

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХЕРСОНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет комп'ютерних наук, фізики та математики
Кафедра інформатики, програмної інженерії та
економічної кібернетики

ЗАПРОВАДЖЕННЯ ІТ- ІНСТРУМЕНТІВ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ
ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ЮРИДИЧНИХ КОМПАНІЙ

Кваліфікаційна робота (проект)

на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр»

Виконала: студентка 4 курсу 451 групи
Спеціальності 051 «Економіка (Економічна
кібернетика)»

Освітньо-професійної програми: «Економіка
(Економічна кібернетика)»

Сікелінда Марія Олексіївна

Керівник: кандидат економічних наук,
доцент Самчинська Ярослава Борисівна,
кандидат фізико-математичних наук,

доцент Єрмолаєв Вадим Анатолійович

Рецензент: кандидат фізико-математичних
наук, професор Кузьмич Валерій Іванович

Херсон – 2020

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 Інформаційні системи в юриспруденції	5
1.1. Інструменти юриста ХХІ століття.....	5
1.2. Юридичні системи підтримки прийняття рішень.....	8
РОЗДІЛ 2 Можливості безкоштовних web-ресурсів для правових установ	13
2.1. Використання можливостей платформи «ЛігаЗакон» для обробки правових даних та правової інформаційно-пошукової системи «Нормативні акти України».....	13
2.2. Особливості створення і просування веб-сайтів для юристів.....	21
2.3. Безкоштовні онлайн-конструктори для створення сайтів.....	25
РОЗДІЛ 3 Підвищення ефективності маркетингової діяльності юридичних установ із використанням чат-ботів	34
3.1. Ефективність застосування чат-ботів.....	34
3.2. Порівняльна характеристика чат-ботів між собою.....	36
3.3. Розробка чат-бота для юридичної компанії.....	39
ВИСНОВКИ	55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	57
ДОДАТКИ	62
ДОДАТОК А.....	62
ДОДАТОК Б.....	65

ВСТУП

Актуальність теми. Необхідність успішного функціонування в умовах жорсткого конкурентного середовища диктує свої вимоги до ефективності бізнес-процесів підприємства. Рішення завдання підвищення ефективності нерозривно пов'язане із забезпеченням інформаційної підтримки процесів, тому сьогодні практично ні у кого не викликає сумніву необхідність побудови інформаційної системи підприємства.

Юридичне співтовариство вже давно зарекомендувало себе як щось консервативне і прив'язане до своїх традицій. Однак сучасна економічна ситуація і невблаганний наступ науково-технічного прогресу сформували новий погляд на юридичний бізнес. Завдань перед юристами стоїть все більше, а ресурси в кращому випадку залишаються на тому ж рівні - що як не це може штовхнути юристів на крок - впровадження в роботу нових технологій? Сьогодні представники всіх юридичних професій активно використовують новітні технології в своїй роботі.

У вирішенні юридичних питань на даний момент грають не малу роль чат-боти. Юрист, умовно кажучи, не може обслужити за день сто клієнтів просто тому, що з кожним треба поговорити. Але він може один раз пояснити боту, що потрібно сказати в певній ситуації. А бот вже може обслужити і 100, і 200, і 500 чоловік в день. Переваги чат-ботів в зекономленій часі для юристів і залученні великої кількості клієнтів.

Мета дослідження: розгляд і порівняння інформаційних систем та створення веб-ресурсів, націлених на забезпечення ефективності діяльності юридичних компаній.

Завдання дослідження:

- 1) вивчення та розгляд інформаційних систем, що використовуються в діяльності юридичних установ;
- 2) дослідження та порівняльна характеристика безкоштовних web-ресурсів для юридичних компаній;
- 3) розробка віртуального консультанта для підвищення ефективності маркетингової діяльності юридичної фірми

Об'єкт дослідження: інформаційні системи та платформи в діяльності юридичних компаній.

Предмет дослідження: ІТ- інструменти та чат-боти для активізації діяльності юридичних підприємств.

Методи дослідження: аналіз електронних ресурсів – для виявлення найбільш використовуваних інформаційних систем в діяльності юридичних компаній; порівняльний метод для аналізу безкоштовних онлайн-сервісів, метод синтезу – для визначення взаємопов'язаності всіх каналів онлайн-комунікацій з клієнтами.

Практичне значення: в ході дипломної роботи було розроблено веб-сайт та чат-бот для юридичної компанії «ПРАВО НА ЗАХИСТ», які можна використовувати, як комплексну платформу взаємодії з клієнтами.

Апробація результатів дослідження. Матеріали дослідження були рекомендовані та подані до участі у 2 етапі Всеукраїнського конкурсу студентських наукових робіт зі спеціальності «Економічна кібернетика», який проходив 8-9 квітня 2020р. у Львівському національному університеті імені Івана Франка. За результатами участі наукова робота зайняла 24 місце з 48. Матеріали опубліковані у статті «Інформаційно-комунікаційні інструменти в діяльності юридичних установ», керівник Самчинська Я.Б. Матеріали II туру Всеукраїнського конкурсу студентських наукових робіт у 2019/20 н.р. / [за ред. проф. В.М. Вовка]. – Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2020. [35, с. 96-99]

РОЗДІЛ 1

ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ В ЮРИСПРУДЕНЦІЇ

1.1. Інструменти юриста XXI століття

Кожен професійний юрист щодня стикається з необхідністю систематизації величезної кількості інформації, пошуком судової практики, а також підготовкою процесуальних документів.

Автоматизацією та інформатизацією повинні займатися самі юристи: хто краще власника процесу розуміє, як і за допомогою чого його можна автоматизувати. При виборі IT-рішення варто подивитися навколо всередині компанії, на ринку, проаналізувати, що використовують колеги по галузі.

Важливо оцінити потреби, функціонал, гнучкість, бюджет, супровід, впровадження, розвиток інформаційних технологій. Найкращий варіант, щоб платформа була зрозуміла і звична, чи не затратна, мала веб-інтерфейс, щоб співробітник міг працювати з дому або з відрядження, мав доступ до термінової задачі не з робочого комп'ютера. Важлива гнучкість і простота в перебудові процесів, збереження історії роботи з завданням - щоб навіть якщо співробітник знаходиться у відпустці, можна було зрозуміти, як велася робота над проектом.

Розглянемо декілька інструментів, які змінили роботу юристів в наш час:

– *Microsoft Outlook*. Цей інструмент забезпечує більшу спільну роботу, дозволяючи ділитися своїм календарем з колегами і отримувати доступ до електронної пошти в будь-якому місці (з повною безпекою) за допомогою мобільного додатку. Цей інструмент управління електронною поштою дозволяє «призупинити вхідні» і перепланувати електронну пошту на день або тиждень. [6]

– *Grammarly.png*. Використовує штучний інтелект для аналізу тексту та пропозиції змін з метою усунення помилок і поліпшення якості. Поради сервісу згруповані в 4 категорії: правильність (граматичні, орфографічні, пунктуаційні та інші помилки), чіткість (лаконічність і зрозумілість), захопливість (словниковий запас і різноманітність), манера подачі інформації (формальність, ввічливість, впевненість). [5]

– *Sharepoint*. Внутрішньокорпоративний портал стає єдиним комунікаційним центром і електронним сховищем інформації одночасно. Sharepoint дозволяє створити централізовану мережу, в якій розміщується весь контент, знання та інструменти, необхідні вашій компанії для виконання роботи. [7]

– *Dropbox Paper*. Дозволяє декільком людям працювати над одним документом, де б вони не знаходилися. Незалежно від того, чи йде мова про складання юридичного контракту або записи телефонних розмов, цей інструмент ідеально підходить для того, щоб допомогти співробітникам краще працювати разом. [4]

– *Електронне діловодство*. Основним носієм інформації виступає електронний документ, допоміжним - паперовий документ, а виконавцями запропонованих інструкцій є людина, комп'ютер і комп'ютерна мережа. На сьогоднішній день автоматизовані всі підрозділи, залучені в судове діловодство.

– Сервіс пошуку судових рішень онлайн «VERDICTUM». Цей інтернет-ресурс надає інформацію по всіх справах, які коли-небудь розглядалися в судах на території України. До кожної справи формується картка, де відбивається вся інформація по справі і прикріплюються прийняті по ньому процесуальні документи. [8]

– *Віртуальна канцелярія*. Практично кожен юрист одночасно веде кілька справ, і в такому напруженому графіку час - найцінніший ресурс. Тепер можна мінімізувати втрачений час на подання документів

в закладах та подати будь-який процесуальний документ, від позову і до вимоги кредитора, прямо з дому за допомогою сервісу «ПОЗОВДОСУДУ» (<https://pozovdosudu.com.ua/>). [29]

– *Електронний суд*. Дає можливість подавати позови в онлайн режимі. Також можна відправляти копії документів учасникам судової справи, отримувати судові рішення, повістки і інші документи в електронному вигляді.

– *Онлайн підпис*. Існує багато документів, які потрібно підписати в юридичних фірмах. З такими, як віддалені робочі і зарубіжні клієнти, важливо, щоб документи могли бути підписані оперативно. За допомогою таких інструментів, як Legalesign, RightSignature і HelloSign, дозволяють використовувати цифровий підпис до оформлення документів. Це означає, що ви можете прискорити підписання листів-зобов'язання, прискорюючи процес реєстрації і дозволяючи відразу приступити до роботи, яка повинна бути виконана. [27]

– *Skype для бізнесу*. Skype для бізнесу - це ідеальний інструмент для спільної роботи. Відвідуйте збори за участю до 250 чоловік, навіть якщо ви перебуваєте поза офісом за допомогою інтернет-конференцій. Він також інтегрується з Office 365, що дозволяє вам підвищити продуктивність, де б ви не працювали.

– *iConect-XERA*. Conect-XERA - це судове програмне забезпечення, яке допомагає юристам максимізувати продуктивність, легко проводити огляди і аналізувати дані. Він може швидко виявляти відмінності між двома схожими документами, а також може знаходити і переглядати пов'язані документи. [3]

Розвиток програмного забезпечення в юриспруденції, в тому числі і за підтримки держави, значно полегшує роботу правозахисників. З огляду на високий рівень конкуренції в цій сфері, процес модернізації буде тільки прискорюватися, і в арсеналі юристів з'явиться ще більше зручних інструментів для роботи.

1.2. Юридичні системи підтримки прийняття рішень

Інформаційні технології в юридичній діяльності покликані вирішувати завдання, обумовлені специфікою роботи юриста. Такими завданнями в першу чергу є: пошук, обробка та аналіз інформації. Інтеграція інформаційних технологій в юридичну сферу повинна забезпечити значне зниження тимчасових витрат на прийняття рішення в рамках конкретної правової ситуації, поліпшити якість і опрацьованість прийнятого рішення.

Для реалізації своєї діяльності юристу необхідно не тільки правова інформація, а й різні статистичні дані, аналітичні матеріали та загальна інформація в різних сферах людської діяльності. Ці дані юристи, в більшості випадків, отримують з довідкових правових систем, спеціалізованих баз даних, а також мережі Інтернет. В даний час в Україні достатня кількість юридичних довідково-інформаційних система. Діяльність юриста пов'язана з необхідністю аналізу безлічі варіантів рішень, що допускаються обставинами справи, з числа яких потрібно вибрати єдиний.

Тому логічно, що найбільш важливим і необхідним інструментом в юриспруденції повинні бути всі види систем підтримки прийняття рішень.

Системами підтримки прийняття рішень називають інтелектуальні системи, за допомогою яких особи, які приймають рішення (ОПР), можуть досліджувати умови, висловлювати проблеми, здійснювати контроль, а також здійснювати оцінку видів висновків, які гарантують результат поставленої мети.

Відповідно до загального значення можливо СППР інтерпретувати як одну з адміністративних інформативних концепцій. Ці системи довгий час розглядалися як концепції підготовки адміністративних відомостей - періодичних структурованих паперів. Однак на даний час СППР доцільно розглядати у вигляді інтерактивної

системи, що: відповідає так само як в запланованих, таким чином також раптові інформативні вимоги; націлена на своєрідний вид висновків або в велике число взаємозалежних висновків; використовується там, де не можна або не слід мати повністю механічну концепцію.

Якщо в основі роботи СППР лежать методи штучного інтелекту, то говорять про інтелектуальну СППР.

Будь-яка СППР повинна мати такі основні ознаки:

- СППР призначені для надання допомоги у прийнятті рішень;
- СППР допомагають, а не повністю заміщають, прийняття рішень користувача;
- СППР використовують дані і моделі.

У СППР виділяють три основні складові:

- Система даних для збору та зберігання інформації, одержуваної
 - з внутрішніх і зовнішніх джерел.
 - Система діалогу, що дозволяє користувачеві задавати, які дані слід вибирати і як їх обробляти.
 - Система моделей-ідеї, алгоритми і процедури, які дозволяють обробляти дані і проводити їх аналіз. Користувач має досвід, знає ситуацію і керується певними міркуваннями при вибірці даних.

Існує безліч підходів до класифікації рішень. Ось один з них.

