

СТРУКТУРА КРАУДСОРСИНГОВОЙ ПЛАТФОРМЫ ДЛЯ ЗАКАЗА «ТАЙНЫХ» ПОКУПАТЕЛЕЙ

Овсянников И.В., Вайнилович Ю.В.

МОУ ВО «Белорусско-Российский университет», Могилев, Беларусь

В статье обсуждается актуальность разработки краудсорсинговой платформы для заказа тайных покупателей и ритейл-аудиторов в Беларуси. Отмечается, что сбор информации о качестве обслуживания клиентов и выполнении стандартов в магазинах может быть сложной задачей, требующей больших временных и финансовых затрат. В качестве решения предлагается создание такой платформы, которая позволит компаниям заказывать услуги тайных покупателей и получать подробные отчеты о взаимодействии с клиентами, что поможет повысить удовлетворенность клиентов и оптимизировать бизнес-процессы. Описывается структура краудсорсинговой платформы.

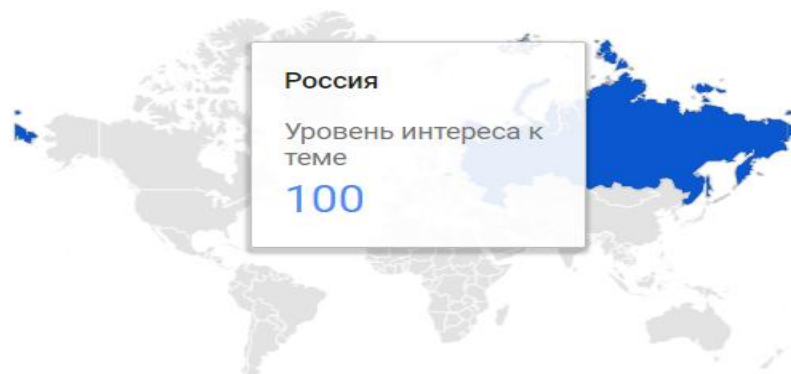
Ключевые слова: краудсорсинговая платформа, тайный покупатель, ритейл-аудитор.

Современная розничная среда предъявляет к компаниям требования по непрерывному улучшению своих товаров и услуг, а также повышению качества обслуживания клиентов. Для достижения этих целей необходим доступ к информации о качестве сервиса и соблюдении стандартов в магазинах и точках обслуживания. Тем не менее, сбор такой информации может оказаться непростой задачей, требующей значительных временных и финансовых ресурсов. Одним из способов получения подобных данных является привлечение сторонних лиц, известных как «тайные покупатели» [1, 2].

Анализ открытых литературных источников показывает, что метод «тайный покупатель» является одним из самых эффективных и популярных методов оценки качества предоставляемых услуг [3-5].

Обоснованием актуальности проекта по разработке краудсорсинговой платформы для заказа тайных покупателей также может служить отсутствие конкуренции на рынке в Беларуси.

Однако по запросу «стать тайным покупателем» можно найти либо предложения от самих компаний, либо объявления на сайтах о поиске работы. Кроме того, сервис Google Trends показывает, что поисковый запрос «тайный покупатель вакансии» достаточно популярен (рисунок 1).



Следовательно, разработка краудсорсинговой платформы для заказа тайных покупателей и ритейл-аудиторов является актуальной задачей.

Предлагаемая краудсорсинговая платформа позволит компаниям заказывать услуги тайных покупателей и ритейл-аудиторов, а также:

- получать детальные отчеты о взаимодействии с клиентами в точках продаж, включая оценку услуг, эффективность продаж и соответствие стандартам обслуживания;
- повышать удовлетворенность клиентов путем анализа отзывов и рекомендаций тайных покупателей;
- основывать стратегические решения на данных и обратной связи от тайных покупателей и ритейл-аудиторов, что поможет оптимизировать бизнес-процессы;
- сравнивать свои производственные процессы и услуги с конкурентами, выявлять тренды на рынке и идентифицировать слабые места в бизнесе.

