

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА УСЛУГ НА ОСНОВЕ ВНЕДРЕНИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Получено 10.03.2025

Доработано после рецензирования 07.05.2025

Принято 13.05.2025

УДК 338.46

JEL O32

DOI <https://doi.org/10.26425/2658-3445-2025-8-2-4-15>

Зинина Ольга Вячеславна

Канд. экон. наук, доц. каф. управления инновациями

МИРЭА – Российский технологический университет, г. Москва, Российская Федерация

ORCID: 0000-0001-7171-9168

E-mail: zinina.olya@bk.ru

Ступина Алена Александровна

Д-р техн. наук, проф. каф. менеджмента в агропромышленном комплексе

Красноярский государственный аграрный университет, г. Красноярск, Российская Федерация

ORCID: 0000-0002-5564-9267

E-mail: h677hm@gmail.com

Оленцова Юлия Анатольевна^{1,2}

Проф. каф. менеджмента в агропромышленном комплексе¹, проф. каф. пожарной и аварийно-спасательной техники²

¹Красноярский государственный аграрный университет, г. Красноярск, Российская Федерация

²Сибирская пожарно-спасательная академия Государственной противопожарной службы Министерства по чрезвычайным ситуациям России, г. Железногорск, Российская Федерация

ORCID: 0000-0002-6640-9656

E-mail: tutor.eng@yandex.ru

Бояринова Светлана Петровна

Ст. преп. каф. пожарной и аварийно-спасательской техники

Сибирская пожарно-спасательная академия Государственной противопожарной службы Министерства по чрезвычайным ситуациям России, г. Железногорск, Российская Федерация

ORCID: 0009-0007-6413-2060

E-mail: sveta1208@mail.ru

АННОТАЦИЯ

Предметом данной статьи выступают цифровые технологии и инновации в сфере услуг, исследуемые с точки зрения их воздействия на повышение качества и эффективности предоставляемых услуг, а также формирования конкурентных преимуществ на рынке. Цель состоит в изучении возможностей цифровых технологий и анализе путей их внедрения в практику сервисных компаний для улучшения качества обслуживания и достижения устойчивого роста бизнеса. Методология включает теоретический обзор научных публикаций и практических исследований, касающихся цифровой трансформации в секторе услуг. Используются аналитические подходы, основанные на количественной оценке влияния технологий на показатели удовлетворенности клиентов и прибыльности компаний. Полученные выводы применимы в организациях сферы услуг, ориентированных на предоставление качественных продуктов и высокий уровень клиентского сервиса. Результаты могут использоваться менеджерами среднего и высшего звена для разработки стратегий цифрового преобразования, направленных на повышение операционной эффективности и конкурентоспособности. Для полноценного освоения потенциала инноваций необходимы комплексные подходы, учитывающие технологические, организационные и культурные аспекты функционирования компаний.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

Цифровые инновации, конкурентоспособность, покопийное обслуживание, инновационные технологии, покопийный рынок, повышение качества услуг, экономическая эффективность, система HubEx

ДЛЯ ЦИТИРОВАНИЯ

Зинина О.В., Ступина А.А., Оленцова Ю.А., Бояринова С.П. Повышение качества услуг на основе внедрения цифровых технологий // E-Management. 2025. Т. 8, № 2. С. 4–15.

© Зинина О.В., Ступина А.А., Оленцова Ю.А., Бояринова С.П., 2025.

Статья доступна по лицензии Creative Commons "Attribution" («Атрибуция») 4.0. всемирная (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



THE ECOSYSTEM OF THE DIGITAL ECONOMY

IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES THROUGH THE INTRODUCTION OF DIGITAL TECHNOLOGIES

Received 10.03.2025

Revised 07.05.2025

Accepted 13.05.2025

Olga V. Zinina

Cand. Sci. (Econ.), Assoc. Prof. at the Innovation Management Department

MIREA – Russian Technological University, Moscow, Russian Federation

ORCID: 0000-0001-7171-9168

E-mail: zinina.olya@bk.ru

Alena A. Stupina

Dr. Sci. (Engr.), Prof. at the Management in the Agro-Industrial Complex Department

Krasnoyarsk State Agrarian University, Krasnoyarsk, Russian Federation

ORCID: 0000-0002-5564-9267

E-mail: h677hm@gmail.com

Julia A. Olentsova^{1,2}

Prof. at the Management in the Agro-Industrial Complex Department¹, Prof. at the Fire and Rescue Equipment Department²

¹Krasnoyarsk State Agrarian University, Krasnoyarsk, Russian Federation

²Siberian Fire and Rescue Academy of the State Fire Service of the EMERCOM of Russia, Zheleznogorsk, Russian Federation

ORCID: 0000-0002-6640-9656

E-mail: tutor.eng@yandex.ru

Svetlana P. Boyarinova

Senior Lecturer at the Fire and Rescue Equipment Department

Siberian Fire and Rescue Academy of the State Fire Service of the EMERCOM of Russia, Zheleznogorsk, Russian Federation

ORCID: 0009-0007-6413-2060

E-mail: sveta1208@mail.ru

ABSTRACT

The subject of this article is digital technologies and innovations in the service sector studied in terms of their impact on improving the quality and efficiency of services provided as well as in terms of the formation of competitive advantages in the market. The purposes are to explore the possibilities of the digital technologies and to analyse ways to introduce them into the practice of service companies for improving the quality of service and achieving sustainable business growth. The methodology includes a theoretical review of scientific publications and practical research related to digital transformation in the service sector. Analytical approaches based on quantitative assessment of the impact of technology on customer satisfaction and profitability of companies are used. The findings are applicable in service sector organisations focused on providing quality products and high level of customer service. The results can be used by middle and senior managers to develop digital transformation strategies aimed at improving operational efficiency and competitiveness. To fully exploit the potential of innovation, integrated approaches are needed that consider technological, organizational, and cultural aspects of the functioning of companies.

