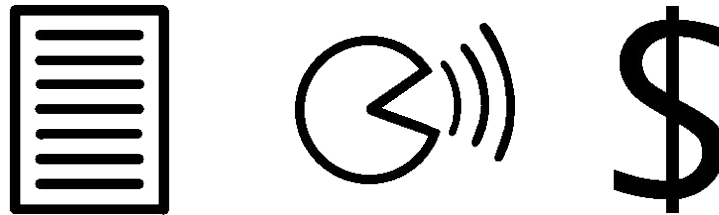
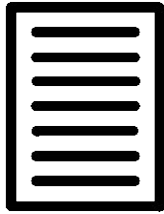


Построение системы вовлечения
потребителей в процессы сервисного
взаимодействия в виртуальной среде



И.В. Федоренко

Три составляющие сети Интернет



The screenshot shows the CNews Retail website with a navigation bar at the top. The main content area features several articles, including one titled 'Информационные технологии в торговле 2008'. There are also various advertisements and sidebars with additional news and offers.

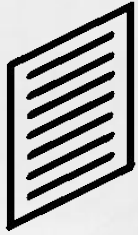
The screenshot shows a VKontakte profile for Petrko Yakovlev. The profile includes a cover photo, a profile picture, and a bio. It lists personal details such as date of birth (2 ноября 1986), location (Сан-Франциско), and education (Сан-Франциско). The profile also shows a list of friends and recent posts.

The screenshot shows the OZON.RU website with a blue header. The main content area displays a variety of products, including books, electronics, and toys. There are several promotional banners and product listings with images and prices.