Рішення бувають трьох видів:

- Структуровані (Structured) - рутинні рішення, в тому сенсі, що контекст цілком зрозумілий і сфера дії відома. У багатьох випадках є стандарти, глобальні або корпоративні, у яких описані методи прийняття рішення. Такі рішення зазвичай вже приймалися в минулому.
- Слабоструктуровані (Semistructured) - схожі рішення могли прийматися раніше, але нові обставини відрізняються від колишніх настільки, що успішність минулого рішення не гарантує правильність

вибору. Зазвичай з них можна запозичити якщо не самі методи, то хоча б напрямки роздумів. До цієї групи належать багато системно-інженерні рішення.

– Неструктуровані (Unstructured) - складні проблеми, унікальні і не мають аналогів. Наприклад, рішення про нові технології.

По областях управління рішення можна розділити на три групи:

1. *Рішення щодо функціонування* (operational) - приймаються практичними фахівцями (інженерами, аналітиками, архітекторами, випробувачами і т.д.), як правило, структуровані і слабоструктуровані. Всі процедури і алгоритми зазвичай детально описані в методичних вказівках.

2. *Адміністративно-управлінські рішення* (managerial) - основний рівень, на якому приймаються рішення, пов'язані з системною інженерією (рівень головного інженера, керівника програми, системного інженера).

3. *Постанова в сфері стратегічного планування* (strategic planning) - ступінь дирекції або в цілому компанії. Для слабоструктурованих рішень, як правило, застосовуються думки каузальності (формування причинно-наслідкових зв'язків). На цьому рівні зазвичай приймають рішення про інвестування та вирішення в умовах невизначеності.

Три основні компоненти архітектури СППР:

- база даних (або база знань),
- модель
- інтерфейс користувача

Інструменти:

– *RiskGap* - експертна система управління проектними ризиками в проектуванні і будівництві, телекомунікаціях та ІТ, машинобудуванні та електроніці.

- *SAS Enterprise Decision Management* - система, яка стандартизує вхідні дані, управляє потоками операцій за допомогою бізнес-правил і використовує подієву логіку для отримання контекстуально залежних рішень і більш адекватних дій
- *АрхіГраф.СУЗ* - система управління знаннями, призначена для передачі експертних знань в компанії, підтримки прийняття рішень, вирішення оптимізаційних і прогнозних завдань.
- *Вибір* - аналітична система, заснована на методі аналізу ієрархій.
- *BaseGroup Labs Deductor* - платформа для створення закінчених аналітичних рішень. У платформу вбудовані сучасні методи вилучення, візуалізації даних і аналізу даних.
- *ОТР.СПУРТ* - система підтримки управлінських рішень і технологій.
- *Прогноз* - ВІ-платформа для створення і розробки настільних, веб і мобільних додатків, що об'єднує сучасні технології сховищ даних, візуалізації, оперативного аналізу даних (OLAP), формування звітності, моделювання і прогнозування бізнес-процесів.
- *Свір-Р* - система вибору об'єктів після їх ранжирування за критеріями оцінювання.

Використання СППР в юриспруденції ускладнене тим, що прийняття рішень обумовлюється законодавством або іншими джерелами права. Оскільки законодавство ґрунтується на існуючих традиціях і певних правилах. Воно не являється повністю впорядкованим і формалізованим, так як оброблювані дані в юриспруденції в більшості своїй є неструктурованими.

До неструктурованих належать відомості, довільні за формою, що включають тексти і графіку, мультимедіа (відео та аудіо матеріали, мова). Дана модель поняття відомостей широко застосовується,

наприклад, в Інтернеті, а самі дані уявляються користувачеві у варіанті відповіді на запит пошуковими системами. Неструктуровані відомості непридатні з метою оброблення безпосередньо способами розгляду, з цієї причини подібні відомості піддаються особливим способам структуризації. Характеристики даних в процесі структуризації можуть значно змінитися. Виконання пошуку та запитів за даними цього типу зазвичай утруднено і здійснюється в кілька етапів.

Внаслідок цього СППР для юристів повинна вирішувати великий спектр завдань для вироблення варіантів розв'язуваної задачі. Юридичні СППР повинні широко використовувати законодавство України та Реєстр судових рішень (Закон України «Про доступ до судових рішень » від 22.12.2005 р // ВВР України від 14.04.2006 р. - № 15. - С. 585. - Ст. 128). З точки зору інформаційних технологій в даний час юридичні СППР недостатньо наукомісткі і надають лише довідкову інформацію для самостійної обробки.

Теоретично можливе створення юридичних СППР високого рівня, але для цього необхідно значно підвищити рівень інформатизації основних операцій, що реалізуються в юриспруденції. Цей крок стане наступним етапом розвитку СППР в Україні, впровадження яких дозволить істотно збільшити результативність праці юристів. [22, 32]

РОЗДІЛ 2

МОЖЛИВОСТІ БЕЗКОШТОВНИХ WEB-РЕСУРСІВ ДЛЯ ПРАВОВИХ УСТАНОВ

2.1. Використання можливостей платформи «ЛігаЗакон» для обробки правових даних та правової інформаційно-пошукової системи «Нормативні акти України».

Компетентна робота юрисконсультанта поєднана з обробкою величезних розмірів юридичної документації з різних галузей права, розбором специфічних законних ситуацій, що з'являються із-за кваліфікації правопорушень, злочинів, різноманітних ситуацій, несумісних з позиції поняття на що впливає законодавство. В даний час розмір законної інформації безперервно змінюється, настільки, що для стрімкого допуску до неї, її систематизації, і для своєчасного та правильного вживання все більш чинним стає застосування спеціального програмного і апаратного забезпечення.

Власне цій меті служать комп'ютерні законні налагодженості по законодавству, які знайшли широке застосування в практичній професійній діяльності в галузі права. Компетентність використовувати подібні системи стає важливою умовою ефективною компетентної діяльності в будь-якій галузі права.

Однією з переважно відомих і зручних в застосуванні представляється законна інформаційно-пошукова система (піпса) ЛІГА: ЗАКОН. Мета її функціонування і формування — надання права користуванням систематизованою, що діє юридичною інформацією законного і ділового характеру, яка задовольняє умовам найбільшої своєчасності й надійності. Виконання підтвердженої мети досягається шляхом розробки та щоденного супроводу інформаційно-програмних продуктів різноманітного предметного і професійного ступеня

складності, що задовольняють різносторонні інформативні та аналітичні потреби.

Сьогодні система пов'язує понад 45 тисяч користувачів, включаючи Секретаріат Президента України, Кабінет Міністрів України, різноманітні міністерства та інші апарати виконавчої влади та регіонального самоврядування України, банки, посольства, закордонні консульства, компанії, а також незліченні комерційні структури.

ЛІГА:ЗАКОН складається з програмної оболонки, яка гарантує дослідження юридичних документів, і інформаційного ядра - текстових баз даних нормативних актів та протоколів:

- *Загальне право* - документи, загальноприйняті верховними органами влади України: Верховною Радою України до 1990 включно, Кабінетом Міністрів України до 1991, Президентом України з 1991 р .. , А також документи міністерств і відомств, оформлені Міністерством юстиції України з 1993;

- *Кодекси* - основа законодавства, на який покладаються постанови, укази, закони та інші нормативно-правові акти в Україні;

- *Податки в Україні* — роз'яснення, листи, укази і директиви Державної податкової адміністрації; листи, телеграми та інші документи НБУ та Міністерства фінансів; документи економічного права, загальноприйняті верховними органами влади, міністерствами і відомствами;

- *Інтернаціональні угоди* - інтернаціональні договори, угоди, конвенції;

- *Митне право* - документи, що регламентують митне право, розроблені Державною митною службою, вищими органами влади, міністерствами і відомствами;

- *Різне* - документи про професійні перестановках; ЛІГА: Столиця - довідкова основа нормативних документів, що регламентують ділову життєдіяльність р. Києва;

- *Ареали* - документи, загальноприйняті обласними органами влади;
- *Консультації* - чинні матеріали у вигляді анотацій статей, коментарів, висновків на питання по понад 30 фінансових видань з проблем оподаткування, підприємництва, зовнішньоекономічної діяльності, валютного регулювання, активізуючи з 1999 г. включно ;
- *Стандартні контракти і форми* - систематизовані посилання на нормативні документи, якими підтверджено всілякі стандартні статuti, договори, форми і т. п.; стандарти цивільно-правових угод і процесуальних документів;
- *Довідники* - довідково-аналітичні матеріали з різних напрямків (державні класифікатори, плани рахунків, ставки зборів, тарифи і т. Д.), Оформлені в варіанті систематизованих гіперпосилань на нормативні документи або зведених таблиць; курси валют, індекси інфляції і т. п. з можливістю концепції динамічних графіків і їх масштабування;
- *Поняттєвий глосарій* — терміни і поняття, що вживаються у нормативно-правових актах;
- *Моніторинг законодавства* — анотації фахівців ІАЦ «ЛІГА» до нових документів, що надходять у систему.

У системах реалізовані такі ключові варіанти розшуку нормативних документів:

1. *Вивчення за реквізитами.* В системі ведуться наступні реквізити офіційних паперів: вид документа, видавець, слова з назви, дата прийняття документа, частина документа, статус документа («Чинний», «Втратив чинність», «Дія (тимчасово) зупинено»), дата і номер реєстрації документа в Міністерстві юстиції, ключові слова, опубліковані (неофіційні джерела).

Даний характер розшуку належить витягувати виключно серед, коли відомі чіткі значення реквізитів (одного або декількох).

дослідження можливо відбуватися як в масштабах всієї бази (опція «Всі документи»), аналогічно в обраному діапазоні (опція «Нормативні», атрибут «Наявність в базах»). При введенні реквізитів «Вид документа», «Видавець», «Статус документа», «Ключові слова», «Опублікування» можливо користуватися довідником значень. Класифікатор значень охоплює стовідсотковий перелік цих значень пошукового реквізиту, які зустрічаються в інформаційних картках документів всієї бази системи. У відповідному інтерактивному вікні знаходяться прилади пошуку необхідного елемента (по головних буквах слова) і побудови пошукового виразу. За замовчуванням при виборі декількох значень з довідника серед них встановлюється закономірне об'єднання «АБО» («OR»).

За допомогою специфічних клавіш можливо визначити формування типу «І» («AND»), «НІ» («NOT»), «ТОЧНО» («!»). Слово яке було замінено: пошук - в контекстному меню для конкретного реквізиту по черзі вибрати пункт «Логічні операції» і союз. Для введення реквізитів «Дата прийняття» і «Дата реєстрації в Мін'юсті», вимикаючи довідника значень, передбачаються календарі. Дати вводяться за шаблоном «rrrr / мм / дд». Вводяться з клавіатури, рекомендується вказувати без закінчення. Після вилучення рішення на питання можливо скористатись опцією «Пошук в рамках пошукового списку».

2. *Пошук за ключовими словами*, які визначають юристи ІАЦ «ЛІГА» аналізуючи документи отримані відповіді є основою, що надходить до системи «ЛІГА:ЗАКОН». Коли до бази надійшов документ з новим головним словом, воно відразу потрапляє в поголовний список. Правила роботи з довідником значень головних слів не виділяються від щойно наведених. Дослідження за ключовими словами можливо поєднувати з пошуком по іншим реквізитами.

3. *Дослідження по контексту* - пошук встановленого набору слів конкретно в текстах документів. У цій системі можливо подати пошук чотирьох різноманітних словосполучень, кожне з яких може містити до чотирьох слів. При заповненні полів, розташованих по горизонталі, серед відповідних слів встановлюється союз «І», протягом введення слів в поля по вертикалі серед них встановлюється союз «АБО». У завданнях пошукових словоформ можна використовувати особливі символи, які можна додати до основи слова праворуч * - будь-яке закінчення; ? - кожна буква; ! - певний пошук. Можливо модифікувати близькість розміщення слів - функції «Слова в документах» і «Слова в абзацах». Останній характер пошуку досить тривалий, тому рекомендується утримувати найбільшу кількість документів, які слід знайти. Отримавши результати, можливо скористатися клавішами «Наступний абзац з пошуковими словами» і «Попередній абзац з пошуковими словами».

4. *Пошук за допомогою «Динамічного НАВІГАТОРА»*. Цей зручний інструмент надасть можливість знайти документи по впорядкованому ієрархічному дереву, динамічно побудованому за обраними реквізитами: регіонам, станом підприємств, за підприємствами, за датою опублікування оголошення; [20,26,40]

Другою з найбільш розповсюджених і зручних у використанні правова пошукова система, що надає інформацію щодо Нормативних актів України.

Інформаційний веб-сайт «Нормативні акти України (НАУ)» (www.nau.kiev.ua) надає також послуги у сфері законодавства України у режимі реального часу, а ще опис, замовлення та супровід комп'ютерних правових систем «Нормативні акти України» (бази даних, що встановлюється, компакт-диски) українською, російською та англійською мовами.

