

*Сахаров Владислав Игоревич*

*студент*

*Московский институт радиотехники, электроники и автоматики*

*Москва*

## **СРАВНИТЕЛЬНЫЕ АНАЛИЗ СУЩЕСТВУЮЩИХ БОТ ПЛАТФОРМ**

*Аннотация: в данной статье приведён сравнительный анализ характеристик бот платформ представленных на рынке современных ИТ-технологий.*

*Ключевые слова: чат-бот, бот платформа, онлайн-конструктор, анализ.*

*Sakharov Vladislav Igorevich*

*student*

*Moscow Institute of Radio Engineering, Electronics and Automation*

*Moscow*

## **COMPARATIVE ANALYSIS OF EXISTING BOT PLATFORMS**

*Abstract: this article presents a comparative analysis of the characteristics of bot platforms presented on the market of modern OT technologies.*

*Keywords: chatbot, bot platform, online constructor, analysis.*

### **Введение**

В современном мире технологии идут в перед и большинство бизнесов начинают использовать современные ИТ технологии. Одна из таких ИТ технологий - чат бот платформа. Так как чат бот платформ много необходимо провести их анализ.

При создании чат-бота необходимо учитывать множество факторов и нюансов. На сегодняшний момент существуют множество платформ для создания ботов.

## **Aimylogic**

Русскоязычный сервис, в котором можно создавать умные чат-боты. Созданные чат-боты работают на базе алгоритмов машинного обучения и постоянно обучаются.

Кроме чат-ботов в Aimylogic также можно создавать голосовые боты, настраивать сценарии умных обзвонков и внедрять их в бизнес-процессы.

Основные возможности чат-ботов, созданных на основе этого сервиса:

- Распознавание естественной речи и базовых смыслов. По умолчанию бот распознает приветствие, прощание, согласие, отказ, благодарность, а также нецензурную лексику;

- можно обучать бота на примере реальных фраз (например, можно создать интенды и добавить несколько примеров фраз пользователей, с помощью машинного обучения бот будет распознавать большинство фраз, которые относятся к этой теме);

- прием платежей;

- готовые интеграции с популярными мессенджерами, голосовыми помощниками и другими сервисами;

- перевод диалога на живого человека;

- для интернет-магазинов актуальна опция «Справочник товаров». В него можно внести список товаров, и бот сможет распознавать запросы о продукции и выдавать пользователям цены, характеристики и другую информацию о товаре.

К недостаткам данной платформы можно отнести:

- высокую стоимость;

## **Flow XO**

Англоязычный онлайн-конструктор чат-ботов. Позволяет решать любые задачи бизнеса, такие как сбор лидов, автоматизация поддержки пользователей (ответы на частые вопросы), прием платежей, переключение между чат-ботом и онлайн-чатом и т. д.

Основные возможности:

- создание ботов с помощью визуального конструктора;
- создание автоматизированных потоков для основных сценариев взаимодействия с пользователями;
- прием платежей;
- интеграция с 100+ сервисами (сервисы Google, CRM, платежные системы и т. д.);
- сбор статистики по взаимодействию с пользователями;
- кроссплатформенное взаимодействие с пользователями.

Стоимость: сервисом можно пользоваться бесплатно, если создавать до 5 ботов или активных потоков и получать до 500 взаимодействий с ботами. На платном тарифе (19 \$/мес) можно создавать до 15 ботов, доступное количество взаимодействий – 5 000. Если нужно больше ботов или взаимодействий, их можно докупить отдельно. К примеру, дополнительные 25 000 взаимодействий обойдутся в +25 \$ к основному тарифу.

### **BotKits**

Русскоязычный онлайн-конструктор чат-ботов. В сервисе можно создавать чат-боты для мессенджеров и соцсетей.

Основные возможности:

- создание сценариев и вариантов развития диалога в чат-боте;
- проведение опросов, сбор и обработка данных пользователей;
- прием платежей;
- рассылка уведомлений;

В BotKits есть встроенная CRM, в которой доступна база пользователей, взаимодействовавших с ботом. Базу можно выгружать в таблицы для использования в других системах.

Стоимость: минимальный тариф – 390 руб/мес. В нем достаточно много ограничений (например, недоступны CRM-таблица, рассылки, прием платежей и т. д.). Максимальный тариф (со всем функционалом) – 1390 руб/мес.

Также в BotKits можно заказать создание чат-бота под ключ.

## **Botmother**

Русскоязычный сервис, позиционирует себя как CMS для чат-ботов. Позволяет создавать чат-боты для соцсетей и мессенджеров с помощью конструктора и готовых блоков.

Основные возможности:

- Настройка сценариев для взаимодействия с пользователями;
- переключение между чат-ботом и онлайн-чатом (подключение в чат оператора);
- отправка файлов пользователям (видео, изображения, другие файлы);
- считывание QR-кодов;
- прием платежей (есть интеграция с Robokassa, ЮKassa и другими платежными системами);
- обмен данными с другими сервисами (Botmother поддерживает интеграцию с сервисами Zapier, Albato и ApiX-Drive, через которые можно связать чат-бот практически с любым сервисом – от Google Таблиц до сервисов рассылки и CRM);
- есть доступ к диалогам с пользователями. Можно просматривать историю взаимодействия с ботом или подключаться к чату в реальном времени, если бот не справляется с вопросами человека.

