

УДК 005.6:659.1:004.738.5 BAZARPNZ.RU

**ЭФФЕКТИВНОСТЬ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ РЕКЛАМНЫХ УСЛУГ
НА ПРИМЕРЕ РЕГИОНАЛЬНОГО
ИНТЕРНЕТ-ПРОЕКТА BAZARPNZ.RU
(ООО «ЕДИНАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА»)**

Раевский Л.А.

к.т.н., доцент,

*Пензенский государственный университет архитектуры и строительства
Пенза, Россия*

Рыбакова Ю.С.

бакалавр,

*Пензенский государственный университет архитектуры и строительства
Пенза, Россия*

Аннотация

В статье отражена связь между качеством и эффективностью производства, проанализированы рекламные услуги, пользующиеся спросом среди пользователей на региональном сайте BAZARPNZ.RU, оценена клиентами степень удовлетворения качеством рекламных продуктов. В заключении даны рекомендации по повышению качества клиентских коммуникаций в ООО «Единая информационная система», по продвижению рекламных услуг на интернет-проекте BAZARPNZ.RU, предложены пути повышения эффективности управления качеством рекламных услуг коммерческой организации.

Ключевые слова: рекламные услуги, интернет-проект BAZARPNZ.RU, управление качеством, клиентоориентированная технология, электронная коммерция.

***THE EFFECTIVENESS OF THE QUALITY MANAGEMENT OF
ADVERTISING SERVICES ON THE EXAMPLE OF REGIONAL
THE INTERNET PROJECT BAZARPNZ.RU
(LLC «UNIFIED INFORMATION SYSTEM»)***

Raevskiy L. A.

Ph. D., associate Professor,

Penza state University of architecture and construction

Penza, Russia

Rybakova Y. S.

bachelor,

Penza state University of architecture and construction

Penza, Russia

Annotation

The article reflects the relationship between quality and efficiency of production, analyzed advertising services in demand among users on the regional site BAZARPNZ.RU, evaluated by customers the degree of satisfaction with the quality of advertising products. In conclusion, the recommendations to improve the quality of customer communications in "unified information system", to promote advertising services on the Internet project BAZARPNZ.RU, the ways to improve the quality management of advertising services of a commercial organization.

Keywords: advertising services, Internet project BAZARPNZ.RU, quality management, customer-oriented technology, e-commerce.

В условиях рыночной конкуренции успех современной российской компании во многом зависит от степени удовлетворения ею требований покупателей.

Только в этом случае компания будет иметь устойчивый спрос на услуги, товары и получать прибыль. А степень удовлетворения требований клиентов соответствующей продукцией определяется её качеством. Качество продукции является главным критерием её конкурентоспособности.

От того насколько сотрудники предприятия ответственно и компетентно будут относиться к управлению качеством при создании и продвижении рекламного продукта, его презентации, взаимодействию с клиентом, устанавливая с ним доверительный контакт, будет зависеть не только востребованность рекламных услуг, но и эффективность компании в целом.

Между качеством и эффективностью производства существует прямая связь. Повышение качества способствует повышению эффективности производства, приводя к снижению затрат и повышению доли рынка. Отсюда вытекает и объективная связь курса «Управление качеством» с практически всеми техническими и социально-экономическими дисциплинами, а также его непрерывное пополнение и развитие новыми знаниями о процессах управления качеством.

Качество напрямую связано с авторитетом фирмы, увеличение прибыли, рост процветания, поэтому работа по управлению качеством фирмы является важнейшим видом деятельности для всего персонала, от руководителя до конкретного исполнителя.

Актуальность научного исследования заключается в том, что рекламная деятельность любого предприятия проявляется в повышении эффективности управления качеством различных рекламных услуг на инновационных интернет-площадках, в выстраивании доверительных взаимоотношений с потенциальными клиентами, ориентированных на длительное сотрудничество.

ООО «Единая информационная система» г. Пензы постоянно занимается вопросами повышения эффективности управления качеством рекламных услуг на основе пензенского информационного интернет-проекта BAZARNZ.RU,

создания различных бонусных предложений, скидок для клиентов с целью увеличения активных продаж.

Целью научного исследования заключается разработка рекомендаций по повышению эффективности управления качеством рекламных продуктов на основе инновационного интернет-проекта BAZARNZ.RU на примере ООО «Единая информационная система», качества клиентских коммуникаций в организации, продвижению рекламных услуг.

Объектом научного исследования является интернет-портал BAZARNZ.RU.

На пензенском инновационном интернет-проекте BAZARNZ.RU действуют следующие виды реклам: баннерная реклама, электронная витрина и прикрепленное объявление, которое, в свою очередь, делится на сквозное объявление, прикрепление и выделенные объявления.

На сегодняшний момент аудитория сайта насчитывает более 388 000 человек.