Руководствуясь брифом, созданным ранее, была разработана структура web-приложения, представленная на рисунке 2.

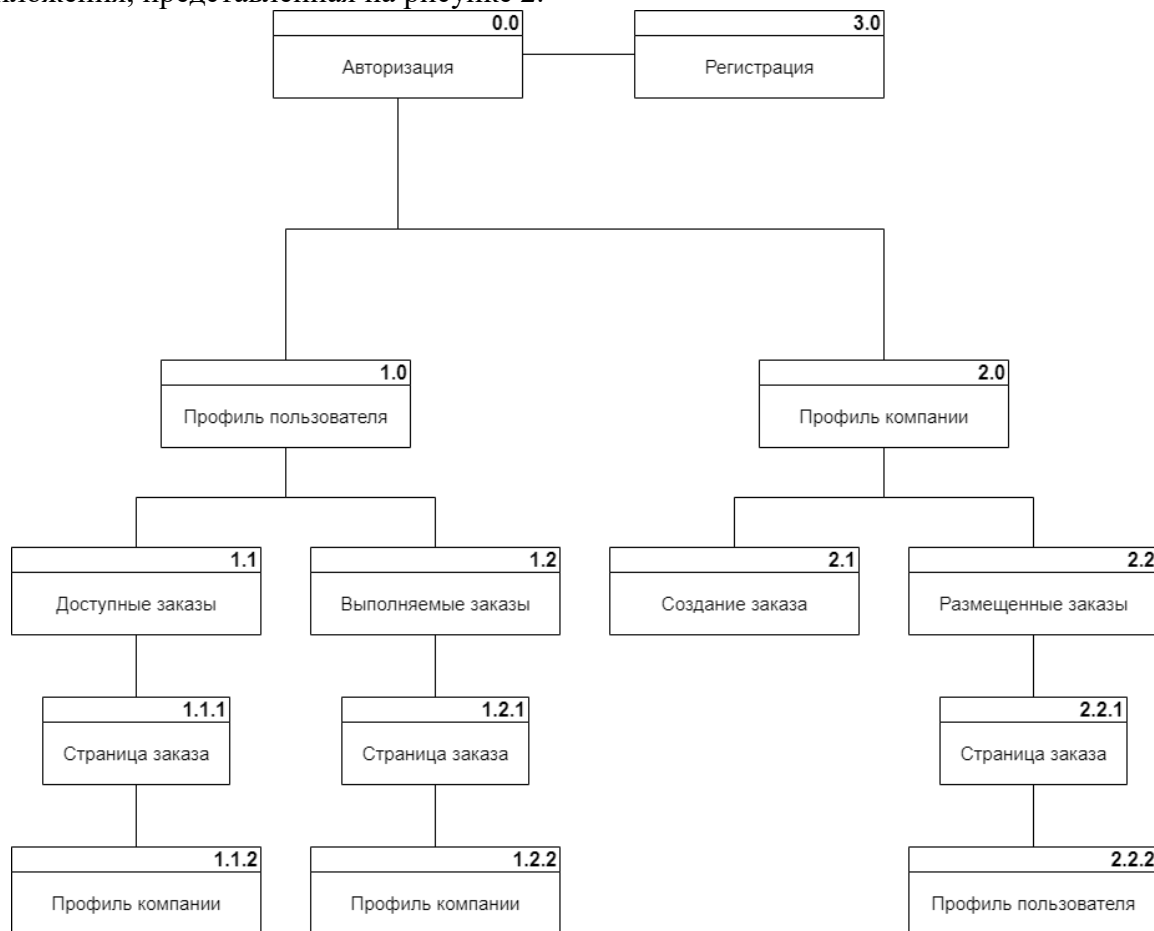


Рисунок 2 – Структура краудсорсинговой платформы

Базовая структура платформы изменяется в зависимости от того, использует платформу пользователь или компания. В любом случае, первая страница, которая будет отображена – страница авторизации, с которой можно перейти на страницу регистрации. Далее, в случае пользователя структура платформы содержит в себе следующие страницы: страница профиля пользователя, страница доступных заказов, страница выполняемых заказов, страница заказа, страница профиля компании. В случае компании структура платформы содержит в себе следующие страницы: страница профиля компании, страница создания заказа, страница размещенных заказов, страница заказа и страница профиля пользователя.

