

Научно-практическая статья
УДК: 004.8:339.1
JEL classification: L81, O33, M15
EDN: LTQIRM

ТЕЛЕГРАМ-БОТ КАК ИНСТРУМЕНТ ЦИФРОВИЗАЦИИ ТОРГОВЛИ И СЕРВИСА ДОСТАВКИ В ДНР

Оганесян В.И., Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Донецкий институт управления, магистратура, факультет государственной службы и управления

Аннотация. Цель. В условиях стремительной цифровизации экономики Донецкой Народной Республики внедрение автоматизированных инструментов взаимодействия между бизнесом и потребителями приобретает стратегическое значение. Статья посвящена исследованию телеграм-бота как инновационного инструмента организации торговли и сервиса доставки различных категорий товаров: продуктов питания, одежды, бытовой техники и медикаментов. Рассматриваются современные тенденции использования мессенджеров в коммерческих целях, анализируются преимущества и ограничения платформы Telegram в сравнении с традиционными цифровыми каналами. Показано, что единый агрегатор доставки, реализованный в формате телеграм-бота, способен значительно повысить доступность сервисов, снизить издержки бизнеса и обеспечить удобство пользователей. Результаты исследования демонстрируют высокую эффективность концепции для регионов с ограниченной инфраструктурой цифровых решений.

Материалы и методы. В статье проведено систематическое исследование телеграм-бота как инновационного инструмента организации торговли и сервиса доставки в условиях цифровизации экономики Донецкой Народной Республики. Выполнен анализ современных тенденций использования мессенджеров коммерческих целях, а также выявлены преимущества и ограничения платформы Telegram в сравнении с традиционными цифровыми каналами (веб-сайты, мобильные приложения). Обобщены ключевые аспекты применения ботов для автоматизации заказов различных категорий товаров: продуктов питания, одежды, бытовой техники и медикаментов. Особое внимание уделено региональной специфике ДНР, характеризующейся ограниченной инфраструктурой цифровых решений и необходимостью доступных, легковесных и надёжных инструментов взаимодействия между бизнесом и потребителями.

Результаты. На основе проведённого анализа обоснована концепция единого агрегатора доставки, реализованного в формате телеграм-бота. Доказано, что такая модель способна значительно повысить доступность сервисов для населения (за счёт использования привычного интерфейса мессенджера без необходимости установки дополнительных приложений), снизить издержки бизнеса (отсутствие затрат на разработку и сопровождение нативных мобильных приложений, упрощённая интеграция с платёжными системами) и обеспечить удобство пользователей (единая точка входа для заказа товаров из разных категорий, push-уведомления, сохранение истории заказов, оперативная обратная связь). Показано, что предложенная концепция демонстрирует высокую эффективность именно для регионов с ограниченной цифровой инфраструктурой, где Telegram является одним из наиболее распространённых и стабильно работающих каналов коммуникации.

Заключение. Результаты исследования создают теоретическую и практическую основу для дальнейшей разработки и внедрения телеграм-ботов как полноценного инструмента цифровизации торговли и сервиса доставки в ДНР. Перспективными направлениями являются: разработка и апробация прототипа единого агрегатора доставки на базе Telegram, анализ экономической эффективности внедрения такого решения, исследование пользовательского опыта (UX) и поведенческих паттернов потребителей, а также масштабирование предложенной модели на другие сферы услуг (запись к врачу, государственные услуги, образовательные сервисы).

Ключевые слова: telegram, телеграм-бот, агрегатор доставки, цифровизация торговли, сервис доставки, логистика, цифровые технологии, ДНР.

