

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 – α и β . Модуль α рассчитан на пользователей смартфонов на базе операционной системы Google Android версии 2.3.6 (Gingerbread) и выше. Модуль β ориентирован на пользователей сети Internet.

Модуль α 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 β 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 α : 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 β : процессор Intel 1 ГГц и выше, оперативная память 512 Мбайт и больше, доступ к глобальной сети Internet, операционная система Windows, Linux, Mac OS.

