

Міністерство освіти і науки України
Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»

(інститут)

Інформаційних технологій

(факультет)

Кафедра системного аналізу і управління

(повна назва)

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
кваліфікаційної роботи ступеню магістра
(бакалавра, спеціаліста, магістра)

студента Виноградова Максима Олеговича

(ПІБ)

академічної групи 124М-18-1

(шифр)

спеціальності 124 Системний аналіз

(код і назва спеціальності)

спеціалізації¹ _____

за освітньо-професійною програмою Системний аналіз

(офіційна назва)

на тему «Оптимізація людських ресурсів в сфері обслуговування з
використанням технологій системи Dialogflow»

(назва за наказом ректора)

Керівники	Прізвище, ініціали	Оцінка за шкалою		Підпис
		рейтинговою	інституційною	
кваліфікаційної роботи	к.ф.-м.н., доц. Коряшкіна Л.С.			
розділів:				
Інформаційно-аналітичний розділ	к.ф.-м.н., доц. Коряшкіна Л.С.			
Спеціальний розділ	к.ф.-м.н., доц. Коряшкіна Л.С.			
Рецензент				
Нормоконтролер	к.т.н, асист. Малієнко А.В.			

Дніпро
2019

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка: 64 с., 54 рис., 6 додатків, 17 джерел.

Чат-бот - це роботизоване програмне забезпечення, що використовується для імітації розмови людей за допомогою текстових чатів і голосових команд 2 типу чат-ботів:

1. Чат-боти на основі правил (якщо ви запитуєте телефони, відповідні сторінки телефону відкриваються на сайті електронної комерції, який є прикладом чат-бота на основі правил)

2. Боти для чату на основі штучного інтелекту (навчаються протягом певного періоду часу, використовуючи методи машинного навчання) - прикладом тому може слугувати діалог.

Чат-боти надзвичайно цінні для бізнесу, і ця цінність буде тільки збільшуватися з плином часу.

Очевидною областю реалізації чат-бота є комунікація з потенційним клієнтом на етапі його запису до салону. Боти тут безцінні. Очікування в очікуванні може скоро піти в минуле, оскільки вони стають досить просунутими, щоб мати справу з запитом обслуговування клієнтів базового рівня, і це вже використовується багатьма компаніями в усьому світі. Саме обслуговування клієнтів в салоні краси за допомогою чат-бота розглядається в цій роботі.

Об'єкт досліджень: процес роботи адміністрації салону краси.

Предмет досліджень: існуючі інструменти для автоматизації роботи адміністрації сервісного центру.

Мета досліджень: оптимізація людських ресурсів і автоматизація процесу резервування послуги в сервісному центрі за рахунок розробки і використання чат-ботів.

В *інформаційному розділі* розглядаються існуючі методи пошуку та вибору оптимального кандидата у галузі ІТ; проводиться аналіз рекрутменту в Україні; здійснюється огляд існуючих підходів до вирішення проблеми вибору найкращої альтернативи у процесу підбору персоналу.

У спеціальному розділі обирається, аналізується і розв'язується поставлена задача декількома методами, порівнюються результати.

Практична цінність роботи полягає у тому, що розроблена система може бути використана у будь-якому салоні краси і дозволить зменшити навантаження на працівників, які працюють в адміністрації бізнесу.

ЛЮДСЬКІ РЕСУРСИ, ЧАТ-БОТИ, DIALOGFLOW, АГЕНТИ,
СИСТЕМА.