База даних НАУ має такий зміст:

1. досконала нормативно-правова база (нормативні акти в поточному стані, з урахуванням внесених змін і редакції, що були опубліковані раніше):

- розпорядження Верховної Ради України, укази і постанови Президента України;

- постанови, розпорядження і декрети Кабінету Міністрів України;

- нормативні акти міністерств і відомств, оформлені в Міністерстві юстиції , і вузьковідомчі документи: листи, роз'яснення, розпорядження;

- інтернаціональні та двосторонні угоди України, інтернаціональні конвенції; чинні нормативні акти органів влади СРСР і УРСР;

- нормативні акти місцевих органів влади;

- перспективне законодавство - тексти прийнятих, але не ратифікованих законів, тексти резонансних законопроектів, які оприлюднені для обговорення;

2. судова практика:

- рішення, висновки, постанови Конституційного Суду України;

- розпорядження пленуму Верховного Суду України, дефініції судових колегій, роз'яснення, листи;

- постанови, рішення, листи Вищого Господарського Суду України;

- матеріали справжніх справ в загальних судах України (трудові, житлові, сімейні, майнові, зобов'язальні, земельні, спадкові спори і т. п.);

- матеріали справжніх справ в господарських судах України (зобов'язальні, податкові, митні, майнові, колективні суперечки, визнання недійсним актів органів влади) і аналітичні коментарі до них;

3. консультації, пояснення, погляди:

- короткі змісти надрукованих в пресі заміток за поточними фінансовими питаннями;

- службові відомості і роз'яснення органів загальнодержавної влади;

- видатні аналітичні статті;

4. класифікатори, довідники, форми:

- класифікація законодавства по тематиці: предметні вибірки нормативних актів в областях підприємництва, податкового, митного законодавства, міжнародного права, зовнішньоекономічної діяльності, бухгалтерського обліку;

- каталог публікацій нормативних актів в офіційних та відомчих виданнях;

- глосарій термінів: дефініції термінів із посиланнями на відповідні закони, підзаконні акти, судові рішення, інтернаціональні угоди;

- готові до наповнення і друку бланки звітності в форматі текстового редактора Microsoft Word;

- довідник органів влади структура, адреси, телефони, основні документи органів загальнодержавної влади України;

- реєстр порушених справ про неспроможність підприємств залишатися на фінансовому ринку, підготовлений за службовим повідомленнями господарських судів України;

- консолідовані таблиці: щоденні курси валют НБУ, індекси інфляції, масштаби облікової ставки, мінімальної заробітної плати, пенсії, податковий мінімум, преїскурант офшорних зон і т. д. ;

нормативно ратифіковані стандартні документи: договори, форми, бланки, правила, положення і т. д. ;

Крім фундаментальної системи, висувається компакт-диск «Митний бюлетень», який має в своєму розпорядженні подальший зміст:

1. досконала нормативно-правова база;
2. митне право з аналізом на теми «Спеціальні законні режими зовнішньоекономічної діяльності (ЗЕД)», «Система тарифного (митно-тарифного) регулювання ЗЕД», «Система нетарифного регулювання ЗЕД», «Організація митної справи», «Митний і інші варіанти контролю» , «Митні режими», «Митне оформлення», «Митні платежі», «Порядок ввезення (вивезення, пересилання) товарів фізичними особами», «Порушення митних правил і контрабанда», «Спеціальна (вільна) економічна зона» і ін. ;
3. інтернаціональне митне право - інтернаціональні конвенції та двосторонні угоди України про співробітництво в митній сфері;
4. аналіз судової практики - дослідження арбітражних справ з митної діяльності;
5. стандартні документи, форми, бланки, митні довідники та структура митних органів України, курси валют НБУ, індекси інфляції, товарна термінологія ЗЕД, перелік банків, яким надано ліцензії для здійснення валютних операцій, реєстр префіксів штрихових кодів (товарна сигнатура EAN), Інкотермс, довідники країн, реєстр офшорних зон, електронні адреси торгово-економічних місій та ін. ;
6. Словник термінів, нормативні визначення термінів з гіперпосиланнями на відповідні документи;
7. експлуатаційна інформація, огляди митного законодавства і митних правил деяких країн, сайти державних органів влади України.

До систем НАУ входить також «Електронний інформативний бюлетень», який є комбінований ІС Верховної Ради України.

Інформаційна база системи НАУ має ієрархічну структуру, документи систематизовані за типами, тематикою, службовими публікаціями, хронології надходження. У кожному розділі бази функціонують універсальні пошуки по слову або контексту в тексті, по контексту в назві або за датою. Також Ви завжди маєте можливість подати складні комбінації контекстів з використанням закономірних дій І, АБО, НЕ, управляти порядком слів і їх наявністю в одному абзаці, реченні або словосполученні. Нормативні документи можна знайти і за їх реквізитами: видавцем, номером, датою, назвою, видом, статусом, відомостями про реєстрацію. Для реквізитів створені словники всіх можливих значень. Відразу ж після підтвердженого користувачем значення обумовленого реквізиту, система підраховує кількість документів, які підпадають під запит,

Реєстр знайдених документів можливо відібрати по даті або типу, провести серед них додатковий пошук, зберегти в особистій базі. У такій інформаційній базі (система дозволяє організувати кілька баз з випадковою структурою) користувач зможе розмістити і організувати по тематиці особисті тексти і файли, гіперпосилання на документи корінної бази, гіперпосилання на розділи і рубрики головної бази, закладки-коментарі до текстів, колекції пошукових запитів. Своїми базами поширюється дія універсальних пошуків. Такими базами можна ділитися з іншими користувачами НАУ.[30]

Наразі Інтернет — всесвітньовідомий ресурс, в якому є майже вся інформацію, якою може зацікавитись людина. Тому ці дві системи необхідні в роботі юриста.

2.2. Особливості створення і просування веб-сайтів для юристів

Кількість законодавчих і правових актів в нашій країні сьогодні настільки велике, що для їх розбору потрібно чимало часу. Людині без

юридичної освіти це не під силу, тому багато, стикаючись з необхідністю звернення до закону, шукають професіоналів, які могли б надати їм допомогу. Якщо раніше юристів шукали по оголошеннях в журналах і газетах, то сьогодні все частіше для цієї мети використовується інтернет.

Юридичний сайт — відмінна рекламна площадка для розміщення інформації про послуги. Оскільки число користувачів інтернету стає дедалі більше, тому що він стає ще доступніше, то кількість потенційних клієнтів буде збільшуватися вдень і вночі.

Основна мета сайту складається з двох частин:

- 1) допомогти потенційним клієнтам знайти вас;
- 2) і щойно вони знайдуть вас, розповісти їм про вас і про те, чим ви займаєтеся.

Будь-яка фірма, має 6 функцій веб-сайтів, які мають вирішальне значення для залучення більшої кількості потенційних клієнтів: мобільні пристрої, контактна інформація, профіль адвоката, огляди, а також блог.

1. *Для мобільних пристроїв*

Потенційні клієнти в більшості випадків шукають послуги телефоном. Найчастіше пошук з місцевим умислом (наприклад, місцевий юрист) виконується на мобільному пристрої. Цей зсув в мобільних перевагах робить ще більш важливим, щоб сайт був мобільним. Якщо користувач відвідує веб-сайт, і він не оптимізований для мобільних пристроїв, це може ускладнити перегляд і обробку інформації на сайті.

На початку 2015 року Google оголосив, що вони будуть використовувати «мобільність» в якості сигналу ранжирування для мобільних пошуків. Що це означає для юридичної фірми? Крім важливості мобільного веб-сайту для користувацького досвіду, якщо ще немає мобільного або адаптивного веб-сайту, можна виявити, що рейтинг падає в результатах мобільного пошуку.

2. *Контактна інформація*

Багато веб-сайтів не мають контактної інформації, легко доступної. При створенні сайту потрібно:

- додати номер телефону в заголовок сайту, щоб він з'являвся на кожній сторінці;
- зробити телефонні номери на сайті посиланнями на дзвінки, щоб спростити процес для мобільних користувачів;
- увімкнути посилання на сторінку контактів у основній навігації. Контактна сторінка повинна включати загальну форму запиту;
- вказати адреси електронної пошти або номер телефону окремих адвокатів на сторінці профілю.

3. *Профілі адвокатів*

Профілі адвокатів часто є найбільш відвідуваними сторінками на веб-сайті фірми. 56% відвідувачів сайту юридичної фірми відвідують профілі адвокатів. Щоб скористатися цим інтересом, потрібно, щоб кожен профіль адвоката мав:

- Сфери практики
- Унікальну відмінну рису
- Актуальні новини, актуальні правові питання
- Досвід і освіту

Кваліфікація і освіта важливі для потенційних клієнтів, але також важливо, щоб їм сподобались! Додайте рівень персоналізації для створення зв'язку з клієнтами.

4. *Сфери практики*

Потрібно створити на веб-сайті сторінку, на якій перераховані найкращі практичні області, на яких можуть бути посилання на окремі сторінки для додаткових практичних областей або додаткову інформацію. Розглянути можливість підключення до профілів адвокатів,

які спеціалізуються в кожній області практики, щоб допомогти в процесі найму.

Крім допомоги відвідувачам у пошуку необхідної їм інформації, сторінки з областями практики можуть забезпечити SEO-вигоду для сайту. Багато відвідувачів, які знаходять сайт через пошукову систему, будуть шукати область практики та місце розташування (наприклад, юридична фірма з нерухомості Київ). Наявність сторінок області практики може допомогти в пошукових системах.

5. *Відгуки*

Рекомендаціями третіх сторін часто довіряють більше, ніж від самого джерела. Потрібно створити довіру, додавши відгуки клієнтів, нагороди і визнання на сайт. Можливо навіть вставляти або посилатися на відгуки на сторонніх сайтах (наприклад, Yelp або Google) в якості додаткового джерела.

6. *Блог*

Наявність блогу на сайті — відмінний спосіб позиціювати фірму як експерта з юридичних питань. Крім переконливості, блоги мають переваги SEO і допомагають потенційним клієнтам знайти сайт в пошукових системах.

Наявність веб-сайту є обов'язковим, але просте об'єднання чогось ні до чого не приведе — це повинен бути хороший веб-сайт. Треба переконатись, що включені 6 функцій, які повинен мати кожен веб-сайт правової фірми: мобільні пристрої, контактна інформація, профіль адвоката, огляди, а також блог.

Комплексне просування сайтів юридичних послуг

Просування сайту комплексно — ключ до розповсюдження діяльності правової фірми, збільшення числа багатих клієнтів, і відповідно — фінансове процвітання такого бізнесу.

Пошукова оптимізація відіграє основну роль у комплексному просуванні веб-ресурсу в мережі. У цей час здійснюється цілий ряд seo-

заходів, спрямованих на розповсюдження сайту в Гуглі та Яндексі (а також інших відомих пошукових системах). До таких засобів, в першу чергу, можна віднести:

- визначення основних потреб цільової аудиторії вашого проекту;
- маркетинговий аналіз головних конкурентів (їх слабких та сильних сторін);
- складання ефективного семантичного ядра на основі СЧ-і НЧ-запитів (наприклад, «юридичні послуги підприємцям», «консультація юриста в Києві» і т.п.);
- робота із зовнішніми та внутрішніми факторами розміщення сайту пошуковими системами;
- постійне спостереження проміжних результатів пошукової оптимізації сайту правових послуг та їх точкове виправлення.

Розповсюдження сайту не обмежене лише його пошуковою оптимізацією. Контекстне просування сайтів, їх банерна реклама та реклама у популярних соціальних мережах — інші не менш важливі напрямки роботи.

2.3. Безкоштовні онлайн-конструктори для створення сайтів

Онлайн конструктор сайтів - це система по створенню і управлінню сайтами. Користуватися системою може кожен навіть без знання мов програмування. Не потрібно знати, як встановлюється система управління контентом, як застосовуються шаблони і як створюється база даних. Можна створити повністю функціональний вебсайт за допомогою онлайн конструктора. Оновлюйте тексти сторінок, додавайте нові статті, зображення або будь-який мультимедійний контент - відео або аудіо, а також налаштуйте мобільну версію сайту.

Основні переваги конструкторів сайтів:

- *Легкий у використанні.* Не потрібно володіти специфічними знаннями в програмуванні. Їм управляти також просто, як і безкоштовними системами управління контенту - WordPress або Joomla.
- *Все в одному.* Все включено - хостинг, програмне забезпечення для сайту, функція блогу або інтернет-магазину.
- *Низька ціна.* Зазвичай конструктори дешевше, ніж послуги хостингу. І вам не потрібно платити за розробку сайту.
- *Кожен може керувати ним.* Створити сайт так само легко, як створити сторінку в Facebook або Вконтакте.
- *Багатофункціональний.* Онлайн конструктор сайтів постійно вдосконалюється і оновлюється.
- *Міцна система безпеки.* Все, що вам потрібно зробити - вибрати надійний пароль.
- *Різкі стрибки трафік не обвалюють ваш сайт.* Якщо ви хостів сайт самостійно, пам'ятайте, що значне збільшення трафіку може призвести до збоїв у роботі сайту. Такого не станеться, якщо ви будете використовувати будь-який з конструкторів, про які ми поговоримо в наступних статтях. Вони легко справляються з навантаженням у вигляді величезної кількості трафіку.
- *Підтримка.* Залежно від провайдера технічна підтримка здійснюється через електронну пошту, чати або форуми.

