

ИНФОРМАЦИОННАЯ ПЛАТФОРМА ДЛЯ РАЗРАБОТКИ ДИАЛОГОВЫХ СИСТЕМ

В работе приводится описание платформы и ее способов по ускорению процессов создания диалоговых роботов в мессенжере Whats App.

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время актуальной проблемой среди компаний является корректная обработка большого количества клиентов. Уже существуют готовые решения этой проблемы, но хотелось бы выделить среди них диалоговые системы. Чат-боты позволяют выстроить гибкий диалог с пользователем по заранее подготовленным сценариям, которые позволяют получать только нужную ему информацию. У всех роботов имеются схожие сущности, что даёт нам возможность создать информационную платформу, которая позволит создавать системы под любые нужды с помощью GUI интерфейса.

I. АНАЛИЗ РЫНКА МЕССЕНДЖЕРОВ

Рассмотрев статистику (табл.1.) можно выделить первые 3 позиции, как самые популярные приложения для обмена сообщениями. Изучим каждый мессенджер по отдельности.

Таблица 1 – Самые популярные в мире мессенджеры по состоянию на январь 2021 года по количеству активных пользователей в месяц.

Название	Пользователи(млн.)
WhatsApp	2000
FB Messenger	1300
WeChat	1213
QQ	617
Telegram	500

Рассмотрим ведущие позиции в этом рейтинге, такие как FB Messenger и WhatsApp. Оба приложения имеют огромную аудиторию, но различия проявляются при рассмотрении двух других критериев:

1. FB Messenger предоставляет очень документированное и простое API для интеграции со сторонними сервисами, в то время как WhatsApp имеет только закрытое API, которое находится уже несколько лет в закрытом БЕТА-тестировании. Но если мы изучим репозитории на GitHub, то мы можем увидеть, что есть решения этой проблемы и можно взаимодействовать с WhatsApp, путем использования неофициальных библиотек, которые были созданы путем reverse engineering. Но в этом случае имплементация интеграции займет больше времени из-за отсутствия хорошей документации.

2. Рассмотрим готовые информационные платформы и сосчитаем их количество для каждого приложения по отдельности. В случае FB Messenger мы видим, что уже существует огромное количество качественных платформ, такие как ManyChat, LandBot. В то время как с WhatsApp обратная ситуация. Из-за сложности взаимодействия с API WhatsApp, мы имеем низкую конкуренцию, что является хорошим сигналом, для создания нового продукта

Из полученных данных можно сделать вывод, что для создания платформы следует выбрать мессенджер WhatsApp. Хотя он и имеет много сложностей, но наш продукт сможет занять свое место на рынке без больших трудностей.

II. ПЛАНИРОВАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ

Проанализировав рынок, можно заметить, что большинство аналогов имеют похожий функционал и нам остаётся только выделить лучшие решения из уже существующих. Вследствии этой информации, нужно создать платформу, с помощью которой пользователи смогут создавать диалоговые инструкции под разные нужды. Для этого нам понадобится графический редактор с блоками из которых мы сможем выстраивать логику ответа бота. К графическому редактору нам нужно добавить систему триггеров, тегов и настраиваемых переменных для полноты функциональности платформы. Также требуется внедрить такой функционал, как многопользовательский чат и статистику в виде диаграмм, для оценивания результативность диалоговых инструкций.

III. Выводы

Проанализировав рынок, что в современном мире еще есть области с проблемами, которые еще не решены. И спланировав функционал можно сказать, что для создание первой версии продукта, с которой уже можно выйти на рынок, не будет очень трудозатратным и задача выполняема при наличии небольшого числа разработчиков.

Бородин Илья Игоревич, студент кафедры систем управления БГУИР, ilya.borodin8@gmail.com.

Научный руководитель: Захарьев Вадим Анатольевич, кандидат технических наук, доцент кандидат технических наук, доцент, zahariev@bsuir.by.