

«Разработка информационно-программного обеспечения управления взаимодействием с клиентами с использованием мобильных устройств (на примере ООО «Интермедиа» г. Ачинск)»

Руководители: к.т.н. А.Н. Пупков
д.э.н. И.В. Филимоненко
Выпускник: А.Н. Мальченко

Актуальность работы

Отсутствие у Интернет-провайдера «Интермедиа» системы взаимодействия с клиентами не позволяет своевременно реагировать на пожелания клиентов и оперативно решать возникающие проблемы. Следствиями являются невысокая лояльность клиентов, низкая конкурентоспособность компании на рынке и сокращение клиентской базы.

Цель и задачи

Цель работы - повышение лояльности клиентов и укрепление конкурентоспособности компании «Интермедиа», за счет внедрения информационно-программного обеспечения.

Задачи:

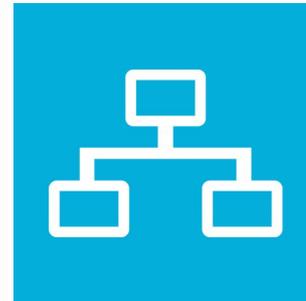
- ✓ **Исследовать тенденции развития рынка интернет-услуг**
- ✓ **Исследовать современные способы взаимодействия с клиентами на рынке интернет-услуг**
- ✓ **Проанализировать бизнес-процессы компании «Интермедиа» при обслуживании клиентов**
- ✓ **Разработать информационно-программное обеспечение для управления взаимодействием с клиентами**
- ✓ **Дать оценку эффективности внедрения информационно-программного обеспечения;**

Информация о компании «Интермедиа»

**Предоставляемые
услуги**



**Преимущества
компании**



Динамика изменения абонентской базы компании Интермедиа



Проблемы обслуживания клиентов компании «Интермедиа»

Загруженность
абонентского
отдела

Отсутствие
обратной связи

Низкое
качество
сервиса

Лояльность клиентов



Современный способ взаимодействия с клиентами



Предоставление клиенту возможности полного самообслуживания

Создание качественной и устойчивой связи компании с клиентом

Обеспечение клиента максимально удобным инструментом управления услугами

Оперативное решение проблем клиента

Функционал разработки

Тип функции	Наименование функции
Контроль лицевого счета	Просмотр баланса лицевого счета
Управление услугами	Сменить тарифный план
Обращение в техническую поддержку	Подать заявку на устранение проблемы
Обратная связь	Написать замечание или предложение
Контроль лицевого счета	Получение полной информации о обслуживании лицевого счета
Управление услугами	Активировать обещанный платеж
Обращение в техническую поддержку	Позвонить оператору технической поддержки
Контроль лицевого счета	Получение полной информации об обслуживании лицевого счета
Управление услугами	Заблокировать лицевой счет на N времени

Выбор типа мобильного приложения



VS



- ✓ Кроссплатформенность
- ✗ Требуется браузер устройства
- ✗ Отсутствие доступа к ПО устройства

- ✓ Максимальная производительность
- ✓ Стабильность работы
- ✗ Разработка для каждой платформы

