

УДК 004.582

**ИССЛЕДОВАНИЕ И РЕАЛИЗАЦИЯ ИНСТРУМЕНТОВ ОНЛАЙН
КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ В ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ
УНИВЕРСИТЕТА**

Волосин В.В. (Университет ИТМО, г. Санкт-Петербург)

Научный руководитель – к.т.н, Шлей М.Д.
(Университет ИТМО, г. Санкт-Петербург)

В работе выполнено исследование системы консультирования пользователей в информационной системе Университета ИТМО. Разработаны новые инструменты для реализации консультирования в системе, осуществляемого специалистом дистанционно посредством сети Интернет.

Введение. В информационной системе университета ИТМО находится большое количество приложений необходимых для взаимодействия пользователя со всевозможными системами университета. Так как современные информационные системы университетов включают в себя широкий спектр возможностей. У пользователей могут возникнуть вопросы по использованию приложений. Существуют различные виды информирования, например инструкции, подсказки, рассылки, но при возникновении вопроса, возникшего при работе с приложением, или связанного с его функционированием, пользователю нужна консультация со специалистами системы. Наиболее распространённым методом в данном случае является организация консультирования, осуществляемого специалистом дистанционно посредством сети Интернет. В работе будет исследован существующий метод консультирования в информационной системе Университета ИТМО, а также рассмотрена разработка нового инструмента.

Основная часть. Произведено исследование инструментов консультирования пользователей системы ИСУ Университета ИТМО. Выявлены следующие решения:

- “Обратная связь” - Инструмент включает в себя выбор категории вопроса и поля для ввода самого вопроса.
- Инструкции пользователей - инструкции пользования приложением.
- Пояснения на страницах – подсказки возле определенных элементов приложения.
- Рассылки пользователям – инструмент информирования пользователей системы профильными подразделениями.

Для оперативной связи между пользователем и специалистом, а так же для получения детальной информации от пользователей, с широким спектром технических возможностей, был разработан прототип нового инструмента консультирования, осуществляемого специалистом дистанционно посредством сети Интернет – “онлайн чат”. Разработаны новые возможности для быстрого консультирования пользователей (отдельная панель специалиста). Добавлены специальные команды для информирования пользователей о возможностях инструмента. В панели специалиста реализован список вопросов по датам, просмотр истории заданных вопросов специалистам, список специалистов, отправка сообщений пользователю в системе университета.

Особенности нового инструмента консультирования:

- Сохранение сообщений в базу данных.

- Специальные команды “онлайн чата”.
- Широкий выбор уточняющий категорию вопроса пользователя.
- Соединение с сервером по WebSocket.
- Панель специалиста.

В дальнейшем на основе проведённого исследования планируется расширить функционал инструмента консультирования пользователей: Реализация сортировки вопросов по специалистам информационной системы, исходя из категории вопроса, поддержка нескольких языков, возможность отправки изображений и видео, а так же улучшение интерфейса инструмента.

Выводы.

На данный момент:

- Произведено исследование консультирования пользователей системы ИСУ Университета ИТМО.
- Разработан прототип нового инструмента консультирования пользователей в системе.
- Разработан ряд новых возможностей в прототипе инструмента.

В дальнейшем планируется:

- Сортировка вопросов по специалистам информационной системы, исходя из категории вопроса.
- Поддержка нескольких языков.
- Отправка изображений и видео.
- Улучшение интерфейса.