Розглянемо 3 найкращих онлайн конструкторів для створення сайтів:

1. Конструктор сайтів Wix- популярний закордонний хостинг. Один з найбільш зручних і функціональних варіантів. Всі види сайтів, від візиток до блогу і інтернет-магазину. Більше тисячі готових шаблонів та можливість створення власного шаблону, динамічний візуальний drag-n-drop редактор, корисні і зрозумілі настройки інтерфейсу, SEO-оптимізація, функція генерування мобільної версії сайту і сторінки для Facebook, хороша технічна підтримка, гарне

співвідношення ціни і якості та подарунок новачкам за придбання платного аккаунта: рекламний пакет. Можливість обрати свій домен, безкоштовний хостинг. [23]

2. Конструктор сайтів Бітрікс24. Досить простий в освоєнні. Готовий сайт швидко завантажується, адаптований до мобільних пристроїв. CRM-система Бітрікс 24 - одна з найбільш багатофункціональних. Можна продавати товари, послуги, публікувати прайс-листи, спілкуватися з клієнтами, збирати відомості про них, давати рекламу, оцінювати її ефективність і багато іншого. Для оновлення контенту досить розібратися з інтуїтивно зрозумілим інтерфейсом адміністративної панелі. Для цього не обов'язково володіти навичками веб-дизайнера або програміста. За кілька хвилин можна додати інформацію про акції, фотографії та новини компанії. [24]

3. Конструктор сайтів uKit - Поєднання просунутих технологій і сучасного дизайну дозволить створити сайт під вимоги вашого бізнесу і клієнтів. Інтуїтивно зрозумілий візуальний конструктор, стильні адаптивні шаблони під будь-який вид бізнесу, велика галерея готових зображень, надійний хостинг - все це в єдиній платформі для створення сайту на uKit. [25]

Розглянувши 3 найвідоміші онлайн конструктори, можливо зробити аналіз кожного з них та скласти порівняльну характеристику (таблиця 1.1).

Таблиця 1.1

Порівняльна характеристика онлайн конструкторів сайтів

Найменування конструктора	Переваги	Недоліки
	1. Величезна кількість якісних і різноманітних шаблонів (більше 1000); 2. Можливість створення власного	1. Недостатньо запам'ятовується адресу сторінки в безкоштовній версії, має вигляд

Wix	<p>унікального шаблону;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Потужний редактор сайту; 4. Підтримка функції Drag & Drop (перетягнув і відпустив) для всіх елементів; 5. Дуже гнучкі і різноманітні настройки; 6. Сайти на Wix добре індексуються пошуковими системами; 7. Русифікований, зрозумілий і приємний на вид інтерфейс; 8. Можливість створення мобільної версії ресурсу і сторінок для соціальної мережі Facebook (є багатий вибір шаблонів); 9. Чуйна техпідтримка; 10. У розділі «Вакансії» можна знайти роботу досвідченого дизайнера або програмісту; 11. Досить вигідне співвідношення ціна / якість при переході на платний пакет. 12. Низька вартість преміум-акаунта - порівняно з 1 чашкою кави (від 123 рублів на місяць). 13. Подарунок новим користувачам у вигляді реклами в Яндекс.Директ при покупці Преміум-акаунта; 	<p>Вашwixлогін.wix.com / назва сайту;</p> <p>2. На безкоштовній версії є обмеження по швидкості завантаження сайту. Безліч складних елементів можуть довше завантажуватися, ніж зазвичай.</p>
Бітрікс2 4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Бітрікс - це гнучка модульна система, яка активно вдосконалюється і оновлюється. 2. Бітрікс дуже підходить для розвиваються проектів, завдяки широким можливостям доопрацювання функціоналу та інтеграції з маркетплейсом, де можна знайти величезну кількість готових рішень. 3. Високий ступінь безпеки і комплексно проактивний захист сайту. 4. Самодіагностика Бітрікс - система відстежує помилки налаштування сервера і роботи сайту. Сайт продовжить працювати, навіть якщо буде пошкоджений якийсь модуль. 5. Зручна адміністративна частина і 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Необхідна покупка ліцензії та щорічне продовження. 2. Перехід на спеціально налаштований хостинг, відповідає технічним вимогам Бітрікс. 3. Розробка сайту може зайняти деякий час, але якщо терміни в пріоритеті, то можна купити спеціальний шаблон і налаштувати сайт на маркетплейсе за 1-2 дня).

	<p>простота використання для адміністраторів і контент-менеджерів.</p> <p>6. Лояльна служба підтримки - в разі невідомої помилки можна в будь-який момент звернутися за допомогою і отримати консультацію та практичну допомогу.</p> <p>7. Інструменти для оптимізації сайту і швидкості роботи. Сайт можна зробити композитним, що значно збільшить швидкість завантаження сайту https://www.1c-bitrix.ru/composite/</p> <p>8. Бітрікс може синхронізуватися з безкоштовної CRM https://www.bitrix24.ru/ Це може бути відмінним інструментом по організації внутрішньої роботи компанії і контролю бізнес-процесів.</p>	
uKit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Великий функціонал; 2. Інтуїтивно зрозумілий інтерфейс; 3. Можливість створювати привабливі повнофункціональні сайти без технічних знань; 4. Досить широкі можливості для подальшого SEO-просування створеного сайту; 5. Моментальний доступ до великої статистикию і аналітиці роботи створеного сайту. 	1.Деякі недоробки функціоналу і призначеного для користувача інтерфейсу.

Джерело: підготовлене на основі – [23,24,25]

В ході дипломної роботи було розроблено сайт для юридичної компанії «ПРАВО НА ЗАХИСТ» на онлайн конструкторі Бітрікс24.

Бітрікс24 - це конструктор для створення сайтів №1 в Україні.

На ньому розміщені сотні готових блоків: фотогалереї, відео, CRM-форми, розклад і багато іншого. Сайт, створений в конструкторі, відразу адаптований під всі дозволи, мобільні телефони, планшети, iOS і Android (рис. 2.1).



Рис.2.1 Редактор Бітрікс24

Кожен блок або віджет має багато налаштувань. Тут немає функції автоматичного налаштування. Основне меню, яке Ви будете використовувати для виконання більшості дій, складається з наступних розділів (рис 2.2) :

- Обкладинка: це головна сторінка сайту, її можна як вибрати із шаблону так і оформити самостійно (слайд-шоу, відео, фото або просто колір). Є можливість завантажити будь-яке відео для відео фону. До того ж, можна активувати паралакс ефект, що надасть візуальної глибини сайту за рахунок різної швидкості та руху об'єктів, які розташовані на різній відстані, в процесі прокрутки.
- Текст: робота з текстовим редактором, вибір готових стилів тексту або заголовків.
- Текст із зображенням: робота з текстом накладеним на зображення.
- Відео: завантажте на сторінку відео з ПК, Youtube або інших відеохостингів.
- Заголовок: робота з текстом для заголовку та його оформленням (є готові шаблони)
- Колонки: список можливостей оформлення тексту та фото/відео в колонки.
- Кнопки та посилання: набір різноманітних за формою та стилем кнопок та можливість зробити посилання з його оформленням.

- Таймери для акцій: готовий модуль зворотного відліку за допомогою якого можна збільшити продажі.
- Роздільник: строка розділу між блоками.
- Меню і шапка сайту: можливість оформити та додати на сторінку звичайне та яскраве меню з оформленням шапки сайту.
- Сайдбар: форми зворотного зв'язку, підписки, карта проїзду.
- Подвал сайту: контакти або логотип з роком заснування компанії.
- CRM-форма: форми зворотного зв'язку з фото/відео.
- Стрічка новин: карусель або стрічка новин.
- Розклад: розклад роботи з картинками та описом.
- Додатково: відгуки, етапи, тарифи, партнери, соціальні мережі та про проект. Також присутня можливість інкорпорування HTML коду, Flash- роликів або ж цілого сайту на сторінку. Окрім цього, можна налаштувати вхід для адміністратора та відвідувачів, кнопки платіжних систем, іконки для документів, вид якірних посилань та ін.

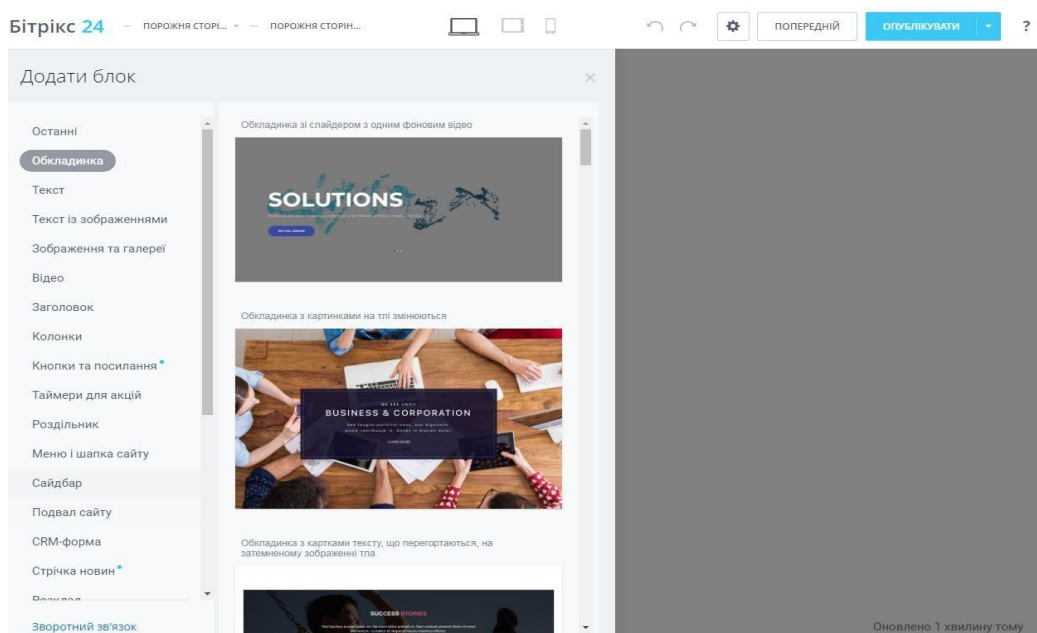


Рис. 2.2 Розділи сайту

В один клік в налаштуваннях можливо підключити Яндекс.Метрику та Google.Analitics, щоб отримувати повну статистику по сайту (рис. 2.3).

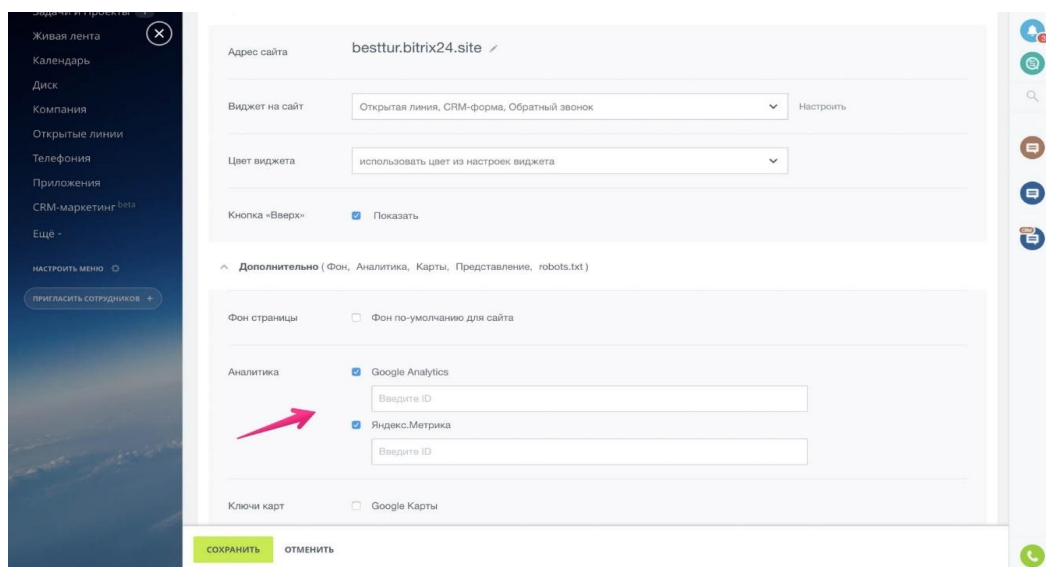


Рис. 2.3 Підключення аналітики

Сайт адаптований під мобільні телефони, що дає можливість збільшити статистику сайту та залучити більше клієнтів (рис 2.4).



Рис. 2.4 Вигляд сайту з мобільного телефону

За допомогою Бітрікс24 можливо:

- просувати свої послуги
- знаходити нових клієнтів
- рекламувати компанію в інтернеті
- модернізувати спілкування з клієнтами
- допомагає клієнтам краще дізнатись про компанію та ознайомитись з нею не виходячи із дому

РОЗДІЛ 3

ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ МАРКЕТИНГОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЮРИДИЧНИХ УСТАНОВ ІЗ ВИКОРИСТАННЯМ ЧАТ-БОТІВ

3.1. Ефективність застосування чат-ботів

Чат-бот – це програмний додаток в месенджері, що керується заданими алгоритмами поведінки або штучним інтелектом, з яким користувач взаємодіє через діалогове вікно. Також такі програми називають віртуальними співрозмовниками. Цей інструмент, який розширює можливості комунікації з клієнтами та може бути каналом для реєстрації та ідентифікації клієнта. Користувачі можуть взаємодіяти з ботами, надсилаючи їм повідомлення, команди та вбудовані запити.