KEYWORDS

Digital innovations, competitiveness, copy service, innovative technologies, copy printing market, service quality improvement, economic efficiency, HubEx system

FOR CITATION

Zinina O.V., Stupina A.A., Olentsova J.A., Boyarinova S.P. (2025) Improving the quality of services through the introduction of digital technologies. *E-Management*, vol. 8, no. 2, pp. 4–15. DOI: 10.26425/2658-3445-2025-8-2-4-15

© Zinina O.V., Stupina A.A., Olentsova J.A., Boyarinova S.P., 2025.

This is an open access article under the CC BY 4.0 license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



ВВЕДЕНИЕ / INTRODUCTION

Инновационные технологии в сфере сервиса представляют собой новые или значительно улучшенные методы, процессы и инструменты, направленные на повышение качества и эффективности предоставляемых услуг.

В современном мире цифровизация касается всех сфер жизнедеятельности, включая сферу услуг. Компании стремятся улучшить качество своих услуг, адаптируясь к новым вызовам и требованиям потребителей. Повышение качества обслуживания становится важным конкурентным преимуществом на рынке, где клиенты ожидают не только хороших продуктов, но и оперативности и удобства в процессе взаимодействия.

Внедрение цифровых технологий обеспечивает значительные возможности для оптимизации процессов, сокращения временных затрат и улучшения взаимодействия с клиентами. Технологии, такие как искусственный интеллект, большие данные, облачные вычисления и мобильные приложения, позволяют компаниям не только повысить эффективность своих услуг, но и создать более индивидуализированный подход к каждому потребителю.

В результате использование цифровых решений в изучаемой сфере не только улучшает качество, но и способствует созданию новых бизнес-моделей, которые отвечают актуальным потребностям рынка. Данная работа будет посвящена исследованию методов повышения качества услуг через внедрение цифровых технологий и анализу их влияния на потребительский опыт и конкурентоспособность компаний.

Инновационные технологии в сфере сервиса преобразуют способы взаимодействия компаний с клиентами, повышая качество обслуживания и удовлетворенность потребителей. Их внедрение позволяет фирмам не только удовлетворять растущие потребности клиентов, но и создавать конкурентные преимущества на рынке. Они являются двигателем прогресса и развития социально-экономической сферы [Окатова, 2024; Кужлев, 2024].

Влияние инновационных технологий в сфере сервиса способствуют:

1) улучшению клиентского опыта. Инновационные технологии, такие как чат-боты и системы управления взаимоотношениями с клиентами (англ. customer relationship management), позволяют компаниям обеспечивать мгновенную поддержку и обратную связь. Это ведет к сокращению времени ожидания и повышает уровень удовлетворенности клиентов. Последние могут получать информацию по любым вопросам в любое время, что делает взаимодействие с компанией гораздо более комфортным;

2) персонализации услуг. С помощью анализа больших данных компании могут лучше понять предпочтения и поведение своих клиентов. Используя эту информацию, они могут предлагать персонализированные предложения и алгоритмы, адаптирующие услуги под конкретные нужды потребителей. Это не только повышает лояльность, но и увеличивает вероятность повторных покупок;

3) оптимизации процессов. Автоматизация бизнес-процессов через внедрение технологий, таких как облачные решения и мобильные приложения, снижает затраты и повышает эффективность работы сотрудников. В результате компании могут сосредоточиться на стратегических задачах, оставляя рутинные операции для автоматизированных систем. Это также уменьшает количество ошибок, связанных с человеческим фактором;

4) повышению доступности услуг. Цифровизация значительно расширила возможности доступа к услугам. Клиенты могут воспользоваться предложениями компаний независимо от географического положения, что особенно актуально для онлайн-сервисов. Это помогает компаниям выходить на новые рынки и привлекать клиентов из различных регионов;

5) увеличению скорости реакции на изменения рынка. Инновационные технологии обеспечивают быстрое получение и анализ информации о текущих трендах и предпочтениях клиентов, позволяя компаниям оперативно реагировать на изменения в спросе. Эти гибкость и адаптивность являются ключевыми элементами успешной бизнес-стратегии в условиях динамичного рынка.

Таким образом, внедрение инновационных технологий в сферу сервиса не только улучшает качество обслуживания, но и создает новые возможности для компаний в условиях современного конкурентного рынка.

Новшества в сфере услуг характеризуются рядом особенностей, в том числе спецификой их внедрения, что сопряжено с отличительными чертами самой области деятельности. К специфическим чертам обновления сервисной деятельности можно отнести следующие:

– вариативность, что приводит к сложностям одновременного обновления всех процессов. Каждому требуется свой подход и свои коррективы;

– интеллектуальное совершенствование сервисных технологий. Оно реализуется через повышение полезности услуг для потребителей;

– применение инновационных сервисных технологий;

– концепция услуги. Здесь новшества могут затрагивать величину сервисной стоимости производителя путем изменения способов решения проблем взаимодействия с потребителями и методов более эффективного удовлетворения его потребностей [Терещенко, Краснова, Трусова, 2024; Зимин, 2024].

– новые способы взаимодействия с потребителями подразумевают процессные инновации в сопроизводстве и, соответственно, изменение той роли, которая отводится заказчику в процессе создания стоимости. Инновационные идеи обновления сервиса базируются на мнениях клиентов, их потребностях и запросах;

– технологическое обновление сервисной деятельности. Оно связано с внедрением ИТ в процессы производства и оказания услуг разного вида. Формируются новые каналы их оказания, способы предоставления.

