

ПРОБЛЕМИ ВИКОРИСТАННЯ ПОСЛУГ ЛОГІСТИКИ

PROBLEMS WITH USE OF LOGISTIC SERVICES

Мессенджер це програмне забезпечення, що дозволяє швидко обмінюватись повідомленнями з іншими користувачами, а також мультимедійними та іншими файлами. На відміну від інших мессенджерів, Telegram надає можливість створювати та використовувати ботів. Визначення бота (англ. bot, скор. від англ. robot)[1]. Боти використовуються для автоматизації багатьох задач однією з яких є можливість автоматизувати роботу з клієнтами.

За звичай ботів які використовуються для спілкування з людьми називають чат ботами. Чат-бот являє собою зазвичай програмне забезпечення або веб-додаток який має доступ до певного мессенджера або соціальної мережі в якій використовується. За типом використання їх поділяють на персональних та споживацьких.

Внутрішня і функціональна будова чат-ботів відрізняється, але можна сказати, що якась частина їх організована за схожими принципами, наприклад, робота з API, мова програмування та загальна архітектура. Частина рішень є покращеною і розширеною версією старіших.

З ростом популярності мессенджерів з'явилась популярна практика впровадження спеціалізованих чат-ботів для полегшення отримання послуг та товарів користувачами, для привернення уваги нових клієнтів, для полегшення обробки замовлень чи послуг та надання можливості відстеження їх статусу виконання[2]. Використання чат-ботів в сфері логістики дозволить компаніям привернути нових клієнтів за рахунок використання нових технологій та виділитись їх на фоні конкурентів.

Також слід зауважити, що для таких цілей існують спеціалізовані додатки від самих компаній, але використання чат-ботів не є заміною такого програмного забезпечення, а скоріше доповненням зі своїми унікальними можливостями до існуючих сервісів компаній.

Приймаючи рішення використовувати чат-ботів потрібно зважати на можливості тих чи інших мессенджерів та соціальних мереж. На сьогодні мессенджер Telegram надає найширший спектр можливостей для використання та впровадження даних веб-додатків в своєму мессенджері на відміну від конкурентів, які теж надають такі можливості, але з певними обмеженнями. Проте використання багатьох платформ для розгортання чат-бота необхідне для охоплення максимальної долі користувачів та надання клієнтам вибору.

Написання автоматизованих веб-додатків такого роду краще з використанням мови Python, яка підтримує кроссплатформність та підтримує багато бібліотек з відкритим кодом. Веб-додатки створені з використанням мови Python легші в впровадженні та підтримці на відміну від додатків на мові PHP або C# не потребують спеціалізованих хостингів.

Підсумовуючи можна сказати що використання чат-ботів є хорошим рішенням для бізнесу яке допоможе спростити роботу в багатьох сферах та відмова від використання в майбутньому приведе до падіння популярності в зв'язку з відсутністю такої функції.

Література

1. Робот (програма) – Режим доступу: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Робот_\(програма\)](https://uk.wikipedia.org/wiki/Робот_(програма)).
2. Как создать и использовать чат-бота с выгодой для вашего бизнеса – Режим доступу: <https://geniusmarketing.me/lab/kak-sozdat-i-ispolzovat-chat-bot-s-polzoy-dlya-vashego-biznesa/>