Санкт-Петербургское государственное бюджетное

профессиональное образовательное учреждение

«Радиотехнический колледж»

ОТЧЕТ

По лабораторной работе № 2

на тему: «Создание нового сервиса для онлайн покупок»

по дисциплине МДК.05.02 наименование:

Разработка кода информационных систем

Специальность: 09.02.07:

Информационные системы и программирование

Квалификация: «Разработчик веб и мультимедийных приложений»

Выполнил: студент группы

№ ИВ2-22

Бегишева А. Д.

Проверил: преподаватель

Харин Е. Н.

Санкт-Петербург

2022

СОДЕРЖАНИЕ

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc121388877)

[АНАЛИЗ ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ 4](#_Toc121388878)

[Аналоги программного продукта 8](#_Toc121388879)

[Сравнение аналогов программного продукта 9](#_Toc121388880)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 11](#_Toc121388881)

[СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 13](#_Toc121388882)

# ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время развитие IT-технологий позволяет создавать все новые электронные платформы. Сфера торговли не является и исключением. Благодаря появлению интернета реализация товаров и услуг вышла на новый уровень. У пользователей появилась возможность выбора товара из огромного ассортимента товаров. Продавцам, в свою очередь, стало проще находить клиентов и производить расчеты.

Продвижение товаров и услуг за счет современных технологий несомненно имеет свои преимущества:

1. Существенное расширение рынка;
2. Развитие инструментов продвижения товара;
3. Участие в поставках продукции крупными компаниями.

Появление таких сервисов на рынке гораздо облегчило взаимодействие продавцов и покупателей, ведь теперь услуги можно получать дистанционно.

Данная тема является актуальной, потому что уже на протяжении нескольких лет люди все больше покупают онлайн, однако, пользователи не всегда довольны работой маркетплейсов из-за ряда причин.

* 1. Целью написания данной работы является изучение работы известных маркетплейсов, сравнение самых глобальных сервисов по продаже товаров для создания собственной платформы.

Создание своего маркетплейса необходимо для того, чтобы в сравнении с аналогами создать более удобного сервиса для совершения покупок и приобретения услуг.

В ходе исследования необходимо решить следующие задачи:

1. Описать новый маркетплейс;
2. Сравнить его с аналогами;
3. Сделать вывод о необходимости создания своего проекта.

# АНАЛИЗ ПРЕДМЕТНОЙ ОБЛАСТИ

Работа маркетплейса включает в себя три составляющие: витрина, хранение, доставка. Помимо этого, для реализации работы маркетплейса следует уделить особое внимание разработке веб-сайта и приложения нового сервиса.

Функции маркетплейса:

1. Функция самоочищения кэша способствует очищению копий временных файлов (сохраняющихся в памяти сайта для того, чтобы при последующих запросах пользователя быстро загрузить то, что ему требуется) сайта, позволяя оптимизировать его работу (присутствует только в WEDNESDAY);

2. Функция синхронизации данных позволяет при входе в личный аккаунт с любого устройства сохранять корзину, избранное и другие параметры. В WEDNESDAY данная функция работает аналогично своим конкурентам;

3. Функция сравнения товаров позволяет сравнивать товары одной категории (присутствует только в Яндекс.Маркет и WEDNESDAY). В WEDNESDAY для сравнения товаров нужно зайти в корзину с товарами и отметить товары для сравнения галочкой, с помощью клика мышью (в отличие от Яндекс.Маркета, где для сравнения товаров нужно зайти в характеристики каждого из сопоставляемых товаров, затем добавить его в список сравнения, а только потом перейти к просмотру сходств и различий), выбранные товары автоматически перенесутся в список сопоставления, найти и открыть который всегда можно в вашей корзине (товары будут висеть в листе сравнения до тех пор, пока вы их не удалите, в отличие от Яндекс.маркета − там, список сравнений при повторном подключении на сайт пропадет);

4. Функция подробной фильтрации товаров позволяет отрегулировать параметры поиска, подстроить их под себя, чтобы сузить круг просматриваемых товаров и затратить меньшее время на отбор желаемых товаров;

5. Функция поиска товара по фото позволяет искать товар по загруженной фотографии (присутствует в ОЗОН, Яндекс.маркет и WEDNESDAY). В WEDNESDAY и ОЗОНе функция работает одинаково: поиск товара осуществляется по позициям, присутствующим на сайте, в отличие от Яндекс.маркета, где поиск идет по всем магазинам, представленным на платформе, что с большей вероятностью гарантирует найти интересующий товар;