Часто внедрение новшеств в сервисные процессы осуществляется компаниями посредством организации продвижения услуг по нескольким направлениям одновременно [Камнев, Ветряк, 2020]. Они вносятся в разные аспекты деятельности, этапы оказания услуг и различные компоненты сервисных процессов. Если разработка и внедрение новшеств данного рода являются результативными, то можно говорить об инновационном обновлении бизнес-процессов в целом, о разработке инновационных бизнес-моделей.

Таким образом, применение инновационных технологий в сфере сервиса предоставляет значительные возможности для повышения качества обслуживания клиентов, оптимизации внутренних процессов и снижения затрат. Однако успешное внедрение таких технологий требует учета ряда особенностей, включая ориентацию на клиента, гибкость, интеграцию с существующими системами и обучение персонала.

АНАЛИЗ СИТУАЦИИ И ОПРЕДЕЛЕНИЕ ЗАДАЧ / ANALYSING THE SITUATION AND DEFINING TASKS

Крупнейшие производители офисной техники усилили свои предложения по организации удаленной печати в рамках покопийных контрактов, в частности, через телефоны.

Можно выделить тенденцию перехода на упрощенное обслуживание принтеров, в том числе в дистанционном режиме, на оптимизацию их работы – решения для удаленного контроля состояния принтеров и многофункциональных устройств (далее – МФУ) сторонними администраторами, что значительно упрощает процесс печати крупных компаний с большим парком устройств в условиях необходимости организации дистанционной работы офиса.

Покопийная печать – один из сегментов рынка управляемых услуг офисной печати (англ. managed print services, далее – MPS), передачи в управление внешнему подрядчику печатной инфраструктуры компании. Она подразумевает под собой вид услуги, когда подрядчик берет на себя все процессы, необходимые для обеспечения офисной печати заказчика, а заказчик платит за каждую напечатанную страницу.

Покопийное обслуживание является одним из наиболее актуальных направлений на отечественном рынке MPS. Благодаря покопийному обслуживанию заказчик автоматически получает в свое распоряжение не только гарантированно отлаженную систему документооборота, но и мощный инструмент учета расходов на печать [Калугина, 2019; Кузнецова, Гебгардт, Кузина, 2017]. Это включает в себя следующее.

1. Автоматизация процессов. Покопийное обслуживание способствует автоматизации процесса печати и управления документами. Все операции по печати, копированию и сканированию могут быть централизованно управляемыми, что позволяет минимизировать вероятность ошибок и сократить временные затраты на выполнение рутинных задач.

2. Мониторинг и учет расходов. Специальные решения в рамках покопийного обслуживания позволяют вести учет всех операций, связанных с печатью. Такие системы регистрируют количество отпечатанных листов, потребляемые материалы и затраты на услуги. Эта информация помогает заказчику анализировать свои расходы, выявлять ненужные траты и оптимизировать бюджет.

3. Снижение затрат на печать. Благодаря учету и анализу расходов компании могут значительно сократить затраты на печать. Покопийное обслуживание включает в себя постоянный мониторинг, что позволяет своевременно выявлять и устранять неэффективные процессы, а также предлагать более выгодные тарифные планы, основанные на реальных потребностях бизнеса.

4. Гибкость и масштабируемость. Одним из преимуществ покопийного обслуживания является его гибкость. В зависимости от роста бизнеса и изменения потребностей компании, заказчик может легко масштабировать услуги, добавляя или исключая их и оборудование. Это позволяет компании оставаться конкурентоспособной, оперативно реагируя на изменения рынка.

5. Экологичность. Современные решения в области покопийного обслуживания также учитывают экологические аспекты. Оптимизация процессов печати и использование более эффективной техники способствуют снижению потребления ресурсов, таких как бумага и энергия. В результате компании могут не только сэкономить бюджет, но и уменьшить свое воздействие на окружающую среду.

Таким образом, покопийное обслуживание представляет собой современный и эффективный подход к управлению печатью, который приносит значительные преимущества как для компаний, так и для их клиентов. В условиях стремительного роста и технологических изменений внедрение таких решений становится необходимостью для успешного функционирования любого бизнеса.

Аутсорсинг печати позволяет повысить эффективность бизнеса за счет минимизации нагрузки на персонал и повышения скорости предоставления услуг. Это стимулирует спрос на MPS-услуги в различных отраслях промышленности, что приводит к росту мирового рынка MPS.

Рост интереса российских заказчиков к аутсорсингу фиксируется на фоне продолжающегося снижения количества установленных печатающих устройств. Отслужившие свое принтеры и МФУ снимаются с баланса предприятий куда более высокими темпами, чем закупается новая офисная техника.

В результате этого наблюдается увеличение спроса на услуги печати и документационного аутсорсинга, что позволяет компаниям оптимизировать затраты на содержание собственных устройств. Аутсорсинг печати также снижает нагрузку на ИТ-отделы, так как поставщики услуг берут на себя обслуживание и ремонт техники. Кроме того, его внедрение способствует улучшению контроля над расходами и повышению качества обслуживания, что становится особенно актуальным в условиях меняющейся экономики и цифровизации бизнес-процессов.

Происходит переосмысление пользователями самого понятия услуг печати: все большее количество компаний, обращаясь к предложениям по аутсорсингу, учится считать реальные расходы на печать и документооборот [Ульянин, 2019]. Постепенно приходят к аутсорсингу и государственные организации.

Актуальность темы исследования обусловлена необходимостью поддержания конкурентоспособности предприятий в условиях современной рыночной экономики через постоянное улучшение качества продукции и услуг. Для достижения этой цели предприятиям необходимо повышать качество обслуживания как в целом, так и по отдельным элементам. Объектом исследования в данном случае является ООО «Сервис печати». Цели исследования – анализ проблем и разработка методики повышения качества услуг, предоставляемых предприятием.