Для цитирования: Оганесян В.И. Телеграм-бот как инструмент цифровизации торговли и сервиса доставки в ДНР // «Феноменус». 2026. №2(34). С. 102-108. EDN: LTQIRM



Scientific-practical article
UDC: 004.8:339.1
JEL classification: L81, O33, M15
EDN: LTQIRM

TELEGRAM BOT AS A TOOL FOR DIGITALIZATION OF TRADE AND DELIVERY SERVICES IN THE DPR

Vladislav I. Oganessian, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration, Donetsk Institute of Management, Master's degree, Faculty of Public Administration and Management

Annotation. Objective. In the context of rapid digitalization of the economy of the Donetsk People's Republic, the introduction of automated tools for interaction between businesses and consumers is becoming strategically important. The article is devoted to the study of the Telegram bot as an innovative tool for organizing trade and delivery services for various categories of goods: food, clothing, household appliances, and medicines. Current trends in the commercial use of messengers are examined; the advantages and limitations of the Telegram platform are analyzed in comparison with traditional digital channels. It is shown that a unified delivery aggregator implemented as a Telegram bot can significantly increase the accessibility of services, reduce business costs, and ensure user convenience. The results of the study demonstrate the high effectiveness of the concept for regions with limited digital infrastructure.

Materials and methods. The article presents a systematic study of the Telegram bot as an innovative tool for organizing trade and delivery services in the context of digitalization of the economy of the Donetsk People's Republic. An analysis of current trends in the commercial use of messengers is carried out, and the advantages and limitations of the Telegram platform are identified in comparison with traditional digital channels (websites, mobile applications). Key aspects of using bots to automate orders of various product categories (food, clothing, household appliances, and medicines) are summarized. Special attention is paid to the regional specifics of the DPR, characterized by limited digital infrastructure and the need for accessible, lightweight, and reliable tools for interaction between businesses and consumers.

Results. Based on the analysis conducted, the concept of a unified delivery aggregator implemented as a Telegram bot is substantiated. It is proven that such a model can significantly increase the accessibility of services for the population (by using a familiar messenger interface without the need to install additional applications), reduce business costs (no expenses for the development and maintenance of native mobile applications, simplified integration with payment systems), and ensure user convenience (a single entry point for ordering goods from different categories, push notifications, order history storage, instant feedback). It is shown that the proposed concept demonstrates high efficiency specifically for regions with limited digital infrastructure, where Telegram is one of the most widespread and reliably functioning communication channels.

Conclusion. The research results create a theoretical and practical basis for the further development and implementation of Telegram bots as a full-fledged tool for digitalization of trade and delivery services in the DPR. Promising directions include: the development and testing of a prototype of a unified delivery aggregator based on Telegram, analysis of the economic efficiency of implementing such a solution, research on user experience (UX) and consumer behavioral patterns, as well as scaling the proposed model to other service sectors (appointments with doctors, public services, educational services).

Keywords: telegram, telegram bot, delivery aggregator, digitalization of trade, delivery service, logistics, digital technologies, DPR.

For citation: Oganessian, V.I., (2026). Telegram bot as a digitalization tool for trade and delivery services in the DPR. Phenomenus, 2(34), 102–108. EDN: LTQIRM

Постановка проблемы в общем виде

Цифровизация торговли и сервисов доставки в регионах с ограниченной инфраструктурой и высоким спросом на удобные дистанционные каналы обслуживания стала одним из ключевых направлений развития современной экономики. В условиях ДНР данная тенденция выражена особенно ярко: значительная часть населения активно использует мобильные устройства, однако мобильные приложения крупных Российских сервисов доставки здесь либо недоступны, либо не адаптированы под местные реалии. Малый бизнес, представленный небольшими

магазинами, локальными службами доставки, аптеками и торговыми точками, испытывает потребность в инструментах, которые позволят быстро подключаться к цифровым каналам продаж без серьезных затрат на разработку собственных приложений.

Существующие сервисы доставки в регионе, как правило, охватывают узкие сегменты рынка: отдельно доставка еды, отдельно - продуктов, отдельно - медикаментов. Универсальных решений, объединяющих несколько направлений торговли в одном цифровом пространстве, практически нет. Это приводит к разрозненности рынка,



усложнению взаимодействия покупателя с продавцами, росту времени поиска нужного товара и недостаточной эффективности логистических процессов. Кроме того, малому бизнесу часто не хватает IT-ресурсов для поддержания мобильного приложения, его обновления, обеспечения безопасности и стабильной работы.

