

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

Научный руководитель А. И. ЯКИМОВ, канд. техн. наук, доц.  
БЕЛОРУССКО-РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Эффективная реализация товаров и услуг предполагает их сервисное обслуживание. Для поддержки сервисного обслуживания клиентов (СОК) используется ряд информационных технологий. Например, связь с отделом СОК может быть реализована через Skype, Viber. Однако такая технология требует постоянного и качественного подключения к сети Интернет. Связаться с отделом СОК по возникшей проблеме можно и по телефону, но часто указываются общие номера предприятия, которые либо заняты, либо не связывают с экспертом по требуемой проблеме. Существуют различные сервисы на сайтах предприятий для онлайн консультирования, такие как TutHost, Krible, Cloudim, GoTalk, JivoSite, LiveTex, Onicon, RedHelper и другие подобные сервисы. Они предоставляют функционал, который наиболее полно описан сервисом JivoSite [1].

Разработанная информационная система состоит из двух программных модулей: из приложения для мобильного телефона (модуль  $\alpha$ ) и сайта предприятия (модуль  $\beta$ ). 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 Интернет.

Принцип работы сайта: при первом посещении клиенту необходимо ввести свой номер мобильного телефона и имя. Такая процедура реализована с помощью Cookies. Затем открывается главная страница и клиенту остается выбрать требуемую категорию. Через несколько минут клиенту перезванивает специалист.

Если Интернет недоступен клиенту, то можно воспользоваться приложением для мобильного телефона. Нажав на кнопку основного меню приложения, отправляется SMS-сообщение специалисту предприятия. Через некоторое время с клиентом созваниваются для решения возникшей проблемы.

Основные технические требования для модуля  $\alpha$ : процессор Media Tek 800 МГц и выше, операционная система Android 2.3 и выше; для модуля  $\beta$ : процессор Intel 1 ГГц и выше, операционная система Windows, Linux, Mac OS.

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Интернет-сайт Jivosite [Электронный ресурс] / 2016. – Режим доступа: <http://www.jivosite.ru/>. – Дата доступа: 24.04.2016.