

ВДОСКОНАЛЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ З АБОНЕНТАМИ ЧЕРЕЗ ІНСТРУМЕНТИ ПРЯМОГО КЕРУВАННЯ

Ланська І.Ю., Чеботарьова Д.В.

e-mail: iryna.lanska@nure.ua, dariia.chebotarova@nure.ua

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

The paper considers the current task of implementing direct management tools in companies providing communication services. The purpose of this work is to develop direct management tools with a user-friendly interface to improve interaction with subscribers. The work proposes a tool that allows the subscriber to manage his tariff at any time, control costs, optimize his Wi-Fi, configure product parameters and use personal offers. The direct management tool allows you to solve some problems independently, without contacting support. This significantly reduces the load on operators and increases customer loyalty.

В наш час інфокомунікаційні компанії, як і будь-які інші комерційні організації, використовують клієнторієнтований підхід. Підвищення лояльності клієнтів має вирішальне значення для успіху бізнесу і на це можуть впливати різні фактори, зокрема задоволеність клієнтів, якість обслуговування, досвід клієнтів, інструменти прямого керування, управління взаємовідносинами з клієнтами тощо [1, 2].

В обслуговуванні абонентів інструментами прямого керування називаються такі технічні рішення, які дозволяють клієнту самотійно, без участі оператора чи служби підтримки, змінювати параметри своїх послуг у режимі реального часу. В інфокомунікаційній галузі інструменти прямого керування зосереджені на автоматизації складних процесів, таких як білінг, технічна підтримка, а також наданні клієнту можливості самотійно керувати послугами. Сьогодні наявність інструментів прямого керування покращує рівень задоволеності клієнтів та підвищує їхню лояльність. Саме тому впровадження таких інструментів є актуальною задачею.

Метою даної роботи є розробка інструментів прямого керування зі зручним та інтуїтивно зрозумілим інтерфейсом для вдосконалення взаємодії з абонентами.

В наш час популярними стають інструменти самообслуговування (Self-Service Tools), які надають можливості прямого керування для абонента. Такі інструменти дозволяють вирішувати питання абонентів без звернень в компанію або дзвінка в кол-центр.

В даній роботі пропонується створення в застосунку інфокомунікаційної компанії інструментів самообслуговування абонентів для керування послугами зв'язку, які вони отримують, а також створення зручного та зрозумілого для абонентів інтерфейсу.

Для інфокомунікаційної компанії А1, яка надає послуги мобільного зв'язку, інтернета та телебачення, в застосунку My A1 створено інструмент

оптимізації послуги надання інтернету через Wi-Fi. Завдяки цьому інструменту абонент може отримати вказівки для самостійного вирішення проблем з інтернетом та оптимізувати Wi-Fi (налаштувати потрібну швидкість, усунути несправності, покращити покриття за допомогою mesh-технології тощо). Велику роль при використанні даного інструменту відіграє зручний та інтуїтивно зрозумілий інтерфейс (рис. 1), що був розроблений за допомогою використання мов Java та React.



Рисунок 1 – Інтерфійс сторінки керування послугою Wi-Fi

За допомогою запропонованого інструменту абонент в своєму застосунку зможе в будь-який час керувати своїм тарифом, контролювати витрати, оптимізувати свій Wi-Fi, налаштовувати параметри продукту та користуватися персональними пропозиціями та перевагами.

Інструмент прямого керування дозволяє абоненту вирішувати деякі проблеми самостійно, без звернення до підтримки. Це суттєво знижує навантаження на операторів, підвищує лояльність клієнтів та вдосконалює взаємодію з ними.

Список використаних джерел:

1. Nitin Liladhar Rane, Anand Achari, Saurabh P. Choudhary. Enhancing customer loyalty through quality of service: effective strategies to improve customer satisfaction, experience, relationship, and engagement. *International Research Journal of Modernization in Engineering Technology and Science*. Vol. 05. Is. 05. 2023. P. 427 – 452. ISSN 2582-5208.

2. Misiukiewicz N. How to Improve Customer Service to Boost Customer Satisfaction. *Text*. 16.10.2025. URL: <https://www.text.com/blog/how-to-improve-customer-service/>.