Для их достижения были определены следующие задачи:

– определить влияние инновационных технологий на качество деятельности и конкурентоспособность предприятия;

– проанализировать покопийный рынок;

– разработать рекомендации по повышению качества услуг предприятий данной сферы.

При написании статьи были использованы следующие методы научного исследования: описание, наблюдение, сравнительный анализ, статистическая обработка информации.

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И ДИНАМИКА РЫНКА / CURRENT PROBLEMS AND MARKET DYNAMICS

Пока что подавляющее большинство (в 2023 г. – 90 %) реализованных в Российской Федерации (далее – РФ, Россия) проектов в сфере покопийной печати приходится на долю крупных коммерческих заказчиков: операторов связи, предприятий машиностроения и авиастроения, энергетики, банков и розничных сетей.

В первую очередь интерес к MPS проявляют заказчики, работающие в финансовом секторе, логистике и других отраслях со сложным документооборотом [Зинина, 2025].

Тем не менее только около 10 % российских компаний готовы передавать печать на аутсорсинг. Причина – заказчики не уверены в том, что такие услуги окажутся выгодными, не готовы предоставлять сторонним

организациям доступ к документам и не видят реальных кейсов, показывающих преимущества MPS. Сдерживает развитие рынка MPS и недостаточное количество поставщиков услуг, способных обеспечить высококачественное обслуживание принтеров всех возможных марок. Сегодня такие гарантии могут дать в основном вендоры. Однако аутсорсинг подразумевает, что услуги будут оказываться на площадке заказчика, а в списке оборудования могут оказаться совершенно разные модели любого производителя. Это серьезно усложняет задачу.

Негативную роль играют сложности, которые возникают в крупных территориально распределенных компаниях, которые часто сотрудничают с разными аутсорсерами. Из-за недостаточной согласованности их действий данные из разных информационных систем компании могут поступать с опозданием, что приводит к нарушению регламентов печати и недовольству заказчика.

Устойчивый рост рынка покопийной печати в России наметился еще в 2011 г. Из модного, но экзотического инструмента покопийные контракты постепенно превращаются в весьма востребованную услугу.

Эксперты отмечают рост числа конкурсов, по результатам которых клиент не просто хочет получить определенный набор оборудования, расходных материалов, а просит оценить общую стоимость печати на все время контракта. Среди крупнейших российских MPS-проектов последних лет перевод на аутсорсинг печатной инфраструктуры и покопийное обслуживание выполнили российское подразделение Renault, акционерное общество «Вертолеты России», «Ростех», торговая сеть «Лента», «ВТБ», банк «Санкт-Петербург», «Ак Барс» и др. В 2015 г. «БМ-Банк» заключил контракт на выполнение работ по обеспечению комплексного технического обслуживания с учетом покопийной печати на банковском и предоставленном оборудовании на общую сумму 72 млн руб. Победитель процедуры закупки – ООО «ПОСТУС» (московская компания, осуществляющая деятельность по оптовой торговле вычислительной техникой, телекоммуникационным и прочим офисным оборудованием).

Рост потребления услуг покопийной печати зафиксирован в сфере ритейла. Например, розничная сеть «Дикси» массово закупает услуги покопийного обслуживания печати с 2017 г. Стоимость контрактов «Дикси» неизвестна, так как ритейлер предпочитает платить за копию по факту, не устанавливая в своих закупках начальной цены контрактов.

Часто заказчики включают покопийное обслуживание в более крупные закупки копировально-множительной техники и ИТ-оборудования. Так, в 2017 г. ООО «АГРОТОРГ» объявило 18 подобных процедур по выбору исполнителей для технического обслуживания и ремонта ИТ-оборудования, а также по оказанию дополнительных услуг для нужд объектов X5 Retail Group Уральского, Приволжского, Центрального, Северо-Западного, Северо-Восточного, Волго-Вятского, Южного, Центрально-Черноземного, Волжского и Нечерноземного дивизионов розничной сети. В закупки входили также услуги покопийной печати. Средняя стоимость каждой была больше 0,8 млрд руб., что в совокупности превысило 14 млрд руб.

Большой рост ожидается в сегменте государственных закупок услуг покопийной печати, который в 2018 г. составил всего 1 %. С учетом того что они не ограничены аукционным перечнем, дальнейшая популяризация покопийного обслуживания и грамотный маркетинг могут сформировать из государственных заказчиков весьма перспективный сегмент покупателей услуг покопийной печати. Одними из самых перспективных заказчиков покопийного обслуживания на рынке государственных закупок могут стать многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг, в которых, как в банках и в розничных сетях, вопрос регулярного обновления парка копировально-множительной техники стоит особо остро.

Источником данных про проведение анализа покопийной печати являлись:

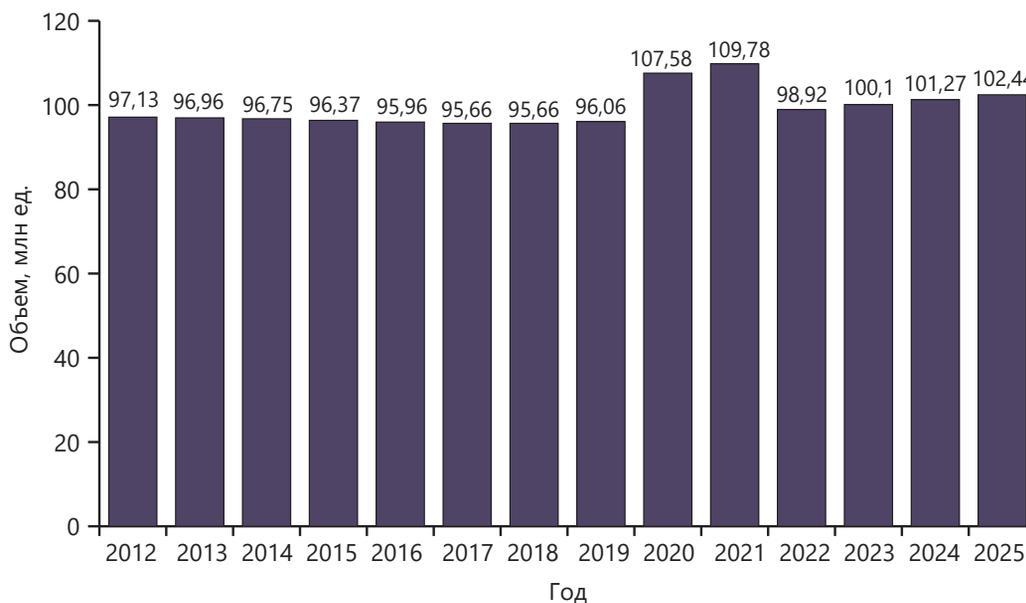
- Единая межведомственная информационно-статистическая система¹;
- базы данных Федеральной таможенной службы;
- аналитическая система Seldon (агрегатор информации о закупках государственных и коммерческих компаний)²;

