

## **Задачи исследования:**

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Изучить теоретические основы управления клиентским опытом и современные подходы к его оценке.
2. Проанализировать факторы, влияющие на формирование удовлетворенности пользователей онлайн-сервисов.
3. Провести анализ поведения пользователей на основе данных конкретного сервиса.
4. Выявить проблемные зоны взаимодействия пользователей с интерфейсом и функционалом платформы.
5. Сформировать предложения по оптимизации пользовательского опыта и повышению уровня лояльности клиентов.