

ЧАТ-БОТЫ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ

Выполнила: Улукшонова Арюна

ученица 11 «Г» класса

Руководитель:

Родина Алла Вячеславовна,

учитель информатики

ВВЕДЕНИЕ

Чат-бот – это программа, которая имитирует человеческое общение с помощью текста или голоса в социальных сетях, мессенджерах и на сайтах.

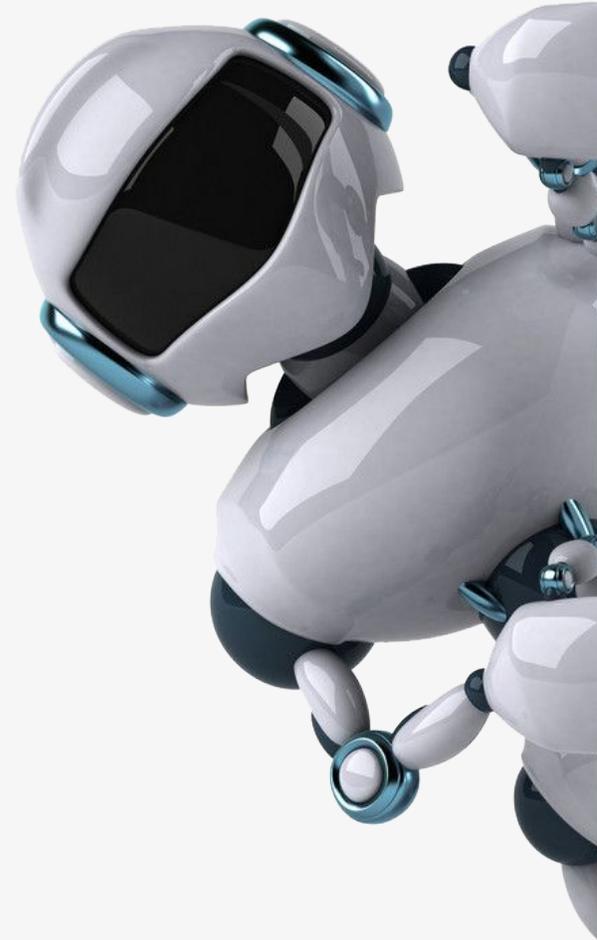


ВВЕДЕНИЕ

Проблема: непонимание о том, для чего нужны чат-боты в социальных сетях.

Основные идеи: показать значимость и работу чат-ботов в настоящее время.

Цель проекта: провести исследование, касающееся структуры работы, функции чат-ботов. Также предоставить собственного чат-бота, созданного в программе PascalABC.NET.



ПОЯВЛЕНИЕ ЧАТ-БОТОВ

С ростом популярности мессенджеров место чат-ботов в этой мобильной среде становится все заметнее. Они позволяют компаниям общаться с заказчиками в индивидуальном порядке, не привлекая к этой работе сотрудников и не тратясь на оплату их труда.



ПРИНЦИП РАБОТЫ

Декларативные чат-боты — это программы, основной целью которых является выполнение одной функции. Используя правила, NLP и в меньшей степени технологию машинного обучения, они отвечают на запросы пользователей автоматически, но делают это в режиме диалога. Общаться с такими чат-ботами нужно очень структурировано, так как их возможности достаточно ограничены, поэтому в основном они используются для выполнения функций поддержки и обслуживания.

ПРИНЦИП РАБОТЫ

Предиктивные чат-боты – виртуальные помощники на основе данных, работающие в режиме диалога. Эти чат-боты учитывают контекст и используют NLU, NLP и машинное обучение, чтобы обучаться в процессе работы. Цифровые помощники могут изучать предпочтения пользователя в течение времени, предоставлять рекомендации и предугадывать потребности, а также инициировать диалог.



РОЛЬ ИИ В РАБОТЕ

Технологии ИИ прекрасно подходят для автоматизации ежедневных и повторяющихся процессов. Чтобы чат-бот не испытывал трудностей с выполнением задачи, разработчики добавляют разветвления, что позволяет перенаправить пользователя к другому ресурсу или попросить пользователя переформулировать свой вопрос или проблему. Технологии ИИ продолжают совершенствоваться, поэтому чат-боты и цифровые помощники будут становиться более привычной частью нашей повседневной жизни.