Зазвичай три основні функції включені в кожен чат-бот:

1. *Розпізнавання вхідних даних* – чат-бот аналізує вхідний текст і аудіо та переводить дані у зрозумілий для машинного формату.
2. *Аналіз даних* — кожен розмовний агент має алгоритм, який обробляє дані в пошуках інструкцій.
3. *Прийняття рішень* — після аналізу вхідних даних бот повинен відповідати користувачеві. Насправді є логіка, яка вирішила, що робити і як реагувати на вхідні дані та що робити після відповіді.

Перелік можливостей чат-ботів і область їх використання збільшується з кожним днем, дісталися вони й до юридичної сфери. Яким способом бот здатний замінити активного юриста, в якому ступені економічної фірми вийде його діяльність і чи потрібні будуть юридичні факультети у недалекому майбутньому?

1) *Яка мета використання чат-бота в юридичному бізнесі?*

Якщо ж юристи будуть відсутні через хворобу чи підуть у відпустку, а відповідно робота не зменшується, саме боти допоможуть

клієнтам у будь-який час дня стосовно юридичних послуг. Також, чат-боти — це можливі інструменти швидкого пошуку інформації за реєстрами, підбору регуляторів та перевірки судової практики.

2) Яку кількість юридичних завдань може вирішити бот?

Запровадивши роботизовану програму COIN, що обробляє договори комерційної позики, фінансова компанія JPMorgan, зберігла 360 тисяч годин праці "живих" юристів. Наразі боти — це результативні асистенти юристів, тому що вони можуть виконувати рутинні завдання, на які у фахівців цієї галузі права йшло багато часу.

3) Яка головна особливість створення високоякісного бота-юриста?

У роботі на «правовій землі» є проблеми результативності. Вони можуть бути помітні як у підготовці документів, так і у комунікації з клієнтами. У таких місцях конвеєр юридичних послуг часто не встигає за динамікою сучасного бізнесу. Юридичний бот має розв'язувати саме проблему результативності та часу. Це і є його перевага для юридичного ринку.

4) Як ми можемо монетизувати чат-бота у юридичному бізнесі?

Як основна частина моделей технологічного бізнесу, боти не є винятком. Шляхи їх монетизації — це неофіційні версії прошивки, ліцензія, підписка. Водночас, правові компанії, включивши ботів до своїх робочих інструментів, економлять на шаблонній роботі, тим самим збільшуючи маржинальність наданих юридичних послуг.

5) Чи дешевше користуватися консультацією в чаті, ніж з «живим» юристом?

У соціальних мережах ми чуємо про те, що повернення коштів за запізнілий авіарейс, отримання консультації про розлучення можливо без участі юриста. Бот може зробити це в чаті месенджера, заповнити необхідні документи вашими даними і відправити їх у необхідні служби.

Такі програми суттєво примножують доступ до юридичних послуг, які сьогодні досить не дешеві.

Вже зараз, боти —результативні асистенти в юридичній справі, які не роблять багато помилок, можуть впоратися із багатозадачністю, на відміну від юристів, вони не знають втоми й можуть працювати цілодобово.

б) Які переваги для юридичної фірми?

Оскільки споживачі люблять взаємодію, розмовний маркетинг став ключовою частиною просування для будь-якого бізнесу, включаючи юридичні фірми.

Чат-боти можуть виконувати завдання, що повторюються, які виконують юристи. Вони виявилися корисними в:

- Залучення і прийом клієнтів, а також генерація потенційних клієнтів.
- Відповідаючи на запитання й відповіді, щоб вам не знадобилось листуватися електронною поштою.
- Генерація і перегляд документів.

Тому використання чат-ботів для виконання завдань, що повторюються залишає вам більше часу для більш продуктивної та прибуткової роботи.

3.2. Порівняльна характеристика чат-ботів між собою

Чат-боти можуть працювати в самих різних областях: від підтримки клієнтів за допомогою поширених запитань до оптимізації процесу транзакції. Фактично, у міру того, як їх популярність зростає, чат-боти впроваджують все більше і більше процесів. Зі штучним інтелектом, що робить їх ще розумнішими, можливості використання чат-ботів стануть ще більш масштабними.

Але яке використання вони можуть охопити зараз?

1. FAQ (поширені питання) помічники

Чат-боти можуть виступати в якості альтернативного каналу для допомоги клієнтам з часто вживаними питаннями. Використання чат-бота в якості помічника по актуальні питання означає, що клієнти можуть задати своє питання боту і отримати відповідь у вигляді дружнього повідомлення - прямо на місці.

Створення FAQ-чату займає більше, ніж просто трансплантація ваших FAQ- матеріалів в інтерфейс чату. Ви повинні переконатися, що бот може доставити істинний досвід спілкування. Це означає підтримку контексту для подальших питань і готовність перейти до агента, якщо питання відсутня у вашій базі знань.

Наявність ефективного чат-помічника поширених запитань означало б, що клієнти можуть швидко отримати відповіді на прості запитання при проведенні самообслуговування. Chatbot також може надати посилання на відповідний контент FAQ, якщо клієнту потрібно або хоче вивчити його далі.

2. Навігаційні боти

Навігаційний чат-бот використовує діалоговий інтерфейс, щоб допомогти відвідувачам знайти релевантний їм контент. Таким чином, він може посилатися на корисну веб-сторінку, статтю блогу або ресурс, якщо відвідувач запитує конкретну інформацію.

Навігаційний чат-бот може також направляти відвідувачів веб-сайту до найбільш актуальних для них продуктам. Наприклад, відвідувач повідомляє боту, що він шукає блакитні жіночі туфлі розміру 6. Навігаційний бот може знайти всі продукти, які відповідають запиту, і надати прямий портал для цього контенту.

Таким чином, поліпшення пошуку контенту означає, що клієнту має бути більш короткий і більш зручний шлях від відкриття бренду до покупки. Крім того, на відміну від ваших навігаційних меню, чат-бот може приймати змінюються теми і повідомлення. Наприклад, він може давати сезонні поздоровлення або згадувати активну розпродаж.

3. Провідні і утримуючі боти

Чатбот - також корисні інструменти, коли справа доходить до генерації лідів. Чатбот може інтегруватися з більшістю стратегій генерації лідів, від соціальних мереж до вашого контент-маркетингу. Це робить ваш бренд більш доступним, так як ваш чат-робот може перетинати канали, щоб зустріти клієнтів там, де вони є.

Боти з покоління в покоління вступають в діалог з потенційними клієнтами і підтримують зв'язок з корисними відповідями та інформацією. Таким чином, лідерство розважається на платформі, яку вони регулярно відвідують, весь час занурюючись в ваш бренд.

Чатбот може зв'язатися з будь-яким, хто виявив цікавість до ваших послуг. Візьміть, наприклад, провідного або старого клієнта, який певний час не був активним. Чатбот може автоматично відправляти оповіщення про оновлення або продажів на основі своїх минулих уподобань, щоб переманити їх назад до вашого бренду.

4. Транзакційні боти

Транзакційні боти трохи відрізняються від інших чат-ботів в цьому списку. Транзакційні боти зосереджуються на тому, щоб робити одну річ дійсно добре, але не можуть зрозуміти незв'язані запити або надати інформацію.

Це не означає, що транзакційні боти дурні. Вони не є автовідповідачами минулого, змушуючи користувачів йти за заздалегідь визначеним розмовної шляху. Швидше, транзакційні боти спрощують роботу користувача, надаючи швидкий і зручний канал для однієї конкретної мети.

Транзакційні боти дозволяють клієнтам здійснювати транзакції в контексті розмови. Це особливо важливо для повторних покупок або дій. (Хороший приклад - використання Domino транзакційного бота, що дозволяє клієнтам замовляти свою улюблену піцу з емодзі.)

Так, наприклад, замість того, щоб виконати кілька кроків для розміщення замовлення або оплати, клієнти можуть попросити чатбот зробити це за них.

5. Внутрішній помічник чат-ботів

Нарешті, варіанти використання чат-ботів не обмежуються тільки вашими клієнтами. Ви можете використовувати їх в якості помічників для вашої команди. Помічники Chatbot можуть допомогти членам команди отримати швидкі відповіді, не заважаючи колегам з чорними питаннями.

Наприклад, внутрішній помічник chatbot може допомогти з управлінням проектом. Член команди з питанням про терміни або очікують виконання завдань може швидко поставити запитання боту. (За умови, що він отримав цю інформацію заздалегідь.)

Точно так же чат-робот може відповісти на найпоширеніші питання нових співробітників, щоб заощадити час і сили.

Чат-боти корисні у багатьох відношеннях, від обслуговування клієнтів до маркетингу і підвищення продуктивності праці співробітників.

У міру того, як чат-боти поліпшуються разом з штучним інтелектом, може стати очевидним більше застосувань. На даний момент у компаній є багато способів отримати вигоду з цієї технології.

3.3. Розробка чат-бота для юридичної компанії

Є два способи створити чат-бота: використання команди програмістів або безкоштовних онлайн-сервісів, які не потребують навичок програмування.

Розробка програмістами чатів-ботів може зажадати значних фінансових витрат та тривалої роботи, тому цей варіант більш орієнтований на середній та великий бізнес. Вартість, залежно від

складності проекту, може становити від тисячі до сотень тисяч доларів, а робота займе до півроку.

Тому доцільно звернутися до професійних розробників програмного забезпечення для створення складних чатів-ботів та програм із штучним інтелектом.

Онлайн-конструктори дозволяють безкоштовно створювати чат-ботів навіть без навичок програмування. Все, що потрібно - це продумати можливі сценарії запитань та відповідей. Або інтерактивно надавати найбільш запитувану інформацію від клієнтів.

Головні правила створення ботів:

– Перш ніж створювати ідеального чат-бота, потрібно чітко визначити цілі, які він буде виконувати - як для компанії, так і для користувачів. Яку б причину для створення бота ви не вибрали, чітко позначте її, щоб ні на що не відволікатися при побудові діалогового сценарію.

– Його користувачі не будуть використовувати чат-бота, якщо вони не знають, що він існує і як може їм допомогти. Важливо, щоб чат-бот сам показав їм, як можна почати з ним діалог, наприклад, через вітальне повідомлення, яке представить чат-бота і пояснить, як він працює.

– Потрібно, щоб чат-бот міг ставити та відповідати на певні типи питань, наприклад:

- a) альтернативні питання з можливістю вибору,
- b) хто, що, де, коли, чому,
- c) так / ні.

– Уникайте риторичних запитань — користувачі можуть на них відповідати, ніж введуть чат-бота в оману, і він не зможе виконати своє завдання.

– Простий спосіб не дати діалогу відхилитися від теми — це вбудувати в сценарій бота, що уточнює питання з серії «вам потрібно це,

правильно?». Якщо чат-бот не може відповісти на запит користувача, він повинен повідомити про це і надати інформацію, як зв'язатися зі співробітником компанії.

– Навіть якщо здається, що чат-бот з безліччю функцій — це саме те, що потрібно користувачам, в реальності все може бути навпаки — взаємодія з ботом тільки заплутає користувачів і їх завдання вирішені не будуть. Краще поступово додавати функціонал, не забуваючи заздалегідь розповідати про нього користувачам. А коли користувачі вже більш впевнено спілкуються з ботом, викочувати нові можливості.

Другим етапом є визначення платформи. Чат-боти використовують в соціальних мережах і месенджерах, при цьому у кожного майданчика є свої особливості:

– Telegram. Один з перших майданчиків, який надав можливість створювати ботів. Їх можна запрограмувати на виконання практично будь-якої задачі: посилення коментарів і повідомлень, переклад текстів, гру з користувачем, пошук співрозмовника і т.п. На офіційному сайті доступна інформація для розробників і окремий «Довідник по Bot API».

– Facebook Messenger. Одна з найпопулярніших платформ для чат-ботів в світі, налічує понад сто тисяч активних ботів і понад мільярд користувачів. Має великий набір функцій: шаблони списків товарів, розширення, чеки, шаблони реєстрації на рейс, аутентифікацію, прийняття платежів і т.п.

– Viber. Публічні акаунти для бізнесу з'явилися ще в 2016 році, можна налаштувати спілкування з передплатниками акаунта через бот або CRM.

– Ще одна платформа для використання чат-ботів - CRM. Наприклад, в «Бітрікс24» є кілька десятків ботів з різними можливостями: особисті помічники, довідкові системи, пошукові боти, для спеціальних завдань або сервісів. Для роботи з клієнтами

використовуються чат-боти «Відкритих ліній», вони допомагають менеджерам при першому контакті з потенційним клієнтом і в процесі діалогу. Знайти і встановити відповідного чат-бота можна в «Магазині додатків».

Третій етап - створення переліку можливостей бота. Даний етап цілком залежить від того, які цілі ви поставили перед чат-ботом на першому кроці. На основі цілей необхідно прописати алгоритм взаємодії бота з користувачем, розробити меню, шаблони відповідей.

Заключним кроком вважається підбір належного вигляду чат-бота. В цілому їх всього два. Це «обмежені», котрі відповідають на типові питання та діють строго в рамках заданого алгоритму.