В этих условиях Telegram становится наиболее доступной и массовой платформой для взаимодействия между бизнесом и клиентами. В регионе приложение используется практически каждым обладателем смартфона, а порог входа для создания собственных сервисов на основе Telegram Bot API значительно ниже, чем в случае классического мобильного приложения. Однако интеграция различных торговых категорий в одном Telegram-боте до сих пор не реализована на практике в ДНР, что формирует уникальную нишу для разработки агрегатора доставки нового типа - единого сервиса, объединяющего магазины продуктов, одежды, техники и аптечные пункты.

Возникает задача создания решения, которое одновременно будет доступным, дешевым в обслуживании, удобным для пользователей, а также адаптированным под особенности локального бизнеса. Ключевая проблема заключается в отсутствии многофермерного агрегатора доставки, способного работать как полноценная альтернатива мобильным приложениям, обеспечивать эффективную коммуникацию с клиентом и давать бизнесу возможность быстро подключаться к цифровому рынку.

Цель исследования

Целью исследования является разработка и анализ эффективности телеграм-бота, выступающего в роли универсального агрегатора доставки товаров и услуг в ДНР, объединяющего различные категории торговли (продукты, одежда, техника, медикаменты), а также оценка его потенциала как инструмента цифровой трансформации локального бизнеса и повышения качества сервиса для населения.

Изложение основного материала исследования

Развитие цифровых сервисов доставки товаров и услуг в последние годы стало одним из наиболее значимых направлений трансформации рынка электронной коммерции. Крупные платформы формируют стандарты скорости, удобства и персонализации, однако их модели ориентированы преимущественно на крупные города и региональные центры, где инфраструктура уже сформирована. В условиях ДНР ситуация иная: рынок доставки находится на этапе становления, значительная часть услуг не охвачена цифровыми инструментами, а бизнес испытывает затруднения при внедрении современных технологий. Именно поэтому Telegram становится ключевой платформой, вокруг которой формируется новый формат цифровой торговли.

Telegram как среда для построения сер-

висов отличается низким порогом входа, высокой скоростью разработки и доступностью для всех слоев населения. Пользователь не обязан устанавливать дополнительное приложение, регистрироваться или проходить идентификацию: достаточно открыть бот, что значительно снижает барьеры использования. В условиях, когда интернет-скорость нестабильна, а ресурсы устройств ограничены, такие преимущества оказываются критически важными.

Однако существующие решения, реализованные на базе Telegram-ботов, преимущественно узкоспециализированные. Они ориентированы на отдельные виды бизнеса – кофеен, небольших магазинов, отдельных аптек или частных служб доставки. При этом необходимость единой экосистемы чувствуется все острее: пользователи хотят получать доступ к товарам разных категорий в одном интерфейсе, а предприниматели – подключаться к платформе, которая обеспечит приток клиентов без крупных инвестиций. Создание агрегатора доставки, объединяющего разные сферы бизнеса, становится логичным шагом в развитии цифровой экономики региона [1].

Одним из ключевых преимуществ телеграм-бота является возможность гибкой настройки пользовательских сценариев. Для проекта агрегатора доставки это означает, что каждая категория товаров – будь то продукты, одежда, техника или медикаменты – может формироваться как самостоятельный модуль, интегрированный в общую систему. Такой подход позволяет масштабировать бота без необходимости радикального изменения его архитектуры. Более того, наличие нескольких независимых магазинов внутри каждой категории создает условия для конкурентной среды, повышает уровень сервиса и способствует развитию малого бизнеса. Особое внимание в рамках исследования уделяется вопросам организационной и экономической эффективности, так как цифровизация в регионе ДНР стремительно развивается, но всё ещё сталкивается с ограничениями инфраструктурного, финансового и нормативного характера. Создание телеграм-бота-агрегатора доставки не просто является попыткой повторить опыт крупных российских сервисов, но стремится предложить модель, максимально адаптированную под локальные условия, специфику рынка и реальные потребности жителей. На сегодняшний день большинство сервисов в области доставки фрагментированы: некоторые магазины доставляют товары самостоятельно, другие работают через телефонные заказы, часть аптек не имеют цифровых каналов вообще. В условиях такой неоднородности рынок требует универсального, централизованного решения, которое закрывает все категории потребительских запросов в одном месте [3].