РОЛЬ ДАННЫХ В РАБОТЕ

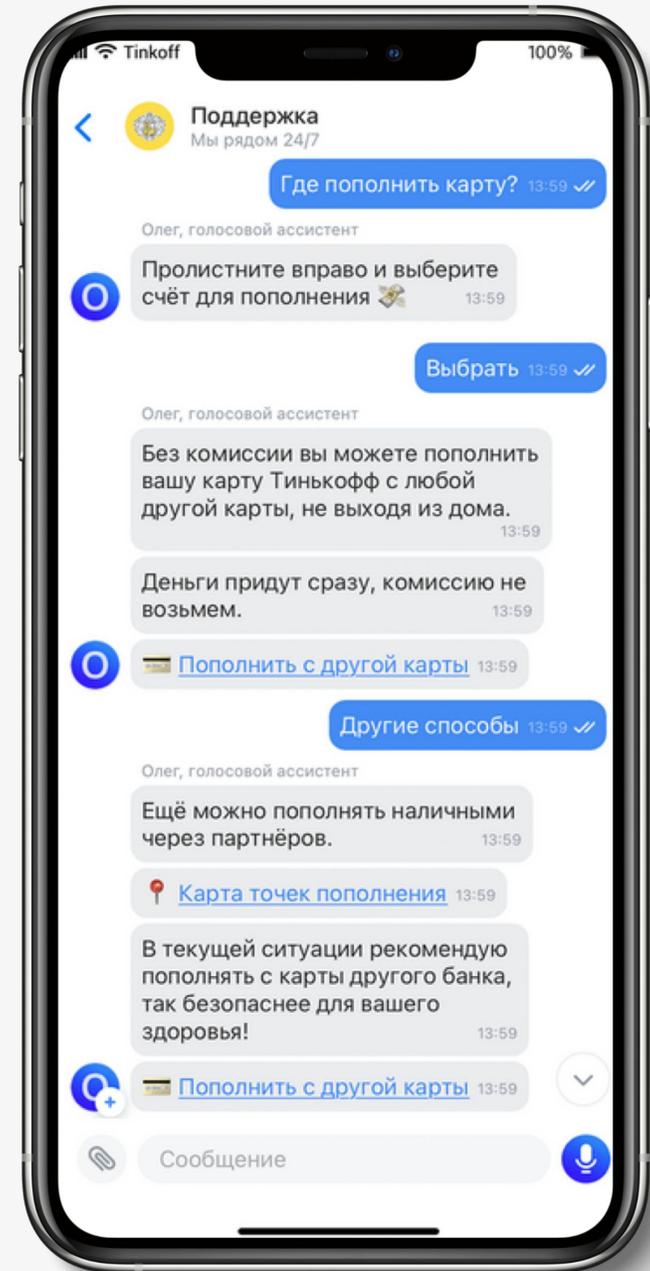
Все чат-боты используют данные, доступ к которым они получают из разных источников. Если поступающие данные высокого качества и чат-бот обрабатывает их корректно, то они будут способствовать эффективной работе чат-бота.

В общем, чат-бот хорош настолько, насколько хороши используемые данные и встроенный в него ИИ.

ФУНКЦИИ

Интеллектуальный чат-бот позволяет легко автоматизировать такие стандартные задачи, как изменение паролей, обновление статуса систем и управление знаниями, и сделать их доступными круглосуточно.

Для бизнеса чат-боты обычно используются в центрах поддержки заказчиков для управления входящими обращениями и направления заказчиков к соответствующим сотрудникам.



ФУНКЦИИ

Для потребителя предоставляется большое разнообразие сервисов:

- Консультация по типовым вопросам
- Сбор потенциальных клиентов
- Прием и оформление заказов
- Развлечение пользователей
- Поиск информации
- Рассылка сообщений



ПЛАТФОРМЫ



WHATSAPP

Самый популярный мессенджер для ведения бизнеса. На этой платформе больше всего пользователей.



FACEBOOK MESSENGER

Имеет большой набор функций: шаблоны списков товаров, расширения, чеки, шаблоны регистрации на рейс, прием платежей и т.д.



TELEGRAM

Одна из первых площадок, которая предоставила возможность создавать ботов. На данный момент является лучшей платформой.