Та другий тип – той, що сам розвивається. Такі чат-боти працюють на основі машинного навчання, що дає можливість їх при діалозі з людиною покращуватися, фіксувати слова, формулювання природного стилю, розуміти контекст розмови.

Залежно від обраної мети підійдуть різні сервіси. При маленьких обсягах вони всі безкоштовні. Чим більше відправляти повідомлень або чим буде більше активних користувачів, доведеться платити. Чи не забагато. Але є сервіси, які повністю безкоштовні.

Найпопулярніші сервіси, які допоможуть в питанні "Як зробити бота?".

- *Bot kits*. Сервіс працює на простих блок-схемами і дозволяє задати боту необмежену кількість комбінацій поведінки. Налаштування дозволяють формувати відповіді не у вигляді текстових шаблонів, а також використовувати відео / аудіо / фото для комунікації з клієнтом. А якщо ж бот не може відповісти, клієнта автоматично переведуть на менеджера. До того ж, сервіс збирає всю необхідну статистику по роботі з клієнтами і дозволяє коригувати функціонал в будь-який момент. Підтримує платформи:

Вконтакте, Однокласники, Facebook, Telegram, Viber, Skype. Можна підключити і сайт компанії.

- *Manybot*. Бот розроблений спеціально під Telegram. Створюється там же на майданчику месенджера, за допомогою іншого бота. Дозволяє без обмежень відправляти передплатникам повідомлення в будь-якому форматі, будь-то текст, відео, картинка або файл. Також за допомогою бота легко зверстати багаторівневе інтерактивне меню. Якщо у компанії є канал на YouTube, Twitter або RSS, то можна налаштувати автоматичний перепост в Telegram-канал. Підтримує платформи: Telegram.
- *BorisBot*. Допомагає створювати корисних ботів в месенджерах, браузері, email, SMS. Збирається один бот - працює в різних месенджерах, браузері і віджеті. Зручний візуальний конструктор з шаблонами. Крім звичайних рішень, є можливість: стимулювати відгуки та рекомендації з задоволених клієнтів, розпізнавати дії користувачів і надсилати контекстні розсилки, створювати Бото-Лендінзи і віджети, розпізнавати мову, інтегруватися з іншими системами і багато іншого. З його допомогою можна створити ботів від ботів для лідогенерації закінчуючи ботом для освітніх процесів.
- *Flow XO*. Підтримувані платформи: Facebook, Telegram, Slack, Twilio SMS. Інструменти для створення повідомлень: базові + можливість приймати оплату і відправляти підтвердження оплати в чат. Дані від користувача: бот може запитувати у користувача різні дані, наприклад, дату бронювання, кількість людей, телефон, email. Дані зберігаються в базі - їх можна використовувати для подальшої роботи з клієнтами. Є шаблони для сервісів бронювання квитків, ресторанів, реєстрації, зв'язку з менеджером, FAQ і інших задач.

– *Botmother*. Підтримувані платформи: Facebook Messenger, Telegram, Viber, «ВКонтакте», «Однокласники». Розробники називають конструктор «Wordpress, тільки для ботів». Щоб створити бота, потрібно з'єднати між собою компоненти. Бот працює з медіа та вміє відправляти запити до API сторонніх додатків. Платежі в месенджерах бот приймає через PayOnline.

Хоч зараз і існує маса зручних сервісів з інтуїтивно зрозумілим інтерфейсом, все одно для новачку в digital-маркетингу все це буде не просто. Функціонал сервісів постійно вдосконалюється і дозволяє створювати більш цікаві рішення. І вони включають в себе: випадкові відповіді на питання, реанімацію клієнта після довгого очікування відповіді або відправку смішних гифок і картинок з постами.

В ході дипломної роботи було розроблено чат-бот для юридичної компанії «ПРАВО НА ЗАХИСТ» За платформу розташування бота ми обрали месенджер Telegram, оскільки він має аудиторію користувачів, що постійно зростає серед країн Східної Європи. Бот був створений за допомогою сервісу BorisBot.

Головною ідеєю чат-бота є надання можливості клієнту вибрати область права, в якій йому необхідна консультація, отримати безкоштовну консультацію від бота і надати свої дані, якщо він хоче знайти юриста.

Тобто бот втримує увагу саме на галузях права, якими займаються спеціалісти «ПРАВО НА ЗАХИСТ». Він дає коротку інформацію по обраним категоріям питань та знаходить потрібного юриста.

Для початку роботи треба зареєструвати ім'я чат-бота в месенджері так, щоб клієнти могли знайти його за допомогою пошуку або через пряме посилання.

Зареєструвати ім'я треба за допомогою BotFather (рис 3.1). Це бот, який керує всіма ботами в Telegram. Його можна використовувати для

створення нових бот-акаунтів або керувати існуючими. Він допомагає на кожному етапі, тому помилитися практично неможливо.

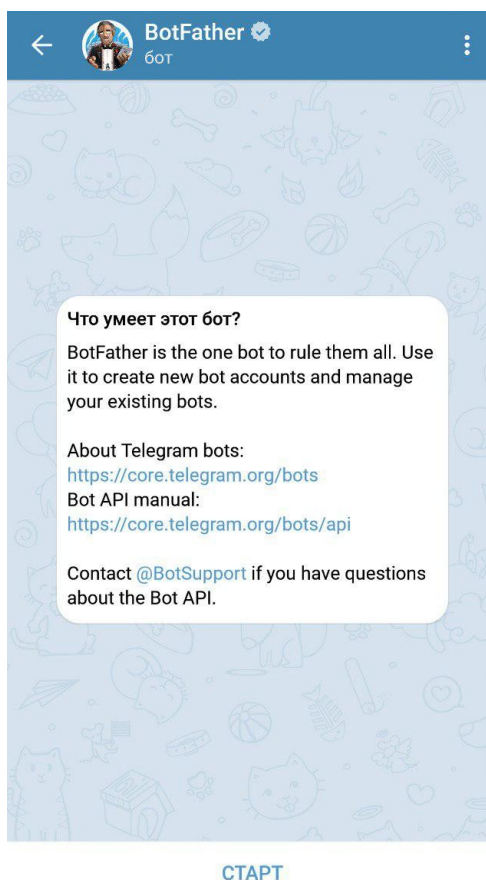


Рис.3.1 Початкова сторінка BotFather

Для створення нового віртуального співрозмовника використовується команда `/newbot` – створення нового бота (рис. 3.2).

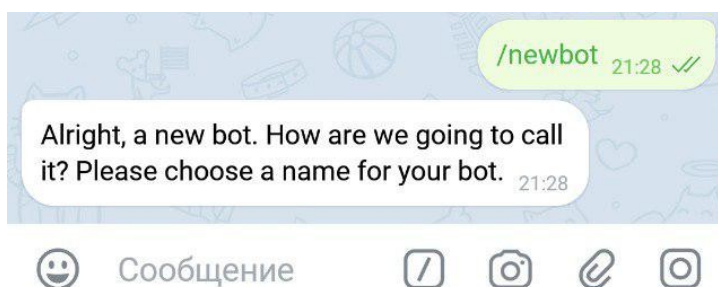


Рис.3.2 Запит ім'я бота

BotFather запросить ім'я та ім'я користувача, а потім згенерує токен авторизації для нового бота (рис. 3.3).

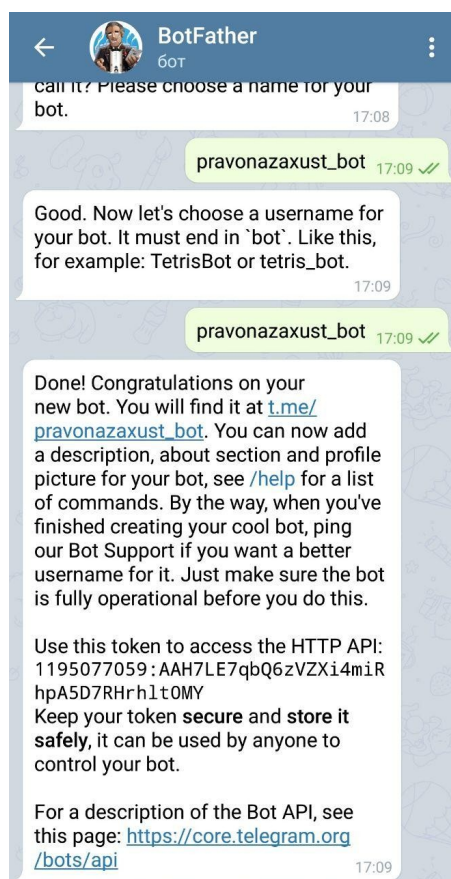


Рис. 3.3 Генерація точену авторизації для нового боту

Ім'я користувача відображається в контактній інформації. Це коротке ім'я, котре буде використовуватися в посиланнях. Імена користувачів мають довжину від 5 до 32 символів, можуть мати лише латинські символи, цифри та нижнє підкреслення. Ім'я бота повинне закінчуватись на «бот», наприклад "pravonazaxust_bot" або "pravonazaxustbot".

Команди вводяться без слеша, в форматі «command1 - опис команди».

Ось приклади написання основних команд і їх розшифровка:

- /Newbot - зареєструвати нового бота
- /Mybots - редагувати своїх ботів [бета]

Редагування:

- /SetName - змінити ім'я бота;
- /Setdescription - змінити опис бота;

- /Setabouttext - змінити інформацію про ботів;
- /Setuserpic - змінити фотографію профілю бота;
- /Setcommands - змінити список команд;
- /Deletebot - видалити бота.

Налаштування бота:

- /Token - генерувати токен авторизації;
- /Revoke - відкликати токен доступу до боту;
- /Setinline - включити вбудований режим (дозволяє звертатися безпосередньо до боту з будь-якого каналу, групи або чату, написавши його ім'я в поле відправки повідомлень);
 - /Setinlinegeo - перемикає запити про розташування при використанні бота у вбудованому режимі;
 - /Setinlinefeedback - змінити налаштування зворотного зв'язку (збір статистики найбільш часто відправляються боту команд);
 - /Setjoiningroups - визначає можливість додавання вашого бота в групи;
 - /Setprivacy - переключити режим конфіденційності в групах.

Наступним кроком переходимо до сервісу BorisBot (рис. 3.4).

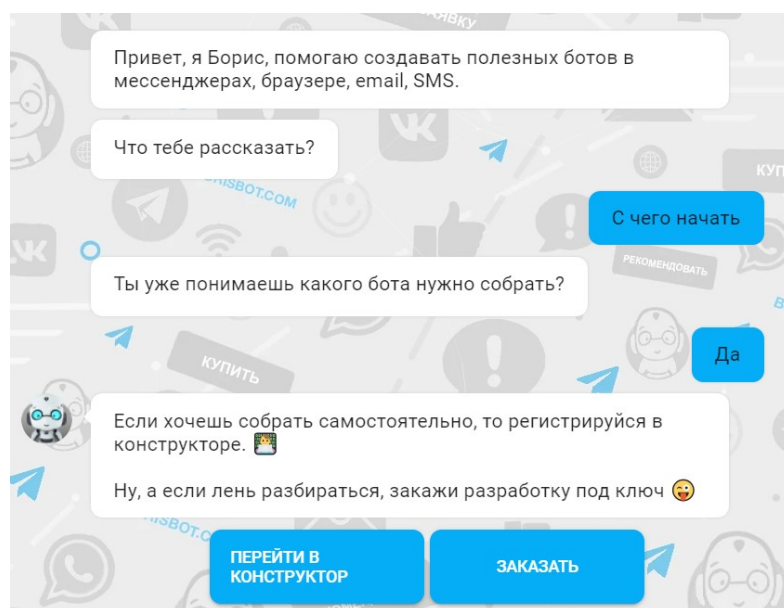


Рис.3.4 Початок роботи BorisBot

Починаємо роботу чат-бота. Переходимо в конструктор, проходимо авторизацію і натискаємо додати проект. Після цього в нашому вікні, як це видно з рисунку 3.5, висвітлюються назва нашого проекту і кнопка "додати скрипт".

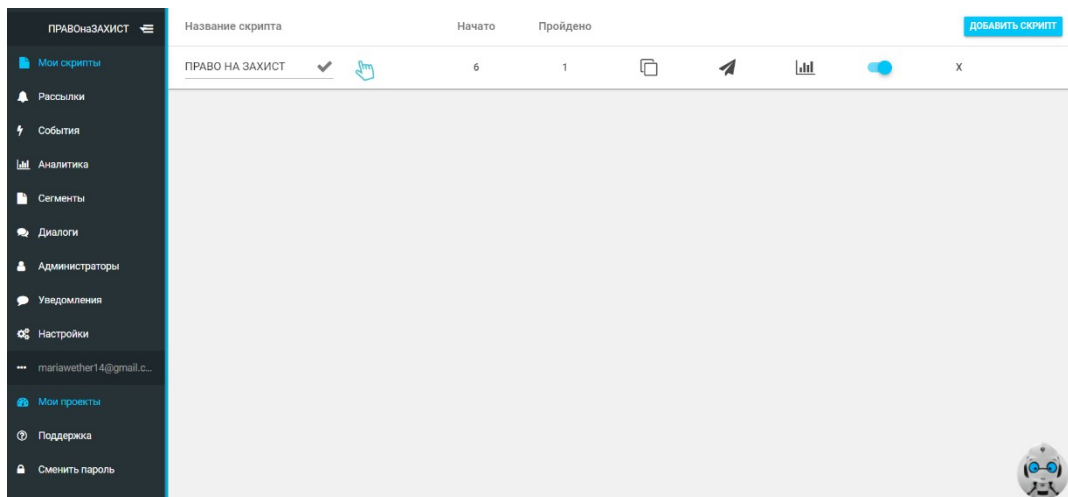


Рис.3.5 Меню BorisBot

Додаємо скрипт, переходимо до нього і нам відкривається вікно конструктора. Як бачимо на рисунку 3.6, є вибір шаблонів для створення бота, побудова блоків (заміна блоків), додавання фото і відео, геолокації).