¹Единая межведомственная информационно-статистическая система. Официальный сайт. Режим доступа: <https://www.fedstat.ru/> (дата обращения: 05.03.2025).

²Seldon. Официальный сайт. Режим доступа: <https://seldongroup.ru/> (дата обращения: 05.03.2025).

- Единая информационная система в сфере закупок³;
- СПАРК – система, в которой собрана вся доступная информация о хозяйственной и финансовой деятельности предприятий, в том числе данные Федеральной налоговой службы РФ⁴.

Несмотря на пандемию и вызванные ею процессы развития дистанционной занятости, объем мирового рынка принтеров и копировальных аппаратов в 2023 г. увеличился до 100 млн ед. По оценкам Statista Consumer Market Outlook, после этого ожидается повышение показателей до 102 млн ед. в 2025 г. (см. рисунок).



Составлено авторами по материалам источника⁵ / *Compiled by the authors on the materials of the source*⁵

Рисунок. Объем мирового рынка принтеров и копировальных аппаратов с 2012 г. по 2025 г.

Выручка в сегменте продажи принтеров и копировальных аппаратов во всем мире в 2023 г., по оценкам Statista Digital Market Outlook, составила 10 781 млн долл. США. Ключевыми факторами роста, по мнению аналитиков, стали отложенный спрос и увеличение складских запасов. Ожидается, что рынок будет расти ежегодно на 0,62 % (2021–2026 гг.).

По оценкам Statista, количество проданных принтеров и копировальных аппаратов в 2021 г. в России составило 2,37 млн ед. Среднегодовой темп динамики рынка принтеров и копировальных аппаратов в РФ за последние 8 лет (2014–2021 гг.) составил 0,7 %.

Начиная с 2022 г. российский рынок устройств по продаже копировальной техники сложно оценить, так как произошла коренная трансформация сегмента, когда в течение месяца крупнейшие мировые производители печатной техники (HP, Canon, Epson, Xerox, Brother, Lexmark, Kyocera) ушли из России. Он пострадал из-за ухудшившейся макроэкономической обстановки, которая спровоцировала высокий уровень инфляции и сокращение ИТ-бюджетов в организациях по всему миру. Известные бренды перестали давать в аналитические агентства официальную информацию, а на смену им пришли отечественные принтеры («Булат», Деро, «Катюша», F+Imaging) либо совершенно новые бренды из Китая.

Самый крупный контракт на закупку услуг покопийной печати в сегменте государственных корпораций и бюджетных учреждений был на сопровождение системы покопийной печати конструкторских подразделений.

Средняя стоимость контрактов государственных заказчиков в 2023 г. составила 880 тыс. руб., в сегменте государственных корпораций и бюджетных учреждений – 4,5 млн руб., у коммерческих компаний – 5,9 млн руб.

³ Единая информационная система в сфере закупок. Официальный сайт. Режим доступа: <https://zakupki.gov.ru/epz/main/public/home.html> (дата обращения: 05.03.2025).

⁴ СПАРК. Официальный сайт. Режим доступа: <https://spark-interfax.ru/> (дата обращения: 05.03.2025).

⁵ Statista Digital Market Outlook. Официальный сайт. Режим доступа: <https://www.statista.com/> (дата обращения: 05.03.2025).

В целях определения основных отраслей применения услуг покопийной печати была проанализирована выборка из 551 закупки, выгруженной из аналитической системы Seldon за 2023 г.

Общая сумма по выборке составила 578 млн руб. При этом 257 закупок проводились без указания начальной цены контракта (аэропортами, предприятиями в сфере фармацевтики, приборостроения, консалтинга и биржевой торговли), поэтому вес закупок покопийной печати в разрезе отраслей определялся по двум параметрам: совокупная сумма контрактов и количество проведенных закупок.

Основные заказчики – «Дикси», группа компаний «Ростех», «Газпром», «Росатом», супермаркет «Виктория».

Каждая закупка по выборке анализировалась на предмет соотнесения заказчика к определенной отрасли и ее доли в общем объеме в разрезе стоимости и количества контрактов.

Полученные данные оценивались также на основе статистических наблюдений за рынком, осуществляемых ООО «Сервис печати». Данные также верифицировались с результатами экспертных оценок рынка, размещенными вендорами и его лидерами в сети интернет.

РЕШЕНИЕ ПРОБЛЕМЫ / SOLUTION TO THE PROBLEM

Резюмируя результаты анализа отраслевой принадлежности заказчиков услуг покопийной печати по выборке закупок, выделим несколько наиболее перспективных отраслей, где предложение покопийных контрактов может быть наиболее востребованным: это в первую очередь розничные сети, телекоммуникационные компании, предприятия в сфере машино-, авиа- и вертолетостроения и конструкторские бюро.

