

УДК 640.41

Кузьменко І.О.¹, Липовий Д.В.²

¹ студ. гр. ДГР-24мг, ННІ Українська інженерно-педагогічна академія
Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, м. Харків

² ст. викладач, ННІ Українська інженерно-педагогічна академія Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна, м. Харків

ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ ЧАТ-БОТІВ У ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Сьогодні неможливо уявити жодну сферу життя людини без застосування цифрових технологій. Одним із ключових продуктів цифровізації став штучний інтелект, який використовують для управління взаємодією з клієнтами, а саме для створення віртуальних асистентів, голосових помічників і чат-ботів. Чат-бот – це віртуальний співрозмовник для спілкування з людьми, який знаходить застосування в багатьох галузях, зокрема і в готельному бізнесі [1].

Готелі почали використовувати технологію штучного інтелекту для підвищення якості обслуговування клієнтів, спілкуючись з ними через чат-боти, які зробили діалог більш упорядкованим і швидким. Найбільшого поширення в готельній справі набув чат-бот – консультант. Він здійснює цілодобову підтримку користувачів. Не кожен готель у сезон відпусток може забезпечити через співробітників швидкісні відповіді з сайту в цілодобовому режимі. Якщо потенційний клієнт напише в підтримку готелю щодо вільних номерів, але не отримає швидкої відповіді, він може піти на сайт іншого закладу. Чат-бот вирішує цю проблему, спілкуючись із людьми в будь-який час доби без перерв і вихідних [2].

Впровадження чат-бота в роботу сайту готелю знімає навантаження з менеджерів і адміністраторів, вивільняє їхній час для виконання важливіших стратегічних завдань. Також, використовуючи багатопотоковість, чат-бот може спілкуватися одночасно з сотнями і тисячами людей, не втрачаючи швидкості опрацювання заявок.

Розробка чат-ботів має кілька етапів:

– Збір інформації. Перш за все, необхідно зібрати найбільш часті запитання від гостей, запитання, які ставлять під час заселення, під час бронювання номера.

– Складання сценаріїв і написання текстів. На кожне з найпоширеніших запитань від гостей готелю необхідно розписати сценарії, за якими діятиме чат-бот.

– Налаштування чат-бота на платформі. Коли всі тексти і варіанти дій для сценаріїв чат-бота прописані, здійснюється безпосереднє налаштування бота в спеціальному конструкторі.

– Інтеграція чат-бота в сайт готелю. Налаштований чат-бот вбудовується в роботу сайту, після чого люди вже можуть писати повідомлення в діалогове вікно й отримувати заготовлені відповіді. Важливо проводити тестування роботи бота для виявлення помилок або вузьких місць, коли відповідь програми може здатися незрозумілою кінцевому користувачеві. У цьому випадку відбувається коригування текстів і доопрацювання сценаріїв чат-бота [3].

Отже, чат-боти в готельному бізнесі сприяють підвищенню прибутковості; зростанню показників задоволеності клієнтів та ступеня їх залученості в бізнес-процеси готельних підприємств.

Список використаних джерел:

1. Ладуба М. Від тесту Тьюринга до ChatGPT: що таке чат-боти, для чого їх використовують та яка їхня роль у сучасному світі. URL : <https://mc.today/uk/shho-take-chat-boti/>

2. Почтаренко М. Р., Орлик О. В. Особливості та переваги застосування чат-ботів в туристичній індустрії. *Інформаційні технології в економіці і управлінні: зб. наук. студ. праць*. Одеса: ОНЕУ, 2022. Вип.4. С. 60–66.

3. Рибальченко Н. П., Намлієва Н. В., Гарбар Г. А. Розвиток сучасних технологій індустрії гостинності в умовах цифровізації економіки. *Державне управління: удосконалення та розвиток*. 2022. № 2. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2156-2022.2.30>