

## СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ СИСТЕМ ОНЛАЙН ПОДДЕРЖКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

*Рассматривается сравнительный анализ систем онлайн поддержки пользователей, с выявлением их преимуществ и недостатков.*

### Введение

Системы онлайн-поддержки пользователей являются наиболее удобным способом для оказания удаленной поддержки клиентов, а также дает возможность живой беседы с посетителем на сайте. Такие системы обеспечивают быструю связь с клиентами именно тогда, когда они нуждаются в помощи, обеспечивает одновременное общение с несколькими клиентами.

Владельцы сайтов для общения с клиентами используют электронную почту или звонок по телефону, оставляя свои контактные данные на сайте. Но зачастую этого мало. У покупателя может быть срочный вопрос, а ответ по почте обычно приходится ждать какое-то время. Клиенту удобно, когда есть онлайн-чат на сайте, если он не хочет звонить или у него нет возможности это сделать. Он всегда сможет написать свой вопрос анонимно. Можно сказать, что онлайн-чат создает уверенность в том, что клиенту готовы помочь в любое время суток и по любому вопросу.

Крупные компании, банки, разрабатывают собственные системы поддержки пользователей, с собственными виртуальными агентами, которые могут ответить на вопросы пользователей или перенаправить пользователя на живого оператора, но небольшие торговые компании не могут позволить себе разработать такую систему, но зачастую нуждаются в таковых

### I. Понятие систем онлайн-поддержки пользователей

Система онлайн-поддержки пользователей - система, позволяющая владельцам сайтов, компаний и т.д. оказывать пользователям своевременную помощь путём ответов на волнующие пользователей вопросы, оказания помощи в навигации по сайтам и последующей покупке товаров и услуг [1].

Зачастую бывают ситуации, когда пользователь готов что-то купить, заказать, но у него есть вопросы по товару, на которые ему нужно дать ответы, иначе пользователь может поменять свои намерения и не купить товар или какую-то услугу или отложить покупку товара на неопределенный срок, пока он подробно изучает товар и ищет информацию в различных источниках

### II. Анализ систем онлайн поддержки пользователей

Одними из наиболее популярных систем онлайн поддержки пользователей являются: JIVOSITE, REDHELPER, ONICON LIVETEX, ZOPIM.

Рассмотрим сравнительную характеристику данных систем по наличию различных возможностей, необходимых как клиентам для подробной консультации, агентам, для возможности удобного консультирования пользователей, так и для владельцев торговых платформ, для наблюдения за работой агентов.

Рассмотрим возможность систем предоставить клиентам на email копию переписки с агентом (табл.1.):

Таблица 1 – Наличие возможности получить копию переписки на email

Система	Email
JIVOSITE	Нет поддержки
REDHELPER	Есть поддержка
LIVETEX	Есть поддержка
ONICON	Нет поддержки
ZOPIM	Есть поддержка

Из полученной таблицы видно, что далеко не все системы позволяют клиентам получить историю переписки на свой email.

Рассмотрим поддержку системами различных операционных систем для программ, предназначенных для агентов:

- JIVOSITE поддерживает приложения для всех платформ, кроме Linux. Выделяется мобильная версия – базовый функционал сводится к переписке с посетителем и переключению на других консультантов;
- REDHELPER поддерживает такие системы как Windows, MAC, iOS, Android;
- LIVETEX поддерживает Windows, GNU/Linux, MAC, iOS, Android;
- ONICON поддерживает Windows, Android, так же имеется web-приложение;
- ZOPIM поддерживает Windows, Android, IOS так же имеется web-приложение.

Рассмотрим системы со стороны возможности предоставления отчётов по работе агентов (табл.2.):

Таблица 2 – Наличие возможности предоставления отчётов по работе агентов

Система	Отчётность
JIVOSITE	Имеется
REDHELPER	Имеется
LIVETEX	Не имеется
ONICON	Не имеется
ZOPIM	Не имеется

Очень полезной является возможность коб-раузинга. Кобраузинг - совместная навигация по сайту, помощь пользователю указкой, подсветкой элементов [2].

Рассмотрим системы со стороны возможности кобраузинга (табл.3.):

Таблица 3 – Наличие возможности кобраузинга

Система	Кобраузинг
JIVOSITE	Есть поддержка
REDHELPER	Есть поддержка
LIVETEX	Есть поддержка
ONICON	Нет поддержки
ZOPIM	Нет поддержки

Важным для подобных систем является интуитивно понятный интерфейс для агентов, консультирующих пользователей.

Рассмотрим системы по наличию интуитивно понятного интерфейса для агентов (табл.4.):

Таблица 4 – Наличие интуитивно понятного интерфейса для агентов

Система	Интерфейс
JIVOSITE	Простой
REDHELPER	Сложный
LIVETEX	Простой
ONICON	Сложный
ZOPIM	Простой

Одной из полезных функций систем онлайн поддержки пользователей является возможность подключить к чату виртуального агента, который сможет ответить клиенту на определённую тематику, посоветовать товар или услугу из перечня имеющихся на платформе, использующей систему поддержки. Виртуальные агенты - это виртуальные помощники, боты, которые могут дать ответ клиенту в чате.

Рассмотрим системы по возможности использования виртуальных агентов (табл.5.):

Таблица 5 – Наличие возможности использования виртуальных агентов

Система	Виртуальные агенты
JIVOSITE	Не поддерживаются
REDHELPER	Не поддерживаются
LIVETEX	Не поддерживаются
ONICON	Не поддерживаются
ZOPIM	Не поддерживаются

*Мамайко Александр Юрьевич*, магистрант кафедры интеллектуальных информационных технологий БГУИР, [amayko.1998@mail.ru](mailto:amayko.1998@mail.ru).

*Научный руководитель: Романов Владимир Ильич*, кандидат технических наук, доцент кафедры ИИТ БГУИР.

Рассмотрим системы по типу и сумме минимальной оплаты в месяц, за услуги предоставления встраиваемых в сайт онлайн-чатов и приложений для работы агентов (табл.6.):

Таблица 6 – Наличие возможности использования виртуальных агентов

Система	Оплата
JIVOSITE	11\$ 1 агент.
REDHELPER	30\$ 1 агент.
LIVETEX	26\$ 1 агент.
ONICON	8\$ 1 агент.
ZOPIM	14\$ 1 агент.

Рассмотрим системы по возможности для агентов настраивать шаблоны сообщений, в том числе и настраивать приветственные сообщения клиентам, который клиент получит обратившись в чат, в зависимости от тарифов (табл.7.):

Таблица 7 – Наличие возможности настраивания шаблонов сообщений

Система	Шаблоны сообщений
JIVOSITE	Basic
REDHELPER	Pro
LIVETEX	Pro
ONICON	Нет поддержки
ZOPIM	Pro

### III. Выводы

Рассмотренная сравнительная характеристика позволяет сделать выводы о популярных системах поддержки пользователей, о наличии их недостатков и преимуществ различных систем онлайн поддержки пользователей.

Следует отметить, что ни одна из рассмотренных систем не предоставляет возможности использования виртуальных агентов, которые позволили бы сократить расходы на живых агентов, сократить время ответов клиентам сайтов, что в свою очередь сократило бы расходы и увеличило бы продажу предоставляемых сайтами товаров и услуг.

1. SendPulse [Электронный ресурс]. – Минск, 2020. – Режим доступа: <https://sendpulse.by/>. – Дата доступа: 18.03.2021.
2. Startpack [Электронный ресурс]. – Минск, 2020. – Режим доступа: <https://startpack.ru/>. – Дата доступа: 19.03.2021.