Информация

Общение

Личная выгода



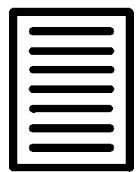
\$



\$



\$



+

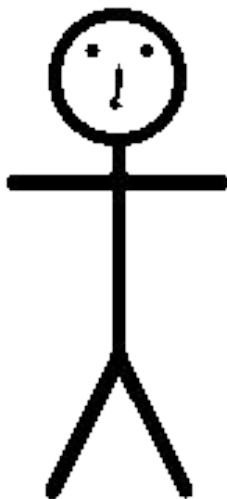


+



=

Удовлетворение
потребностей



Артур Петров

Возраст: 20-45 лет

Прописка: Москва и Подмосковье

Имеет навыки использования систем электронных платежей

Является активным пользователем сети Интернет

В Рунете 23,1% таких как он

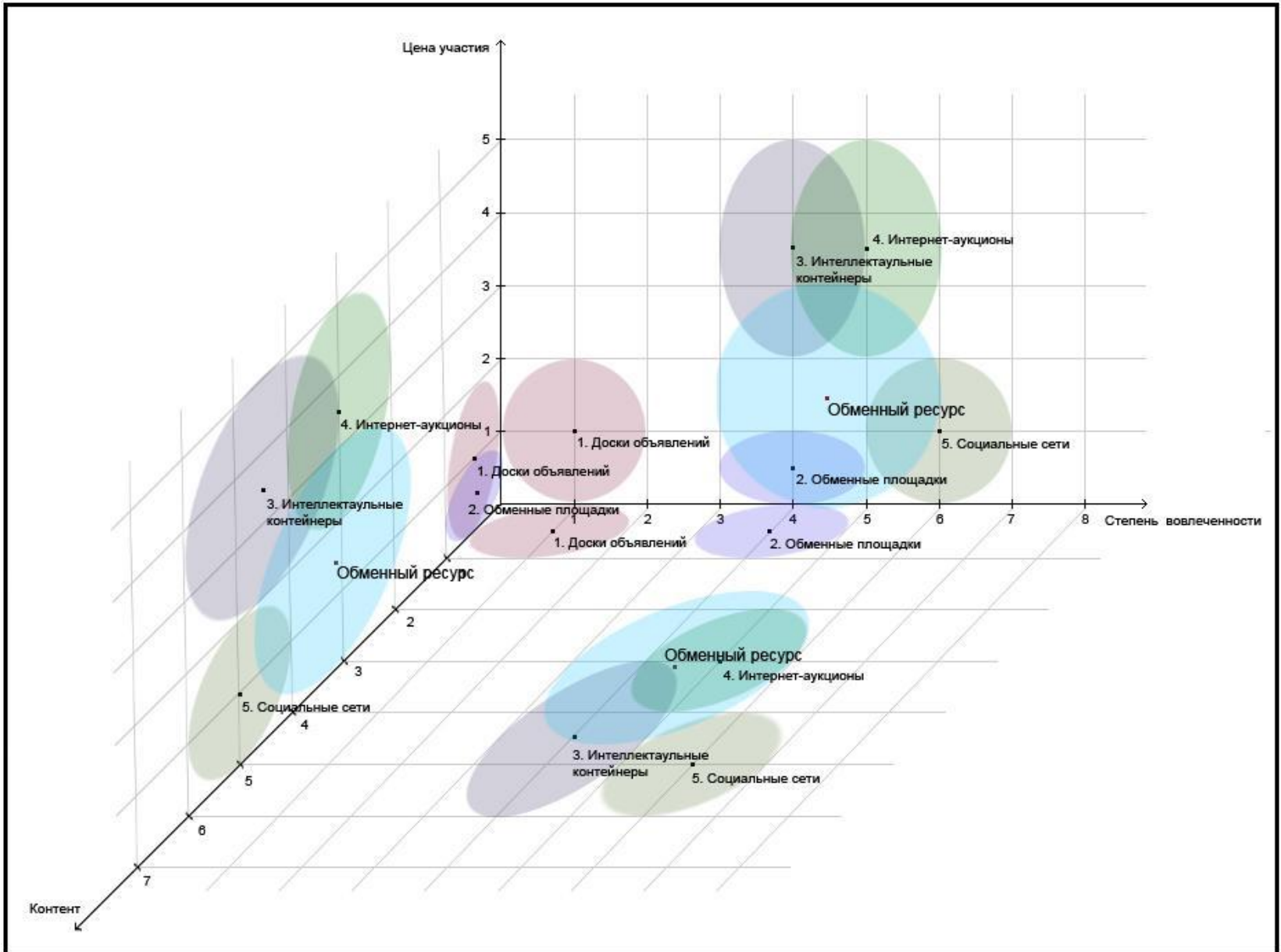
Ценности и ожидания
потребителей

Функциональная	Наличие предложений	9	Видимость необходимых пользователю предложений	9
	Возможность предлагать самому	9	Широкий категорийный ряд	9
			Наличие видимого интерфейса (кнопки)	9
	Понятный интерфейс	9	Простая верстка страницы	9
	Скорость обмена	9	Наличие видимого интерфейса (кнопки)	9
	Безопасность использования	6	Требование к регистрации	6
	Выгодность обмена в сравнении с покупкой	9	Наличие видимой стоимости лотов	9
	Гарантии успеха обмена	9	Видимые статусы пользователей	6
Агрегатор контента	9	Видимая система фильтрации контента	9	
Социальная	Возможность общения	6	Видимый интерфейс доступа к комментариям (ссылка)	6
	Знакомства с полезными людьми	9	Видимые предложения услуг	6
	Большое число пользователей	9	Наличие социальной сети	6
Эмоциональная	Справедливость условий обмена	9	Наличие видимой стоимости лотов	9
	Привлекательность	6	Приятный дизайн	9
	Возможность оказывать влияние на людей	9	Видимые рейтинги пользователей	6
	Доброжелательная атмосфера	9	Доброжелательный стиль всего текстового контента	9
Эпистимическая	Наличие информации о портале в сети	6	Положительные отзывы о портале в сети	9
	Наличие обучающей информации	9	Видимые обучающие статьи	9
Ситуационная	Обмен товаров на услуги и наоборот (обмен между категориями)	9	Наличие видимых предложений между категориями	9