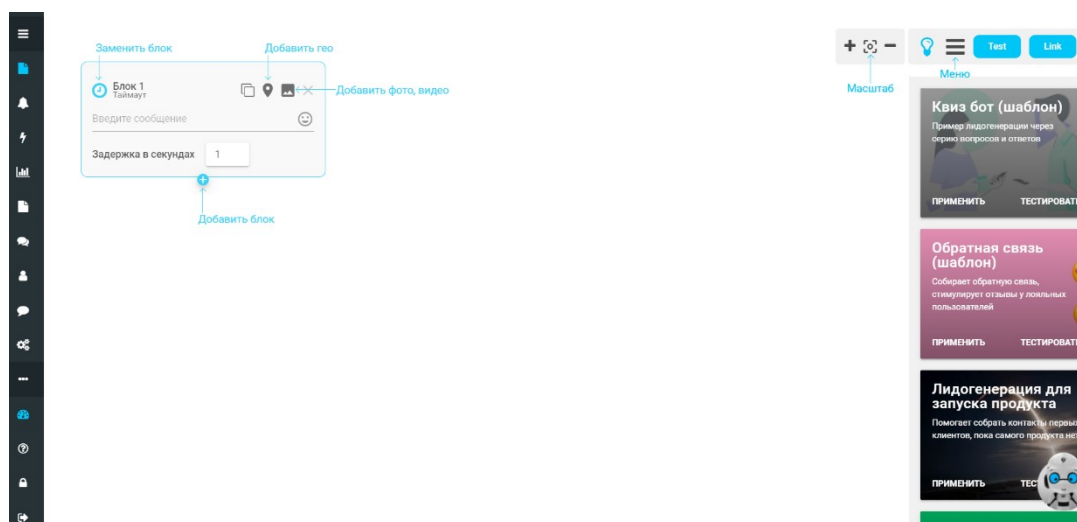


Рис.3.6 Конструктор

Є великий вибір типів блоку (рис. 3.7).

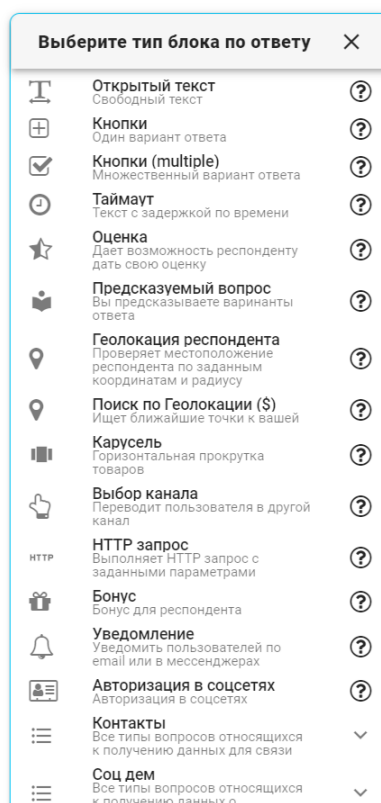


Рис.3.7 Типи блоків

Далі переходимо до створення бота, для початку потрібно визначитись з алгоритмом його роботи (додаток А). Для розробки пунктів меню потрібно присвоїти команди, які бот буде видавати при запитах клієнта. Збираємо блоки в єдине ціле і отримуємо готового для роботи чат-бота.

Отже, так виглядає початкова сторінка чат-бота, який було розроблено в ході дипломної роботи (рисунок 3.8). Для того щоб розпочати роботу бота треба натиснути клавішу «Старт».



Рис.3.8 Старт роботи бота

Бот надсилає перше повідомлення в якому зазначений опис компанії та його призначення (рис. 3.9). З'являється головне меню, що складається з двох кнопок – сфери права якими займається компанія:

- Адміністративне право.
- Цивільне право.

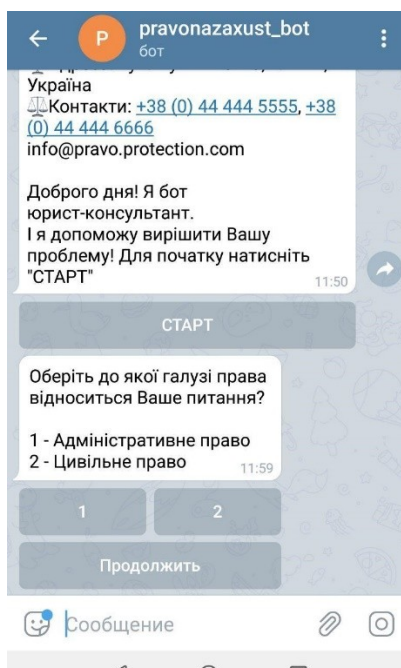


Рис.3.9 Головне меню бота

Якщо обрати першу категорію меню, то бот надсилає повідомлення «Оберіть із списку, яка проблема Вас цікавить:» та список з переліку питань, що може запропонувати юридична компанія (рисунок 3.10):

- Штраф
- Позбавлення водійських прав
- Позбавлення батьківських прав
- Дрібне хуліганство

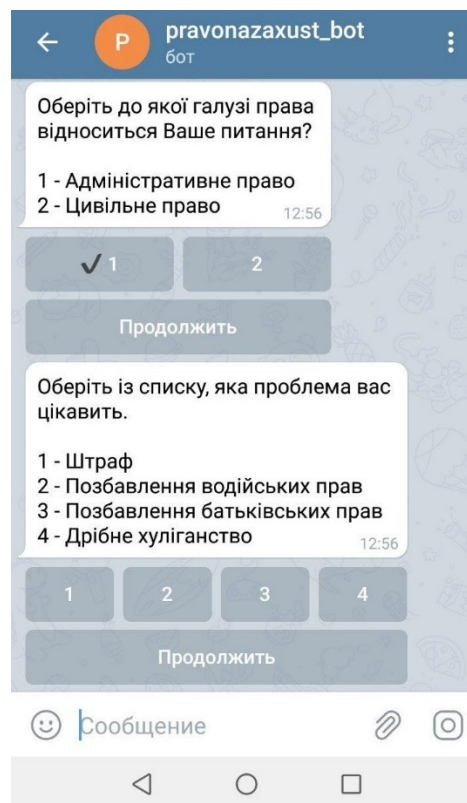


Рис.3.10 Перше підменю

Наприклад, обираємо «Дрібне хуліганство». Бот надсилає коротку інформацію за обраною категорією (рис. 3.11).



Рис.3.11 Приклад відповіді за обраною категорією
Далі потрібно обрати варіанти консультації. Наприклад, обираємо
«Дистанційно від 200,0 грн» (рис. 3.12).

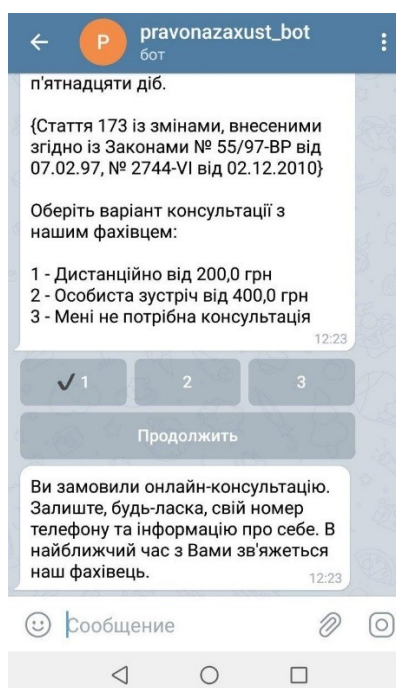


Рис.3.12 Приклад відповіді за обраною категорією консультації

Якщо обрати другу категорію меню, то бот надсилає повідомлення «Оберіть із списку, яка проблема Вас цікавить:» та список з переліку питань, що може запропонувати юридична компанія (рисунок 3.13):

- Найм (оренда) житла
- Страхування
- Кредит. Позика
- Питання спадщини

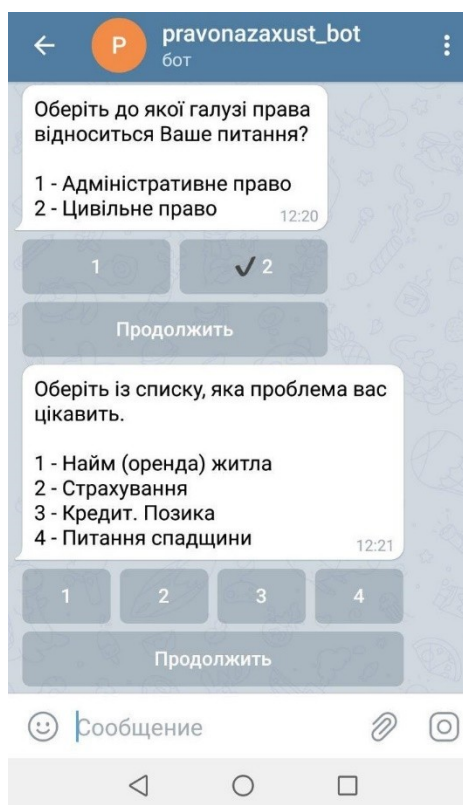


Рис.3.13 Друге підменю

Наступні етапи аналогічні.

Отже чат-бот, розроблений в ході дипломної роботи, це можливість оперативно і зручно отримати консультацію в короткому обсязі безкоштовно. Користувачам зі свого боку, не треба завантажувати додаток з цією метою або відкривати веб-сайт в браузері, який перевантажений відомостями, що не відповідає цілям клієнта. Бот стрімко відповідає на питання, які задає користувач. Це дозволяє клієнтові не витратити час на аналіз і збір даних, про проблеми юридичного характеру.

Для зручності підключення до боту ми рекомендуємо використовувати прямі посилання. Посилання може використовуватися для просування чат-бота, наприклад, яке можна розмістити на інтернет-ресурсі, на сайтах соцмереж, на сторінках бренду або написаний QR-код в прикасовій зоні, за допомогою якого клієнти потраплять прямо на сторінку діалогу або до дадуть бота до себе в месенджер.

ВИСНОВКИ

В юриспруденції існує низка шаблонних одноманітних послуг, які потребують автоматизації. Використання штучного інтелекту істотно спрощує пошук документів, звільняє юристів від рутинних операцій, сприяє виявленню в нормах права протиріч, надмірності або нелогічності, обумовлюється розвиток нових комунікаційних платформ для спілкування клієнтів і юристів та впровадження смарт-контрактів і смарт-законодавства.

Перспективні інформаційні технології забезпечують принципово новий рівень узагальнення, передачі, трансформації, що акумулюється або витягується з різних форм інформаційних ресурсів, створюваних і використовуваних в процесі життєдіяльності суспільства.

Метою моєї дипломної роботи було розгляд і порівняння інформаційних систем та створення веб-ресурсів, націлених на забезпечення ефективності діяльності юридичних компаній.

Було створено вебсайт, в якому розміщена інформація про юридичну компанію «Право на захист». За допомогою сайту клієнти мають більше часу та можливостей для ознайомлення з компанією та послугами які вона надає. В ході проведення роботи були вирішені поставлені в роботі завдання. Оцінюючи виконану роботу, можна зробити наступні висновки:

- сайт надає користувачам найбільш потрібну йому інформацію, а саме можливість ознайомитися зі списком послуг в юридичній сфері;
- дизайн сайту відповідає передбачуваним перевагам цільової групи, часу і цілям перебування потенційних клієнтів на сайті;
- реалізована навігація за допомогою меню по сторінках сайту.
- реалізовані відгуки та заявки;

Вивчивши прогресивний стан застосування чат-ботів в месенджерах, ми прийшли до висновку, що чат-боти представлені універсальними засобами, спроможними до вирішення різносторонніх завдань - від спілкування до ігор, від надання юридичної консультації до замовлення товарів і послуг за допомогою спеціалізованих прикладних рішень, від визначення до вирішення складних консалтингових завдань у службах підтримки клієнтоорієнтованих інформаційних систем. Незалежно від програмної платформи, чат-бот - це прикладна програма, яка, отримуючи інформацію від користувача, формує коректні, логічно обґрунтовані відповіді. Правові наслідки таких відповідей відрізняють прості боти для розваг від серйозних сервісів.

