

Implementace LLM jako chatbot pro e-shop

Ing. Lukáš Richter, vedoucí: prof. Ing. Roman Šenkeřík, Ph.D.

Motivace

Ve světě elektronického obchodování, kde konkurence neustále roste, je klíčové zlepšovat zákaznickou zkušenost a zefektivnit služby. Implementace chatbotů s využitím pokročilých velkých jazykových modelů (LLM) je moderním řešením, které dokáže zrychlit a zjednodušit komunikaci se zákazníky. Tato diplomová práce se zaměřuje na návrh a vývoj funkčního chatbota pro e-shop, který je schopen plynulé a kontextově bohaté interakce s uživateli, čímž přispívá ke zlepšení zákaznického servisu a automatizaci procesů.

Výsledky a přínosy

Chatbot byl úspěšně implementován a testován. Výsledky ukázaly, že použití LLM výrazně zvyšuje přesnost a kvalitu konverzace oproti tradičním chatbotům založeným na pravidlech. Významným přínosem je schopnost zpracovávat složité dotazy zákazníků a poskytnout jim přizpůsobené odpovědi v reálném čase. Tento chatbot lze využít v různých sektorech elektronického obchodování, což přispívá k lepšímu zákaznickému zážitku a efektivnímu řízení podnikových procesů.

Dobrý den, jak Vám mohu pomoci?

Jak se jmenuje Vaše společnost?

Naše společnost se jmenuje Alensa.cz.

Kde máte sídlo?

Sídlo společnosti Alensa.cz je na adrese: Jarošovská 1278/II 377 01 Jindřichův Hradec

Kde máte hlavní sklad?

Hlavní sklad Alensa.cz se nachází na adrese: Alensa.cz (96656297) Jarošovská 1278/II 377 01 Jindřichův Hradec Tato adresa slouží pro reklamace a vrácení zboží.

Máte pobočku v Praze?

Ano, máme pobočku v Praze. Adresa je Lazarská 13/8, Praha 2. Telefonní číslo pro optiku v Praze je +420246034615.

Zde napište dotaz...

Odeslat

Obsah práce

Diplomová práce se zabývá implementací chatbotu založeného na LLM s využitím knihovny LangChain pro jazyk Python. Hlavním cílem bylo vytvoření systému, který nejen poskytuje kvalitní odpovědi na dotazy zákazníků, ale který je schopen adaptivně využívat externí znalostní báze k vylepšení kvality a relevance odpovědí.

Použité metody a technologie:

- LangChain: Flexibilní integrace jazykových modelů.
- Python: Programovací jazyk pro vývoj chatbota.
- RAG (Retrieval Augmented Generation): Kombinace generování odpovědí a vyhledávání relevantních informací.

V práci jsou rovněž podrobně testovány různé LLM modely, například ChatGPT a Llama, a diskutována jejich efektivita při odpovídání na dotazy v kontextu elektronického obchodování.