

Микола Яковишин

студент 2 курсу спеціальності

«Електроенергетика, електротехніка та електромеханіка»

Науковий керівник: **Пастух Ю.А.**

к.е.н., доцент кафедри інформаційних технологій

Подільський державний аграрно-технічний університет

м.Кам'янець-Подільський

ЕЛЕКТРОННІ МЕСЕНДЖЕРИ ТА ЇХ ЗАСТОСУВАННЯ

Одним з головних напрямків розвитку науки і техніки сьогодні є засоби комунікації. Зокрема, бездротові технології дозволяють організовувати спілкування через глобальні та локальні мережі без встановлення кабельних з'єднань, що значно полегшує їх розширення та ефективність використання. В даний час для бездротових мереж швидкими темпами удосконалюється набір стандартів для комунікації в бездротовій локальній мережевій зоні (WLAN) частотних діапазонів 2.4, 3.6 і 5 ГГц із використанням технологій Bluetooth та Wi-Fi [1].

Поточне покоління бездротових технологій забезпечує набагато більше трафіку і кращі прийом і захист, ніж аналогові мережі. Крім того, цифрові технології зробили можливим введення додаткових служб, типу ідентифікації, поєднання голосового зв'язку із надсиланням текстових повідомлень, з'єднання з Інтернетом тощо. В перспективі такі пристрої використовуватимуть нові частотні діапазони та більш високі швидкості передачі і обробки інформації [2].

Усі перелічені вище технології успішно реалізовані в мобільному телефоні, а перевагою його перед іншими пристроями в двосторонній комунікації є, власне, його постійна наявність у користувача незалежно від часу та місця перебування останнього.

Таким чином, характеристикою сучасних соціальних комунікацій є різка зміна інструментарію та каналів донесення й поширення інформації у зв'язку з

поширенням і популяризацією мережевих комунікаційних технологій із використанням мобільних персональних пристроїв. Сьогодні чат-боти здатні і повсюдно замінюють собою служби підтримки сервісів різних видів: спілкування клієнта по телефону із, наприклад, комунальним підприємством, замовлення квитків, виклик таксі, здійснення платежу або переказу, побудова маршруту, завантаження фільму тощо.

Ринок мобільних додатків перенасичений і їх рахунок пішов на мільйони, але користувачі вже не горять бажанням встановлювати щось нове. Згідно з дослідженнями ComScore 80% часу користувачі проводять в трьох додатках [3]. На цьому тлі сегмент месенджерів продовжує активно рости. У минулому році сукупна аудиторія найпопулярніших з них обігнала найпопулярніші соцмережі. Месенджери володіють вищим рівнем приватності, вимагають менше ресурсів, працюють на більш дешевих пристроях і поки ще, на відміну від соцмереж, не забиті зайвою інформацією, нав'язливою рекламою і чужими новинами [4]. Тому інтеграція мобільних пристроїв та Веб-сервісів із використанням месенджерів та чатів-помічників стає не рекомендацією, а обов'язковою вимогою для бізнесу та й усіх інших сферах життя людини.

За останніми оприлюдненими даними загальна база користувачів Telegram склала 200 мільйонів активних акаунтів, російсько- та україномовних користувачів в цій ніші 16% [5]. Така популярність пояснюється, крім інших факторів, невідконтрольністю месенджера. Розробник гарантує, що ні за яких умов не видаватиме дані своїх користувачів за запитом контролюючих органів. Свій внесок в популярність внесла також можливість створення зашифрованих переговорів. Тому розробка та створення Telegram додатків для комунікації в мережі є актуальною задачею.

Створений додаток Telegram Bot на базі WebHooks та LongPoll – це набір скриптів (PHP, JS), які реалізують чат-помічник для сайту (для того, щоб відвідувачі/клієнти могли задати питання в чаті і оперативно отримати відповіді). Також менеджер отримує повідомлення в мобільному додатку Telegram і там же має змогу відповісти. Чат на сайті може отримувати

оновлення від сервера не тільки за допомогою Long Poll запитів, але і за допомогою Server Side Event трансляції. Слід зауважити, що такий додаток підходить для сайтів, де не дуже великий потік клієнтів, і всі дописи від відвідувачів приходять менеджеру в єдиний чат, що можна вважати незначним недоліком. Запропонований додаток Telegram Bot дає змогу реалізувати швидкий контакт користувача із консультантом, менеджером, вчителем та іншою особою, в залежності від місця та сфери застосування.

Список використаних джерел

1. IEEE Standard for Local and metropolitan area networks [Електронний ресурс]: <https://ieeexplore.ieee.org/browse/standards/number/ieee/?queryText=IEEE%20802.11>.
2. Зуляр Ю.А. «Массовые коммуникации в рекламе» [Електронний ресурс]: http://adhdportal.com/book_2334.html.
3. 2017 U.S. Cross-Platform Future in Focus [Електронний ресурс]: <https://www.comscore.com/Insights/Presentations-and-Whitepapers/2017/2017-US-Cross-Platform-Future-in-Focus?>.
4. Messaging apps are now bigger than social networks [Електронний ресурс]: <http://www.businessinsider.com/the-messaging-app-report-2015-11?IR=T>
5. Resources Smart Devices [Електронний ресурс]: <https://www.juniperresearch.com>.