

УДК 004.94

## ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ПРЕДПРИЯТИЯ

С. А. ПРОКОПЕНКО, Т. В. БАЖЕНОВ, А. Г. МУЛАДЗЕ

Научный руководитель А. И. ЯКИМОВ, канд. техн. наук, доц.

Государственное учреждение высшего профессионального образования  
«БЕЛОРУССКО-РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Могилев, Беларусь

Объектом исследований являются бизнес-процессы отдела сервисного обслуживания клиентов (ОСОК) РУП «МогилевТоргТехника».

Цель работы: разработка информационной системы для реализации сервисного обслуживания клиентов РУП «МогилевТоргТехника».

Новизна разработки состоит в создании программного обеспечения на основе мобильных технологий, а также сети Интернет. Такое программное обеспечение позволяет повысить качество сервисного обслуживания клиентов, оптимизировать работу ОСОК, а также упростить взаимодействие между клиентом и ОСОК.

Ожидаемые результаты: повышение скорости и качества взаимодействия ОСОК с клиентом.

Область применения: разработанная информационная система может быть применена на предприятии, где требуется сервисная поддержка клиентов.

Информационная система состоит из двух программных модулей –  $\alpha$  и  $\beta$ . Модуль  $\alpha$  рассчитан на пользователей смартфонов на базе операционной системы Google Android версии 2.3.6 (Gingerbread) и выше. Модуль  $\beta$  ориентирован на пользователей сети Internet.

Модуль  $\alpha$  позволяет клиенту сообщить в ОСОК о необходимости обратного звонка с мобильного устройства (смартфона), можно заказать обратный звонок, предусмотрены два виджета для заказа обратного звонка. Данный модуль написан на языке программирования Java в среде Eclipse.

Модуль  $\beta$  позволяет клиенту сообщить в ОСОК о необходимости обратного звонка с помощью технологии Internet. Для данного ресурса зарегистрирован домен `rusk-in.by`. Модуль написан с использованием языка разметки html v5 с интегрированными каскадными таблицами стилей css v3, JavaScript и PHP в среде Eclipse WEB, Adobe Dreamweaver и NetBeans.

Технические требования для модуля  $\alpha$ : процессор Media Tek 800 МГц и выше, оперативная память 256 Мбайт и больше, пространство на устройстве 2 Мбайт, операционная система Android 2.3 и выше; для модуля  $\beta$ : процессор Intel 1 ГГц и выше, оперативная память 512 Мбайт и больше, доступ к глобальной сети Internet, операционная система Windows, Linux, Mac OS.