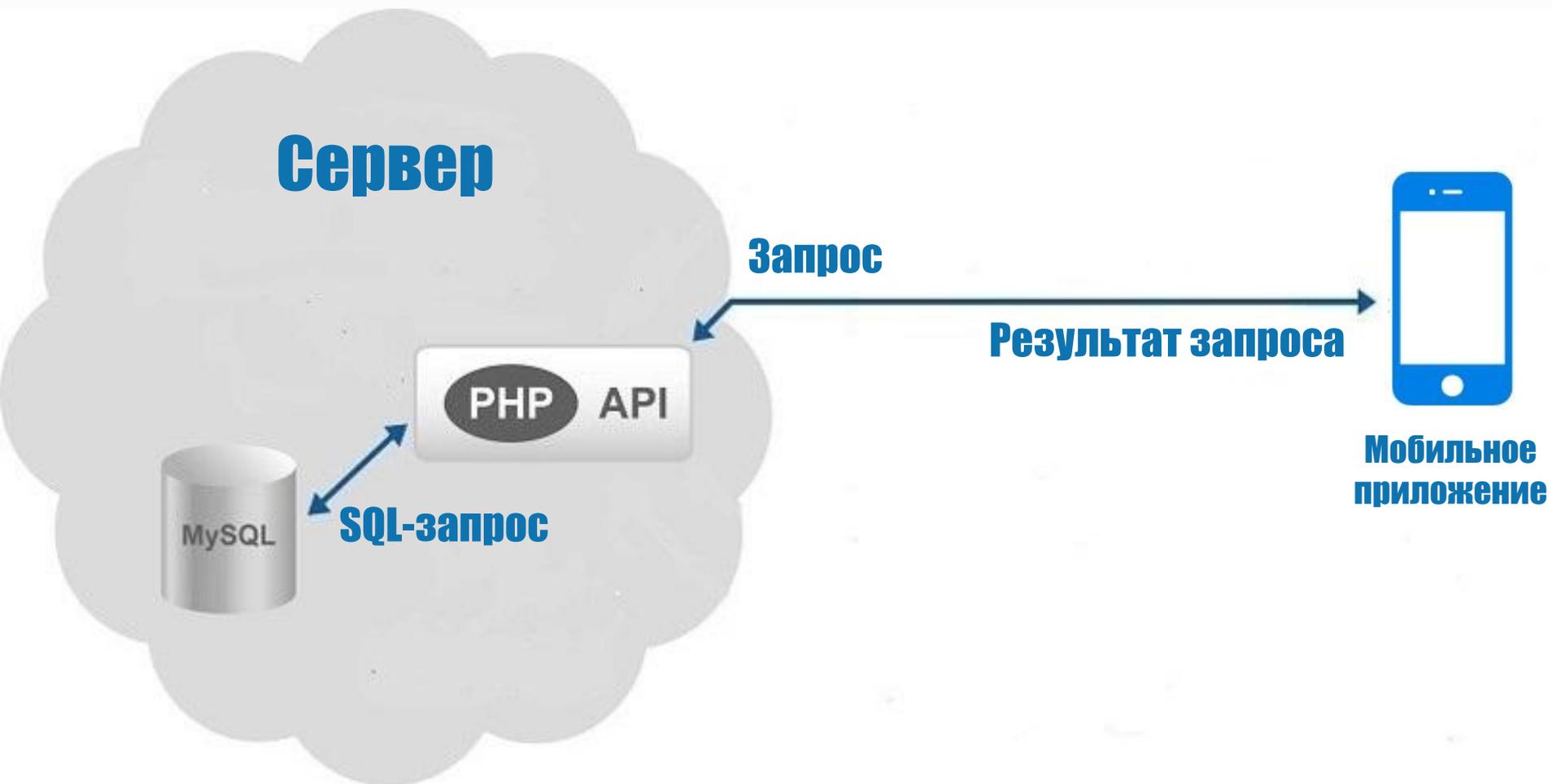
Программные средства реализации



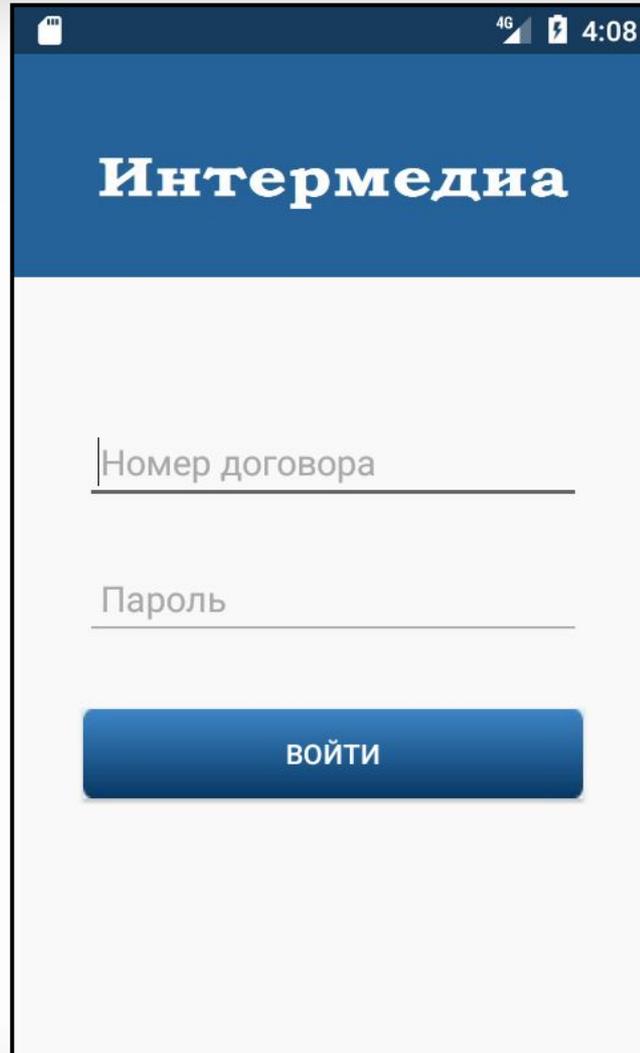
Android
Studio



Схема взаимодействия приложения и сервера



Окно авторизации



The image shows a mobile application interface for authorization. At the top, there is a dark blue header with the word "Интермедиа" in white, serif font. Below the header, the background is white. There are two input fields: the first is labeled "Номер договора" and the second is labeled "Пароль". Both labels are in a light gray font. Below the input fields is a blue button with the word "ВОЙТИ" in white, uppercase letters. The top status bar of the phone shows a signal strength icon, "4G", a battery icon, and the time "4:08".