Поддерживаемые мессенджеры и соцсети: Telegram, Viber, WhatsApp, Facebook, ВКонтакте, Одноклассники.

Стоимость: от 999 руб/мес. Функционал сервиса можно протестировать бесплатно.

## **Fasttrack**

Русскоязычный сервис, позиционирует себя как универсальную платформу для решения бизнес-задач с помощью чат-ботов.

Основные возможности:

- визуальный конструктор чат-ботов для мессенджеров;

- омниканальные сценарии. Можно настраивать и подключать единую логику для всех активных каналов коммуникации (мессенджеры, соцсети, чат на сайте и т. д.);

- встроенная CRM-система с полной историей взаимодействия клиента с каналами коммуникации;

- обработка данных от пользователей или внешних источников в реальном времени;

- покупки в мессенджере (возможность встраивания web-страницы с каталогом и корзиной).

Есть несколько вариантов использования платформы:

- облачный SaaS;
- облачный SaaS с сертификатом по ФЗ-152;
- коробочное решение.

Поддерживаемые мессенджеры и соцсети: Telegram, Viber, Facebook Messenger, VK, ОК, WhatsApp, WhatsApp Business API, email и чат на сайте.

### **Botsify**

Англоязычный сервис для создания чат-ботов с использованием искусственного интеллекта.

Основные возможности:

- Визуальный онлайн-конструктор;
- обучение ботов (машинное обучение);
- поддержка быстрых ответов;
- подключение оператора в диалог;

Поддерживаемые платформы: WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, SMS, можно установить как чат на сайте.

Стоимость: минимальный тарифный план – 49 \$/мес. На этом плане можно создать 2 чат-бота, доступны три платформы (Facebook, SMS и сайт), количество пользователей – до 5000. Стоимость тарифного плана с доступом ко всем поддерживаемым платформам и безлимитом по количеству пользователей – 499 \$/мес.

## **Dexter**

Англоязычный сервис, предлагающий платформу для создания чат-ботов. Главная фишка платформы – боты создаются тут не привычным конструктором с помощью добавления и перетаскивания блоков, а в текстовом редакторе. Как считают сами создатели сервиса, это позволяет максимально просто создавать ботов (не сложнее, чем написать короткую историю), а уход от блоков и схем дает возможность не перегружать пользователей.

Основные возможности:

- отправка сообщений по заданному сценарию;
- ведение и хранение истории сообщений с пользователями;
- сбор и обработка данных пользователей;
- отправка файлов;
- сегментация рассылок;
- рассылка сообщений и уведомлений по расписанию.

Поддерживаемые платформы: Slack, Facebook Messenger, Twilio, Twitter, Alexa, Viber, сайт.

Стоимость: минимальный тарифный план – 20 \$/мес.

Стоит отметить, несмотря на заявления создателей платформы о простоте текстового создания ботов, для большинства пользователей визуальные конструкторы все-таки будут привычнее и понятнее.

## **Gerabot**

Украинский онлайн-конструктор для создания и управления чат-ботами. Также у Gerabot можно заказать создание чат-бота под задачи бизнеса под ключ.

Основные возможности:

- настройка сценариев взаимодействия с пользователями;
- подключение оператора в чат с пользователями;
- приём заявок от пользователей;
- консультирование клиентов и предоставление нужной информации;

Поддерживаемые платформы: Viber, Telegram, Facebook, сайт.

Стоимость: от 480 грн в месяц.

### **Собственная бот-платформа**

Процесс создания платформы представляет в себе сочетание как визуальной части (веб интерфейса или мессенджера), так и серверной, в которой уже прописывается вся логика работы приложения.

Основные функции:

- Создание магазинов;
- интеграция с мессенджером;
- актуализация информации о торговых предложениях;
- поиск товаров по штрих-коду;
- поиск товаров по фотографии штрих-кода;
- установка приветственного сообщения.

### **Итоги анализа**

В ходе анализа рассмотрены 11 программных комплексов, занимающие лидирующее положение на рынке. В зависимости от потребностей того или иного человека или компании можно выделить различные среды разработки.

Если есть необходимое количество ресурсов и необходимый функционал полностью сопоставляется с возможностями платформы, то следует выбрать одно из имеющихся решений.

Если ресурсов не очень много и при этом есть необходимость разработать что-то особенное, то следует не использовать бот-билдеры, а написать всю платформу самому.

### **СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Виртуальный собеседник [Электронный ресурс]. URL: [https://ru.wikipedia.org/wiki/Виртуальный\\_собеседник](https://ru.wikipedia.org/wiki/Виртуальный_собеседник)
2. Telegram стал самым популярным мессенджером [Электронный ресурс]. URL: <https://telesputnik.ru/materials/trends/news/telegram-stal-samym-populyarnym-messendzherom/>.

3. Как бесплатно написать чат-бота WhatsApp [Электронный ресурс]  
URL: <https://habr.com/ru/sandbox/145228/>

4. Срини Джанарсанам, Разработка чат-ботов и разговорных интерфейсов, 2019г.

5. Чат-боты: для чего нужны и как создать. Гайд для тех, кто ещё не разобрался [Электронный ресурс]. URL: <https://skillbox.ru/media/marketing/gayd-chatboty/>