Телеграм-бот, выступающий в роли агрегатора, способен обеспечить такую универсальность благодаря лёгкости интеграции, минимальным требованиям к

оборудованию и привычности интерфейса для населения. По результатам различных исследований, проведённых на российских и международных рынках, Telegram устойчиво занимает лидирующие позиции по глубине ежедневного вовлечения пользователей. Для ДНР эта тенденция выражена ещё ярче: Telegram стал не просто мессенджером, но основным цифровым пространством общения, новостей, торговли и взаимодействия между организациями и гражданами. Это делает его идеальной платформой для развития сервисных решений, особенно в тех областях, где мобильные приложения требуют затрат, времени и отдельной поддержки [2].

В рамках анализа существующих инструментов доставки было выявлено, что большинство сервисов используют классическую модель: приложение и сайт. Однако существенным недостатком таких систем является высокий порог входа для малого бизнеса. Разработка приложения требует бюджета, поддержки, обновлений, а главное – готовности пользователя устанавливать новый продукт, что в реальных условиях часто становится барьером. С точки зрения экономической эффективности, телеграм-бот решает эту проблему полностью: пользователю не нужно ничего скачивать, он просто открывает привычный интерфейс, а бизнесу не приходится вкладываться в дорогостоящие разработки. Такой симбиоз создаёт благоприятную почву для расширения экосистемы торговли и доставки.

Важно отметить и социальный аспект: универсальный сервис доставки повышает доступность товаров для разных категорий населения – в первую очередь для людей с ограниченными возможностями передвижения, пожилых граждан и жителей отдалённых районов. Для таких пользователей критически важно иметь простой канал доступа к продуктам питания, медикаментам и товарам первой необходимости. Телеграм-бот, обладая интуитивно понятным интерфейсом, позволяет им совершать заказ без необходимости звонить в службу доставки или искать контакты конкретного магазина.

Проведённый анализ также показал, что интеграция в единый агрегатор нескольких категорий товаров – продуктов, одежды, техники, медикаментов – является уникальным решением для региона. На территории ДНР отсутствует какой-либо сервис, который бы объединил весь этот функционал в одной точке доступа. Это означает, что реализуемый проект обладает инновационной ценностью как с технологической, так и с экономической точки зрения. Универсальность бота создаёт экономию масштаба: единая инфраструктура решает задачи сразу нескольких отраслей торговли, а пользователи получают полный спектр услуг без постоянного переключения между каналами. Более того, это стимулирует цифровизацию локального бизнеса, так как небольшие магазины и аптеки получают возможность подключаться к агрегатору и

расширять клиентскую базу без значительных вложений [4].

Технологическая часть разработки основывается на принципах модульности и масштабируемости, что позволяет гибко добавлять новые категории товаров, интегрировать дополнительные магазины или расширять функционал для клиентов. Telegram Bot API предоставляет богатый набор инструментов, позволяющий реализовать каталог товаров, корзину, оплату, отслеживание доставки, систему уведомлений, личный кабинет пользователя, а также админ-панель для магазинов. Применение современных технологий хранения данных обеспечивает быстрый доступ к информации и высокую устойчивость системы. При этом важным элементом архитектуры является безопасность: разработка учитывает защиту персональных данных, безопасность транзакций и устойчивость к несанкционированному доступу.

Отдельного внимания заслуживает взаимодействие с магазинами и поставщиками. Разработанная модель предполагает удобный интерфейс для бизнеса, который позволяет отслеживать заказы, управлять ассортиментом, устанавливать цены и контролировать логистику. Такой подход создаёт условия для реального партнёрства между агрегатором и локальными предпринимателями. Кроме того, конкуренция между магазинами внутри платформы стимулирует повышение качества обслуживания, оптимизацию ценовой политики и расширение ассортимента – в конечном счёте выигрывает конечный потребитель [5].

