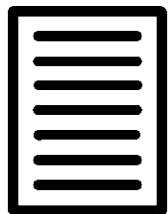
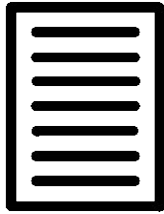


Построение системы вовлечения
потребителей в процессы сервисного
взаимодействия в виртуальной среде



И.В. Федоренко

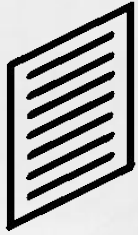
Три составляющие сети Интернет



Информация

Общение

Личная выгода



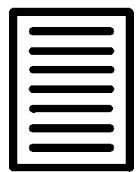
\$



\$



\$



+

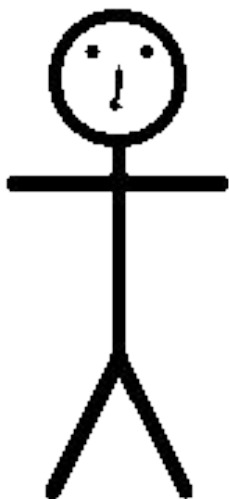


+



=

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

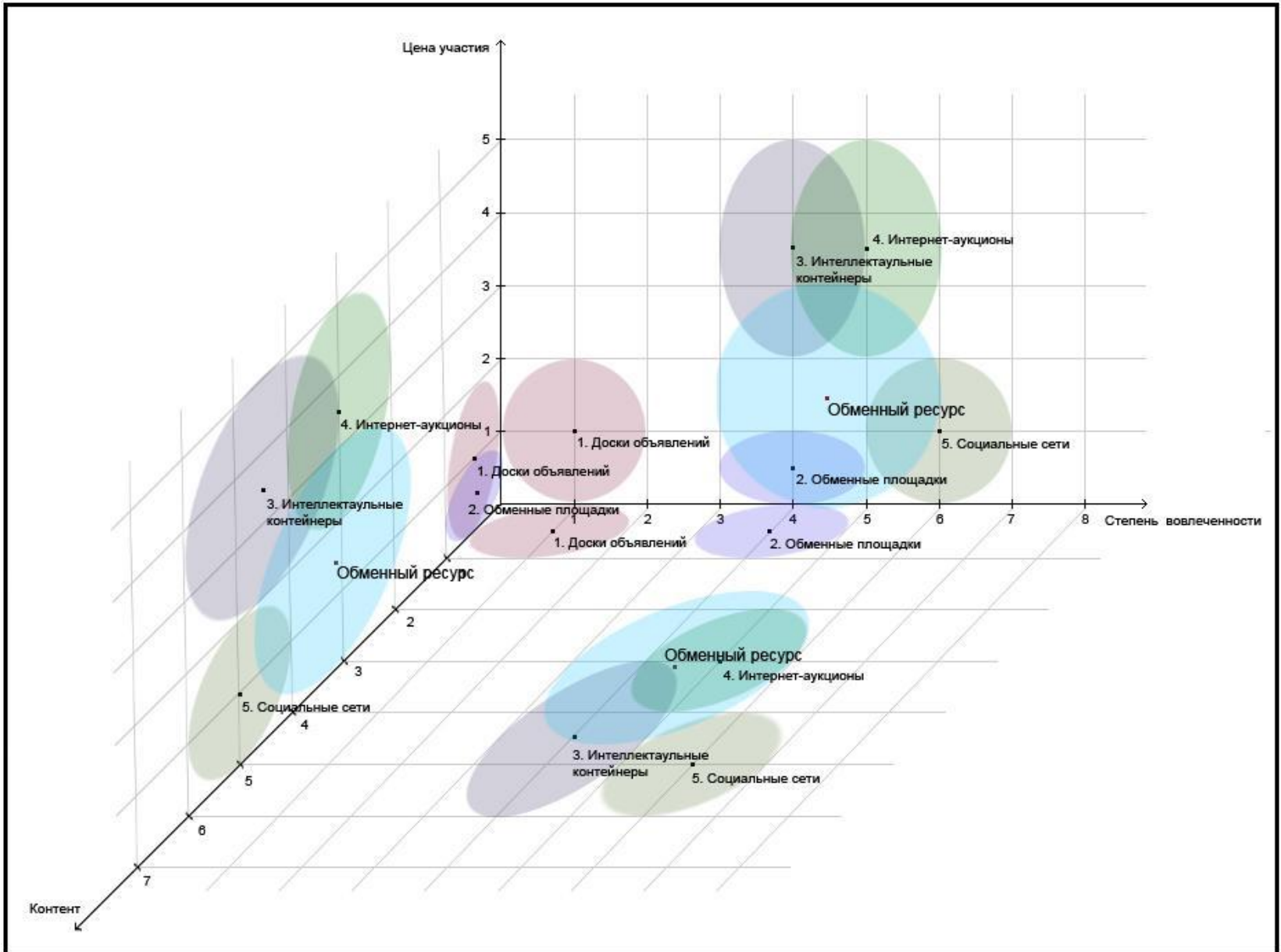
Ценности и ожидания
потребителей

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

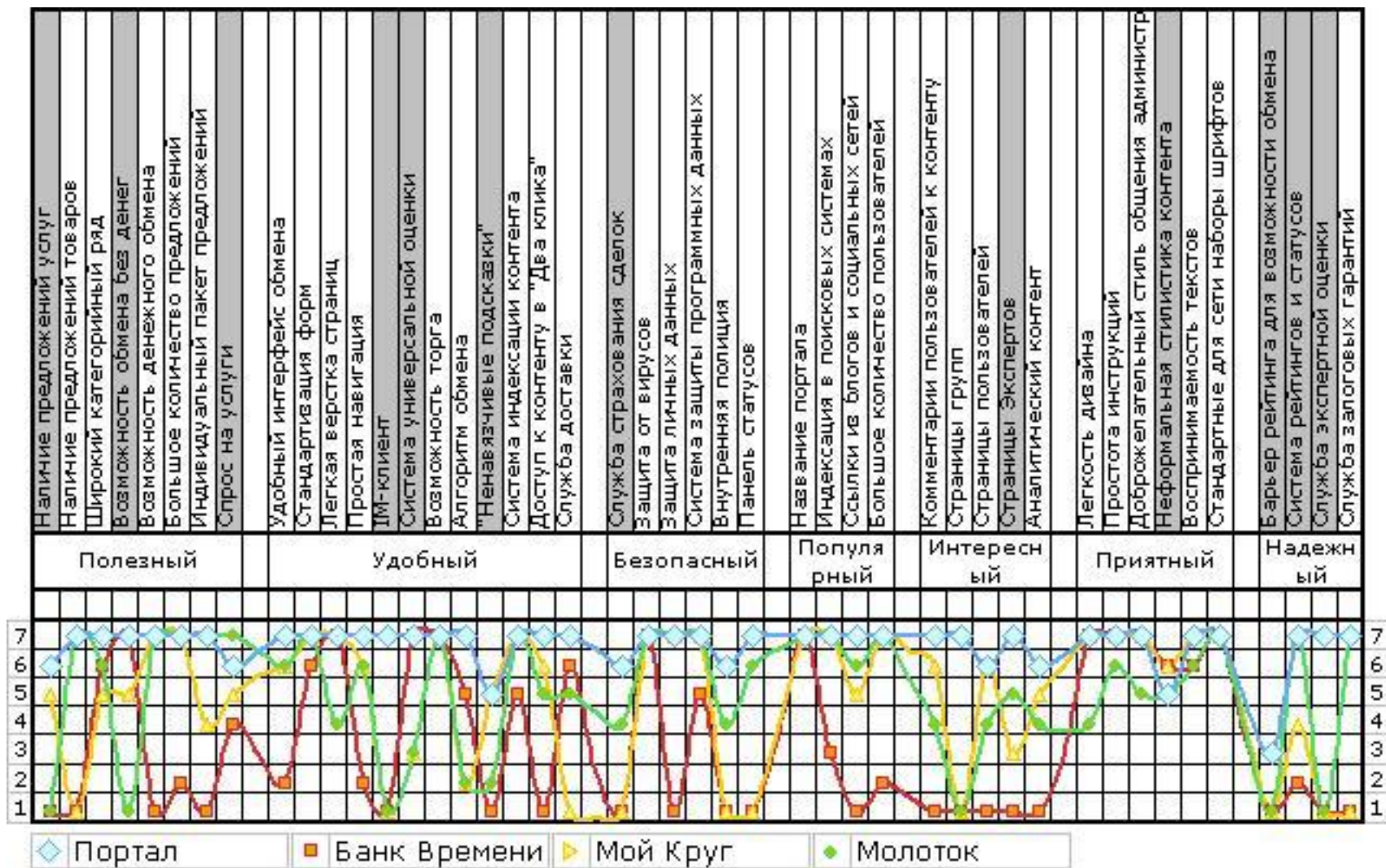
Свойства системы

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
Имидж	Безопасный	Легкая верстка страниц
		Простая навигация
	Популярный	IM-клиент
		Система универсальной оценки
	Интересный	Возможность торга
		Алгоритм обмена
	Приятный	"Незавязчивые подсказки"
		Система индексации контента
	Надежный	Доступ к контенту в "Два клика"
		Служба доставки
		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
		Комментарии пользователей к контенту
		Страницы групп
		Страницы пользователей
		Страницы Экспертов
		Аналитический контент
		Легкость дизайна
		Простота инструкций
		Доброжелательный стиль общения администрации
		Неформальная стилистика контента
		Воспринимаемость текстов
		Стандартные для сети наборы шрифтов
		Барьер рейтинга для возможности обмена
		Система рейтингов и статусов
		Служба экспертной оценки
		Служба залоговых гарантий

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