6. Функция лист ожидания уведомляет пользователя о появлении понравившегося товара, который отсутствовал ранее. В WEDNESDAY данная функция работает аналогично своим конкурентам;

7. Функция быстрого и комфортного оформления заказов позволяет совершать покупки без каких-либо проблем. В WEDNESDAY данная функция работает аналогично своим конкурентам;

8. Функция отслеживания купленных товаров совместно с логистической службой позволяет покупателю отслеживать свой заказ на протяжении всей доставки. В WEDNESDAY данная функция работает аналогично своим конкурентам;

9. Функция оформления возврата позволяет клиенту оформить возврат на платформе без заполнения лишних документов (присутствует в ОЗОНе, WILDBERRIES и WEDNESDAY). Но в WEDNESDAY, в отличие от WILDBERRIES, за низкий процент выкупа клиент не будет возвращать 25% от суммы каждого возвращаемого из товаров.

Наличие службы поддержки позволяет клиентам общаться с сотрудниками маркетплейса в разных случаях (данная функция присутствует на всех рассмотренных платформах, однако хорошо отлажена только в ОЗОНе и WEDNESDAY). В WEDNESDAY и ОЗОН компетентные сотрудники, которые оперативно помогают с возникшими трудностями, для получения ответа на вопрос нужно просто зайти в раздел «помощь», сразу после откроется чат для обращения к службе поддержки маркетплейса, в отличие от ОЗОНа в WEDNESDAY, как и в WILDBERRIES, есть возможность телефонной связи с поддержкой цифровой платформы, но у конкурентов нового маркетплейса телефонная поддержка хромает, ведь там есть возможность пообщаться только с голосовым помощником, а не с реальным компетентным сотрудником, который грамотно сориентирует вас в трудных и срочных вопросах − что есть в WEDNESDAY. В этом маркетплейсе есть вариант выбора: либо специалисты помогут через прямое обращение в чате, либо помогут по телефону;

Службы поддержки позволяет клиентам общаться с сотрудниками маркетплейса в разных случаях (данная функция присутствует на всех рассмотренных платформах, однако хорошо отлажена только в ОЗОНе и WEDNESDAY). В WEDNESDAY и ОЗОН компетентные сотрудники, которые оперативно помогают с возникшими трудностями, для получения ответа на вопрос нужно просто зайти в раздел «помощь», сразу после откроется чат для обращения к службе поддержки маркетплейса, в отличие от ОЗОНа в WEDNESDAY, как и в WILDBERRIES, есть возможность телефонной связи с поддержкой цифровой платформы, но у конкурентов нового маркетплейса телефонная поддержка хромает, ведь там есть возможность пообщаться только с голосовым помощником, а не с реальным компетентным сотрудником, который грамотно сориентирует вас в трудных и срочных вопросах − что есть в WEDNESDAY. В этом маркетплейсе есть вариант выбора: либо специалисты помогут через прямое обращение в чате, либо помогут по телефону;

Наличие премиум подписки (данная функция присутствует в ОЗОН, Яндекс.маркет и WEDNESDAY). На платформе WEDNESDAY, как и для держателей премиум подписки на ОЗОН предусмотрен повышенный кэшбек на все категории товаров и бесплатная курьерская доставка как в СБЕРМЕГАМАРКЕТе;

Наличие других сервисов и услуг на цифровом сервисе WEDNESDAY не предусмотрено;

Работа сервиса за пределами РФ данная функция позволяет соседним странам пользоваться всеми возможностями платформы (присутствует только на WILDBERRIES и WEDNESDAY). Маркетплейс WEDNESDAY работает и со странами СНГ, аналогично сервису WILDBERRIES, тем самым привлекая больше возможных покупателей, увеличивая денежный оборот компании;

# Аналоги программного продукта

1. ОЗОН;
2. WILDBERRIES;
3. СБЕРМЕГАМАРКЕТ;
4. ЯНДЕКС.МАРКЕТ;

# Сравнение аналогов программного продукта

Изучив рынок спроса и предложения товаров, был проведен сравнительный анализ существующих торговых площадок по различным критериям (таблица 1).