Следует также выделить фактор прозрачности системы. В отличие от гиперсервисов, где логика обработки заказов скрыта, в телеграм-боте возможно создание полностью отслеживаемой модели взаимодействия: пользователь видит стадии обработки заказа, время доставки, контактные данные курьера, а магазин – полную аналитику по спросу, продажам и клиентской активности. В условиях развивающегося рынка такую прозрачность можно считать ключевым преимуществом, так как она формирует доверие и позволяет принимать обоснованные управленческие решения.

Немаловажным моментом является и то, что Telegram отлично работает даже при нестабильном интернете, что делает его наиболее надёжной платформой для ДНР. Мобильные приложения часто зависят от объёмных обновлений и стабильного канала связи. Телеграм-бот же продолжает функционировать даже при слабом соединении, что делает сервис устойчивым к внешним условиям и повышает его доступность для широких слоёв населения [6].

Таким образом, телеграм-бот как инструмент цифровизации торговли и доставки в ДНР не просто представляет собой очередной цифровой продукт, а становится значимым компонентом региональной цифровой инфраструктуры. Он объединяет тех-

нологические преимущества, социальную значимость и экономическую эффективность, формируя новый формат взаимодействия между бизнесом и населением, который особенно востребован в современных условиях развития региона. Одним из ключевых факторов, определяющих востребованность телеграм-ботов в современной цифровой торговле, является их способность быстро адаптироваться к потребностям конкретного региона. В условиях ДНР, где цифровая инфраструктура продолжает активно формироваться, особую ценность приобретают решения, которые не требуют больших затрат на разработку, публикацию и обслуживание. В отличие от мобильных приложений, которые необходимо размещать в магазинах App Store и Google Play, проходить проверку, поддерживать совместимость с новыми версиями операционных систем, телеграм-бот функционирует внутри экосистемы Telegram, избавляя создателей от множества технических барьеров. Именно это позволило распространиться большому количеству локальных ботов: опросники, службы доставки, чат-боты для государственных услуг [7]. Однако до настоящего времени в регионе не было создано ни одного комплексного бота, объединяющего несколько товарных категорий сразу - продукты, одежду, технику, медикаменты и другие потребительские товары. Такой подход открывает новые перспективы для развития электронной коммерции, повышая её доступность и снижая операционные расходы на стороне поставщиков¹.

В рамках реализации подобного проекта ключевым элементом становится построение универсальной архитектуры, которая обеспечивает взаимодействие между пользователем, магазинами, курьерскими службами и администратором системы. Высокая степень автоматизации способствует минимизации человеческого фактора, а значит, повышает надёжность и скорость работы сервиса. Применение современных инструментов Telegram Bot API позволяет создавать многоуровневые меню, обеспечивать быструю обработку запросов, формировать корзину товаров и проводить оплату через встроенные платёжные системы. Кроме того, важной частью становится подключение геолокационных модулей для оценки расстояния, расчёта стоимости доставки и выбора ближайшего курьера. Для магазинов, участвующих в агрегаторе, такая инфраструктура позволяет увеличить продажи при отсутствии необходимости содержать собственный отдел доставки².

Отдельного внимания заслуживает и социальный эффект, который создаёт подобный цифровой сервис. В условиях ДНР доставка товаров и услуг является важным элементом

обеспечения устойчивости региона и его цифрового развития. Наличие агрегатора, работающего в привычной для большинства мессенджерной среде, снижает барьеры для пожилых людей, пользователей с ограниченными цифровыми навыками, а также тех, кто не может установить тяжёлые приложения на устаревшие смартфоны. Простота интерфейса телеграм-бота обеспечивает более широкое охват населения по сравнению даже с мобильными маркетплейсами. Таким образом, проект получает не только коммерческую, но и социальную значимость – он способствует повышению качества жизни населения и ускорению распространения цифровых услуг.

Не менее важно и то, что агрегатор позволяет локальному бизнесу развиваться, оставаясь полностью автономным. Небольшие магазины, семейные предприятия, индивидуальные предприниматели зачастую не имеют ресурсов на создание собственных сайтов или приложений. Участие в агрегаторе снижает их затраты, предоставляя единый цифровой канал для продвижения. В современных экономических условиях, когда выживание малого бизнеса напрямую зависит от скорости адаптации к изменениям, телеграм-бот становится инструментом, позволяющим предпринимателям конкурировать с крупными сетями. Особенно это касается доставки медикаментов и бытовой техники, где оперативность играет решающую роль³.

