

**УДК 004.4**

**Є.В. Тиш канд. техн. наук, Я.М. Метельський**

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

## **ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ПЛАТФОРМ ЕЛЕКТРОННОЇ КОМЕРЦІЇ**

**I.V. Tysh Ph.D., Y.M. Metelskyi**

### **QUALITY EVALUATION OF E-COMMERCE PLATFORMS**

Сфера інформаційних технологій на сучасному етапі свого розвитку переживає «революційний» стрибок, що тісно пов'язано з необхідністю опрацювання та аналізу великих об'ємів інформації, застосуванням методів і засобів штучного інтелекту, масштабуванням ринків (фондових, ретейлу та ін.) та автоматизацією бізнес процесів у сферах, де процеси слабоформалізовані і як наслідок погано піддаються автоматизації (сільськогосподарський сектор).

Прикладами розвитку і застосування сучасних технологій є міграція «наземних» інфраструктур у «хмари», облаштування там автоматизованих робочих місць працівників, що з економічної точки зору є більш доцільно, ніж створювати та обслуговувати власні програмно-апаратні комплекси.

Враховуючи сучасний розвиток інформаційних технологій, сфера електронної комерції набула широкої популярності, а кількість, профільність і функціональна повнота платформ електронної комерції зросла в десятки разів.

Проте, незважаючи на велику кількість платформ електронної комерції, кожна з них характеризується певною сукупністю спільних та відмінних функціональних і якісних властивостей. Тому актуальною науково-дослідною задачею є побудова моделей для оцінювання якості платформ електронної комерції з метою створення на їх базі конкретних систем електронної комерції, які б враховували показники бізнес процесів конкретного підприємства та потреб замовника, а також розробка методів оцінювання і вибору оптимальних платформ на основі атрибутів моделей якості.

Важливим у виборі платформ електронної комерції при плануванні конкретної системи електронної комерції є визначення цільових об'єктів та їх характеристик (цільова аудиторія, цілі створення системи електронної комерції та ін.), оцінювання функціональних можливостей майбутньої системи та атрибутів якості, інтеграція з суміжними системами (системи просування товарів, системи формування портрету користувачів та ін.).

Оскільки, платформи електронної комерції є програмними продуктами, то для оцінювання їх якості можна скористатись рекомендаціями міжнародних стандартів з оцінювання якості програмних систем, зокрема рекомендаціями стандарту ISO 25010. Однак, стандарт є доволі широкого спектру застосування і носить рекомендаційний характер, тому для його практичного використання необхідно розробити систему атрибутів якості платформ електронної комерції та відповідно обґрунтувати вибір стандартизованих метрик для кількісного вираження показників якості.

Для оптимального вибору платформ електронної комерції можна скористатись методами і засобами експертного оцінювання (методи базовані на одному з методів Саати, Когера і Ю, метод простого вибору та ін.) або ж застосувати методи штучного інтелекту, зокрема підхід на базі побудови нейронних мереж, методи text mining і data mining.