

Шевелев Михаил Юрьевич, магистрант 2 курса направления подготовки 38.04.01 Экономика, направленность (профиль) Оценка инвестиций и корпоративные финансы, Юго-западный государственный университет
e-mail: old.m.shevelev@yandex.ru

ИНТЕГРАЦИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В БИЗНЕС СРЕДУ СЕРВИСНОГО ЦЕНТРА В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ COVID-19

Аннотация. В период кризиса Covid-19 тенденция развития интеграции цифровых технологий вышла на абсолютно новый уровень. Если раньше требовалось множество просчетов и тестов определенной системы, для введения в неотъемлемую структуру бизнеса, то в период пандемии времени на тесты и правки практически не осталось.

Благодаря моментальному введению определенных цифровых технологий, организациям удалось достичь удержания планки, как минимум, безубыточности, а как максимум – увеличение оборота, который привел к получению дополнительных источников дохода для полного функционирования их финансово-хозяйственной деятельности.

Грамотный менеджмент в организации практически одномоментно вводил новые цифровые технологии, без которых бизнес среда той организации, в которой были приняты данные цифровые технологии, могла потерпеть значительные убытки, особенно тогда, когда экономическая ситуация в стране, да и в целом мире, значительно ухудшилась.

Ключевые слова: цифровые технологии, Covid-19, трансформация, экономика, кризис, сервис.

Shevelev Mikhail Yuryevich, 2nd year master's degree student 38.04.01 Economics, focus (profile) Investment Appraisal and Corporate Finance, Southwestern State University.

e-mail: old.m.shevelev@yandex.ru

INTEGRATION OF DIGITAL TECHNOLOGIES INTO BUSINESS SERVICE CENTER ENVIRONMENT DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Annotation. During the Covid-19 crisis, the digital integration trend has reached a whole new level. If earlier a lot of miscalculations and tests of a certain system were required to be introduced into an integral business structure, then during the pandemic there was practically no time left for tests and edits.

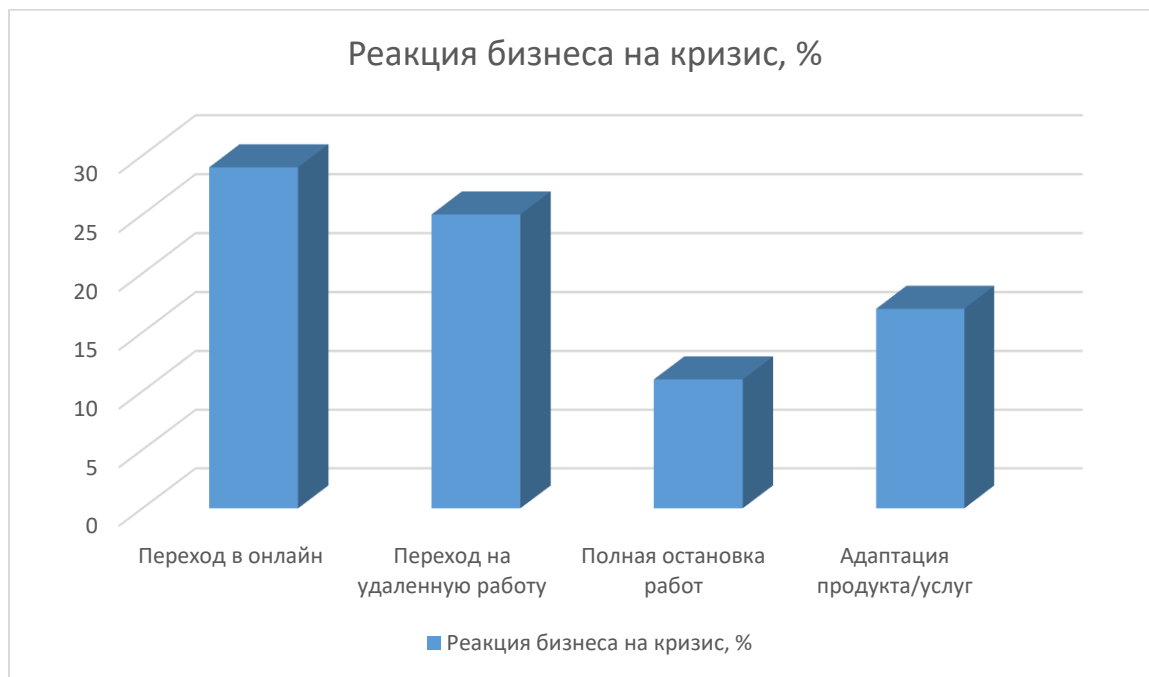
Thanks to the immediate introduction of certain digital technologies, organizations have managed to achieve the goal of at least breaking even, and, at the most, an increase in turnover, which led to additional sources of income for the full functioning of their financial and economic activities.

