

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему

*«Автоматизована система взаємодії з
клієнтами туристичної компанії на основі
чат-боту»*

Виконав: здобувач 4 курсу, групи КН-21

Спеціальності 122 Комп'ютерні науки

Артеменко Олег Анатолійович

Керівник: І.В. Рижков, д-р. тех. наук, доц.

Дніпро

2025

АНОТАЦІЯ

Артеменко О.А. Автоматизована система взаємодії з клієнтами туристичної компанії на основі чат-боту, реалізована на платформі Botmother. Метою дипломної роботи є розробка автоматизованої системи, що забезпечує ефективну взаємодію туристичної компанії з клієнтами шляхом впровадження чат-боту. Об'єктом дослідження є процес комунікації туристичної компанії з клієнтами. В результаті виконання роботи було створено чат-бот на платформі Botmother, який автоматизує обробку запитів, оперативно інформує клієнтів про послуги та полегшує процес бронювання.

Ключові слова: автоматизована система, чат-бот, взаємодія з клієнтами, туристична компанія, Botmother, автоматизація.

SUMMARY

Artemenko O.A. Automated Customer Interaction System for a Travel Company
Based on a Chatbot Implemented on the Botmother Platform.

The aim of this thesis is to develop an automated system that ensures effective interaction between a travel company and its customers through the implementation of a chatbot. The object of the study is the communication process between the travel company and its clients. As a result of this work, a chatbot was created on the Botmother platform that automates request processing, promptly informs customers about services, and facilitates the booking process.

Keywords: automated system, chatbot, customer interaction, travel company, Botmother, automation.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1	5
1.1 Аналіз діяльності туристичної компанії.....	5
1.2 Оцінка поточної інформаційної системи взаємодії з клієнтами	7
1.3 Стан розвитку інформаційних технологій у сфері туризму	10
1.4 Аналіз існуючих рішень на основі чат-ботів	11
РОЗДІЛ 2	13
2.1 Проектування чат-бот-системи.....	13
2.2 Інформаційна структура та бази даних.....	15
2.3 Розробка алгоритмів та логіки роботи чат-бота	17
РОЗДІЛ 3	24
3.1 Створення основної структури чат-бота.....	24
3.2 Взаємодія з базою даних через Google Таблиці.....	31
3.3 Тестування продуктивності інтеграції чат-бота з Google Таблицями.....	34
3.4 Розширення можливостей системи у майбутньому	37
ВИСНОВКИ.....	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	44
ДОДАТКИ.....	45