Страницы авторизации и регистрации предназначены для регистрации новых пользователей на платформе, входа в аккаунт для зарегистрированных пользователей и восстановления доступа в случае утери пароля.

Страница «Профиль пользователя» предназначена для редактирования личных данных, управления личными заказами, просмотра своего рейтинга.

Страница «Профиль компании» отображает информацию о компании.

Страница «Доступные заказы» содержит информацию о всех доступных заказах от компаний. Каждый заказ включает в себя информацию о заказчике (название, фото и рейтинг), дату размещения, название заказа, адрес, срок и цену. Каждая карточка заказа имеет кнопку для перехода к странице заказа. Также на данной странице имеется возможность поиска и фильтрации заказов. В ней можно произвести поиск по названию заказа, имени компании, адресу заказа, по минимальному рейтингу заказчика, стоимости, сроку выполнения и дате размещения.

Страница заказа позволяет представителю компании одобрить или отклонить заявки на выполнение заказа от пользователя, оценить отчет пользователя, оценка влияет на его рейтинг, отправить отзыв о качестве работы пользователя.

Страница «Выполняемые заказы» содержит одобренные заявки на выполнение работы. Пользователь может от выполнения заказа.

Страница создания заказа позволяет представителю компании создать заказ.

Список использованных источников

- 1 Бондаренко, Н. Ю. Тайный покупатель, или как все тайное становится явным // Мотивация и оплата труда. 2007. № 1. С. 28-33.
- 2 Нагибина, Н. И. «Тайный покупатель» и «Тайный кандидат» в аспекте повышения эффективности управления персоналом / Н.И. Нагибина, А.Д. Балескова // Вестник Пермского национального исследовательского политехнического университета. Социально-экономические науки. 2023. № 2. С. 255-274.
- 3 Мамаева С.Д. Секрет технологии «тайный покупатель» // Вопросы и проблемы экономики и менеджмента в современном мире. Сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции. 2015. С. 225–227.
- 4 Иванова, А. Г. Качество обслуживания в торговых точках разных ценовых сегментов: исследование методом тайного покупателя / А. Г. Иванова, Д. В. Щукина, Д. А. Гаврилец // Проблемы и перспективы формирования маркетинговых стратегий в условиях нестабильных рынков: материалы VI Международной научно-практической конференции, Краснодар, 17–18 ноября 2021 года. Краснодар: Кубанский государственный университет, 2021. С. 42-49.
- 5 Гришин, К. Е. "Тайный покупатель" как инструмент оценки и продвижения персонала / К. Е. Гришин, А. Ф. Булатова, К. Л. Тихонова // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. 2021. № 11-3(62). С. 172-175.

STRUCTURE OF A CROWDSOURCING PLATFORM FOR ORDERING «SECRET» SHOPPERS

Ovsyannikov I.V., Vainilovich Yu.V.

The article discusses the relevance of developing a crowdsourcing platform for ordering secret shoppers and retail auditors in Belarus. It is noted that collecting information about the quality of customer service and compliance with standards in stores can be a complex task that requires significant time and financial costs. As a solution, the creation of such a platform is proposed, which will allow companies to order the services of secret shoppers and receive detailed reports on customer interactions, which will help improve customer satisfaction and optimize business processes. The structure of the crowdsourcing platform is described.

Keywords: crowdsourcing platform, secret shopper, retail auditor.