Примечательно, что покопийное обслуживание чаще всего закупается в тех отраслях, где требуется массовое выставление счетов за оказанные услуги (энерго-/ресурснораспределяющие компании).

Наибольший потенциал в услугах покопийной печати зафиксирован в Москве, Санкт-Петербурге, Омской и Нижегородской областях. Объемы закупок покопийной печати в данных регионах будут продолжать расти.

Можно предположить, что именно сферы поставок товаров и предоставления услуг населению и бизнесу будут развиваться наиболее быстрыми темпами.

В то же время телекоммуникационный и банковский секторы, которые также можно отнести к данному условию, занимают незначительную долю в выборке закупок, что, вероятно, связано с распространением практики выставления электронных счетов в организациях этих отраслей и с развитием электронного документооборота с покупателями [Тарасова, 2024; Седнева, 2024].

Рассмотрим ситуацию более предметно на примере конкретного предприятия. ООО «Сервис печати» более 20 лет предоставляет такие услуги, как покопийное обслуживание, обслуживание картриджей, аренда и продажа принтеров⁶. Аутсорсинг печати – форма взаимодействия, когда заказчик оплачивает только отпечатанные документы как на собственной технике, так и на принтерах и МФУ исполнителя.

Расходные материалы, обслуживание и ремонт техники партнер берет на себя. Такой процесс удовлетворяет все потребности, связанные с документами и печатью: контрольный аудит текущей ситуации, оптимизацию всех издержек, подготовку и обслуживание оборудования.

Миссия компании «Сервис печати» – предложить малому, среднему и крупному бизнесу лучшее ИТ-сопровождение на рынке, снизить затраты на обслуживание и сделать бизнес комфортным и эффективным. Также это качественный сервис, позволяющий клиенту комфортно и эффективно работать, не отвлекаясь на проблемы с техникой.

Стратегия позиционирования «Сервис печати» сосредоточена на предоставлении заказчикам покопийного обслуживания в рамках комплексных отраслевых решений, ориентированных на его потребности по принципу «все включено».

Клиенты «Сервис печати»: банки, государственные органы, лечебные учреждения, многофункциональные центры, предприятия машиностроения, нефтегазовой отрасли, розничной продажи, энергетики. Исходя из этого, можно сделать вывод, что покопийная печать больше всего востребована в производственных компаниях, у которых идет достаточно большой товарооборот с покупателями и которым требуется много документов для обеспечения логистического процесса.

⁶ Чекко. ООО «Сервис печати». Режим доступа: <https://checko.ru/company/servis-pechati-1165275014970> (дата обращения: 06.03.2025).

Клиенты, обращающиеся в компанию, ожидают высокий уровень сервиса и эффективности, особенно когда речь идет о переходе на покопийную печать. Для клиента основными драйверами перехода являются избавление от необходимости обслуживания техники, закупки и обновления дорогостоящего печатного оборудования, ремонта и сервисного обслуживания, закупки и хранения картриджей, бумаги, других расходных материалов, возможность прогнозировать затраты, прозрачность расходов, снижение стоимости. Однако, несмотря на все эти преимущества, «Сервис печати» сталкивается с рядом внутренних проблем, которые мешают компании качественно выполнять данные услуги.

Низкая скорость передачи заявок от оператора к инженеру на обслуживание принтеров и к водителю на развоз организационной техники влияет на оперативность работы. Это влечет за собой их несвоевременную обработку заявок от клиентов, что снижает доверие и лояльность крупных заказчиков к ООО «Сервис печати». Также за просроченные заявки компания получает большие финансовые потери в виде штрафов.

Операторы вручную вносят данные о заявках в таблицу Excel, что увеличивает вероятность ошибок: неправильное указание даты выполнения или статуса, их потеря. Это приводит к ситуации, когда управленческий персонал не имеет точной информации о том, какие заявки уже выполнены, а какие – еще нет, что затрудняет планирование работы и контроль исполнения [Затепакин, Ясинский, 2018].

Таким образом, отсутствие автоматизации и ведение отчетов операторами вручную в Excel усугубляют ситуацию, так как это приводит к ошибкам, затруднению контроля за выполнением и потерям заявок. Все это влечет за собой отсутствие понимания о том, на какой стадии на данный момент находится заявка по каждому контрагенту.

В условиях, когда оператор самостоятельно составляет маршрут, существует высокая вероятность возникновения человеческого фактора, приводящего к его неэффективному планированию. Например, оператор может неправильно оценить географическое расположение задач или не учесть текущую дорожную обстановку. В результате инженер или водитель могут сначала выехать на одну задачу, затем вернуться в другой район для выполнения следующей, а потом снова вернуться в тот же район для осуществления третьей.

Такой сценарий приводит к значительным потерям времени и ресурсов. Инженер или водитель тратят больше времени на дорогу, чем на выполнение самих задач, что снижает общую эффективность их работы. Вдобавок к этому увеличиваются затраты на топливо и амортизацию транспортных средств из-за дополнительных поездок [Шайданов, 2023].

Обобщив представленную информацию в третьем подпункте второй части и проанализировав представленные финансовые показатели компании ООО «Сервис печати», можно прийти к выводу о том, что фирме нужны цифровизация и оптимизация бизнес-процессов для повышения качества оказываемых услуг. Для повышения эффективности деятельности рекомендуется внедрение системы Service Desk HubEx⁷.

