

ВЕБ-РЕСУРС ТОРГОВОГО ПРЕДПРИЯТИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ТОВАРОВ ПИЦЦЕРИИ И ЕГО ЭРГОНОМИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Ревин В.С.

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

Научный руководитель: Шлыкова Т.Ю. – доцент кафедры ИПиЭ, кандидат психологических наук, доцент

Аннотация. Современные технологии и интернет-ресурсы стали неотъемлемой частью бизнеса. Веб-ресурсы позволяют расширить свою аудиторию, улучшить сервис и увеличить прибыль. В данной статье мы рассмотрим, как эргономическое обеспечение веб-ресурса торгового предприятия по предоставлению товаров пиццерии может повлиять на удобство покупателей, эффективность работы и общую успешность бизнеса.

Ключевые слова: веб-ресурс, сайт, онлайн-заказ, пользовательский опыт, мобильная адаптация, интеграция с социальными сетями, онлайн-чат, аналитика, персонализация, доставка

Введение. Современные технологии и онлайн-сервисы изменили способы взаимодействия бизнеса с клиентами. Одной из отраслей, которая активно использует возможности интернет-маркетинга и электронной коммерции, является сфера общественного питания. В частности, пиццерии имеют огромный потенциал для развития онлайн-продаж, благодаря возрастающему спросу на доставку еды. В данной статье мы рассмотрим ключевые аспекты создания эффективного и удобного веб-ресурса торгового предприятия по предоставлению товаров пиццерии.

Основная часть. Первое, на что следует обратить внимание при создании веб-ресурса торгового предприятия по предоставлению товаров пиццерии, это удобный интерфейс и навигация. Сайт должен быть интуитивно понятным, с простой структурой меню, понятными категориями товаров и удобной системой поиска. Чем проще и быстрее клиент найдет нужную ему информацию, тем выше вероятность успешного заказа.

Для обеспечения удобства клиентов необходимо предусмотреть функционал для онлайн-заказа и оплаты. Веб-ресурс торгового предприятия по предоставлению товаров пиццерии должен предлагать возможность выбора блюд, добавления и удаления ингредиентов, а также оплату заказа онлайн. Важно также предусмотреть различные способы оплаты, чтобы удовлетворить потребности различных групп клиентов.

С учетом растущего числа пользователей мобильных устройств, важно обеспечить мобильную адаптацию веб-ресурса торгового предприятия по предоставлению товаров пиццерии. Сайт должен корректно отображаться и работать на различных устройствах, а также иметь удобный мобильный интерфейс для заказа еды в дороге или из дома [1].

Добавление функционала для отзывов и рейтингов товаров позволит клиентам делиться своим опытом и поможет другим пользователям принять правильное решение при выборе блюд. Положительные отзывы могут стать мощным инструментом привлечения новых клиентов.

Предоставление информации о текущих акциях, скидках и специальных предложениях стимулирует клиентов к повторным заказам. Разработка программы лояльности с бонусами за каждый заказ также способствует удержанию постоянных клиентов.

Важно предусмотреть возможность быстрой регистрации и входа через аккаунты в социальных сетях, так как это упрощает процесс заказа и повышает удобство для клиентов. Также интеграция с социальными сетями позволяет пиццерии взаимодействовать с клиентами через различные каналы коммуникации [2].

Добавление функционала онлайн-чата на сайте позволит клиентам задавать вопросы и получать консультацию в режиме реального времени, что может повысить уровень обслуживания и удовлетворенность клиентов [3].

Внедрение системы аналитики позволит отслеживать поведение клиентов на сайте, оценивать эффективность маркетинговых кампаний и принимать обоснованные решения по улучшению сервиса [4].

Использование алгоритмов машинного обучения для предоставления персонализированных рекомендаций блюд, основанных на предпочтениях клиента и его предыдущих заказах, может увеличить средний чек и уровень удовлетворенности клиентов [5].

Интеграция системы отслеживания заказа и обеспечение быстрой доставки помогут создать положительный опыт для клиентов, что важно для успешной работы интернет-магазина пиццерии.

Не менее важным аспектом является обеспечение безопасности и конфиденциальности данных пользователей. Пользователи должны быть уверены, что их личная информация и данные банковской карты защищены от несанкционированного доступа.

Структура СЧКС (системы "человек-компьютер-среда") веб-ресурса пиццерии должна выглядеть следующим образом:

Человек предоставляет информацию о заказе, выбирает блюда, указывает детали заказа, регистрируется и аутентифицируется, выбирает способ оплаты, управляет своим профилем, следит за статусом заказа, пользуется функциями оставляет отзывы и просматривает историю заказов.

Компьютер предоставляет оповещения о заказе, управляет программой лояльности, публикует интерактивные акции и предложения, собирает и анализирует данные о заказах и клиентах, обеспечивает систему обратной связи и жалоб, отслеживает статус заказа, обрабатывает оплаты, поддерживает различные платежные системы.

Эта структура позволяет клиентам удобно оформлять заказы и взаимодействовать с веб-ресурсом пиццерии, а компьютер выполняет ряд важных функций для обеспечения безопасности, управления данными и обратной связи с клиентами представленные на рисунке 1.

