

МНОГОПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКАЯ СИСТЕМА ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Мельников А.Ю., Безверхая В.С., Шеремет М.Н.

*Донбасская государственная машиностроительная академия,
г. Краматорск*

Развитие информационной отрасли в Украине, как и развитие любой другой, зависит, в первую очередь, от инноваций, одной из них недавно стали системы онлайн-консультирования. Благодаря этим системам любой пользователь может получить ответ на интересующий его вопрос, в режиме реального времени. При использовании онлайн-консультирования снижается шанс «потерять» пользователя, если у него какие-то затруднения при работе с вашей системой.

Была поставлена задача разработки системы онлайн-консультирования. Для решения этой задачи было принято использовать:

- Jabber – комплекс протоколов, использующихся для мгновенной передачи сообщений, на основе этих протоколов будет создаваться внутренняя часть системы [1];

- HTML5, CSS3 – прогрессивные языки для создания внешнего вида и разметки [2];

- PHP, JavaScript, JQuery – будут использованы для создания web-интерфейса, который будет управлять мульти-доменностью.

- Delphi – используется для создания клиента Jabber, чтобы в дальнейшем его использовали консультанты.

Разработанный программный продукт позволит увеличить количество клиентов, при этом система будет являться мульти-доменной. Это означает, что система разрабатывается не только для личного использования, но и для продажи модуля, что позволяет говорить не только об эффекте от внедрения системы, но и об экономических выгодах при продаже или даже в аренду доменного места в этой системе.

Таким образом, при использовании разработанной системы ее пользователи смогут в любой момент времени обратиться за помощью к экспертам, что уменьшит «пропажу» пользователей, а так же увеличит авторитет компании. Также в системе будут реализованы несколько алгоритмов, помогающих в расчете премиальных и депремиальных, в зависимости от качества работы оператора. Это, в свою очередь, поможет адекватно оценивать работу консультантов. Очевидно, что система является востребованной и ее создание поможет повысить доходы компании.

Литература:

1. Adams D.J. Programming Jabber: Extending XML Messaging / D.J. Adams – O'Reilly Media, 2002. – 250 p.

2. Лабберс П. HTML5 для профессионалов: мощные инструменты для разработки современных веб-приложений / Питер Лабберс, Брайан Олберс, Фрэнк Салим. – O'Reilly, 2011. – 267 с.