

ИНЖЕНЕРНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ИНТЕРНЕТ-ПЛОЩАДКЕ ДЛЯ СОВЕРШЕНИЯ СДЕЛОК В СФЕРЕ ЭЛЕКТРОННОЙ КОММЕРЦИИ

Новак П.С.

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь

Силков Н.И. – канд. техн. наук, доцент

В настоящее время уровень продаж через сетевое соединение с сетями международного информационного обмена (Интернет) очень высок. Этому способствует множество причин, однако основной является то, что такая форма продажи удобна как для покупателя, так и для продавца.

Однако существует одна большая проблема: велик риск столкнуться с недобросовестным продавцом или мошенником. Чтобы решить данную проблему, необходимо организовать такую сделку, чтобы и покупатель и продавец были максимально (на сколько это возможно) уверены в том, что все условия сделки будут соблюдены со стороны их оппонентов. Одним из вариантов является вовлечение третьей стороны, а именно сервиса-гаранта (эскроу). При таком подходе сделка происходит в следующем порядке:

1. Согласование сторон на предмет передачи товара, оказания услуг и денег;
2. передача товара, данных и денег эскроу-сервису и соответственно осведомление участников;
3. проверка достоверности, качества исполнения (использование скрин-шотов, видео в качестве доказательства);
4. передача эскроу-сервисом денежных средств исполнителю (если все стороны удовлетворены);
5. в случае спорных моментов, с которыми случается сталкиваться, происходит возврат данных, товара и денежных средств[1];

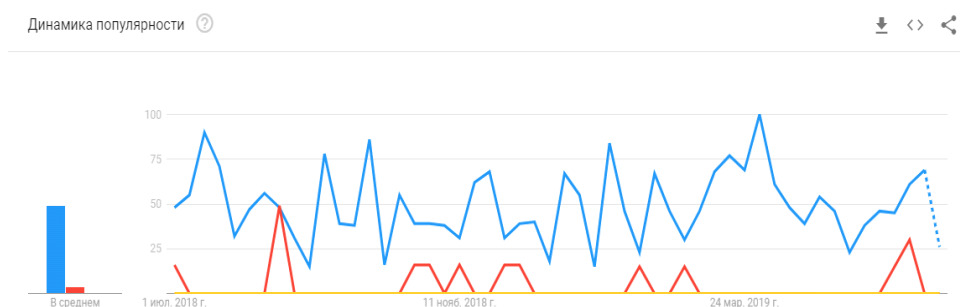
Автором (П.С. Новак) разработаны инженерно-психологические требования для интернет-площадки для совершения безопасных сделок в сфере электронной коммерции.

Инженерно-психологические требования были сформированы на основе анализа популярных escrow-сервисов, таких как Escrow.com, SkyDeal и Boulevard Escrow.

Анализировать escrow-сервисы было принято на их плюсах и минусах, а анализировать важность данных плюсов и минусов - по динамике популярности данных сервисов за последние 12 месяцев.

Результат сравнения представлен на рисунке 1.

Рисунок 1 Результат сравнения динамики популярности



Синий график - Escrow.com, красный - SkyDeal, желтый - Boulevard Escrow.

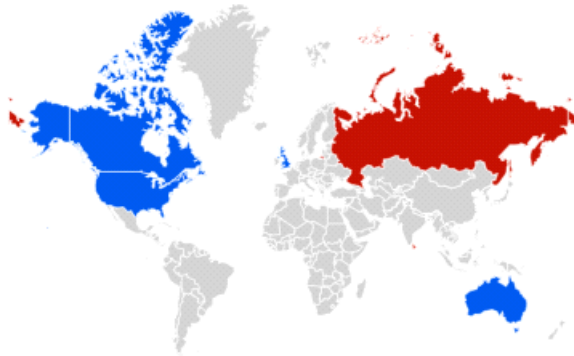
В графике динамики популярности числа обозначают уровень интереса к теме по отношению к наиболее высокому показателю в таблице для определенного региона и периода времени. 100 баллов означают наивысший уровень популярности запроса, 50 – уровень популярности запроса, вдвое меньший по сравнению с первым случаем. 0 баллов означает местоположение, по которому недостаточно данных о рассматриваемом запросе.

Результат сравнения динамики популярности по регионам за 12 месяцев рассмотренных escrow-сервисов представлен на рисунке 2.

Рисунок 2 Результат сравнения динамики популярности по регионам

Сравнение по регионам

● Escrow.com ● SkyBuy ● blvdescrow.com



Исходя из результатов сравнения можно уверенно сказать, что решения, которые были приняты при разработке сервиса Escrow.com являются самыми правильными, а решения, которые были приняты при разработке сервиса Boulevard Escrow - самыми неправильными. Таким образом, были составлены требования, которыми должна обладать интернет-площадка для совершения безопасных сделок в сфере электронной коммерции:

1. должна присутствовать автоматизация проведения сделки;
2. должна быть возможность произвести расчёты по сумме, которая должна платиться покупателем продавцу включая комиссию сервиса, средствами самого сервиса;
3. желательно наличие внутреннего чата;
4. желательно наличие неограниченного типа товаров, которые могут использоваться в сделке;
5. на стартовой странице сервиса должен быть изложен краткий алгоритм работы сервиса;
6. необходимо, чтобы на стартовой странице сервиса были расположены ссылки на контакты и ссылка на "инструкцию" по использованию сервиса (например тестовые демо сделки).

Список использованных источников:

- Финансовые инвестиции - образовательный центр. - Электрон-ный ресурс. - Режим доступа:<http://allfi.biz/index.php>