Нами було розроблено бота-консультант для роботи в платформі телеграм, який консультує клієнтів (надає коротку інформацію) по адміністративному та цивільному праву, якими займається юридична компанія. Чат-бот працює без помилок (не порушена логіка), виконує чітко визначені завдання, він працює 24/7 і може обслуговувати необмежену кількість користувачів, надає правильні відповіді / варіанти вирішення проблем і допомагає юристам заощадити час і гроші.

Оцінюючи виконану роботу, можна зробити наступний висновок:

– чат-бот є одним з найбільш перспективних інформаційно-комунікаційних інструментів для підвищення ефективності діяльності юридичних компаній. У користувачів немає необхідності дзвонити в службу підтримки для вирішення питань, більшість з яких є однотипними. У випадках, коли клієнту потрібна персоналізована допомога з юридичних питань, чат-бот може переключити його на потрібного спеціаліста. Один з найефективніших способів комунікацій з користувачами на мобільних пристроях та можливість підвищити ефективність власних співробітників за рахунок впровадження чат-ботів у внутрішні процеси компанії. Такий підхід не тільки прискорює процес взаємодії з клієнтом, але і підвищує ефективність бізнесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. 5 лучших сервисів для створення чат-ботів. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://adwit.ru/blogchat-bot/>
2. BorisBot. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://borisbot.com/>
3. Conect-XERA. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://www.capterra.com/p/119795/iCONNECT-XERA/>
4. Dropbox Paper. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://en.wikipedia.org/wiki/Dropbox_Paper
5. Grammarly.png. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.grammarly.com/?q=brand&utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=brand_fl&utm_content=76996511046&utm_term=%2Bgrammarly&matchtype=b&placement=&network=g&gclid=CjwKCAjwkPX0BRBKEiwA7THxiCc9oaUEWKLfSbVda3K-6M77VVOhdYNfPmC664FleK5R-iyMgLJE0xoCLREQAvD_BwE
6. Microsoft Outlook. . [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://products.office.com/uk-ua/outlook/email-and-calendar-software-microsoft-outlook>
7. Sharepoint. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://products.office.com/uk-ua/sharepoint/collaboration>
8. VERDICTUM. [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://verdictum.ligazakon.net/analysis?_ga=2.154376826.315549767.1576327594-732801961.1576327594
9. Андерсон К. Менеджмент, ориентированный на потребителя: CRM-технологии как основа новых отношений с клиентом, пер. с англ. Керр К.; Успенский А. - М.: Гранд, 2003. - 288 с.

10. Береза А. М. Основи створення інформаційних систем: Навч. посібник. — К.: КНЕУ, 2001.
11. Божко В.П., Власов Д.В., Гаспаріан М.С. Інформаційні технології в економіці та управлінні. - М.: ЕАОІ, 2008. - 120 с.
12. Боти – інструмент досягнення більших результатів з меншими витратами. [Електронний ресурс] - Режим доступа: <https://www.rbc.ua/ukr/news/boty-instrument-dostizheniya-bolshih-rezultatov-1489655779.html>
13. Вертоградов В. Як оцінити ефективність впровадження CRM-систем. Інший погляд / Комерційний директор - 2006, №2 Горнаков, С.Г. Осваиваем популярные системы управления сайтом [Текст] / С.Г. Горнаков. - М.: Наука, 2012. - 30 с.
14. Денісова О.О. Інформаційні системи і технології в юридичній діяльності: Навч. посіб. – К.: КНЕУ, 2004.
15. Загальне поняття про інформаційні технології в юридичній діяльності. [Електронний ресурс] - Режим доступа: http://eor.dgu.ru/lectures_f/%D0%98%D0%A2%20%D0%B2%20%D0%AE%D0%94%20%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81%20%D0%BB%D0%B5%D0%BA%D1%86%D0%B8%D0%B9/%D0%9B%D0%B5%D0%BA%D1%86%D0%B8%D1%8F%201.htm
16. Информационные системы и технологии в юридической деятельности / ДЕНИСОВА А.А. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://lybs.ru/index-6.htm>
17. Інформаційні системи і технології управління. Підручник для студентів вищих навчальних закладів, - 3-тє вид. під ред. Титоренко Г.А. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011 року. О.В. Співаковський, М.І. Шерман, В.М. Стратонов, В.В. Лапінський Інформаційні технології в юридичній діяльності: базовий курс: [навчальний посібник]. – Херсон: ХДУ, 2012. – 220 с.

18. Інформаційні технології в юридичній діяльності. [Електронний ресурс] - Режим доступу: https://studme.org/34511/informatika/vvedenie_informatsionnye_tehnologii_yuridicheskoy_deyatelnosti
19. Інформаційні технології в юридичній діяльності. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://bizescort.ru/about/news/informacionnye-tehnologii-v-uridicheskoy-deyatelnosti/>
20. ПС Ліга:Закон. [Електронний ресурс] - Режим доступу: https://ips.ligazakon.net/?_ga=2.154376826.315549767.1576327594-732801961.1576327594
21. Как создать и использовать чат-бота с выгодой для вашего бизнеса. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://geniusmarketing.me/lab/kak-sozdat-i-ispolzovat-chat-bot-s-polzozj-dlya-vashego-biznesa/>
22. Конспект лекцій з курсу “Системи прийняття рішень” для студентів напряму підготовки 6.030502 “Економічна кібернетика”, спеціальності 051 “Економіка” / С. В. Гринчуцька – Тернопіль, ТНТУ імені І. Пулюя, 2017, 130с..
23. Конструктор сайтів wix [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://uk.wix.com/>
24. Конструктор сайтів Бітрікс24 [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://www.bitrix24.ua/>
25. Конструкторів сайтів uKit. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://ukit.com/ru>
26. Ліга:Закон. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://uz.ligazakon.net/>
27. Онлайн підпис. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://smallpdf.com/ru/sign-pdf>

28. Особливості створення та просування сайту для юристів і адвокатів. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://web112.biz/news/12483-osobennosti-sozdaniya-i-prodvijeniya-sayta-dlya-uristov-i-advokatov/>
29. Позов до суду. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <https://pozovdosudu.com.ua/>
30. Правова інформаційно-пошукова система «Нормативні акти України». [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua/>
31. Правова інформація. Навчальний посібник За загальною редакцією професора В.Г. Іванова Харків «Право» 2010.
32. Прийняття рішень і СППР. [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://lib.chdu.edu.ua/pdf/posibnuku/313/3.pdf>
33. Самчинська Я.Б., Шерман М.І. Інформаційні технології: практичний курс. Навчальний посібник; рекомендовано Вченою радою Херсонського державного університету (протокол №9 від 26.02.2018р.) Херсон, 2018. Режим доступу: <https://drive.google.com/open?id=14oTatMdu4hNBSJgmHowVVm9BBSVLQ8NV>
34. Samchynska Y. Organizational and Methodological Support for Evaluation of Companies' IT Processes. Інформаційні технології в освіті: зб. наук. праць. Випуск 1 (38). – Херсон: ХДУ, 2019. - С. 51-59.
35. Сікелінда М.О. Інформаційно-комунікаційні інструменти в діяльності юридичних установ. Керівник Самчинська Я.Б. Матеріали II туру Всеукраїнського конкурсу студентських наукових робіт у 2019/20 н.р. / [за ред. проф. В.М. Вовка]. – Львів: Видавничий центр ЛНУ імені Івана Франка, 2020. – с. 96-99
36. Співаковський О.В., Самчинська Я.Б., Алфьоров Є.А., Алфьорова Л.М. Управління інформаційними технологіями як стратегічним

- активом: [навч.-метод. посіб.] /за ред. проф. О.В. Співаковського. – Херсон: Айлант, 2014. – 396 с.
37. CRM для юриста [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://perfectum.ua/ua/industry-solutions/law-firm>
- 38.ТОП найкращих конструкторів сайтів. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://www.internet-technologies.ru/review-of-website-builder.html>
- 39.Цуневская, О.Я. Автоматизация программ лояльности на основе CRM-технологий/Цуневская О.Я.//Маркетинг и маркетинговые исследования. -2008.
- 40.Чат-бот для бизнеса. [Электронный ресурс] - Режим доступа: <https://envybox.io/blog/chat-bot-dlja-biznesa/>
- 41.Шерман М.І. Інформаційна діяльність та роль керівника в програмнотехнічному забезпеченні аналітичної роботи підрозділу ОВС / Підготовка спеціалістів-юристів для ОВС: здобутки, проблеми та перспективи: Зб. наук. праць. – Херсон: ХЮІ ХНУВС, 2007. – С . 63-67.
- 42.Шерман, М.І. & Самчинська, Я.Б. (2019). Інформаційно-довідкова система рідкісних та зникаючих видів тварин як засіб формування цифрової компетентності майбутніх екологів. Інформаційні технології та засоби навчання. 4 (72), 121-135. DOI: <https://doi.org/10.33407/itlt.v72i4.2479>
- 43.Sherman, M., Samchynska, Y., & Kuzhelyuk, N. (2019). Web resource for studying the ARDUINO platform for software engineers in higher education of Ukraine. Електронне наукове фахове видання “Відкрите освітнє е-середовище сучасного університету”, (7), 69-77. DOI: <https://doi.org/10.28925/2414-0325.2019.7.7>
- 44.Юрист&Закон [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://uz.ligazakon.net/?_ga=2.155334265.315549767.1576327594-732801961.1576327594#/journals/list

ДОДАТОК Б

КОДЕКС АКАДЕМІЧНОЇ ДОБРОЧЕСНОСТІ
ЗДОБУВАЧА ВИЩОЇ ОСВІТИ ХЕРСОНЬСЬКОГО
ДЕРЖАВНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

Я, Скеліда Марія Вікторівна,
учасник(ця) освітнього процесу Херсонського державного університету, УСВІДОМЛЮЮ, що академічна
добročесність – це фундаментальна етична цінність усієї академічної спільноти світу.

ЗАЯВЛЯЮ, що у своїй освітній і науковій діяльності **ЗОБОВ'ЯЗУЮСЯ:**

- дотримуватися:
 - вимог законодавства України та внутрішніх нормативних документів університету, зокрема Статуту Університету;
 - принципів та правил академічної доброчесності;
 - нульової толерантності до академічного плагіату;
 - моральних норм та правил етичної поведінки;
 - толерантного ставлення до інших;
 - дотримуватися високого рівня культури спілкування;
- надавати згоду на:
 - безпосередню перевірку курсових, кваліфікаційних робіт тощо на ознаки наявності академічного плагіату за допомогою спеціалізованих програмних продуктів;
 - оброблення, збереження й розміщення кваліфікаційних робіт у відкритому доступі в інституційному репозитарії;
 - використання робіт для перевірки на ознаки наявності академічного плагіату в інших роботах виключно з метою виявлення можливих ознак академічного плагіату;
- самостійно виконувати навчальні завдання, завдання поточного й підсумкового контролю результатів навчання;
 - надавати достовірну інформацію щодо результатів власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використаних методик досліджень та джерел інформації;
 - не використовувати результати досліджень інших авторів без використання покликань на їхню роботу;
 - своєю діяльністю сприяти збереженню та примноженню традицій університету, формуванню його позитивного іміджу;
 - не чинити правопорушень і не сприяти їхньому скоєнню іншими особами;
 - підтримувати атмосферу довіри, взаємної відповідальності та співпраці в освітньому середовищі;
 - поважати честь, гідність та особисту недоторканність особи, незважаючи на її стать, вік, матеріальний стан, соціальне становище, расову належність, релігійні й політичні переконання;
 - не дискримінувати людей на підставі академічного статусу, а також за національною, расовою, статевою чи іншою належністю;
 - відповідально ставитися до своїх обов'язків, вчасно та сумлінно виконувати необхідні навчальні та науково-дослідницькі завдання;
 - запобігати виникненню у своїй діяльності конфлікту інтересів, зокрема не використовувати службових і родинних зв'язків з метою отримання нечесної переваги в навчальній, науковій і трудовій діяльності;
 - не брати участі в будь-якій діяльності, пов'язаній із обманом, нечесністю, списуванням, фабрикацією;
 - не підроблювати документи;
 - не поширювати неправдиву та компрометуючу інформацію про інших здобувачів вищої освіти, викладачів і співробітників;
 - не отримувати і не пропонувати винагород за несправедливе отримання будь-яких переваг або здійснення впливу на зміну отриманої академічної оцінки;
 - не залякувати й не проявляти агресії та насильства проти інших, сексуальні домагання;
 - не завдавати шкоди матеріальним цінностям, матеріально-технічній базі університету та особистій власності інших студентів та/або працівників;
 - не використовувати без дозволу ректорату (деканату) символики університету в заходах, не пов'язаних з діяльністю університету;
 - не здійснювати і не заохочувати будь-яких спроб, спрямованих на те, щоб за допомогою нечесних і негідних методів досягати власних корисних цілей;
 - не завдавати загрози власному здоров'ю або безпеці іншим студентам та/або працівникам.

УСВІДОМЛЮЮ, що відповідно до чинного законодавства у разі недотримання Кодексу академічної доброчесності буду нести академічну та/або інші види відповідальності й до мене можуть бути застосовані заходи дисциплінарного характеру за порушення принципів академічної доброчесності.

20.04.2020
(дата)

(підпис)

Марія Скеліда
(ім'я, прізвище)