

Разработка инновационной модели информационного взаимодействия клиента с поставщиками услуг

Вегера В. В.

Вегера Владимир Валерьевич / Vegera Vladimir Valerievich – студент,
кафедра юриспруденции,

Ставропольский филиал Московского педагогического государственного университета, г. Ставрополь

Аннотация: в статье описывается разработанная инновационная эффективная модель информационного взаимодействия клиента с поставщиками услуг, отвечающая современным требованиям к коммуникации.

Ключевые слова: информационное взаимодействие, информационная технология, физическая среда взаимодействия, сервисная деятельность, услуга, качество обслуживания.

Актуальность. С развитием информационных технологий в современном обществе России и мира ведущим компонентом определения качества оказания услуг становится уровень технологической организации процесса обслуживания в целом. Особенно это актуально для информационно-коммуникационных услуг, таких как онлайн-доступ к сервисам оказания услуг, электронная коммерция и т.п. Качество предоставления подобных услуг зависит как от содержательной составляющей взаимодействия предприятия сервиса с клиентами, так и от технической реализации этого взаимодействия [1]. При этом существующие инструменты коммуникации имеют ряд существенных недостатков, в связи с чем необходимо их совершенствование [2].

Цели и задачи. Настоящая работа направлена на разработку инновационной эффективной модели информационного взаимодействия клиента с поставщиками услуг, отвечающей современным требованиям к коммуникации.

Методы. Известно, что процесс предоставления информационно-коммуникационных услуг основан на модели информационного взаимодействия [3] на двух метауровнях: идеальном, который является продуктом мышления людей, и материальном, который поддерживает идеальный метауровень и обеспечивает обмен данными, имеющими физическую форму представления [3-5]. Информационное взаимодействие на обоих метауровнях поддерживается физической средой [6, 7].

Уже разработаны схемы реализации такого взаимодействия. В частности, предлагается [8] использование интеллектуальных (квалифицированные специалисты), информационных (терминальные устройства и «облачные технологии») и физических (пространственных, временных и энергетических) ресурсов в модели взаимодействия «клиент-оператор». Идеальный метауровень при этом отображает информационные процессы, обеспечивающие сервисную деятельность поставщика услуг. Материальный метауровень отображает информационные процессы обмена данными. Физическая среда взаимодействия обеспечивает предоставление транспорта для доставки услуг и характеризуется количественной мерой необходимых для этого процесса физических ресурсов [9, 10].

Явным недостатком такой модели является необходимость расходования энергетических ресурсов для осуществления деятельности оператора, что приводит к увеличению затрат физических ресурсов и, как следствие, снижению доступности информационных ресурсов, что, в свою очередь, отражается на эффективности предоставления услуги клиенту.

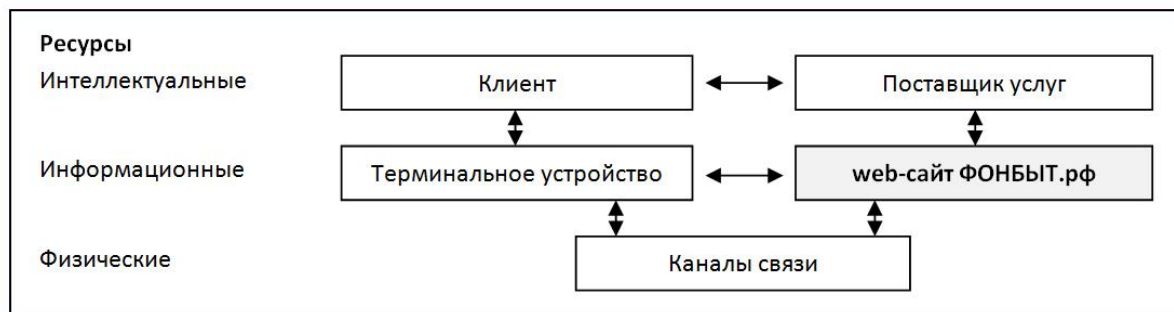


Рис. 1. Модель реализации взаимодействия «клиент-поставщик услуг»

В настоящей работе предлагается более экономичная модель реализации взаимодействия «клиент-поставщик услуг» через автоматическую систему информирования FONBYT (рис. 1).

Преимущество данной модели автоматизации обслуживания клиентов в том, что она исключает обычно подразумеваемое развертывание центра обработки вызовов (Call Center), предназначенного

для регистрации и диспетчеризации обращений потребителей (по телефону или электронной почте) [1]. Вместо этого разработанная система автоматически регистрирует поступающие заказы, сопоставляет их с ранее зарегистрированными поставщиками услуг и в автоматическом режиме реализует их взаимодействие, связывая клиента с поставщиком услуг минуя оператора. При этом подбор поставщиков услуг осуществляется не только в соответствии с их родом деятельности, но и с использованием современных средств геолокации, что существенно повышает качество сервиса.

В настоящий момент описанная модель реализована в виде web-сайта [11], доступного для открытого использования клиентами и поставщиками услуг.

Заключение. Сфера услуг является неотъемлемой составляющей современного общества. Значительная часть валового внутреннего продукта наиболее развитых стран приходится на сферу услуг, в которой работает не менее половины трудоспособного населения, что свидетельствует о высоком расходовании энергетических ресурсов в этой области. Следовательно, реализация описанной модели, приводя к экономии энергетических ресурсов, повышению доступности информационных ресурсов и эффективности оказания услуг клиенту, может оказывать существенное благоприятное влияние на экономику в целом.

Литература

1. Драгунова И. В. Информационные технологии в сфере услуг // Вестник ВУиТ, 2009. № 16. С. 89-95.
2. Кожанов Ю. Ф., Колбанёв М. О. Интерфейсы и протоколы следующего поколения. СПб: СПбГУАП, 2010.
3. Советов Б. Я., Колбанёв М. О., Татарникова Т. М. Двухуровневая модель информационного взаимодействия // Материалы VIII Санкт-Петербург. межрегион. конф. «Информационная безопасность регионов России», 23—25 окт. 2013 г. СПб: СПОИСУ, 2013. С. 184—185.
4. Советов Б. Я., Колбанёв М. О., Татарникова Т. М. Технологии инфокоммуникации и их роль в обеспечении информационной безопасности // Геополитика и безопасность, 2014. № 1 (25). С. 69—77.
5. Левкин И. М. Теория и практика информационно-аналитической работы. Курск: НАУКОМ, 2011.
6. Колбанёв М. О., Татарникова Т. М., Воробьёв А. И. Модель обработки клиентских запросов // Телекоммуникации, 2013. № 9. С. 42-48.
7. Миронов В. В., Головкин Ю. Б., Юсупова Н. И. Об автоматной модели динамической ситуации // Управление сложными техническими системами: Межвуз. науч. сб. Уфа: УАИ, 1986. № 9. С. 3—10.
8. Микадзе С. Ю., Колбанёв М. О., Татарникова Т. М. Модель информационного взаимодействия для предприятий сервиса // Изв. вузов. Приборостроение, 2014. Т. 57. № 9. С. 10—14.
9. Колбанёв М. О., Татарникова Т. М., Малков К. О. Подход к организации адаптивного согласующего центра // Информационно-управляющие системы, 2008. № 3. С. 28—31.
10. Кутузов О. И., Татарникова Т. М. Математические схемы и алгоритмы моделирования инфокоммуникационных систем. СПб: ГУАП, 2013.
11. [Электронный ресурс]. ФОНБЫТ.рф — интернет-инновации в сфере бытовых услуг. Режим доступа: <http://фонбыт.рф/> (дата обращения: 31.10.2016).