

Павлюк К.М., магістр  
Київський національний університет  
технологій та дизайну  
Пономаренко І.В., доц.  
Київський національний університет  
технологій та дизайну

## **ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ DECIBEL INSIGHT ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЛОЯЛЬНОСТІ КЛІЄНТІВ**

Сьогодні перед керівництвом комерційних компаній стоїть доволі нелегке завдання – залучення та збільшення лояльності клієнтів у своїх цифрових пропозиціях, які користуються веб-сайтами для задоволення певних потреб. Вирішити поставлене завдання можливо завдяки використанню Decibel Insight – системі, яка гнучко, швидко, відкрито, завдяки API, дозволяє витягувати і передавати отримані дані для подальшого внутрішнього моделювання командою Data Scientists, що спрощує кількісну оцінку і дозволяє поліпшувати якість обслуговування користувачів пошукової системи [1].

Слід відмітити наступні особливості Decibel Insight системи [2]:

1. Decibel використовує свої алгоритми машинного навчання, щоб забезпечити унікальну оцінку досвіду роботи з формами (FXS) для кожної форми на веб-сайті окремої компанії, що дозволяє цифровим командам зосередити свої зусилля з оптимізації на формах, які потребують найшвидшої уваги.

2. Decibel генерує унікальну інформаційну панель для кожної форми на веб-сайті компанії, що дозволяє швидко діагностувати ефективність та проблеми. Можливо отримати уявлення про участь, помилки та завершення – як на рівні форми, так і на рівні поля.

3. Decibel сегментує всі форми зібраної інформації, щоб зрозуміти, як різні групи користувачів взаємодіють з важливими формами. Наприклад, де користувачі мобільних пристроїв мають можливість конкурувати з настільними комп'ютерами?

Буде доречно виокремити наступні принципи Decibel Insight – систем:

- визначення форм, які потребують термінової уваги;
- синхронізація управління множинними каналами взаємодії (в тому числі, і внутрішньо корпоративними);
- постійний аналіз зібраної інформації про користувачів веб-сайтів та прийняття відповідних організаційних рішень – наприклад, «сортування» клієнтів у контексті їхньої значимості для компанії та визначення полів, які завдають користувачам проблем.

Система «Decibel Insight» забезпечує не тільки аналіз поведінки користувачів на веб-сайтах і в додатках, що спрощує кількісну оцінку і поліпшення якості обслуговування, а й досліджує поведінкові дані користувача, які дозволяють приймати виграшні рішення. Дана система надає можливість обробляти поведінкові дані в інтелектуальні метрики досвіду, засновані на категоріях, включаючи відстань, швидкість, рух, фокус і коливання. Так розкривається цифрову мову тіла кожного користувача. Алгоритми Decibel автоматично попереджають команду про конкретні дії користувачів, які вказують на душевний стан відвідувача – розчарування, залученість або розгубленість, а також на зручність використання веб-сайту або програми. На основі результатів аналізу поведінкових дій, власник компанії, приймає найвигідніше рішення, для найкращих пропозицій користувачу.

### **Література**

1. Інтернет сайт Data Science. URL: <https://ain.ua/special/data-science>.
2. Можливості використання Decibel Insight. URL: <https://decibel.com/form-analytics>.