

ПРОГРАМНИЙ ЗАСТОСУНОК ДЛЯ АГРЕГАЦІЇ ВІДГУКІВ У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ

Хоруженко О.О., Лютенко І.В.

*Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут», м. Харків*

Останні десятиліття принесли значний розквіт сервісів надання послуг у різних сферах, включаючи освіту, туризм, медицину та багато інших.

Разом із зростанням популярності цих послуг збільшується інтерес до їх якості та оцінки з боку користувачів. Відгуки клієнтів стають одним із важливих факторів в оцінці якості послуг та прийнятті рішень щодо їх поліпшення.

Зростання конкуренції на ринку послуг вимагає від компаній постійного вдосконалення своїх стратегій та пропозицій для залучення та утримання клієнтів. Однак, важливість оцінки користувачами якості наданих послуг стає набагато вищою, ніж коли-небудь раніше.

Інтернет та соціальні медіа зробили відгуки доступними для широкої аудиторії, що дозволяє потенційним клієнтам отримати об'єктивні відомості про продукт або сервіс перед придбанням.

Одним з важливих викликів для компаній є не лише збір великої кількості відгуків, а й їх ефективна обробка та аналіз. Методи та моделі для агрегації оцінок повинні бути здатні враховувати різноманітність відгуків, виявляти тенденції та розуміти потреби користувачів. Тому дослідження у цій області стає критично важливим для підтримки конкурентоспроможності та розвитку бізнесу.

Дослідження та розробка моделей для агрегації оцінок у сфері надання послуг стає ключовим етапом в розвитку сучасних технологій.

Застосунки, що здатні ефективно агрегувати та аналізувати великий обсяг відгуків користувачів, не лише допомагають підвищити якість наданих послуг, але й забезпечують платформу для розуміння потреб споживачів та вдосконалення стратегій бізнесу.

У контексті даної роботи метою є дослідження та аналіз методів, що застосовуються для агрегації оцінок у сфері надання послуг. Робота спрямована на розробку програмних компонентів та моделей, які дозволять автоматизувати та оптимізувати процеси аналізу відгуків, а також забезпечити покращення самого процесу надання послуг.