С технической точки зрения проект опирается на модульную архитектуру, которая обеспечивает гибкость масштабирования. Каждый товарный сегмент – продукты, одежда, техника, медикаменты – представлен как автономный функциональный модуль, связанный с общей системой логистики, оплаты и клиентской поддержки. Это даёт возможность постепенно расширять сервис: добавлять новые категории, интегрировать внешние сервисы, подключать дополнительные магазины. Такая архитектура соответствует современным принципам цифровых платформ, которые строятся по гибким схемам и допускают быструю модернизацию без необходимости полной переработки системы.

Качество пользовательского опыта также становится одной из ключевых задач. Если мобильные приложения позволяют создать визуально насыщенный интерфейс, то телеграм-бот накладывает определённые ограничения на структуру меню и формат отображаемого контента. Однако эти ограничения компенсируются высокой скоростью взаимодействия, предсказуемостью поведения, низкими требованиями к интернету и устройству. Правильно сконструирован-

¹Демиденко А. Телеграм-бот для магазина: Пошаговое руководство с разбором кода. [Б. м.] : Издательские решения, 2024. 154 с. ISBN 978-5-0062-6995-6. Опубликовано: по лицензии Ridero

²Миллиардов А. Telegram Bot V2. Создание бота и Монетизация для профессионалов. [Б. м.]: Издательские решения, 2024. 210 с. ISBN 978-5-0065-1356-1. Опубликовано: по лицензии Ridero

³Редько Е. А., Дуничев К. П. Лабораторный практикум по созданию чат-бота в мессенджере Telegram: учебно-методическое пособие. Хабаровск: Изд-во ТОГУ, 2024. 55 с. ISBN 978-5-7389-3926-6

ная логика диалогов – пошаговая, блоковая, деревообразная – позволяет добиться удобного и интуитивного взаимодействия. При этом стоит учитывать психологические особенности пользователей: большинство предпочитает короткие сообщения, простые кнопки, отсутствие перегруженности интерфейса. Это делает телеграм-боты оптимальным решением для повседневных сценариев, связанных с быстрым заказом товаров⁴.

Тестирование подобных решений показывает, что телеграм-боты демонстрируют высокую стабильность и минимальное количество ошибок даже при значительных нагрузках. Благодаря облачной архитектуре Telegram пользователи не сталкиваются с проблемами серверных мощностей или необходимости обновлений: все обновления логики происходят на стороне разработчика. Это способствует ускоренному внедрению новых функций: добавлению рейтингов, системы отзывов, функции «повторить заказ», различных бонусных механик. На практике это позволяет расширять функциональность без привлечения сторонних разработчиков или переработки интерфейса.

Заключение

В результате выполненного исследования стало очевидно, что использование телеграм-ботов как инструмента цифровизации торговли и сервиса доставки в ДНР представляет собой перспективное направление, способное изменить существующую практику взаимодействия между продавцом, клиентом и логистической инфраструктурой. Анализ показал, что современные цифровые сервисы, распространённые в крупных городах Российской Федерации, таких как маркетплейсы и мобильные приложения служб доставки, требуют значительных инвестиционных и технических ресурсов, что делает их недоступными для большинства локальных предпринимателей региона. Телеграм-бот, напротив, формирует низкопороговую среду, позволяющую быстро и экономично внедрять цифровые решения даже в условиях ограниченной технической базы.

Одним из важнейших результатов исследования является осознание того, что телеграм-бот способен стать не просто вспомогательным инструментом, а полноценной цифровой платформой, объединяющей несколько направлений торговли в единую экосистему. Такой подход создаёт новую модель потребления: пользователь получает возможность приобретать товары совершенно разных категорий – от продуктов питания до электроники – в рамках одного интерфейса, что значительно повышает удобство и сокращает время на поиск. С точки зрения бизнеса это создаёт эффект синергии: каждый магазин получает доступ к общей аудитории, а платформа увеличивает общий поток заказов, формируя единый рыночный контур.

