

РОЗРОБКА ВЕБ-ДОДАТКУ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ ТЕХПІДТРИМКИ, СЕРВІСУ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

Пашньов А.К., Метельов В.О.

*Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут», м. Харків*

Метою доповіді є висвітлення основних кроків та складнощів при створенні веб-додатку, який автоматизує процес технічної підтримки та обслуговування клієнтів. Додаток направлено на забезпечення плавного та ефективного досвіду взаємодії з користувачем та допомогу компаніям підвищити задоволення клієнтів і продуктивність бізнесу.

У сучасній цифровій епосі бізнеси повинні використовувати технології, щоб працювати розумніше та швидше. Веб-додаток для автоматизації процесів технічної підтримки, сервісу та обслуговування клієнтів може допомогти компаніям досягнути цих цілей. Ефективний веб-додаток для автоматизації процесів технічної підтримки, сервісу та обслуговування клієнтів може допомогти організаціям зменшити витрати, швидше реагувати на потреби клієнтів та покращити загальне задоволення клієнтів.

Однак, незважаючи на численні переваги автоматизації, багато організацій все ще покладаються на ручні процеси технічної підтримки, сервісу та обслуговування клієнтів. Це підкреслює потребу в зручному та ефективному веб-додатку, який може автоматизувати ці процеси та надати організаціям інструменти та інформацію, необхідні для покращення взаємодії з клієнтами та ефективності бізнесу.

Розроблений веб-додаток має на меті забезпечити безперебійну та ефективну роботу як для клієнтів, так і для команд підтримки шляхом автоматизації ключових функцій, таких як керування квитками, відстеження проблем і спілкування. Він також надає дані та аналітику в реальному часі, щоб допомогти організаціям приймати обґрунтовані рішення та постійно вдосконалювати процеси підтримки.

Крім того, додаток розроблено з урахуванням масштабованості, щоб допомогти організаціям не відставати від зростаючого попиту на технічну підтримку та обслуговування клієнтів. Це гарантує, що організації можуть забезпечувати позитивний досвід клієнтів і продовжувати рости й розвиватися з часом.

Розроблений додаток легкий у використанні та з інтуїтивно зрозумілим інтерфейсом, з чіткими інструкціями та логічним робочим процесом. Чим легше користувачам взаємодіяти з додатком, тим більш імовірно, що вони будуть використовувати його регулярно та надавати позитивний відгук. Це, в свою чергу, може призвести до загального задоволення компанією та її послугами.

Забезпечення якості та тестування є важливими складовими розробленого веб-додатку для автоматизації технічної підтримки, сервісу та підтримки клієнтів. В роботі розроблено веб-додаток та проведено тестування додатку для автоматизації процесу техпідтримки, сервісу та обслуговування клієнтів.