

Chat-bot факультета радиопизики и компьютерных технологий для сайтов rfe.bsu.by и rfe.by

И. О. Иванова, Д. В. Бобров, П. В. Петров, Н. Н. Кольчевский

Белорусский государственный университет, Минск e-mail: kolchevsky@bsu.by

Разработан chat-bot для приёмной кампании факультета радиопизики и компьютерных технологий БГУ. Спроектирована архитектура и база chat-bot на русском, английском и китайском языках. Произведена интеграция chat-bot для сайтов rfe.bsu.by и rfe.by через систему X4CMS.

Ключевые слова: chat-bot, web, сайтостроение, X4CMS

Факультет радиопизики и компьютерных технологий поддерживает сайты rfe.bsu.by и rfe.by построенных на основе системы X4.CMS белорусской компании Abiatec. Возможности сайтов определяются внедренными технологическими решениями. Для оперативного и круглосуточного информирования пользователей сайтов применяются технологии chat-bot имитирующих человеческое общение в интернет, что является более привлекательным с точки зрения пользователя сайта. Наибольшее количество однотипных запросов слабо меняющихся с течением времени поступает от абитуриентов факультета РФиКТ, что и определило основную аудиторию для реализации chat-bot технологии. Удобство, оперативность и привлекательность сайтов факультета для белорусских и иностранных студентов особенно важны в период приемной кампании БГУ. Возможность использовать русскую, английскую и китайскую версию chat-bot позволяет реагировать на запросы не только белорусских, но и зарубежных абитуриентов в режиме 24/7.

Было реализовано 2 версии Chat-bot: 1.0(2020 года) и оптимизированная версия 2.0(2021 года). Chat-bot, версией 1.0 был реализован при помощи сервиса SendPulse Через данный сервис возможно отправлять рассылки неограниченному количеству подписчиков и подключить три чат-бота. Также существует лимит: возможно отправить только 10 000 сообщений в месяц. Это общее количество автоматических сообщений и массовых рассылок, которые можно отправить со всех chat-bot, подключенных в аккаунте SendPulse. База данных была сформирована из актуальных и наиболее популярных вопросов, размещённых на сайте RFE.BSU.BY, которые находятся в разделах «Абитуриенту» и «Факультет» и ответы на них, а так же дополнительные вопросы и ответы на них. База данных на момент приёмной кампании 2020 года содержала 52 вопроса и различные их вариации. Самыми популярными в период приёмной кампании были следующие вопросы: куда обращаться по поводу общежития, как получить общежитие, кто должен присутствовать на собеседовании, должен ли абитуриент присутствовать на собеседовании, нужны ли родители для заключения договоров, даты заключения договоров на платное/бесплатное обучение, льготы для получения общежития, документы для получения общежития, кто получит общежитие, сколько иногородних студентов получит общежитие, какой процент иногородних получает общежитие военная кафедра, стоимость платного обучения, время работы приёмной кампании(на бюджет/на платное), проходной балл, проходные баллы предыдущих лет, когда появятся списки поступивших, по какому адресу проводятся занятия, где находится факультет, где находится деканат, адрес факультета, адрес деканата и другие. Какой процент абитуриентов получит общежитие – самый популярный вопрос в ходе приёмной кампании 2020 года.

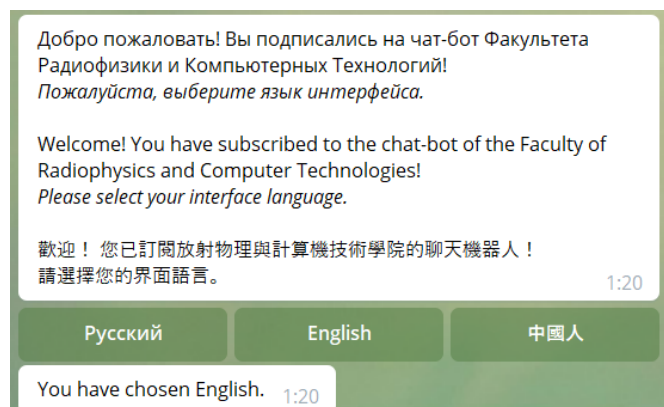


Рис. – Приветственное сообщение chat-bot.

В ходе последнего этапа по итогам приёмной кампании 2020 года получена статистика использования по количеству активных пользователей. Самый высокий пик активности приходится на июль месяц, количество пользователей на этот месяц составило – 57. В августе месяце активность немного уменьшилась, но также поступали вопросы, в основном, связанные с платным обучением и получением общежития для иногородних студентов. В последующие месяцы активность резко снизилась, но всё ещё поступали вопросы от абитуриентов, связанные с общежитием и расписанием занятий.

На 2021 год количество подписчиков около 200. В 2021 в базу данных были внесены вопросы и ответы для иностранных студентов, которые могут найти необходимую информацию для поступления на факультет. Создана база данных *abiturient_bot* на русском, английском и китайском языках. Добавлен интерфейс на русском, английском, китайском языках chat-bota (рис.). Для часто повторяющихся вопросов были созданы кнопки основных вопросов. Реализован поиск сообщений и help-сервис с подсказкой для пользователей о возможных действиях бота. Добавлены новые вопросы и ответы на них по итогам приёмной кампании 2020 года, а также информация по бесплатной школе о подготовке к ЦТ от факультета. Создан стандартный ответ на сообщение, если вопрос, заданный пользователем, не будет найден в базе данных.

Для улучшения качества обслуживания абитуриентов, поступающих на факультет из Китая и стран запада, которые плохо владеют русским языком проводилось тестирование студентами факультета радиофизики, владеющими китайским языком.

Результаты данной работы внедрены в действующие сайты факультета радиофизики и компьютерных технологий и применялась в приемной кампании 2020 года и готова для применения в приемной кампании 2021года.

Chat-bot of the faculty of radiophysics and computer technology for the websites rfe.bsu.by and rfe.by

I.O. Ivanova, D.V. Bobrov, P.V. Petrov, N.N. Kolchevsky

Belarusian State University, Minsk, e-mail: kolchevsky@bsu.by

Developed a chat-bot for the admission campaign of the Faculty of Radiophysics and Computer Technologies of Belarusian State University. Designed architecture and base of chat-bot in Russian, English and Chinese. Made chat-bot integration for the websites rfe.bsu.by and rfe.by via X4CMS.

Keywords: chat-bot, web, site building, X4CMS.