В ходе научного исследования была разработана анкета «Эффективность управления качеством рекламных услуг на сайте BAZARNZ.RU», с помощью которой были определены рекламные услуги, пользующиеся наибольшим спросом среди пользователей сайта, частота приобретения рекламных услуг, степень удовлетворения качеством рекламных услуг клиентами.

В анкетировании приняли участие 100 пользователей сайта – 48% мужчин и 52% женщин. В анкетировании участвовали такие пензенские компании, как: ООО «МК Сура-Инвест», ООО «Технолайк», ООО «ЛесоТорг», мебельная компания «Контур», ООО «Металлсетсрой», АН «Сурский край», ООО «Восток-Сервис» и многие другие.

Итак, проанализируем, какие рекламные услуги пользователи сайта BAZARNZ.RU приобретают чаще всего. Результаты проведенного анкетирования отражены на рисунке 1.

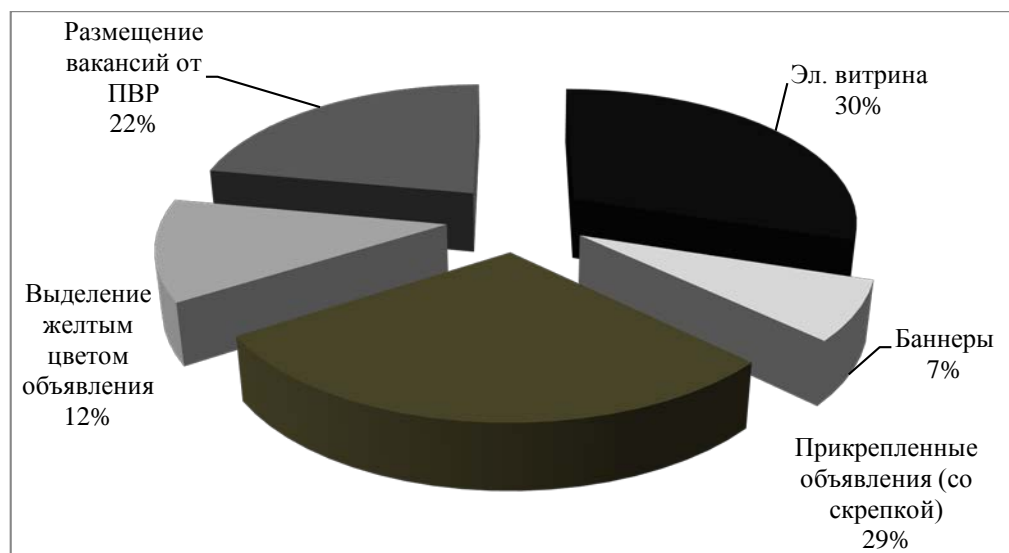


Рис. 1 – Рекламные услуги сайта BAZARNZ.RU

На сегодняшний момент подавляющее число пользователей информационного интернет портала – 30% активно продвигают свои товары или услуги через электронную витрину. Электронная витрина представляет собой интернет-страницу компании, на которой можно размещать до 50 объявлений в день как коммерческие, так и частные объявления. Чаще всего витрину могут приобретать те люди, которые, как правило, не имеют собственного интернет-сайта, но имеют выход в социальные сети, где находятся их рабочие группы или страницы.

На сегодняшний момент на сайте BAZARNZ.RU насчитывается 450 электронных витрин.

29% пользователей приобретают так называемые «подвесы», чтобы прикрепить свое уникальное объявление на главной странице или в одной из конкретных рубрик.

22% респондентов для более быстрого поиска новых потенциальных сотрудников, пользуясь различными пакетами подъемов, размещают вакансии через проект «Прямые вакансии работодателей (ПВР)».

Этот проект позволяет оперативно разместить вакансию, получить быстрый отклик от соискателей, редактировать и закрывать вакансии по заявлению клиента.

На рисунке 2 можно увидеть, как приобретают рекламные услуги клиенты ООО «Единая информационная система».

