

УДК 004.89:7.012

РЕДИЗАЙН ТРЕНІНГ-ПЛАТФОРМИ ДЛЯ ПРОДАВЦІВ

Гавриш О.В.

Науковий керівник – к.т.н., проф. Ткаченко В.П.

Харківський Національний університет радіоелектроніки, каф. МСТ

м. Харків, Україна

тел.: +38(068)390-51-16, e-mail: olha.havrysh@nure.com

Training salespeople can be very time-consuming. Platforms for sales training have begun to surface, helping to speed up business and increase education. Along with that, artificial intelligence is used to streamline coaches' tasks and qualitatively monitor the effectiveness of salespeople's work and training, which makes training platforms particularly valuable. This work is focused on conducting usability testing of one of the platforms and redesigning this platform based on the result of the conducted research. The final result of the work is a prototype with innovative design solutions for the new product.

Тренування продавців наразі стає все більш актуальним, і, оскільки продавців багато, їх навчання потрібно оптимізувати - проводити тренінг та автоматизувати закріплення вивченого у відділах продажу. Тут на допомогу стають онлайн платформи, які використовують штучний інтелект, аби навчити продавців вдало продавати продукти і спілкуватись з замовниками.

Основною задачею продукту Gradual є підготовка продавців до спілкування з клієнтами: презентація, робота з запереченнями, виявлення потреби, тощо. Ця платформа полегшує тренеру надання зворотнього зв'язку та коментарів за допомогою результатів аналізу від системи штучного інтелекту, що розпізнає слова паразити чи просто оцінює якість розмови та поведінки продавця, аналізує емоційний стан тону, словник та те, що запам'ятає клієнт. Оцінка проходить коли продавець записує відео на платформі, спираючись на сценарій розмови, тему діалогу.

Основною проблемою було те, що існуючий продукт погано залучає у навчання продавців, бо вони забувають інформацію, чи взагалі не застосовують ці знання в роботі. Також під час проходження навчання на платформі у тренерів немає розуміння того, наскільки ефективно навчаються продавці та як контент впливає на запам'ятовування та використання матеріалів.

Метою роботи є розробка пропозицій щодо удосконалення платформи Gradual на основі тестування теперішнього продукту і його аналізу та покращення юзабіліті платформи, щоб це приносило кращий результат у навчанні продавців і полегшило їх навчання.

Цільова аудиторія: керівник відділу продаж, менеджер по роботі з клієнтами, керівник відділу розвитку продаж, тренери відділу продаж, бізнес-тренери, менеджер з навчання і розвитку персоналу.

Для досягнення мети необхідно вирішити наступні задачі:

- провести оцінку юзабіліті існуючого продукту, тестування та опитування користувачів першого продукту PitchMonster, фокусуючись на шлях, який проходить тренер під час створення практики, її проходження продавцем та отримання зворотнього зв'язку;

- розробити пропозиції по удосконаленню продукту, які вирішать існуючі проблеми, та допоможуть організувати ефективне навчання і включають наступні підзадачі:

- спроектувати шлях, який проходить продавець під час створення і перегляду контенту та проходження завдань;

- спроектувати модуль аналітики та звіту для тренерів.

В доповіді наведено пропозиції щодо вирішення проблем, які були виявлені в ході дослідження продукту, що включають наступне:

- інтегрування на саму платформу чату з сповіщеннями та нагадуваннями про проходження практики;

- додавання секції статистика для відслідковування прогресу або регресу продавців в процесі навчання;

- покращення процесу додавання коментарів для тренера, що перевіряє роботу;

- полегшення процесу створення уроку на платформі для продавця за рахунок аналізу шляху користувача.

- полегшення процесу запису відеорозмови продавців для перевірки під час проходження уроку.

- додавання канбан-дошки управління задачами для ефективного відслідковування невиконаних та пройдених чи неперевірених завдань (для тренера та продавця).

Запропоновані рішення щодо удосконалення платформи Gradual повинні суттєво покращити підготовку продавців за допомогою тренінг-платформи.

Список використаних джерел:

1. Nielsen Norman Group. (б. д.). World Leaders in Research-Based User Experience. <https://www.nngroup.com/>.

2. Economicsdiscussion. (б. д.). Sales Training: Definitions, Principles, Methods, Process and Challenges. <https://www.economicsdiscussion.net/sales/sales-training/32343>.

3. Sotnik, S., & et al.. (2023). Development Features Web-Applications. International Journal of Academic and Applied Research (IJAAR), 7(1), 79-85.