ВКОНТАКТЕ

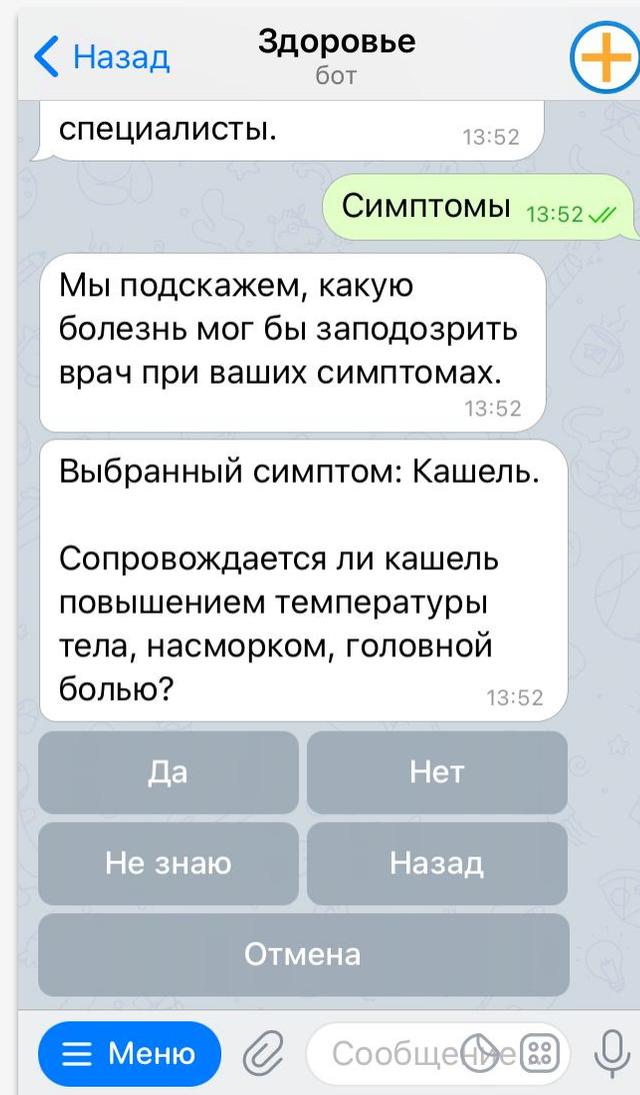
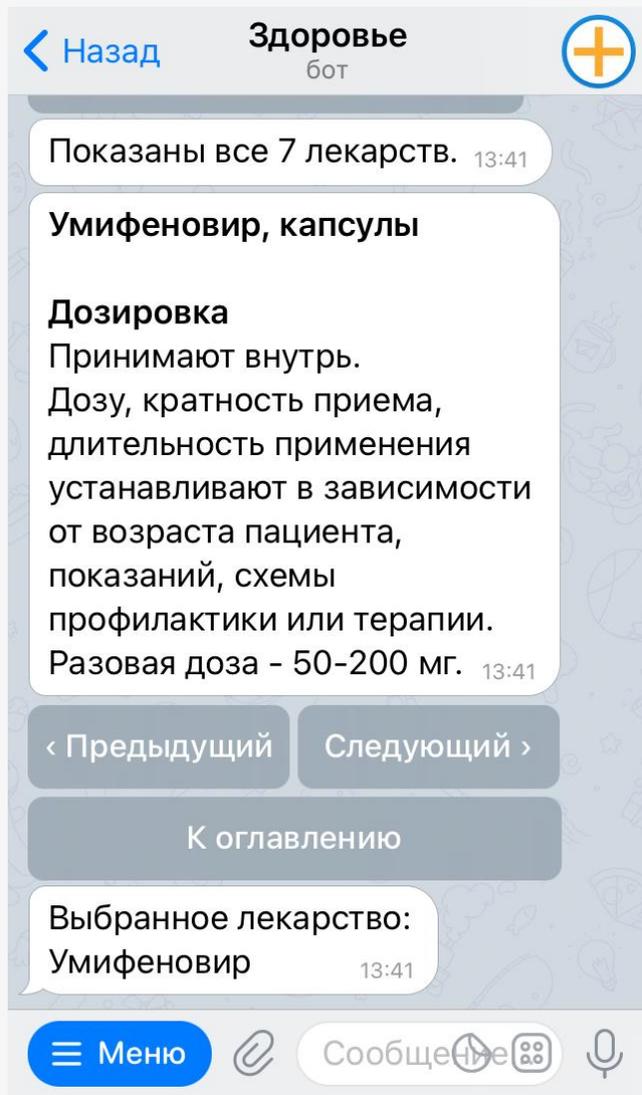
Имеет API для ботов для общения с пользователем от имени сообщества, можно отправлять текст, фото, файлы, местоположение.

