

ПРИМЕНЕНИЕ ЦИФРОВОГО АССИСТЕНТА ДЛЯ РАБОТЫ ОНЛАЙН ТУРАГЕНТСТВА

Сливкова Ю.А., Черкасова В.А.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Астраханский государственный университет», Россия, 414056, г. Астрахань, ул. Татищева, 20а, 89270737628, e-mail: slivkova.yulia@list.ru Астраханский Государственный Университет, E-mail: valys@mail.ru

В настоящее время вопрос использования цифровых ассистентов как помощников для бизнеса стоит очень актуально [1]. В данной работе необходимо разработать цифрового помощника для портала туристических услуг. Цифровые помощники без особых затрат обрабатывают большой поток входной информации, что значительно упрощает работу менеджера в офисе. Кроме того, цифровой ассистент может обучаться и обладать искусственным интеллектом [2].

В ходе исследования проводился анализ литературы [3-4], посвящённой разработке цифровых ассистентов. Осуществлялось изучение существующих цифровых помощников и технологий их создания: «Алиса» от компании «Яндекс», «Маруся» от компании «Mail.ru Group», чат-бот на сайте компании СДЭК. Был изучен принцип работы цифрового помощника и выяснена разница между цифровыми помощниками и чат-ботами.

Проводился анализ запросов клиентов туристического агентства, на основе которых был разработан бот, способный отвечать на стандартные фразы, например, «Привет», «Как дела?», «Давай поговорим» и т.д. в среде Dialogflow.

В дальнейшем планируется внедрить на онлайн-ресурс разработанного ассистента, который будет помогать ориентироваться по платформе, находить клиентов по персональным данным и предоставлять актуальную информацию по заказам. Предполагается изучить влияние внедренного цифрового помощника на оценку эффективности работы онлайн-офиса путем создания имитационной модели работы онлайн турагентства.

Литература.

1. Что такое цифровой помощник? // Oracle : [сайт]. – 2021. – URL: <https://www.oracle.com/ru/chatbots/what-is-a-digital-assistant/#link2> (дата обращения: 19.09.2021).
2. Умные помощники: обзор рынка, тренды и перспективы // ICT.Moscow : [сайт]. – 2021. – URL: <https://ict.moscow/news/voice-assistants-2021/> (дата обращения: 21.09.2021).
3. Мэпп Б., Искусственный интеллект на практике / Б. Мэпп, М. Уорд. — Москва.: Манн, Иванов и Фербер, 2019. — 320 с.: ил. — ISBN 978-5-00146-802-8
4. Искусственный интеллект и универсальное мышление / А. С. Потапов. — СПб.: Политехника, 2012. — 711 с.: ил. ISBN 978-5-7325-1008-9