

## **СИСТЕМА ОТРИМАННЯ, НАКОПИЧЕННЯ ТА ОБРОБКИ ВІДГУКІВ КОРИСТУВАЧІВ ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ**

*Автор Силенко Є. Є.*

*(науковий керівник — к.т.н., доц. Дюжаєв Л. П.)*

На теперішній час фактичне отримання послуги чи товару від будь якого сервісу або магазину вже перестали бути найважливішим фактором при виборі останніх. Відкритість ринку створила велику кількість конкуренції серед будь яких типів сервісів та магазинів, тому користувач буде шукати де б отримати послугу чи товар за сукупності характеристик, таких як вартість, відношення до покупця(клієнта) та сервіс. Всі ці показники можна покращити, якщо знати що покупці думають про ваш сервіс.

Саме тому великою частиною прибутковості є задоволеність покупців, а дізнатись її можна декількома шляхами:

- За допомогою дзвінків клієнтам
- Прохання після покупки залишити відгук в спеціальній формі
- На сайті(в основному згори або знизу) поставити кнопку «Залишити відгук», яка переводить на спеціальну форму
- Розробка власних сервісів для отримання зворотного зв'язку
- Використання сторонніх сервісів

Розглянемо недоліки та переваги кожного з них.

Дзвінки клієнтам більше набридають і дуже мала частина людей відповість дійсно що потрібно на поставлені запитання через те що в основному такі дзвінки проводяться у незручний час. Також при цьому має витратись час персоналу на збір відгуків. Перевагою такого методу є прямий контакт з покупцем та можливість надалі його підтримувати.

Прохання залишити відгук є малоефективними через те що клієнт ще не отримав послугу, або не повністю закінчив процес отримання товару/послуги. До переваг можна віднести лише простоту реалізації.

Кнопка «Залишити відгук» є також малоефективною через те що її використання буде більше спрямоване на скарги, через те що клієнти будуть шукати спосіб показати своє незадоволення з будь яких причин. Перевагою тут можна назвати лише крайню простоту реалізації.

На розробку власних сервісів компанії в більшості випадків не мають ресурсів, а якщо і мають – створення такого сервісу малоймовірно через малу сферу його застосування. Перевагами в цьому випадку є можливість гнучкого налаштування сервісу під свої потреби та повний його контроль.

Використання сторонніх сервісів мають декілька недоліків які не пов'язані з користувачами: неможливість повністю контролювати ресурс, і відповідно дані на ньому, гнучкість налаштування залежить від обраного сервісу і те що такий сервіс необхідно інтегрувати в свою інфраструктуру. Переваг у такої реалізації найбільше: не потрібно витратити ресурси на створення або

підтримку ресурсу, легкість у використанні та мала кількість людських ресурсів потрібних для обробки відгуків.

Саме тому був розроблений проект Acapella [1], який йде по останньому шляху: це окремий інтернет-ресурс який буде інтегруватись до інших сервісів. Таким чином не потрібно мати реалізації під конкретний сервіс, а відкритість даних значно скоротить потребу в людських ресурсах для найшвидшої реакції на відгуки користувачів, а безкоштовність сервісу дозволить його використовувати навіть невеликим або персональним проектам.

Як найближчий аналог можна розглядати ресурс Reformat.ru [2] який пропонує схожі можливості.

Незважаючи на те що існують вже певні рішення на українському ринку, проте вони не пропонують безкоштовне використання та відкритий доступ до самих відгуків. Такі сервіси ніяким чином не допомагають менше витратити ресурси, чим суттєво звужують свою аудиторію.

Проект Acapella вже наразі має достатній набір можливостей для отримання зворотного зв'язку: реєстрація користувачів, створення проектів та відгуків в них. Також є голосування за відгуки та їх коментування. Ці можливості вже надають змогу пришвидшити обробку відгуків користувачів та знизити потребу у людському ресурсі для їх обробки.

Можливості для розвитку такого ресурсу є обширними і кожен з них значно спростить використання ресурсом як для користувачів які створюють та модерують проекти, так і для користувачів які голосують, коментують та залишають відгуки. Наприклад планується ввести особистий кабінет для модерації проектів, інтеграцію до сторонніх ресурсів, можливість отримання короткої адреси проекту та інше.

### **Перелік посилань**

1. Acapella | Сервіс зворотнього зв'язку для людей — Режим доступу: <https://www.acapella.pp.ua/> — Назва з екрану
2. Reformat » Обратная связь нового поколения, Feedback 2.0 — Режим доступу: <http://reformat.ru/> — Назва з екрану

### **Анотація**

Описані характеристики по яким визначається задоволеність клієнтів. Розглянуті шляхи отримання зворотного зв'язку від клієнтів, їх переваги та недоліки. Виведені потрібні параметри сервісу зворотного зв'язку. Описаний розроблений інтернет-ресурс та його функціональні параметри.

Ключові слова: відгуки, сервіс зворотного зв'язку, інтернет-ресурс

### **Abstract**

Described features that determine customer satisfaction. The ways of obtaining feedback from clients, their advantages and disadvantages are considered. The necessary parameters of the service of feedback are obtained. Developed internet resource and its functional parameters were described.

Keywords: feedback, feedback service, internet resource.