Таблица 1 — Сравнение аналогов программного продукта

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерии сравнения: | ОЗОН | WILDBERRIES | СБЕРМЕГАМАРКЕТ | ЯНДЕКС.МАРКЕТ | WEDNESDAY |
| Самоочищение кэша | **-** | **-** | **-** | **-** | **+** |
| Синхронизация данных | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |
| Функция сравнения товаров | **-** | **-** | **-** | **+** | **+** |
| Подробная фильтрация товаров | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |
| Поиск товара по фото | **+** | **-** | **-** | **+** | **+** |
| Добавление товара в лист ожидания | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |
| Оформление заказов быстрое и комфортное | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |
| Возможность отслеживать купленные товары | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |
| Возможность оформления возврата | **+** | **+** | **-** | **-** | **+** |
| Наличие службы поддержки | **+** | **+** | **+** | **+** | **+** |
| Наличие Премиум подписки | **+** | **-** | **+** | **+** | **+** |
| Другие сервисы и услуги сервиса | **+** | **-** | **+** | **+** | **-** |
| Продолжение таблицы 1 | | | | | |
|  | | | | | |
| Критерии сравнения: | ОЗОН | WILDBERRIES | СБЕРМЕГАМАРКЕТ | ЯНДЕКС.МАРКЕТ | WEDNESDAY |
| Работа сервиса за пределами РФ | **-** | **+** | **-** | **-** | **+** |

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Любой начинающий проект требует изучения существующего рынка. Принцип работы нового маркетплейса будет аналогичным с методами работы существующих и хорошо зарекомендовавших себя на рынке другими маркетплейсами, однако, явно должен выигрывать по работоспособности у своих конкурентов.

Как показывает сравнение удобные и значимые функции есть не во всех торговых площадках. Важно отметить, что помимо обычных рядовых услуг нужно таким платформам нужно добавить следующее:

1. поиск товаров по фото;
2. сравнение товаров одной категории;
3. наличие в службе поддержки не только чата, но и телефонной связи для решения срочных проблем покупателя;
4. работу маркетплейса со странами СНГ.

А также добавить существенное преимущество: продажа отзывов покупателей за размещение их на других платформах (зачастую, отзывы покупателей на те, или иные товары конкуренты просто берут с других успешных маркетплейсов) и дополнительные бонусы/скидки для людей, оставляющих отзывы за покупки, программу отслеживания цен для гарантии лучшей цены (часто бывает так, что один и тот же товар есть сразу у нескольких продавцов, поэтому при поиске определенного товара необходимо добавить опцию, которая найдет либо продавца с самым дешевым вариантом, либо продавца с самым высоким выкупом товара или же с самым высоким рейтингом и количеством отзывов).

Выиграет площадка, представляющая полный ассортимент нужных для человека товаров: от одежды до еды, инструментов и стройматериалов, а также техники. Товары лучше брать средней ценовой категории т.к. они быстрее раскупаются. Ценовая политика должна быть адекватной, чтобы быть конкурентно способным и не потерять своих клиентов.

Основываясь на вышесказанном, хочется подчеркнуть, что новый маркетплейс учтет недостатки своих конкурентов и, конечно, внесет ряд функций, которые сделают пользование платформой еще более удобной, ведь проведя опрос, выяснилось, чего именно не хватает пользователям известных маркетплейсов. Конечно, помимо разработки сайта и приложения у платформ есть недочеты в упаковке товаров, не всегда компетентной работе служб логистики, что WEDNESDAY обязательно примет во внимание и постарается наладить.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Валдберрис [Электронный ресурс] − Режим доступа: <https://www.wildberries.ru/> (дата обращения 1. 12. 22).

Озон [Электронный ресурс] − Режим доступа: <https://www.ozon.ru/> (дата обращения 1. 12. 22).

Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления реферата. ГОСТ 7.32-2017 СИБИД [Электронный ресурс] − Режим доступа: <https://www.tsu.ru/upload/medialibrary/235/gost_7.32_2017.pdf> (дата обращения 1. 12. 22).

Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления реферата. ГОСТ 7.32-2017 (краткие методические рекомендации) [Электронный ресурс] − Режим доступа: <https://spmi.ru/sites/default/files/imci_images/univer/structura/prorektor-nauch-programm-i-grantov/dokumenty-rasporyazheniya/metodicheskie-ukazaniya-po-oformleniyu-otchetov-nir-v-gornom-universitete-prilozhenie1-prilozhenie-2.pdf> (дата обращения 1. 12. 22).

Сбермегамаркет [Электронный ресурс] − Режим доступа: <https://sbermegamarket.ru/> (дата обращения 1. 12. 22).

Яндексмаркет [Электронный ресурс] − Режим доступа: <https://market.yandex.ru/> (дата обращения 1. 12. 22).