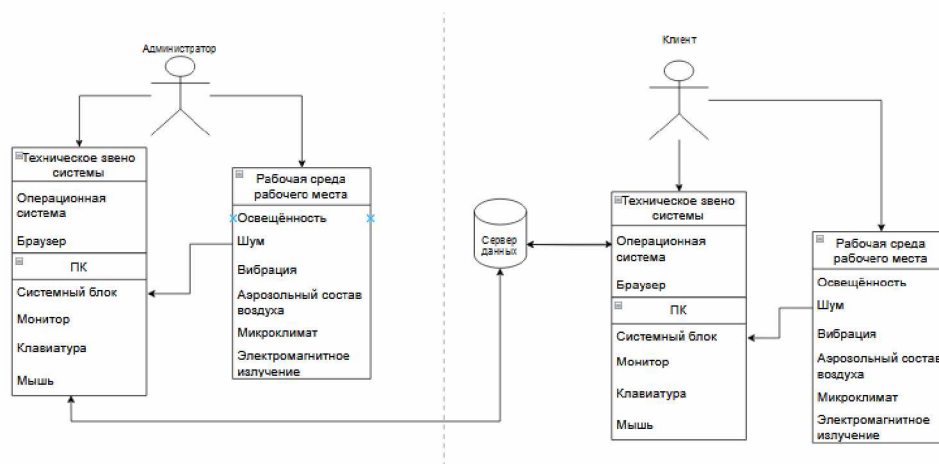


Рисунок 1 – Структурная схема системы

Система «человек–компьютер–среда» состоит из основных частей:

– пользователь и администратором. Пользователь, воздействуя на техническое звено системы, работает с веб-интерфейсом пиццерии. Администратор выполняет функцию обновления данных на сайте, изменение скидок, акций, меню и т.д.

– техническое звено системы включает программное и аппаратное обеспечение. К аппаратному обеспечению относится персональный компьютер, состоящий из системного

блока, монитора, клавиатуры и мыши. Программное обеспечение представляет собой совокупность операционной системы и прикладной программы;

– рабочая среда рабочего места администратора включает такие факторы, как освещенность, шум, аэроионный состав воздуха, микроклимат, вибрация, электромагнитное излучение [6].

Веб-ресурс должен быть легко расширяемым с целью добавления новых функций, обеспечивающим достаточное быстродействие, обеспечивать защиту от неправильных действий пользователя. А также веб-ресурс, на котором хранятся данные, предоставляет доступ администратору, который может управлять этими данными.

Все эти аспекты важны для создания эффективного веб-ресурса торгового предприятия по предоставлению товаров пizzerии, который будет не только удобен для клиентов, но и способствует развитию бизнеса.

Заключение. Веб-ресурсы играют ключевую роль в современном бизнесе, особенно в сфере общепита. Эргономическое обеспечение веб-ресурса пizzerии имеет огромное значение для привлечения клиентов, обеспечения удобства пользования и повышения эффективности работы предприятия. Учитывая все перечисленные аспекты, пizzerия может значительно улучшить свою конкурентоспособность и удовлетворение клиентов через эргономическое обеспечение своего веб-ресурса.

Создание эффективного и удобного веб-ресурса торгового предприятия по предоставлению товаров пizzerии требует внимания к множеству аспектов, начиная от удобного интерфейса и функционала заказа до системы отзывов и лояльности. Правильное сочетание всех этих элементов позволит привлечь новых клиентов, обеспечить им приятный опыт заказа еды и стимулировать повторные покупки.

Список литературы

1. Smith, J. (2020). *The Importance of User Experience in E-commerce Websites*. *Journal of E-commerce Research*, 15(2), 112-125.
2. Brown, A. (2019). *Integrating Social Media into E-commerce Platforms*. *International Journal of E-commerce*, 8(4), 231-245.
3. Johnson, R. (2018). *Enhancing Customer Service with Online Chat Support*. *Journal of Customer Relationship Management*, 12(3), 176-189.
4. Lee, S. (2017). *Utilizing Analytics for E-commerce Optimization*. *Journal of Business Analytics*, 5(1), 45-58.
5. Wang, L. (2016). *Personalized Recommendations in E-commerce: A Machine Learning Approach*. *International Journal of Machine Learning and E-commerce*, 3(2), 89-102.
6. *Эргономическое проектирование систем «человек – машина»: пособие / И. Г. Шупейко. – Минск: БГУИР, 2017. – 76 с*

UDC 004.416:811.111

A WEB RESOURCE OF A COMMERCIAL ENTERPRISE FOR THE PROVISION OF PIZZERIA GOODS AND ITS ERGONOMIC SUPPORT

Revin V.S.

Belarusian State University of Informatics and Radioelectronics, Minsk, Republic of Belarus

Shlykova T.Y. – Cand. of Sci., Associate Professor of the Department EPE

Annotation. Modern technologies and Internet resources have become an integral part of the business. Web resources allow you to expand your audience, improve your service and increase profits. In this article, we will look at how the ergonomic provision of a web resource of a commercial enterprise for the provision of pizzeria goods can affect the convenience of customers, work efficiency and overall business success.

Keywords: web resource, website, online ordering, user experience, mobile adaptation, integration with social networks, online chat, analytics, personalization, delivery.