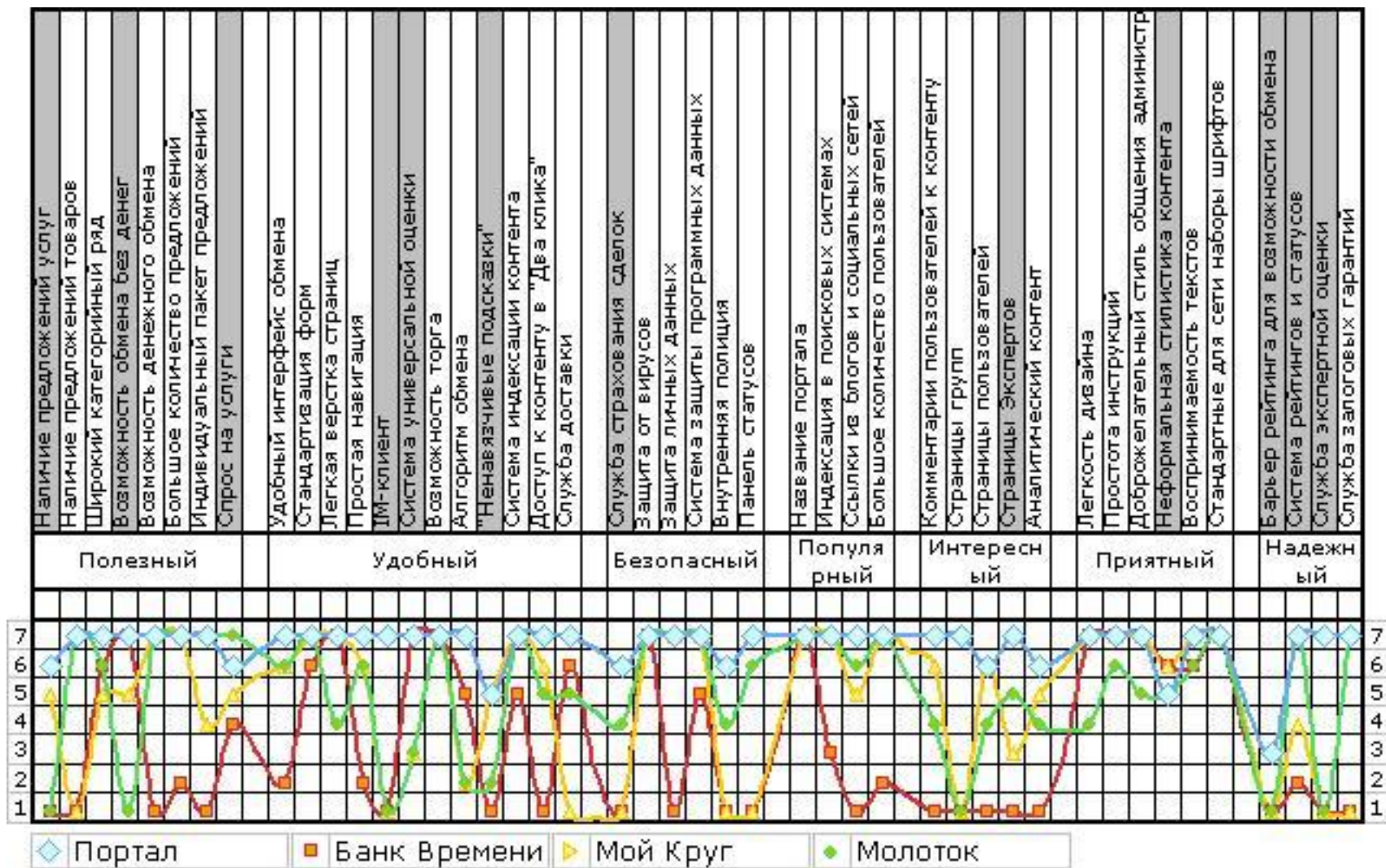
Свойства системы

Качество	Полезный	Наличие предложений услуг
		Наличие предложений товаров
	Удобный	Широкий категорийный ряд
		Возможность обмена без денег
		Возможность денежного обмена
		Большое количество предложений
		Индивидуальный пакет предложений
		Спрос на услуги
		Удобный интерфейс обмена
		Стандартизация форм
Безопасный	Легкая верстка страниц	
	Простая навигация	
	IM-клиент	
	Система универсальной оценки	
	Возможность торга	
	Алгоритм обмена	
	"Ненавязчивые подсказки"	
	Система индексации контента	
	Доступ к контенту в "Два клика"	
	Служба доставки	
Популярный	Служба страхования сделок	
	Защита от вирусов	
	Защита личных данных	
	Система защиты программных данных	
	Внутренняя полиция	
	Панель статусов	
	Название портала	
	Индексация в поисковых системах	
	Ссылки из блогов и социальных сетей	
	Большое количество пользователей	
Интересный	Комментарии пользователей к контенту	
	Страницы групп	
	Страницы пользователей	
	Страницы Экспертов	
	Аналитический контент	
	Легкость дизайна	
	Простота инструкций	
	Доброжелательный стиль общения администратора	
	Неформальная стилистика контента	
	Воспринимаемость текстов	
Надежный	Стандартные для сети наборы шрифтов	
	Барьер рейтинга для возможности обмена	
	Система рейтингов и статусов	
	Служба экспертной оценки	
	Служба залоговых гарантий	
	Имидж	Интересный
		Приятный
		Надежный
		Популярный
		Интересный
Приятный		
Надежный		
Популярный		
Интересный		
Приятный		

Карта стратегических групп



Бенчмаркинг



Преимущества в удовлетворении ожиданий:

- наличие видимых предложений
- наличие видимой возможности для общения
- уверенность в безопасности и выгоде сделки
- гарантии успешности сделки
- наличие постоянного спроса на собственные предложения
- возможность статусного роста в рамках групп
- безопасность данных внутри групп

Преимущества элементной базы:

- постоянное наличие предложений услуг и алгоритм безденежного обмена
- широкий категорийный ряд
- удобный интерфейс обмена и весь алгоритм обмена в целом
- простая навигация в «Два Клика»
- IM-клиент
- службы: доставки, страхования сделок, экспертной оценки, внутренняя полиция
- панель статусов
- ссылки из блогов и социальных сетей
- страницы групп и экспертов
- аналитический контент