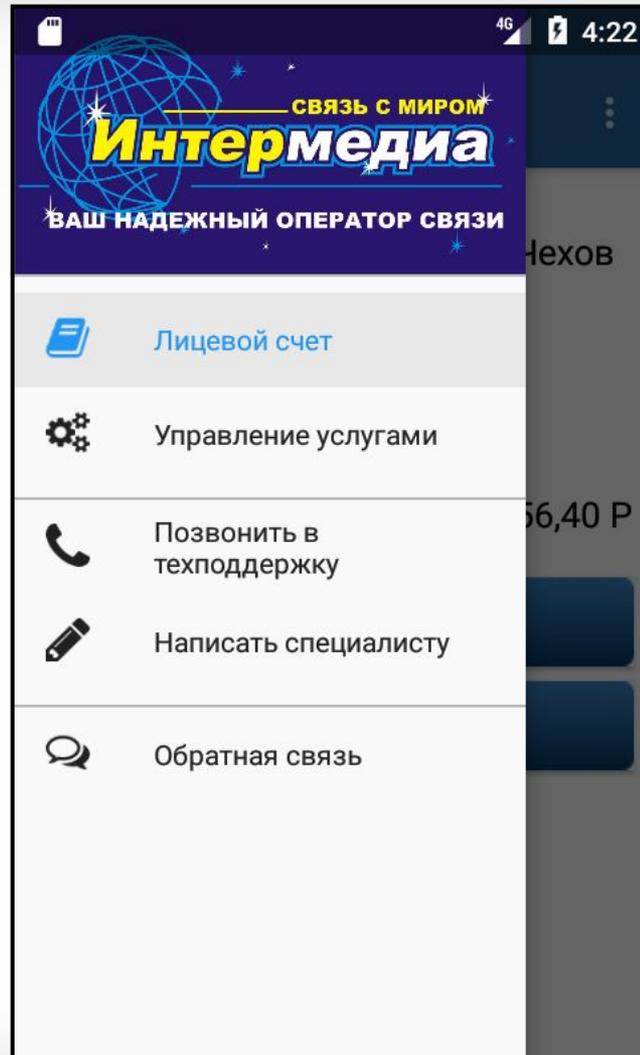
Интермедиа

Номер договора

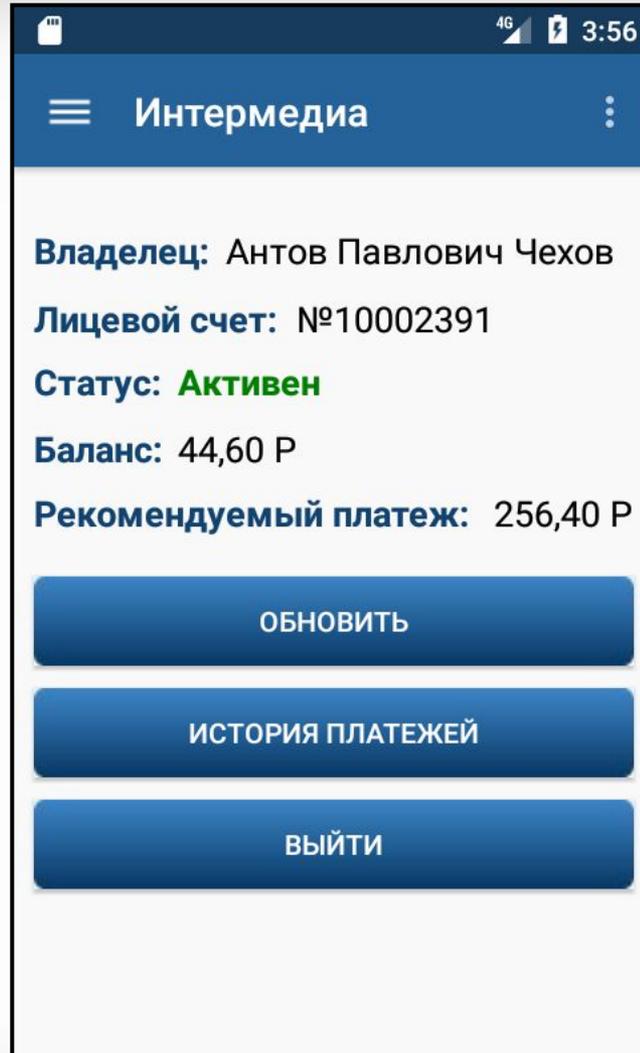
Пароль

ВОЙТИ

Меню



Лицевой счет



Управление услугами



Техподдержка

The image shows a mobile application interface for technical support. At the top, there is a status bar with a signal strength icon, '4G', a battery icon, and the time '8:33'. Below this is a dark blue header with a hamburger menu icon on the left, the text 'Техподдержка' in the center, and a vertical ellipsis icon on the right. The main content area has a light gray background. It starts with the label 'Тема обращения' in bold blue text, followed by a text input field containing the word 'Обязательно'. Below this is another label 'Опишите проблему' in bold blue text, followed by a large, empty text area for describing the issue. At the bottom of the form, there are two blue buttons with white text: 'ОТПРАВИТЬ' and 'МОИ ОБРАЩЕНИЯ'.

4G 8:33

Техподдержка

Тема обращения

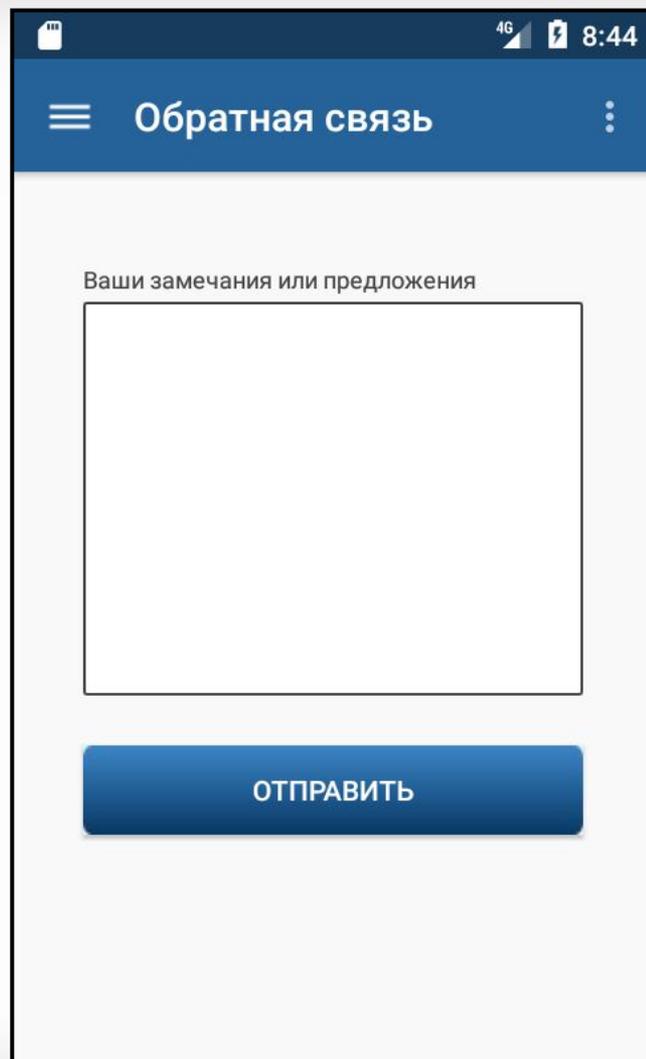
Обязательно

Опишите проблему

ОТПРАВИТЬ

МОИ ОБРАЩЕНИЯ

Обратная связь



4G 8:44

☰ Обратная связь ☰

Ваши замечания или предложения

ОТПРАВИТЬ

The image shows a mobile application interface for a feedback form. At the top, there is a status bar with '4G' and '8:44'. Below it is a dark blue header with a hamburger menu icon on the left, the text 'Обратная связь' in the center, and another hamburger menu icon on the right. The main content area is white and contains the text 'Ваши замечания или предложения' above a large, empty rectangular text input field. Below the input field is a blue button with the white text 'ОТПРАВИТЬ'.

Экономическая эффективность

Наименование операции	Разница во времени обслуживания (время выполнения в офисе – время выполнения через приложение)	Экономия времени в месяц, часы
Просмотр баланса лицевого счета	8	18,67
Сменить тарифный план	20	23,33
Подать заявку на устранение проблемы	15	26,25
Консультация со специалистом технической поддержки	17	14,88
Активировать обещанный платеж	4	2,33
Написать замечание или предложение	16	22,40
Посмотреть список услуг / подключить услугу	27	20,48
Заблокировать лицевой счет	29	10,15
Итого		138,48

Ожидаемый годовой экономический эффект: 168 000 рублей

Спасибо за внимание