

УДК 519.688

**РАЗРАБОТКА TELEGRAM-БОТА ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГРУППЫ СОПРОВОЖДЕНИЯ ДЕПАРТАМЕНТА
ИТ БЛОКА «КОРПОРАТИВНО-ИНВЕСТИЦИОННЫЙ БИЗНЕС»
ПАО «СБЕРБАНК»**

© Ильметов С.С.

*Самарский национальный исследовательский университет
имени академика С.П. Королева, г. Самара, Российская Федерация*

Научный руководитель: Семенова И.В., канд. физ.-мат. наук, доцент
*Самарский национальный исследовательский университет
имени академика С.П. Королева, г. Самара, Российская Федерация*

e-mail: cepuhin.semen@gmail.com

Ключевые слова: Telegram-бот, автоматизация, управление графиком, корпоративные процессы, Python, Aiogram.

В крупных коллективах эффективная коммуникация напрямую влияет на производительность. Для внутреннего взаимодействия организации используют различные инструменты: email, видеоконференции, CRM-системы и мессенджеры. Согласно исследованию TGStat [1], мессенджеры занимают лидирующие позиции благодаря своей универсальности и возможности интеграции чат-ботов, повышающих эффективность общения.

В ПАО «Сбербанк» для внутренней коммуникации применяется корпоративный мессенджер «СберЧат» с чат-ботами для автоматизации процессов. Однако для группы сопровождения департамента ИТ блока «Корпоративно-инвестиционный бизнес» отсутствует специализированный бот, учитывающий особенности их работы, включая формирование рабочего графика.

Таким образом, разработка такого чат-бота является актуальной задачей для повышения эффективности взаимодействия в команде.

В рамках исследования был разработан Telegram-бот для автоматизации взаимодействия группы сопровождения департамента ИТ блока «Корпоративно-инвестиционный бизнес» ПАО «Сбербанк». Бот предназначен для решения ключевых задач управления рабочим графиком и заданиями сотрудников [2; 3].

При проектировании системы было сделано следующее:

- 1) Проведён анализ предметной области
- 2) В результате анализа предметной области была построена информационная модель. Были выделены основные сущности и роли.
- 3) Опираясь на информационную модель, была построена логическая модель базы данных. Каждой сущности было сопоставлено одноимённое отношение, в котором определены потенциальные и внешние ключи. Дополнительно была введена одна сущность для отслеживания статусов.
- 4) Спроектирована диаграмма вариантов использования. Были выделены 3 актёра: Администратор, Сотрудник и Гость, и их возможности.
- 5) Выбрана клиент-серверная архитектура с использованием Python и библиотеки Aiogram для взаимодействия с Telegram API.

Далее был реализован функционал, поставленный в функциональных и нефункциональных требованиях к системе и подсистеме. Были добавлены следующие функциональные возможности:

- разграничение прав доступа между сотрудниками;
- просмотр графика сотрудников, как отдельно, так и одновременно;
- просмотр информации, о том, кто работает в данный момент;
- создание и изменение графика сотрудников;
- назначение и исполнение заданий сотрудниками;
- создание запроса на смену графика между сотрудниками.

Таким образом, разработанная система вносит вклад в развитие инструментов автоматизации корпоративных процессов, предлагая готовое решение для оптимизации управления рабочим временем групп сопровождения. Результаты могут быть масштабированы на другие подразделения, требующие чёткого контроля задач и рабочего времени.

Библиографический список

1. Исследование аудитории Telegram 2023. – URL: <https://tgstat.ru/research-2023?ubtcuid=8caa1016-172d-44d8-a44f-43c37ddf3233¤tURL=https%3A%2F%2Fmts-link.ru%2Fblog%2Frossijskij-rynok-korporativnyh-messendzherov%2F%3Fysclid%3Dm7u31y8o3y310471043&referrerURL=https%3A%2F%2Fya.ru%2F> (дата обращения: 04.03.2025).
2. Документация Python. – URL: <https://www.python.org/doc> (дата обращения: 20.04.2024).
3. Документация Aiogram 3.20.0. – URL: <https://docs.aiogram.dev/en/stable> (дата обращения: 20.04.2024).