blog/chat-boti-dlya-riznih-potreb-biznesu-rekomendaciyi-fahivciv-promodo> (дата звернення: 15.11.2024).
2. Шингур С. Що таке чат-бот: Як він працює і навіщо потрібен 07.08.2024. URL: <https://www.seobanda.com/uk/blog/what-is-chatbot> (дата звернення: 15.11.2024).