

СЕКЦІЯ 6

ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ

*Василичев Д. В., канд. екон. наук, доцент,
Василичева В. Г.
Запорізький національний технічний університет*

ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПЛАТФОРМ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ТОРГІВЛІ ІТ-ПРОДУКЦІЄЮ

В останні роки набуває актуальності процес використання інформаційних платформ для успішного здійснення торгівлі різноманітними товарами та послугами. Раніше, для пошуку контрагента використовували телефонні дзвінки, поштову розсилку, SMS-розсилку, E-mail-розсилку, тощо, з пропозиціями надання відповідних послуг.

В умовах сьогодення, інформаційні платформи використовуються, з одного боку, покупцями, з іншого – продавцями. Використання інформаційних платформ підвищує ефективність продажів за рахунок скорочення часу пошуку контрагента, прискорення комунікаційних процесів, а також вибору найбільш надійного та безпечного клієнта або продавця.

Справа у тому, що більшість інформаційних платформ працюють за умови повної реєстрації користувача (чи то покупець, чи то продавець), яка включає прив'язку, найменування користувача, його електронну адресу та поточний рахунок, з якого будуть списуватися / зараховуватися кошти за виконану роботу.

Найбільшого розповсюдження набули інформаційні платформи, в рамках яких здійснюється продаж ІТ-продукції та ІТ-послуг. Основними користувачами цих платформ є ІТ-компанії, фрілансери, посередники ринку ІТ-продукції з одного боку, і суб'єкти господарювання, які є замовниками ІТ-продукції та послуг з іншого боку.

Для формування позитивного іміджу ІТ-компанії або фрілансера в алгоритмі роботи інформаційних платформ є показник, що відображає рейтинг продавця, який розраховується на базі декількох показників, а саме: кількість укладених контрактів; кількість успішно завершених контрактів; відгуки клієнтів (позитивні або негативні); активність продавця; грошовий оборот користувача за всіма контрактами (проектами) або за певний період.

На сьогодні у світовій торгівлі ІТ-продукцією діють декілька інформаційних біржових платформ до яких приєднано більшість користувачів ринку інформаційних технологій. Серед них можна виділити біржові платформи [Upwork](#), [Freelancer](#), [TopTal](#), [Guru](#), [99designs](#). Найбільш розповсюдженою та ефективною є інформаційна біржова платформа Upwork.

На усіх біржах фрілансу існує показник, який відображає професійний рівень фрілансера або ІТ-компанії. Завдяки йому замовникам легше вибрати кращих фахівців, а професійним виконавцям з гарною оцінкою можна виділитися серед інших учасників і отримати гарні замовлення. На біржі Upwork таким показником є Job Success Score, далі JSS (з англійської – оцінка успішності роботи). Цей критерій показує успішність ІТ-компанії або фрілансера на біржі. Значення JSS розраховується на підставі відгуків клієнтів про співпрацю з контрагентами, а також аналізу діяльності ІТ-компаній на Upwork. Вони оцінюються за шкалою від 0 % до 100 %. Появі Job Success Score в більшості випадків передують статус rising talent (рівень розвитку здатностей), який присвоюється новачкам на біржі, якщо вони вірно заповнюють свій профіль [1].

Щоб JSS почав відображатися у профілі ІТ-компанії необхідно:

- закінчити мінімум п'ять проектів за останні два роки. Близько 90 % ІТ-компаній отримують JSS у свій профіль після 5 виконаних проектів. Але так як Upwork по різному оцінює клієнтів і проекти, то може знадобитися і більше проектів. Практично всі ІТ-компанії отримують оцінку JSS після 8 виконаних робіт;
- замовлення повинні бути, мінімум від 3 різних замовників [2].

Крім цього, потрібно звернути увагу на те, що є замовники, робота з якими не буде враховуватися для JSS. Це клієнти, на яких поскаржилися інші ІТ-компанії за неадекватні оцінки у минулому. Тому робота з такими клієнтами та їх відгуки не зараховуються.

Перед тим як перейти до підрахунку JSS, варто сказати, що точну формулу обчислення не знає ніхто, крім співробітників Upwork. Але якщо дивитися взагалі, то JSS розраховується за формулою (1):

$$\frac{(\text{Позитивні оцінки за проект} - \text{Негативні оцінки за проект})}{\text{Загальна кількість проектів}} \quad (1)$$

Критерії які впливають на показник JSS:

- усі відгуки (публічні та приватні, позитивні та негативні відгуки клієнтів за проект);
- довгострокові відносини з замовниками та кількість проектів від одного замовника (це проекти з регулярними виплатами протягом 3-х місяців і більше. У свою чергу, відсутність таких контрактів ніяк не позначиться на JSS);
- наявність відкликання або виплачених коштів у закритих проектах;
- проекти без активності або тривала відсутність зворотнього зв'язку [1].

Існує думка, що на біржі Upwork реально знайти замовлення тільки з оцінкою JSS 90 % і більше. Це не зовсім так. Відразу можна сказати, що для клієнтів різниця між показниками в 90 % і 95 % є не суттєвою. Тому не варто переживати за невеликі зміни JSS в діапазоні 90 % - 100 %. Маючи таку високу оцінку успішності, ІТ-компанії можуть отримати статус Top rated (високий статус), що зробить ІТ-компанію ще успішнішою і дозволить добре заробляти на цій біржі [1].

Можна працювати з JSS у діапазоні 70 % – 80 %. Це не найвищий рейтинг, але його теж цілком достатньо, щоб укладати контракти на біржі Upwork. З досвіду роботи ІТ-компаній, якщо JSS 75 % на cover letter (супровідні листи, комерційна пропозиція), клієнти відповідали в 2 рази рідше, ніж у разі 90%. Це 2-3 відгуки з 10, і це цілком прийнятна цифра, з якою можна працювати. Більше того, є багато прикладів ІТ-компаній, які підвищували свій JSS з 30 % - 40 % до 100 %. Тому ІТ-компаніям необхідно працювати над власним JSS у напрямі оптимізації таких складових як: cover letter, навички комунікації, профіль.

Щоб у ІТ-компанії був високий JSS (90 % і вище), потрібно:

- мати високі бали у відгуках від замовників. Мають значення як публічні, так і приватні відгуки. Це стосується приватних відгуків, так як зараз рідко можна побачити негативні оцінки у публічних відгуках. Тому перед закінченням проектів можна поцікавитися у замовника, чи сподобалося йому співпраця.
- наявність довгострокових контрактів позитивно впливає на JSS. Тому, якщо проект триває два місяці, потрібно спробувати довести його до позначки в 90 днів, що підвищить показник JSS.
- якнайшвидше закривати неактивні замовлення. Інакше це може знизити оцінку успішності ІТ-компанії.

Отже, щоб підтримувати JSS на високому рівні важливо приділяти достатньо часу підбору клієнтів і проектів, тому що навіть з високим JSS ІТ-компанія може натрапити на неадекватного замовника, або взятися за поганий проект, які в майбутньому можуть негативно позначитися на оцінці профілю.

Список використаних джерел:

1. Upwork для новичка. Job Success Score. Как повысить JSS. URL: <https://profitfreelance.com/upwork-job-success-score/>.
2. Upwork (Elance-oDesk). URL: <https://www.stripesgroup.com/investments/upwork-elance-odesk>.

