

Джеральдін Деварані, Єшика Альверсія

Вплив залучення та взаємодії з клієнтами на спільне створення послуг, задоволеність та лояльність клієнтів: Приклад програмного забезпечення як послуги

Доведено, що програмне забезпечення, як цифровий продукт, підвищує продуктивність компаній. Одним із продуктів, яким зараз користуються безліч підприємств, є програмне забезпечення як послуга (SaaS). Використовуючи платформи хмарних обчислень, SaaS – це метод надання додатків як послуги. Програми SaaS мають унікальні характеристики, які можна налаштувати відповідно до потреб клієнтів. Отже, SaaS є придатним для компаній усіх типів і розмірів, включно із малими та середніми підприємствами. Метою цього дослідження є вивчення впливу залучення клієнтів до розроблення додатків SaaS та впливу взаємодії з клієнтами на спільне створення послуг, задоволеність та лояльність, водночас рівень співтворчості використовується як стримуюча змінна. Дані були зібрані через анкетування 282 користувачів програми SaaS в Індонезії, які були особами, що приймають рішення щодо обраного постачальника SaaS. Потім дані проаналізували з допомогою моделювання структурних рівнянь. Результати показують, що залучення клієнтів до розроблення додатків SaaS значно й позитивно впливає на спільне створення послуг, задоволеність і лояльність (t -значення $> 1,645$). На додаток, доведено, що рівень співтворчості посилює вплив залучення клієнтів на спільне створення послуг із коефіцієнтом завантаження при стандартизації взаємодії (SLF), рівним 1,36. Отож, отримані результати вказують на те, що вища залученість клієнтів сприяє спільній діяльності з постачальниками послуг, а оптимальний рівень співтворчості підвищує задоволеність клієнтів.

Ключові слова: залучення, взаємодія, поглинання, рівень співтворчості, ММСП, постачальник послуг, SaaS

Класифікація JEL: M31, M15



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.