

УДК 004.738.5:339

## **РОЗРОБКА КОМПОНЕНТІВ СИСТЕМИ ПІДТРИМКИ ОНЛАЙН ПОКУПКИ МОБІЛЬНИХ АКСЕСУАРІВ**

Лихо Т.А.

Науковий керівник – к.т.н., ас. Колесник О.Б.

Харківський національний університет радіоелектроніки, каф. СТ  
м. Харків, Україна

тел.: +38(050) 100-38-47, e-mail: tymur.lykho@nure.ua

With the development of technology, it has become possible to make fast and convenient online purchases of mobile accessories. However, to ensure the successful operation of an online store and meet the needs of customers, it is necessary to develop system support components that will improve the quality of service and increase sales. These components may include convenient website navigation, order management systems, shipment tracking, and online customer support. The use of such components provides a competitive advantage for the online store in the field of e-commerce.

В сучасному світі інтернет-торгівля стає все більш популярною. Існує багато магазинів, які пропонують різні товари, зокрема мобільні аксесуари.

Розробка компонентів системи підтримки онлайн покупки мобільних аксесуарів є важливим завданням для підприємств, що продають ці товари. Зараз онлайн-продажі є основним джерелом доходів для багатьох компаній, тому розробка ефективної системи підтримки покупки може вплинути на успішність бізнесу. Першим етапом розробки компонентів системи підтримки онлайн покупки мобільних аксесуарів є аналіз потреб клієнтів і їхніх переваг. Клієнти хочуть мати доступ до широкого асортименту товарів, зручної системи пошуку, простого процесу оформлення замовлення та швидкої доставки товарів. З метою задоволення цих потреб можна використовувати такі компоненти системи, як швидкий та зручний інтерфейс, система керування замовленнями, система відстеження доставки та підтримки клієнтів. Інтерфейс є ключовим компонентом системи. Він повинен бути зрозумілим та зручним для користувачів. Якщо користувачі не зможуть легко знайти необхідні товари та здійснити замовлення, вони можуть покинути сайт та перейти до конкурентів [1]. Щоб запобігти цьому, використовують прості та інтуїтивно зрозумілі інтерфейси, такі як «карусель» з фотографіями товарів та систему фільтрації за характеристиками.

Система керування замовленнями – це компонент, який дозволяє компанії ефективно керувати процесом замовлення та виконання замовлень. Вона повинна бути інтегрована з системою інтернет-магазину та системою відстеження доставки. Компонент повинен дозволяти зберігати дані про замовлення, зв'язок з клієнтами та підтримувати ефективну обробку замовлень [2].

Система відстеження доставки є важливою для забезпечення задоволення клієнтів. Вона дозволяє користувачам відстежувати статус свого замовлення та отримувати повідомлення про доставку. Компонент системи повинен дозволяти зберігати дані про статус замовлення та відправляти повідомлення користувачам про стан їх замовлення. Ще одним важливим компонентом є система зберігання даних клієнтів. Клієнтська база даних містить інформацію про покупців, що зробили замовлення, їх контактні дані та історію замовлень. Ця інформація дозволяє зв'язатися з клієнтами у разі потреби, а також аналізувати їхні покупки для вдосконалення системи. Останнім компонентом системи є підтримка клієнтів. Вона повинна забезпечувати можливість клієнтів звернутися до компанії з будь-якими запитаннями або проблемами, пов'язаними з покупкою. Це може бути реалізовано через електронну пошту, онлайн-чат або телефонну підтримку [3]. Окрім основних компонентів, система підтримки онлайн покупки може мати також додаткові функції. Наприклад, система може включати можливість відгуків та оцінок продуктів, яка дозволяє покупцям ділитися своїм досвідом і знаннями про товари з іншими користувачами. Також може бути включена система бонусів та знижок, яка стимулює покупців здійснювати покупки на даному сайті.

Отже, розробка компонентів системи підтримки онлайн покупки мобільних аксесуарів є важливим завданням для підприємств, що продають ці товари. Інтерфейс, система керування замовленнями, система відстеження доставки, система зберігання даних клієнтів та система підтримки клієнтів є ключовими компонентами системи, які дозволяють задовольняти потреби клієнтів та забезпечувати успішність бізнесу.

Загалом, розробка компонентів системи підтримки є складним процесом. Однак, успішна розробка такої системи може принести значні переваги, як для користувачів, так і для компаній, що займаються продажем мобільних аксесуарів.

Список використаних джерел:

1. Huang C. (2021). The Importance of Website Navigation: A Comprehensive Guide. Режим доступу: <https://www.crazyegg.com/blog/website-navigation/>
2. Гриценко Н.В., Логістична система управління замовленнями. Режим доступу: <http://lib.kart.edu.ua/bitstream/123456789/12338/1/Гриценко.pdf>
3. Mclean G., Osei-Frimpong O. (2018). Examining satisfaction with the experience during a live chat service encounter- implications for website providers. Режим доступу: [https://www.researchgate.net/publication/318990296\\_Examining\\_satisfaction\\_with\\_the\\_experience\\_during\\_a\\_live\\_chat\\_service\\_encounter-\\_implications\\_for\\_website\\_providers](https://www.researchgate.net/publication/318990296_Examining_satisfaction_with_the_experience_during_a_live_chat_service_encounter-_implications_for_website_providers)