

Інна КУЗНЕЦОВА

д.е.н., професор, завідувач кафедри менеджменту організацій
Одеського національного економічного університету

Віталій КУЗНЕЦОВ

QA engineer ТОВ «Dev-os», м. Одеса

ТЕХНОЛОГІЯ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ КОНТЕНТОМ САЙТУ

Відмінною рисою сьогодення є цифрові технології та поява цифрових каналів зв'язку з широкою можливістю для просування продукції. Такі канали надають нові можливості переходу від агресивної реклами до діалогу зі споживачем та створення «спільної цінності».

Активне залучення споживачів як добре поінформованих індивідів до спільного творення цінності в сучасних умовах К.К. Прахалад та В. Рамасвами вважають визначальним принципом формування стійких конкурентних переваг [1, с. 6]. За таких умов підвищується значимість технології управління контентом сайтів організацій, що просувають свою продукцію або послуги на ринку.

Технологія управління представляє сукупність формалізованих знань про виконання процесу управління. В першу чергу вона визначає склад та послідовність виконання елементів процесу управління. У такий спосіб управлінська технологія надає можливість менеджерам виконувати чітко скоординовані дії без додаткових вказівок та розпоряджень.

З метою формування структури процесу управління контентом сайту необхідно виокремити його етапи. В загальному вигляді цей процес складається із створення, супроводження та оцінювання контенту. Ми вважаємо, що даний процес має включати такі операції: аудит контенту, оновлення контенту, тестування контенту, супровід, оцінювання.

Описання перелічених операцій представлено у таблиці 1.

Таблиця 1

Структура процесу управління контентом сайту

Операції процесу	Характеристика операцій	Результат
Аудит контенту	Глибокий аналіз відповідності контенту цілям бізнесу; порівняння з контентом конкурентів; аналіз статистики використання блоків	Виявлення невідповідності між бажаним та поточним станом контенту.
Оновлення контенту	Удосконалення актуальності контенту у відповідності до проведеного аудиту	Оновлений контент у відповідності до проведеного аудиту
Тестування контенту	Перевірка контенту на усунення виявлених невідповідностей	Виявлені відхилення
Супровід	Відстежування роботи контенту	Статистичні дані роботи сайту
Оцінювання	Проведення перевірок контенту за визначеним переліком оцінок	Звіт про результати оцінювання

Ми пропонуємо логічну схему цього процесу, котра описує взаємодію його операцій (рис. 1).



Рис. 1 Логічна схема процес управління контентом сайту

Для якісного процесу управління контентом ми пропонуємо запровадити оціночні відомості. Цей інструмент надає можливість об'єднати оціночні показники в компактний звіт. Вона дозволяє узагальнювати результати у показники загального стану, які є зрозумілими для всіх співробітників.

Таким чином, запропонований процес управління контентом надає можливість постійно оцінювати як він змінюється та наскільки відповідає вимогам споживачів щодо повноти інформації.

Список використаних джерел:

1. Прахалад К.К. Майбутнє конкуренції. Творення унікальної цінності спільно з клієнтами / К.К.Прахалад, Венкат Рамасвами. Пер. з англ. М. Ставицького. К.: Видавництво Олексія Капусти, 2005. 258с.