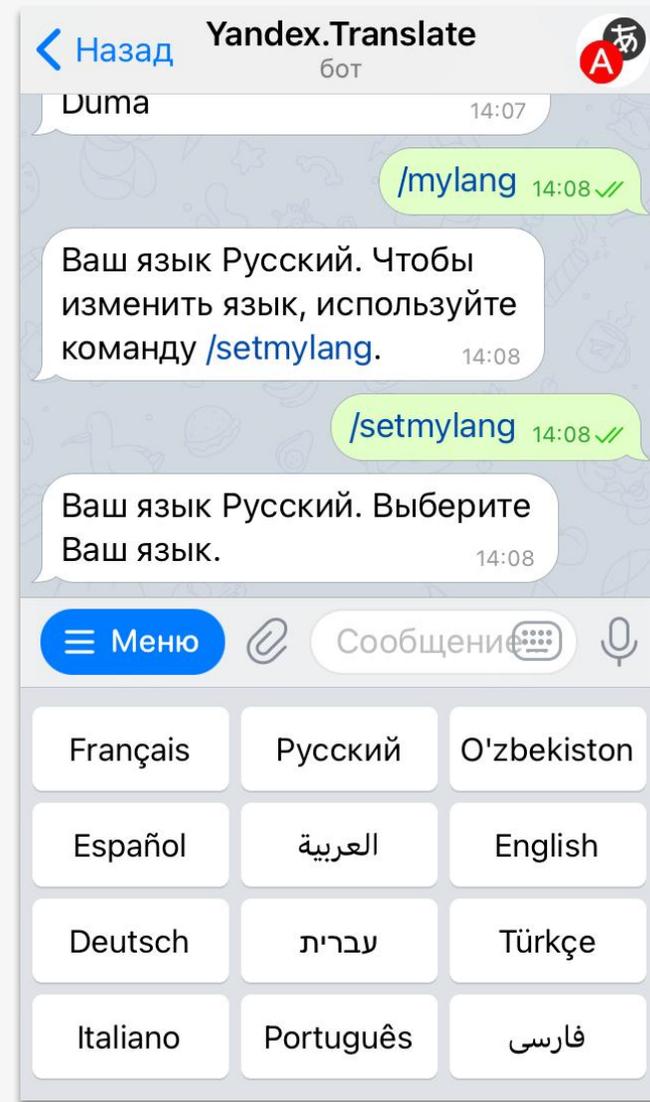


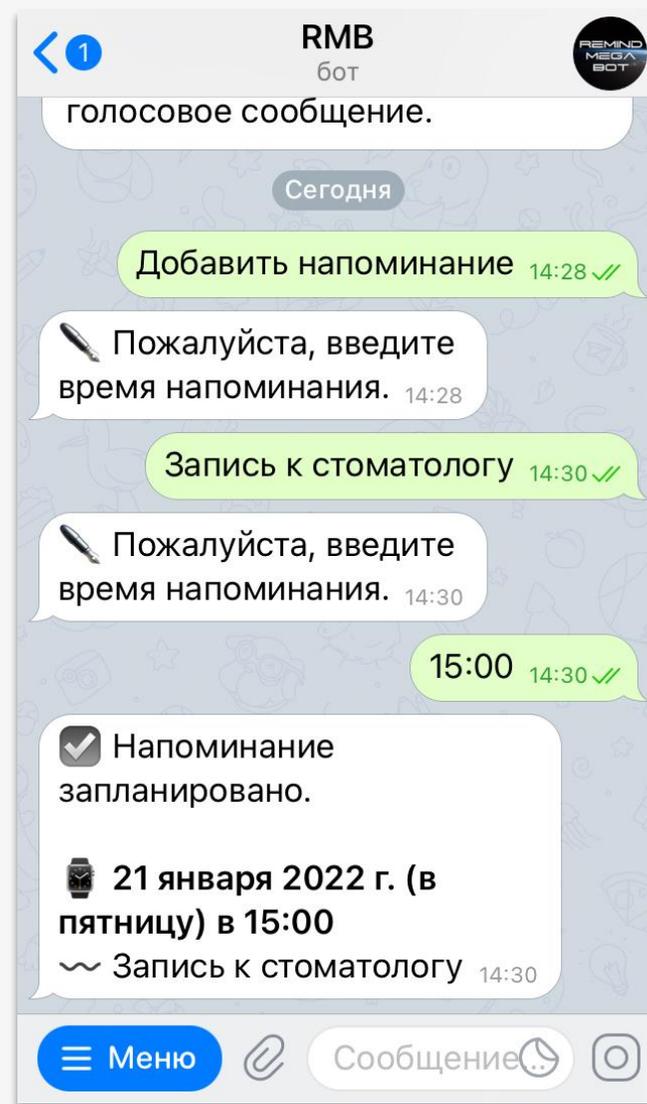
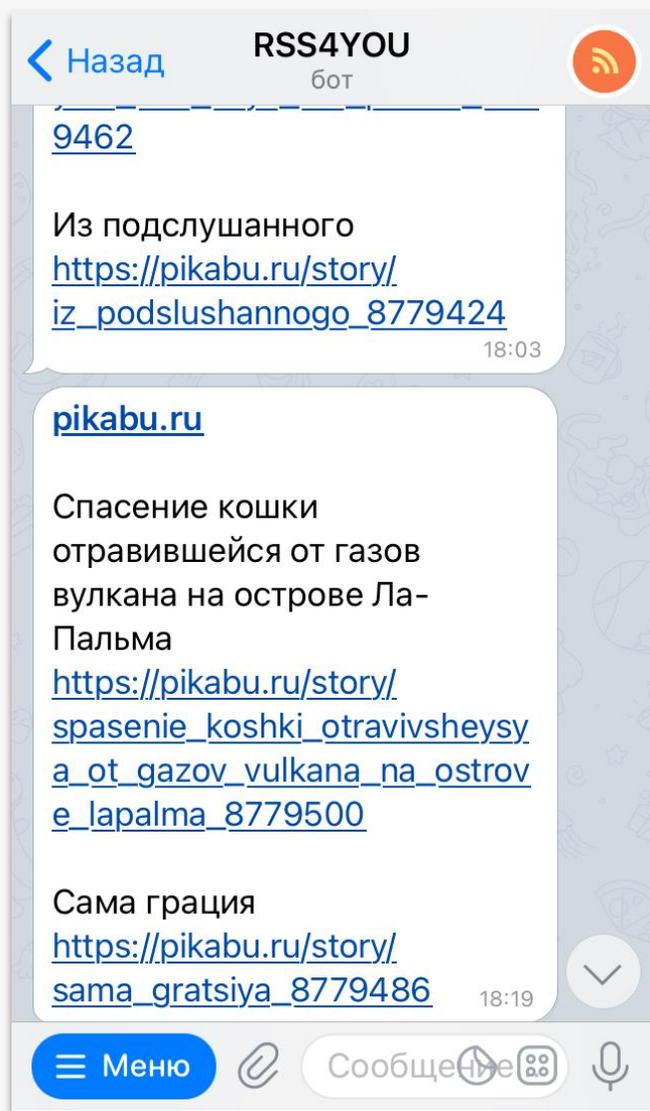
VIBER

Публичные аккаунты для бизнеса появились еще в 2016 году, можно настроить общение с подписчиками аккаунта через бот или CRM.

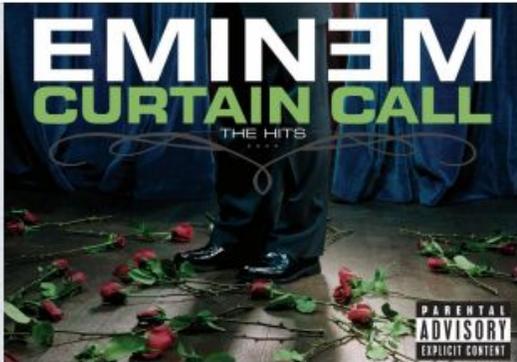
ПРИМЕРЫ ЧАТ-БОТОВ







←  Spotify Music
бот



EMINEM
CURTAIN CALL
THE HITS

🎵 Трек: Lose Yourself (From "8 Mile" Soundtrack)
 👤 Артист: Eminem
 📀 Альбом: Curtain Call: The Hits
 📅 Опубликовано: 2005-11-21
 ⏱ Длительность: 05:26 18:37