Особое значение имеет логистическая составляющая проекта. В условиях ДНР доставка нередко сталкивается с рядом ограничений, связанных с нехваткой курьерского персонала, различиями в графиках и особенностях расположения магазинов.

Внедрение телеграм-бота позволяет оптимизировать эти процессы за счёт автоматизации распределения заказов, использования встроенной геолокации и устранения необходимости звонков оператору. В результате повышается скорость обслуживания, снижается вероятность ошибок, а клиент получает более предсказуемый и прозрачный сервис. Это делает интегрированную платформу одним из самых эффективных инструментов для обеспечения устойчивой логистики в регионе.

Социальная значимость проекта также является ключевым фактором. Внедрение агрегатора способствует росту цифровой грамотности населения, поскольку взаимодействие с ботом требует минимальных знаний и навыков. Особенно важно это для уязвимых категорий населения: пенсионеров, людей с ограниченными возможностями, граждан с устаревшими мобильными устройствами. Возможность заказа медикаментов, техники или продуктов через простые кнопки облегчает доступ к товарам и уменьшает необходимость посещения торговых точек. Таким образом, проект прямо способствует повышению качества жизни и развитию социально ориентированных цифровых услуг.

Исследование показало, что использование телеграм-бота выгодно и с экономической точки зрения. Для предпринимателей снижаются издержки на создание сайтов, SEO-продвижение, содержание call-центров и мобильных приложений. Платформа работает как универсальный инструмент продвижения, обеспечивая равные условия участия для крупных и малых игроков. При этом модель монетизации может быть разнообразной: комиссия за заказ, подписка магазинов, платные рекламные размещения внутри бота. Это делает проект самокупаемым и устойчивым в долгосрочной перспективе.

Подводя итог, можно сказать, что разработка телеграм-бота-агрегатора доставки в ДНР выступает инновационным, экономически обоснованным и социально значимым проектом, способным существенно преобразовать локальный рынок услуг. Такой сервис объединяет простоту, доступность, функциональность и широкий охват аудитории. Он отвечает реальным потребностям региона и обладает потенциалом масштабирования в будущем. Вклад исследования заключается в формировании концепции, описании архитектуры и демонстрации практической значимости решения, которое может стать основой для дальнейшего развития цифровых сервисов как в ДНР, так и в других регионах с аналогичной инфраструктурой.

⁴Мерзляк А. В., Коскур Е. О. Автоматизация бизнес-процессов в коммерции: учебное пособие. СПб. СПбГЭУ, 2014. 124 с.

Список источников

1. Арзанукаев А.У., Ибрагимов А.Т., Батаева П.С. Telegram-бот для малых розничных предприятий: кейс цветочного магазина // Тенденции развития науки и образования. 2025. № 121-5. С. 100-103. EDN: QMSSWG.
2. Арутюнян С.Г., Гусева А.А. Telegram как стратегический канал продаж // XXXVII Международные Плехановские чтения: сборник статей участников конференции: в 4 т. Москва, 09-12 апреля 2024 года. Москва: Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, 2024. С. 228-233. EDN: OCIIZZ.
3. Калюжная М.Ю., Верба В.А. Чат-бот как средство автоматизации бизнес-процессов гостиницы // Перспективы формирования правовых, социокультурных и управленческих механизмов развития цифровой экономики в современной России: материалы межвузовской научно-практической конференции, Москва, 28 февраля 2023 года. Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2023. С. 52-58. EDN: EBRQZG.
4. Лещенко К.Д., Замотайлова Д.А. Перспективы и примеры использования Telegram-ботов на предприятиях // Цифровизация экономики: направления, методы, инструменты: сборник материалов IV Всероссийской научно-практической конференции, Краснодар, 17-21 января 2022 года. Краснодар: Кубанский государственный аграрный университет имени И. Т. Трубилина, 2022. С. 265-268. EDN: FBZIZE.
5. Устинова Л. Е. Анализ использования Telegram-ботов при выполнении бизнес-задач // Проблемы научной мысли. 2022. Т. 5. № 3. С. 36-41. EDN: OIPJOT.
6. Яровкин Р.Е., Рысин М.Л. Особенности разработки интерактивного чат-бота для консультирования клиентов в структуре КИС производственно-торгового предприятия // Евразийское Научное Объединение. 2021. № 6-2(76). С. 124-127. DOI: 10.5281/zenodo.5090208. EDN: RIAZPP.
7. Пугаченко Д.О., Уварова А.В. Универсальный Telegram-бот для магазина розничной торговли // Молодой ученый. 2023. № 18(465). С. 20-23. EDN: THANHT.