HubEx – это ИТ-платформа, позволяющая оцифровать сервисные процессы в компаниях с мобильными сотрудниками. Ее использование даст возможность выстроить эффективный сервисный процесс как по обслуживанию инженерных и технических систем, так и по оказанию услуг полевым персоналом. Стоимость внедрения данного базового пакета под бизнес-процессы «Сервис печати» с учетом настройки системы, интеграции 1С «Склад», обучения сотрудников – 350 тыс. руб., стоимость годовой подписки – 550 тыс. руб. Внедрение программного комплекса HubEx в «Сервис печати» представляет собой комплексный проект, который требует тщательного планирования и координации. Итак, бизнес-процесс будет выстроен таким образом:

1) поступление заявки. Заявка на ремонт или обслуживание автоматически поступает в HubEx из системы заказчика, избавляя оператора от необходимости сводить все заявки в единый файл Excel;

2) подбор исполнителя. Исполнитель подбирается по заданным критериям или по расположению на карте. Оператору остается лишь скорректировать маршрут в начале рабочего дня для водителя или инженера. В случае поступления срочной заявки от контрагента в середине дня оператор может в режиме реального времени скорректировать маршрут рабочего;

3) принятие. Исполнитель принимает заявку через мобильное приложение;

4) выполнение. Исполнитель выполняет заявку, руководствуясь приложенными технологическими картами или чек-листами;

⁷HubEx. Service Desk система для учета и управления заявками сервиса. Режим доступа: https://hubex.ru/service-desk?utm_source=yandex&utm_medium=cpc&utm_campaign=117924996&utm_content=16826824475&utm_term=Service%20desk&yclid=1629799456698425599 (дата обращения: 06.03.2025).

- 5) заполнение акта. Исполнитель заполняет электронный акт непосредственно в приложении;
- 6) проверка и подтверждение. Руководитель получает акт, проверяет информацию и подтверждает выполнение заявки в системе, что способствует уменьшению случаев воровства оборудования;
- 7) выгрузка данных. Заявка выгружается в систему заказчика вместе со всеми данными, фотографиями, подтверждающими выполнение работ, и актом (в случае необходимости заполнения бумажного акта);
- 8) контроль и отчетность. Руководитель организации видит отчеты, контролирует уровень сервиса и имеет все необходимые инструменты для стандартизации и оптимизации работы сервисного подразделения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ / CONCLUSION

Таким образом, интеграция системы HubEx значительно упрощает и автоматизирует процесс обработки заявок на ремонт и обслуживание. Это позволяет операторам и исполнителям работать более эффективно, снижает вероятность ошибок и случаев воровства оборудования, а также обеспечивает высокий уровень контроля и отчетности для руководства. В результате улучшается качество сервиса и оптимизируется работа сервисного подразделения.

Также компания HubEx предложила после внедрения базового пакета и адаптации сотрудников к нему внедрить дополнительные услуги, такие как QR-маркировка (англ. quick response – быстрый отклик) объектов и оборудования. Данная услуга будет варьироваться от 100 тыс. руб., в зависимости от количества объектов, которые нужно маркировать.

Для оценки эффективности предложенных решений с использованием программы HubEx и ее окупаемости важно проанализировать все составляющие экономии и доходов проекта, что позволит оценить прибыльность каждой операции или каждого клиента. Это поможет понять, насколько вложения в новую систему будут оправданы.

1. Снижение затрат на обработку заявок:

- время обработки заявок до внедрения – 480 ч в месяц;
- экономия времени – 30 % от 480 ч = 144 ч в месяц на трех операторов;
- экономия на обработке заявок в месяц – 144 ч.

Итог – внедрение программы HubEx позволяет сократить время обработки заявок на 144 ч в месяц. Это может быть направлено на выполнение других задач, например на обслуживание новых заказчиков, что приведет к более эффективному использованию рабочего времени и повышению общей производительности операторов.

2. Уменьшение штрафов за просроченные заявки. Штрафы от всех контрагентов в среднем составляют 250 тыс. руб. в месяц. Это является 5 % от ежемесячной выручки.

Для более точной оценки экономии на штрафах в течение года предлагается рассмотреть сценарий с учетом постепенного ежемесячного снижения штрафа. Все это позволит учесть все возможные риски и вариации в эффективности внедряемых мер. Для ООО «Сервис печати» внедрение QR-маркировки объектов и оборудования станет следующим шагом после успешной реализации базового пакета системы HubEx, который уже включает множество функций для управления рабочими процессами. Важно, что внедрение QR-маркировки будет рассматриваться только после того, как базовый пакет покажет свою эффективность и принесет ощутимый экономический результат.

Цифровые технологии и инновации в сфере услуг, изучаемые с точки зрения их воздействия на повышение качества и эффективности предоставляемых услуг, а также формирования конкурентных преимуществ на рынке выступили предметом данного исследования. Целями работы были изучение возможностей цифровых технологий и анализ путей их внедрения в практику сервисных компаний для улучшения качества обслуживания и достижения устойчивого роста бизнеса.

Полученные выводы применимы в организациях сферы услуг, ориентированных на предоставление качественных продуктов и высокий уровень клиентского сервиса. Результаты могут использоваться менеджерами среднего и высшего звена для разработки стратегий цифрового преобразования, направленных на улучшение операционной эффективности и конкурентоспособности. Для полноценного освоения потенциала инноваций необходимы комплексные подходы, учитывающие технологические, организационные и культурные аспекты функционирования компаний. Ключевая цель данного исследования – разработать цифровую инновацию, способную повысить конкурентоспособность и эффективность конкретной выбранной организации с учетом определенной специфики.

Итак, интеграция системы HubEx существенно улучшает процесс обработки заявок на ремонт и обслуживание, обеспечивая автоматизацию и повышение эффективности работы операторов и исполнителей. Благодаря данной системе снижается вероятность ошибок и случаев воровства оборудования, а также обеспечивается значительный уровень контроля и отчетности для руководства. Все это приводит к улучшению качества сервиса и оптимизации работы сервисного подразделения. В конечном итоге внедрение HubEx способствует созданию более надежной и эффективной системы обслуживания, что является важным фактором для успешного развития бизнеса в современных условиях.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Затеякин О.А., Ясинский Д.Ю. Механизм процесса управления качеством рабочей силы. Экономика и менеджмент систем управления. 2018;4–3(30):378–389.

