

Розробка системи “Віртуальний консультант” для подорожуючих за кордон

Вінницький національний технічний університет

Анотація

У статті розглянуто розробку системи “Віртуальний консультант” для подорожуючих за кордон для підвищення якості та розширення асортименту послуг, які надаються.

Ключові слова: клієнт-серверна система, аналіз, В2С модель, онлайн консультації.

Abstract

The article deals with methods for implementing a “Virtual consultant” system for people who travel abroad and may need some additional services while traveling.

Keywords: client-server system, analysis, B2C model, online-consulting.

Вступ

Інформаційна підтримка подорожуючих за кордон стає все більш актуальна в останні роки. В більшості випадків, люди при відвідуванні нової для них країни незнайомі з сервісами та послугами, які надають власники місцевого бізнесу.

Для привернення уваги потенційних користувачів до послуг, що надаються та збільшення клієнтської бази, має місце впровадження системи, за допомогою якої подорожуючі за кордон матимуть змогу для взаємодії із консультантами даного бізнесу, що також в свою чергу дає можливість для збирання інформації про звернення, щодо отримання тих чи інших послуг.

Постановка задачі

Основною метою розробки є реалізація системи “Віртуальний консультант” для подорожуючих за кордон та покращення процесу надання послуг у моделі взаємодії business to customer (B2C). Процес реалізації включає в себе такі аспекти:

- Підвищення якості процесу побудови графіку роботи, шляхом використання методів збирання інформації щодо звернення користувачів до даних сервісів.
- Надання можливості безпечної комунікації користувачів із представниками бізнесу для якомога більшого уникнення випадків шахрайства та його наслідків.
- Реалізація зручного та інтуїтивно-зрозумілого інтерфейсу для забезпечення використання сервісів та послуг, які надаються та в наслідок цього збільшення клієнтської бази.

Ці аспекти є важливими під час реалізації даної системи, а також підбору представників бізнесу, побудови графіків роботи та принципів взаємодії із клієнтами та специфіки послуг, які надаються.

Перспектива роботи

Перспектива даної системи перш за все - це зручність для обох сторін в моделі В2С. Власники бізнесу не зобов'язані контактувати із користувачами напряму. Усі доступні послуги є представленими у системі, та користувачі мають змогу комунікувати із консультантами бізнесу, використовуючи інструменти системи. Завдяки веденню статистики по зверненнях, є можливість для підвищення якості процесу побудови графіку роботи та покращення послуг, які надаються.

Користувачі даної системи мають перевагу в тому, що у них є можливість переглянути ряд послуг у певній країні, та без великих витрат часу, отримати необхідну для них інформацію і скористатися наданими послугами. Завдяки віртуальній системі користувачі отримують підвищення безпеки при використанні їх персональних даних, так як дзвінки та інші види комунікації в даній системі записуються та анонімізуються, що дає можливість уникнути багатьох видів шахрайства, та дозволяє підвищити якість взаємодії.

Результати

В результаті роботи було реалізовано мобільний додаток на базі клієнт-серверної архітектури, який надає можливість власникам бізнесу надавати ряд послуг для користувачів, із веденням статистики для покращення аспектів роботи даної системи.

У реалізованій системі передбачено функціонал, який надає можливість користувачам взаємодіяти із консультантами бізнесу для отримання тих чи інших послуг. Вони матимуть можливість переглянути детальну інформацію про певну послугу та отримати необхідну консультацію, щодо певних аспектів.

Консультантам надається можливість для прийому дзвінків від користувачів в даній системі, перегляду записів до них на прийом та ознайомленню із наданою інформацією про тих користувачів, з якими вони взаємодіють, для досягнення якомога задовільного результату.

Щодо усіх звернень в даній системі ведеться аналіз якості спілкування сервіс-провайдера для підвищення якості взаємодії для обох сторін у моделі В2С.

Дана система має можливість інтегрування у великий ряд видів бізнесу, що дозволяє використовувати її у різних країнах.

Висновки

В даній роботі було реалізовано систему “Віртуальний консультант” для подорожуючих за кордон із наданням переваг для обох сторін моделі В2С та збиранням інформації, щодо звернень у систему, для отримання статистичних даних та підвищення якості послуг, які надаються.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Session initiation protocol overview [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://developer.android.com/guide/topics/connectivity/sip>, вільний.
2. Дейтел П. Android для разработчиков / П. Дейтел - М.: Питер, 2014, 384 стр.
3. Steve E. Electronic Commerce: B2c Strategies and Models / E. Steve. – New Jersey: Joshn Wiley & Sons, 2002. – 368р.
4. Material Design [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://material.io/develop/android/>, вільний

Сергій Анатолійович Загоруйко — студент групи ІАКІТ-19м, факультет комп’ютерних систем та автоматизації, Вінницький національний технічний університет, Вінниця, e-mail: zagoruyko.zca@gmail.com;

Володимир Юрійович Коцюбинський — к.т.н., доцент, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця, науковий керівник.

Sergiy Anatoliyovych Zagoruyko — Department Computer Systems and Automation, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, email : zagoruyko.zca@gmail.com;

Volodymyr Yuriyovych Kotsyubinsky — Ph.D., Associate Professor, Vinnytsia National Technical University, Vinnytsia, scientific adviser.