

Цель исследования:

Целью магистерской диссертации является комплексное исследование механизмов управления клиентским опытом в онлайн-сервисах, включая анализ факторов, влияющих на удовлетворенность и поведение пользователей, а также разработка научно обоснованной модели повышения уровня лояльности клиентов. В рамках исследования предполагается выявить ключевые точки взаимодействия пользователя с сервисом и определить инструменты, способствующие улучшению пользовательского опыта.