

## ПРИМЕНЕНИЕ ВЕБ-ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

*Шамурзаев А.Р.*

*Томский государственный университет, г. Томск*

С каждым годом веб-технологии всё больше входят в нашу жизнь. Сейчас почти у каждой организации есть свой сайт или страница в социальных сетях.

Большинство современных пользователей интернета, прежде чем приобретать продукт или услугу, сначала ищут сайт организации, изучают его и если они не могут получить нужные им ответы в определенные сроки, то они уйдут к конкурентам. Тем не менее, не все компании это понимают и не видят в этом перспективы развития в онлайн-площадках.

Однако, IT-технологий позволяют проводить анализ анонимных данных о пользователях сайта и доносить информацию до посетителей рекламными инструментами на просторах интернета. Для этого существуют такие системы аналитики как, например, Яндекс.Метрика или Яндекс.Директ.

С помощью данных веб-сервисов можно определять гендерные, демографические, возрастные и многие другие параметры потенциальных потребителей. Организации могут повысить уровень продаж, поняв мотивы клиентов, их желания и потребности. Для этого необходимо анализировать большие объемы данных и применять статистические инструменты контроля качества. Таким образом, на основе полученных данных можно составлять релевантные рекламные объявления и послы для потенциальных клиентов организации. Например, в московском интернет-магазине обуви N для анализа данных о посещениях используются карты Шухарта, как наиболее наглядный инструмент.

Введение компетентных специалистов и соответствующих веб-инструментов, для быстрого общения, значительно увеличивает лояльность, конвертируемость и общее отношение клиента к организации. Под веб-инструментами, в данном случае, подразумевается форма обратной связи с пользователями.

Таким образом, веб-технологии не только являются еще одним способом донесения информации до потребителей, но и мощным инструментом, помогающим количественно и качественно исследовать информацию о своих клиентах.