

# **Новые информационные технологии при разработке мобильных приложений как фактор, повышающий качество сервиса и продаж в программном продукте**

## **New information technologies in the development mobile applications as a factor increasing quality service and sales in the software product**

**Аббакумова Е.В.**

магистратур кафедры «Стандартизация, метрология и сертификация» Московского Политеха  
e-mail: katerinaa1311@yandex.ru

**Abbakumov E.V.**

Master's Degree Student, Department of "Standardization, Metrology and Certification", Moscow Polytechnic  
e-mail: katerinaa1311@yandex.ru

### **Аннотация**

Стремительное развитие информационных технологий очень сильно меняет способ взаимодействия производителя и потребителя. А мобильные приложения являются одним из важных инструментов, повышающих эффективность взаимодействия. В статье рассмотрены основные тренды развития сервиса мобильных приложений и новые технологии, позволяющие улучшить качество сервиса программного продукта, и повысить продажи.

**Ключевые слова:** мобильное приложение, искусственный интеллект, дополненная реальность, восприятие качества, большие данные.

### **Abstract**

The rapid development of information technology greatly changes the way the producer and the consumer interact. And mobile applications are one of the important tools to increase the efficiency of interaction. The article discusses the main trends in the development of mobile application services and new technologies that improve the quality of service of a software product and increase sales.

**Keywords:** mobile application, artificial intelligence, augmented reality, quality perception, big data.

На сегодняшний день рынок мобильных приложений находится на стадии стремительного развития, что связано с увеличением количества мобильных устройств и усовершенствованием интернет-технологий. Разработка мобильных приложений осуществляется по всем видам жизни и деятельности человека, начиная с разнообразных игр для детей до приложений, помогающих старикам и тяжелобольным людям. Буквально по каждому экономическому сектору есть определенные приложения. В связи с этим, сектор разработки мобильных приложений является одним из самых динамичных и конкурентоспособных. А мобильные приложения, входящие в категории игр, социальных сетей и развлекательно-коммуникативных приложений являются самыми популярными в секторе.

Чтобы не потерпеть поражения в конкурентной борьбе, привлечь и сохранить пользователя, увеличить продажи и улучшить качество продукта, следует опираться на четыре основных тренда развития сервиса:

### 1. Интерактивность.

Под интерактивностью понимается характеристика степени взаимодействия пользователя с приложением. Пользователю важно, чтобы сервис был максимально удобным и доступным, что поможет не только в продвижении продукта, но и удержании аудитории.

### 2. Интуитивность.

Данный тренд означает, что интерфейс должен быть понятным в использовании и легким во взаимодействии. Если же он не соответствует данным критериям, то пользователь просто перестанет пользоваться данным приложением.

### 3. Персонализация.

Предполагает получение максимального количества информации о пользователе, составления его портрета, с целью более точного формирования предложения, под каждого пользователя индивидуально. Анализ информации поможет ответить на вопрос, кто в целевой аудитории, какой контент станет максимально эффективным для каждой группы потребителей, какие потребности у пользователей. Получение больше достоверных данных для прогнозирования позволит потребителю в конечном итоге получить релевантное предложение.

### 4. Кастомизация.

Предполагает индивидуализацию продукта под конкретные требования конкретных потребителей путём внесения изменений в отдельные характеристики продукта.

На сегодняшний день, чтобы обеспечить высокий уровень развития перечисленных выше трендов, при разработке приложений стоит обратиться к новым технологиям.

### 1. Искусственный интеллект.

В основе технологии – распознавание образа и сортировка данных. Одним из последних направлений в области искусственного интеллекта является глубокое обучение (deep learning) и реализующие его глубокие нейронные сети, которые отвечают за обработку изображений, речи и видео, что, в свою очередь, позволяет визуально осуществлять контроль качества. Помимо этого, использование искусственного интеллекта позволяет добавлять множество полезных функций, самостоятельно отслеживать особенности каждого пользователя и на основе данных сделать самостоятельный вывод об индивидуальных предпочтениях. Данная технология способна значительно улучшить интерактивность приложений.

Пример улучшения интерактивности приложений с помощью искусственного интеллекта – это использование QR-кода. Это матричный код, в котором можно закодировать любую информацию. А для считывания кодов необходима простая программа, которая устанавливается на более-менее современный мобильный телефон. В Китае QR-код пользуется огромной популярностью, как способ оплаты товара, и существенно его упрощает. В QR -коде можно зашифровать много информации, в том числе о продукте.

