

Skaitmeninio verslo užkulisiai – atskleidė, kaip algoritmai veikia praktikoje

Inovatyvūs technologiniai sprendimai daugelyje verslo sektorių jau tapo neatsiejama kasdienių procesų dalimi. Tai seniai nebėra išskirtinis verslo bruožas – tikrąją vertę šiandien kuria atvirumas. Todėl ketvirtus metus iš eilės technologijų bendrovė „Wolt“ skelbia skaidrumo ataskaitą, kurioje pristatomi platformos veikimo algoritmai ir svarbiausi dirbtinio intelekto (DI) pritaikymo aspektai.

„Mums skaidrumas nėra tik madinga frazė – tai viena svarbiausių vertybių, kuriomis vadovaujamės. Skaitmeninės technologijos yra neatsiejama mūsų kasdienio gyvenimo dalis, todėl manome, kad verta paaiškinti, kaip jos taikomos ir veikia praktikoje. Atvirai dalindamiesi tokia informacija siekiame užtikrinti sklandesnę ir teisingesnę patirtį visiems – klientams, kurjeriams-partneriams bei prekybininkams, besinaudojantiems mūsų platforma“, – sako „Wolt“ viešosios politikos vadovas Baltijos šalims Mindaugas Liutvinskas.

Jis pažymi, kad DI įrankiai – pagalbinių priemonė, o galutinius sprendimus esminiais klausimais, susijusiais su klientų patirtimi ar kurjerių-partnerių veikla, priima bendrovės darbuotojai.

Algoritmų svarba vartotojams ir partneriams

Algoritmai – tai pagrindinis skaitmeninės platformos veiklos variklis. Jie padeda automatizuoti sprendimus, kuriuos priimti rankiniu būdu užtruktų gerokai ilgiau. Taip pat jie užtikrina sklandžią, nešališką ir vartotojo poreikiams pritaiktą patirtį. Tiek klientų, tiek kurjerių-partnerių ir restoranų bei kitų prekybininkų atvejais algoritmai užtikrina, kad platforma kiekvieno atžvilgiu veiktų efektyviai ir sąžiningai.

Kaip skelbiama ataskaitoje, platformoje veikiantys algoritmai padeda vietos verslams pasiekti daugiau klientų ir veikti efektyviau. Algoritmai vertina įvairius kriterijus ir priima sprendimus,

kaip platformoje išdėstyti restoranus ir parduotuves – vertinami tokie faktoriai kaip atstumas, prekybos vietų darbo laikas, pristatymo trukmė ir vartotojų vertinimai.

Taip pat automatizuojami ir tokie sprendimai kaip pasiūlymų dėl užsakymų kurjeriams-partneriams pateikimas, atsižvelgiant į jų lokaciją, transporto rūšį, logistikos apkrovą ir net oro sąlygas. Tuo metu DI įrankiai padeda prekybininkams lengviau įkelti produktus į programėlę, o klientų aptarnavimo komandoms – efektyviau tvarkyti užklausas.

Anot M. Liutvinsko, klientams ir partneriams geriau suprantant, kaip priimami sprendimai (pvz., kodėl klientui rodomi tam tikri restoranai ar kaip kurjeriai-partneriai gauna vienus ar kitus užsakymus), stiprinamas pasitikėjimas platforma.

Tarptautinius įvertinimus pelnęs požiūris į skaidrumą

Bendrovė ir toliau išlieka viena iš nedaugelio skaitmeninių platformų, kuri savanoriškai ir nuosekliai jau ketverius metus viešina informaciją apie savo algoritmų veikimą. Šią praktiką įmonė pradėjo dar iki įsigaliojant Europos Sąjungos (ES) Platforminio darbo direktyvai, pagal kurią bendrijoje veikiančios platformos nuo 2027 m. bus įpareigosios dalintis automatizuotų sprendimų veikimo principais.

„Kai algoritmai daro įtaką tam, kaip teikiamos paslaugos ir kaip veikia skaitmeninės platformos, kuriomis kasdien naudojasi tūkstančiai žmonių, skaidrumas yra ne pasirinkimas, o būtinybė. Vartotojai ir mūsų partneriai tikisi sąžiningumo – ir ši ataskaita yra vienas iš būdų patenkinti šį lūkestį“, – sako M. Liutvinskas.

Įmonės algoritminio skaidrumo ataskaita jau sulaukė tarptautinio pripažinimo – organizacija „WagelIndicator“ ją įvardijo kaip vieną geriausių skaidrumo pavyzdžių platformų ekonomikoje.

Įmonė planuoja ir toliau tęsti šią praktiką, siekdama dar labiau stiprinti pasitikėjimą, atvirumą ir atsakomybę tarp visų platformos dalyvių – nuo klientų iki kurjerių-partnerių ir prekybos partnerių.

About Wolt

„Wolt“ yra Helsinkyje įsikūrusi technologijų bendrovė, valdanti internetinę platformą, skirtą vartotojams, prekybininkams ir kurjeriams. Ji sujungia, norinčius užsisakyti maisto ar kitų prekių, su tais, kurie nori jas parduoti ar pristatyti. Tam „Wolt“ kuria ir vysto įvairias technologijas – nuo logistikos iki mažmeninės prekybos programinės įrangos ir finansinių sprendimų. Taip pat įmonė valdo savo maisto prekių parduotuves „Wolt Market“. Šalia pagrindinių paslaugų „Wolt“ savo klientams siūlo ir „Wolt+“ (prenumeratos paslauga klientams), „Wolt at Work“ (maitinimo lengvatos ir pristatymas į biurą įmonėms), „Wolt Drive“ (greitas paskutinės mylios pristatymas prekybininkams) ir „Wolt Self-Delivery“ (paslauga prekybininkams partneriams, turintiems savo kurjerius). „Wolt“ savo veikla siekia gerinti gyvenimą miestuose, įgalinant ir auginant vietos bendruomenes. Įmonė buvo įkurta 2014 m., o 2022 m. suvienijo jėgas su „DoorDash“.

Contact details

Piret Pert

Head of Communications, North Region

press@wolt.com

Copy link

<https://press.wolt.com/lt-LT/259116-skaitmeninio-verslo-uzkulisiai-atskleide-kaip-algoritmai-veikia-praktikoje/>