✖

📁 Альбом трека

 Eminem – Lose Yo...ile" Soundtrack)
00:05, 5.0 MB
🔍 Найти любимую песню! 18:37

✖

📎 | Написать сообщение... 🗨️ 😊 ➡️

←  MeteoBot
бот

🇷🇺 На завтра 18:46 ✓

Прогноз на завтра Улан-Уда Суббота, 22 января Россия, Республика Бурятия Gismeteo

02:00	03:00	08:00	11:00	14:00	17:00	20:00	23:00
-18	-18	-17	-15	-12	-12	-12	-13

Скорость ветра, м/с

1	2	2	2	2	2	2	2
↙	↙	↙	↙	←	←	←	←
СВ	СВ	СВ	СВ	В	В	В	В

Осадки, мм

0	0	0,1	0,1	0,2	0,2	0,1	0,1
---	---	-----	-----	-----	-----	-----	-----

18:46 ➡️

📎 Написать сообщение... 📧 ➡️

🌤️ Погода сейчас 🇷🇺 На завтра

🌌 На 5 дней 🌌 На 10 дней

🔔 Уведомления

⚙️ Настройки

СОЗДАНИЕ ЧАТ-БОТА

Алгоритм:

1. Определить цель
2. Выбрать платформу для размещения
3. Выбрать сервис-конструктор для создания бота

Создавать, редактировать, настраивать и работать с чат-ботами можно и без профессиональных знаний и навыков программиста. Наиболее популярные сервисы:

ChattyPeople, Flow XO, Meokay.

4. Настроить и запустить

СОЗДАНИЕ ЧАТ-БОТА

Алгоритм:

1. Цель чат-бота: с помощью поддержания диалога с пользователем помочь ему с переводом чисел из одной системы счисления в другую систему счисления.
2. Сервис для создания чат-бота: программа PascalABC.NET

project.exe

Для начала работы введите "Привет", для завершения - "Пока". Для перевода числа в другую систему счисления введите "Переведи число". Начинайте ввод данных с заглавной буквы.

Привет

Приветствую

Как тебя зовут?

Меня зовут Саня, я программируемый чат-бот

Как дела?

Лучше некуда, а тебя?

Отлично

Прекрасно!

Что ты умеешь?

Я умею переводить числа из одной системы счисления в другую. Если хочешь попробовать, то напиши "Переведи число".

Переведи число

Введи систему счисления своего числа

8

Хорошо, введи свое число

346

Введи систему счисления, в которую ты хочешь перевести свое число

10

Ваше число в системе счисления 10 равно 230

Хорошая работа

Спасибо, босс

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ПРОЕКТА

1. Упростить программный код для более быстрой работы
2. Добавить больше функций
3. Перенести чат-бота в мессенджер Telegram
4. Добавить больше разговорных реплик

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Преимущества	Недостатки
Возможность круглосуточной работы	Требуют продуманной логики
Оперативность: пользователь получает ответ в кратчайшие сроки	Ограничены простыми вопросами
Упрощенная коммуникация: человеку не обязательно посещать сайт	Нуждаются в поддержке
Автоматизация бизнес-процессов: задачи и их статусы обновляются автоматически	
Разгрузка поддержки и рядовых сотрудников	

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

За все время создания проекта я получила большое количество информации о чат-ботах: структуре работы, какие функции они выполняют и какова их роль в нынешнее время.

Также во время создания чат-бота я усовершенствовала свои знания в области программирования.

Проделанное мною исследование, показало, что чат-боты оказались бесценными в современном мире. Благодаря появлению различных программ жизнь человека становится более автоматизированной, а поиск информации — менее затратным процессом. Я считаю, чат-боты будут прогрессировать и будут более востребованы через несколько лет.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- <https://sendpulse.com/ru/support/glossary/chatbot>
- <https://mindbox.ru/blog/education/chat-boty>
- <https://newtravelers.ru/useful/vidy-i-funkcii-chat-botov-cto-takoe-chat-boty-i-kak-oni-rabotayut-v-riteile.html>
- <https://www.uplab.ru/blog/how-to-use-chat-bots>
- <https://www.carrotquest.io/chatbot/chatbot-types/>
- <https://www.uplab.ru/blog/how-to-use-chat-bots/>
- <https://vc.ru/services/81658-chat-boty-kak-trend-pochemu-vam-stoit-nachat-ih-ispolzovat>
- <https://www.oracle.com/ru/chatbots/what-is-a-chatbot/>