### 2. Дополненная реальность.

Технология на сегодняшний день охватывает множество областей применения. Использование этой технологии позволяет автоматизировать процессы проектирования и производства, снизить производственные издержки, устранить возникающие проблемы и т.д. В сфере мобильных приложений технология используется во множестве игр. Например, использование технологии в популярной игре PokemonGo позволила не только привлечь огромное количество пользователей, но и по оценкам аналитиков, за два года принести \$1,8 млрд прибыли.

В мобильных приложениях, продающих товары, для потребителя технология улучшает визуальный опыт. В отличие от виртуальной реальности, дополненная реальность не требует очень больших расходов, позволяет объединить реальность пользователя и производителя, тем самым увеличить лояльность пользователей.

Например, технология позволяет пользователю как будто взглянуть на товар в реальности, примерить на себе одежду, прическу и мн. др.

Технология улучшает интуитивность и интерактивность в приложении.

### 3. Чатботы.

Технология является новым способом взаимодействия с интерфейсом. Кроме того, позволяет делать его проще и понятнее, улучшает опыт пользователя и способствует выработке лояльности к мобильному приложению. Анализируя информацию, чатботы могут более точно определить запрос и потребность потребителя, при этом позволяя высвободить время для работы человека. Технология позволяет улучшить критерий оперативности ответа на комментарии и вопросы пользователя, уменьшая время реакции на обращение пользователя. Данный критерий относится к требованию сопровождаемости.

Технология особенно актуальна для поколения Z, которое характеризуется высокой степенью интерактивности. Потребителям этой категории, как правило, лень искать информацию самостоятельно и они предпочитают, чтобы информация выдавалась сама. Чатботы обладают высокой скоростью взаимодействия и являются максимально интерактивными. Важной особенностью является необязательная установка дополнительных приложений.

Например, у пиццерии Domino есть свой чатбот – DOM The Pizza Bot. Чтобы заказать пиццу, нужно ввести в чате слово pizza, и бот на основе истории сообщений автоматически подберет предпочитаемый пользователем тип этого итальянского блюда.

Технология использования чатботов позволяет сделать приложение более интуитивным и персонализированным.

### 4. Большие данные.

Это технология обработки больших массивов данных, позволяющая выявить закономерности и получить информацию о пользователях. Позволяет предугадать поведение, а также своевременно распознать информацию о восприятии качества продукта и принять меры по его улучшению. Достоинство использования технологии:

- нет требования к высокой квалификации маркетолога;
- ускорение анализа данных;
- гипотезы о будущих предпочтениях или их изменении формируются сами;
- для анализа информации не требуется широкая группа экспертов.

Если при использовании способа анкетирования пользователь может дать недостоверную информацию, а при проведении способа будет задействована небольшая группа пользователей, то большие данные позволяют собрать информацию по всем пользователям.

Технологии позволяют обеспечить персонализацию.

Инновации – это одно из главных направлений при разработке приложений. А использование перечисленных выше новых технологий непременно повлияет на повышение качества сервиса мобильных приложений, а также позволит обеспечить высокие продажи путем улучшенного взаимодействия с потребителем, возможности индивидуального подхода к каждому, автоматизации процесса взаимодействия, более точного и ускоренного определения потребностей потребителя, позволит сократить время реакции на запросы потребителей.

## Литература

1. Дегтяренко И.А., Бурмистров И.В., Леонова А.Б. Методика оценки удовлетворенности пользователей интерфейсом. Статья.// Журнал Вестник Московского университета. Серия 14: Психология, 2012.

2. Сухорукова М.В., Тябин И.В. Предпринимательство в области мобильных приложений и облачных сервисов. М.: Национальный 3. Открытый Университет "ИНТУИТ", 2016.

3. Мобильный интернет в России. Статистика. [Электронный ресурс], режим доступа: [http://easier.pro/news/marketing/mobile\\_internet\\_in\\_russia\\_statistics/](http://easier.pro/news/marketing/mobile_internet_in_russia_statistics/)
4. Вроблевски Люк. Сначала мобильные! Издательство: Манн, Иванов и Фербер, 2012.