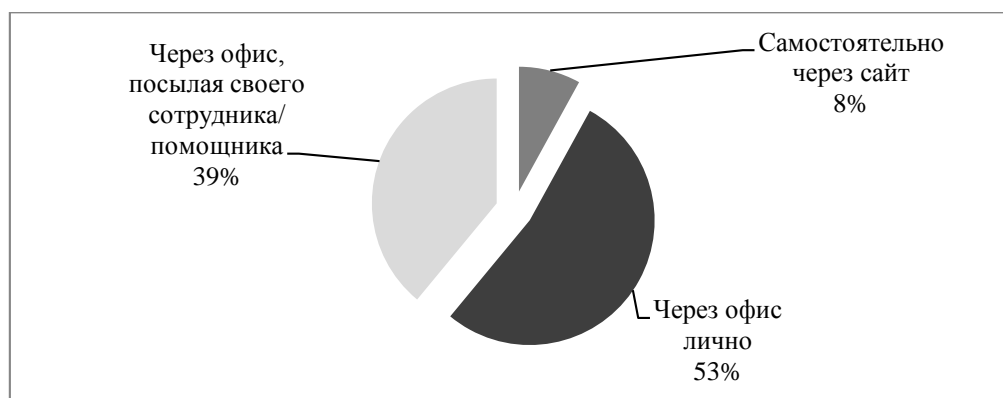


Рис. 2 – Приобретение рекламных услуг сайта BAZARPNZ.RU

На рис. 2 можно заметить, что большая часть опрошенных людей – 53% руководителей высшего звена приобретают рекламные услуги через офис, 39% приобретают так же через офис, но посылают при этом своего сотрудника или помощника в силу своей занятости. 8% пользователей оформляют заявки через сайт.

Вследствие этого можно оценить степень удовлетворенности клиента качеством предоставляемых услуг. На рисунке 3 можно увидеть ответы респондентов.

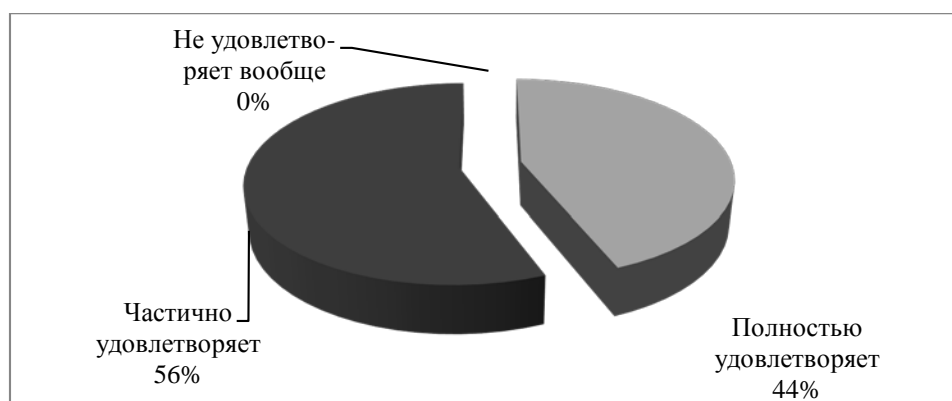


Рис. 3 – Степень удовлетворения качеством предоставляемых услуг

В целом качество предоставляемых услуг частично устраивает 56% пользователей. 44% респондента полностью удовлетворены качеством рекламных продуктов.

Таким образом, наибольшая доля опрошенных людей – 29% активно приобретает электронную витрину, заказывают баннеры – 7%, прикрепляют объявления – 30%, выделяют желтым цветом объявления – 12%, размещают вакансии от ПРВ – 22%, 53% пользователей заказывают рекламную услугу через офис лично, 39% посылают своего сотрудника и 8% респондентов приобретают самостоятельно, через сайт.

Рекомендации по повышению качества клиентских коммуникаций в ООО «Единая информационная система» заключаются во внедрении клиентоориентированных технологий и развития электронной коммерции в системе инновационного регулирования.

Рекомендации по продвижению рекламных услуг интернет-проекта BAZARPNZ.RU основываются на издание рекламной продукции (блокнотов, календарей, ручек и т.д.), совершенствование дизайна сайта BAZARPNZ.RU, улучшения качества предоставляемых услуг, продвижения групп в социальных сетях, проведении акций и т.д.

Пути повышения эффективности управления качеством рекламных услуг коммерческой организации заключаются в проведении ежедневной работы руководителей структурных подразделений с сотрудниками организации над установлением контакта с потенциальными клиентами инновационного интернет-портала, проведении мозговых штурмов, тренингов для персонала и повышения квалификации кадров.

Таким образом, современным российским компаниям необходимо постоянно заниматься вопросами, которые касаются повышения эффективности управления качеством рекламных услуг на определенных инновационных интернет-площадках, повышая при этом лояльность потребителей.

Библиографический список:

1. Максимова Екатерина Сергеевна Проблема управления качеством услуг в сфере рекламы // Вестник ТИУиЭ. 2013. №1 (17). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/problema-upravleniya-kachestvom-uslug-v-sfere-reklamy> (Дата обращения: 21.03.2019). КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/article/n/problema-upravleniya-kachestvom-uslug-v-sfere-reklamy>.
2. Размещение рекламы // Интернет-проект BAZARPNZ.RU [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <http://bazarpnz.ru/reklama.php/> (Дата обращения 21.03.2019).
3. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / С. Д. Ильенкова, С. Ю. Ягудин, Н. В. Тихомирова [и др.]; под ред. С. Д. Ильенкова. — Электрон. текстовые данные. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 287 с.

Оригинальность 91%