Зимин А.С. Пути повышения качества обслуживания потребителей на рынке рекламных услуг. Альманах «Крым». Экономика, инновации. 2024;42:23–31.

Зинина О.В. Инструменты планирования и управления как основные элементы успешной реализации проектов цифровой трансформации промышленных предприятий. Гуманитарный научный журнал. 2025;1–2:9–15. <https://doi.org/10.24412/2078-9661-2025-1-2-1>

Калугина Е.А. Система электронного документооборота, ее преимущества и переход на электронный документооборот. Вестник Национального института бизнеса. 2019;37:110–113.

Камнев А.А., Ветряк И.В. Новый подход в сервисе печати. Автоматика, связь, информатика. 2020;6:18–19. <https://doi.org/10.34649/AT.2020.6.6.001>

Кужлев Н.И. Пути повышения качества оказываемых услуг на современных предприятиях. Вестник науки. 2024;7(76(4)):13–18.

Кузнецова В.И., Гебгардт А.В., Кузина Н.В. Сравнительный анализ систем электронного документооборота. Евразийский союз ученых. 2017;11–1(44):59–65.

Окатова К.Ю. Разработка интегрированной системы контроллинга и мотивации повышения качества продукции, работ, услуг на инновационном предприятии. В кн.: Роль науки и образования в современном информационном обществе: материалы межвузовской научно-практической конференции, S1–2(31). Волгоград: Волгоградский филиал Московского гуманитарно-экономического университета; 2024. С. 59–63.

Седнева И.С. Управление рабочим процессом предприятия в эпоху цифровой экономики: опыт и перспективы развития. В кн.: Материалы 79-й студенческой научной конференции: сборник статей, Брянск, 18–22 марта 2024 г. Брянск: Брянский государственный технический университет; 2024. С. 967–970.

Тарасова Н.В. Экономическая безопасность банков: роль инновационных технологий в повышении качества услуг. Первый экономический журнал. 2024;12(354):127–134. https://doi.org/10.58551/20728115_2024_12_127

Терещенко Н.Н., Краснова Т.Г., Трусова С.В. Оценка качества услуг как фактор повышения конкурентоспособности предприятий розничной торговли. Проблемы современной экономики. 2024;2(90):161–166.

Ульянин О.В. Организация в институте электронного архива технической документации и электронного технического документооборота. Вопросы атомной науки и техники. Серия: Ядерное приборостроение. 2019;1(26):21–25.

Шайданов Т.Р. Повышение финансовой доступности и качества финансовых услуг. В кн.: Стратегия развития Нового Узбекистана в обеспечении качественного образования и заботы о человеке: сборник научных трудов, Ташкент, 1 декабря 2023 г. Курск: Университетская книга; 2023. С. 155–157.

REFERENCES

Kalugina E.A. Electronic document management system, its advantages, and transition to electronic document flow. Bulletin of the National Institute of Business. 2019;37:110–113. (In Russian).

Kamnev A.A., Vetryak I.V. New approach in the print service. Automation, Communications, Informatics. 2020;6:18–19. (In Russian). <https://doi.org/10.34649/AT.2020.6.6.001>

Kuzhlev N.I. Ways to improve the quality of services provided at modern enterprises. Bulletin of Science. 2024;7(76(4)):13–18. (In Russian).

Kuznetsova V.I., Gebgardt A.V., Kuzina N.V. Comparative analysis of electronic document management systems. Eurasian Union of Scientists. 2017;11–1(44):59–65. (In Russian).

Okatova K.Yu. Development of an integrated system of controlling and motivation for improving the quality of products, works, and services at an innovative enterprise. In: Role of science and education in modern information society: Proceedings of the Interuniversity Scientific and Practical Conference, S1–2(31). Volgograd: Volgograd Branch of the Moscow Humanitarian Economic University; 2024. Pp. 59–63. (In Russian).

Sedneva I.S. Managing the workflow of an enterprise in the era of digital economy: experience and development prospects. In: Proceedings of the 79th Student Scientific Conference, Bryansk, March 18–22, 2024. Bryansk: Bryansk State Technical University; 2024. Pp. 967–970. (In Russian).

Shajdanov T.R. Improving financial accessibility and quality of financial services. In: Development strategy of the New Uzbekistan in providing high-quality education and human care: Proceedings, Tashkent, December 1, 2023. Kursk: Universitet-skaya kniga; 2023. Pp. 155–157. (In Russian).

Tarasova N.V. Economic security of banks: the role of innovative technologies in improving the quality of services. First Economic Journal. 2024;12(354):127–134. https://doi.org/10.58551/20728115_2024_12_127

Tereshchenko N.N., Krasnova T.G., Trusova S.V. Assessment of the quality of services as a factor in increasing the competitiveness of retail enterprises. Problems of Modern Economics. 2024;2(90):161–166. (In Russian).

Ulyanin O.V. Organisation of an electronic archive of technical documentation and electronic technical document management at the institute. Problems of Atomic Science and Technology. Series: Nuclear Constants. 2019;1(26):21–25. (In Russian).

Zatepyakin O.A., Yasinskiy D.U. The mechanism of the process management as a workforce. Economics and management of control systems. 2018;4–3(30):378–389. (In Russian).

Zimin A.S. Ways to improve the quality of consumer service in the advertising services market. Almanac “Crimea”. Economics, innovation. 2024;42:23–31. (In Russian).

Zinina O.V. Planning and management tools as the main elements of successful implementation of industrial digital transformation projects. Humanitarian scientific journal. 2025;1–2:9–15. (In Russian). <https://doi.org/10.24412/2078-9661-2025-1-2-1>