Сведения об авторе:

Оганесян В.И., студент 2 курса магистратуры, факультет государственной службы и управления, Донецкий институт управления, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Донецк, Донецкая Народная Республика, Российская Федерация), e-mail: vlad_oganesyan_77@mail.ru

Научный руководитель: Семичастный Игорь Леонидович, кандидат технических наук, доцент, доцент кафедры информационных технологий, Донецкий институт управления, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации (Донецк, Донецкая Народная Республика, Российская Федерация), e-mail: semichastnyy-il@ranepa.ru

References

1. Arzanukaev, A. U., Ibragimov, A. T., & Bataeva, P. S. (2025). Telegram bot for small retail enterprises: A flower shop case study. Trends in the Development of Science and Education, 121-5, 100-103. EDN: QMSSWG. (In Russ.)
2. Arutyunyan, S. G., & Guseva, A. A. (2024). Telegram as a strategic sales channel. In Proceedings of the XXXVII International Plekhanov Readings (Moscow, April 9-12, 2024). Moscow: Plekhanov Russian University of Economics, 228-233. EDN: OCIIZZ. (In Russ.)
3. Kalyuzhnaya, M. Yu., & Verba, V. A. (2023). Chatbot as a tool for automating hotel business processes. In Prospects for the Formation of Legal, Sociocultural and Managerial Mechanisms for the Development of the Digital Economy in Modern Russia: Proceedings of the Interuniversity Scientific and Practical Conference (Moscow, February 28, 2023). Moscow: Dashkov & Co., 52-58. EDN: EBRQZG. (In Russ.)
4. Leshchenko, K. D., & Zamotaylova, D. A. (2022). Prospects and examples of Telegram bot usage in enterprises. In Digitalization of the Economy: Directions, Methods, Tools: Proceedings of the IV All-Russian Scientific and Practical Conference (Krasnodar, January 17-21, 2022). Krasnodar: Kuban State Agrarian University named after I. T. Trubilin, 265-268. EDN: FBZIZE. (In Russ.)
5. Ustinova, L. E. (2022). Analysis of Telegram bot usage in business tasks. Problems of Scientific Thought, 5(3), 36-41. EDN: OIPJOT. (In Russ.)
6. Yarovkin, R. E., & Rysin, M. L. (2021). Features of developing an interactive chatbot for customer consulting within the corporate information system of a manufacturing and trading enterprise. Eurasian Scientific Association, 6-2(76), 124-127. DOI: 10.5281/zenodo.5090208. EDN: RIAZPP. (In Russ.)
7. Pugachenko, D. O., & Uvarova, A. V. (2023). Universal Telegram bot for a retail store. Young Scientist, 18(465), 20-23. EDN: THANHT. (In Russ.)

About the author:

Vladislav I. Oganessian, Master's degree, Faculty of Public Administration and Management, Donetsk Institute of Management, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration, (Donetsk, Donetsk Peoples Republic, Russian Federation), e-mail: vlad_oganesyan_77@mail.ru

Academic Supervisor: Igor L. Semichastny, Candidate of Technical Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Information Technologies, Donetsk Institute of Management, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (Donetsk, Donetsk People's Republic, Russian Federation), e-mail: semichastnyy-il@ranepa.ru

*Автор заявляет об отсутствии конфликта интересов.
The author declares no conflicts of interests.*

Поступила в редакцию (Reserved) 24.03.2026
Поступила после рецензирования 04.05.2026
Принята к публикации (Accepted) 14.05.2026