ВВЕДЕНИЕ

CFM (англ. Customer feedback management — сервис управления обратной связью) — это веб-приложения, которые позволяют компаниям управлять структурированными предложениями и жалобами пользователей. Сервисы управления обратной связью используют данные от пользователей для оценки качества обслуживания клиентов и повышения удовлетворенности клиентов. Программное обеспечение должно предоставлять широкую функциональность анализа данных и генерации отчетов, которая заключает в себе функции статистического анализа, а также функции централизованного управления панелями респондентов. Help Desk — это ресурс, предназначенный для предоставления клиенту или конечному пользователю информации и поддержки, связанных с продуктами и услугами компании или учреждения. Применение автоматизированной централизованной обработки данных дает возможность учитывать индивидуальные потребности заказчиков, а также уменьшить штат сотрудников для решения данных проблем. Оперативность обработки данных позволяет осуществлять раннее выявление рисков и их уменьшение. CFM системы широко применяются в различных сферах, в том числе управления кадрами, IT, маркетинга, продаж и клиентского обслуживания. Стоит отметить, что с каждым годом увеличивается объем и расширяется сфера использования данных систем. Активное внедрение систем данного рода позволяет организации в целом слышать своих ключевых потребителей, учиться и отвечать на их нужды, а также в более короткие сроки выпускать обновленные версии продукта с учетом пожеланий пользователей.

Актуальность данного дипломного проекта, в первую очередь, заключается в том, что данные системы позволяют сократить время и человеческие ресурсы для создания качественных программных средств. Наличие обратной связи у программного продукта — наилучший способ гарантировать, что данный продукт действительно востребован. Обратная связь с клиентами обычно используется на протяжении всего процесса разработки продукта, чтобы удовлетворить большинству пожеланиям клиентов. Также обратная связь с клиентами позволяет сохранить и приумножить целевую аудиторию данного программного продукта. Улучшение качества обслуживания клиентов должно быть основной причиной, по которой собираются отзывы клиентов. Процесс завоевания нового бизнеса и удержания существующих клиентов становится все сложнее.

Существует несколько крупных аналогов программного средства для обеспечения поддержки клиентов. К ним относятся Uservoice, Omnidesk, UserEcho и прочие. Рассмотрим несколько из них.

UserVoice — это сервис, созданный для предприятий различных размеров, которые регулярно взаимодействуют со своими клиентами, чтобы принять различные жалобы и предложения, а также предоставить обратную связь по данному продукту.

Omnidesk — российский аналог UserVoice, сервис, который предоставляет многоканальную службу поддержки. Данный сервис позволяет взаимодействовать с клиентами посредством: Twitter, Facebook e-mail и обратную связь. Особенностью данного сервиса является то, что контакты пользователя с различных каналов связи собираются и обрабатываются в аккаунте пользователя на Omnidesk, что позволяет сотрудникам службы поддержки оказывать более качественную и своевременную помощь клиентам.

В данном дипломном проекте поставлена задача разработать программное средство для обеспечения поддержки клиентов, главной целью которого будет сбор и ранжирование обратной связи пользователей. В данной работе будет реализована как публичная помощь по программному продукту, реализованная в виде helpdesk, так и анонимная помощь, с помощью которой клиент может написать на почту и получить анонимный ответ. Ранжирование обратной связи пользователей заключается в том, что клиенты видят, какие жалобы и предложения и предложения появляются по программному продукту и могут их отмечать, как наиболее актуальные. Чем более актуальна проблема, тем выше она будет находиться в списке проблем, что позволит разработчикам программного обеспечения исправлять в первую очередь наиболее важных недочётов, а также удовлетворить более широкую аудиторию своих клиентов.