Competent management in the organization almost immediately introduced new digital technologies, without which the business environment of the organization in which these digital technologies were adopted could suffer significant losses, especially when the economic situation in the country, and indeed in the whole world, has deteriorated significantly.

Key words: digital technologies, Covid-19, transformation, economy, crisis, service.

Сервисные центры, которые непосредственно занимались обслуживанием и ремонтом офисной техники, которая включает в себя, как принтеры, сканеры, МФУ, ноутбуку, компьютеры и так далее, в период начала пандемии оказались на грани ликвидации. Это связано было в первую очередь с практической полной остановкой логистики запасных частей для техники, так как поставщики в других странах не могли отправить товар, а получатель не мог их получить.

Наглядная реакция бизнеса на кризис представлена на рисунке 1.



Источник: составлено автором.

Именно этот момент является переломным для работы сервисных центров по всей России. Что делать, когда нет запчастей для производства гарантийных и не гарантийных ремонтов, для выполнения обязательств, как и магазина, продавшего товар, так и для сервисного центра, который обслуживает в течение определенного гарантийного срока, оборудования?

В первую очередь сервисные центры начали активную интеграцию такой цифровой технологии, как CRM. Данная технология уже дано представлена на рынке услуг, и её идея не является новизной, но она не являлась новизной для магазинов, которые продают непосредственно сам товар.

Новой технологией CRM является в первую очередь для сервисных центров, в задачи которых, в первую очередь входит занесение полной информации об оборудовании, подбор по парт-каталогу подходящих или же аналогичных запасных частей, ведение оборудования от статуса «Принято» до статуса «Завершено и выдано», сохранение полной истории ремонта, в случае, если клиент будет обращаться повторно, сотрудники организации смогли восстановить полную цепочку действий, которые производились над данным

оборудование и понять, почему оборудование пришло сразу же после ремонта либо с такой, либо с аналогичной проблемой.

Данные действия позволят, как минимум избежать оттока клиентов из-за того, что ремонт был произведен либо неправильно, либо некачественно, иметь полную его историю для того, чтобы в будущем при поступлении точно такого же оборудования с точно такой же проблемой можно было произвести ремонт в кратчайшие сроки без привлечения основных работников, что в свою очередь поможет в развитии начинающим специалистам, которые работают в организации.

Помимо того, что некоторые сервисные центры используют в своей бизнес среде такую технологию, как CRM, другие интегрируют еще более актуальную технологию на данный момент – сервис «бесконтактной доставки».

Данная цифровая технология сильно помогла в те времена, когда происходили полные закрытия городов из-за пандемии Covid-19. Основная функция данной цифровой технологии заключена в её названии. Бесконтактная означает, что оборудование передается не из рук в руки, как раньше это было, а через специально резервированное место и время. Оборудование оставляется, обрабатывается специальными дезинфекционными средствами, после этого приезжает сотрудник сервисного центра и без контакта человека с человеком происходит забор оборудования для последующего его ремонта.

После выполнения обязательств по ремонту сервисный центр также обрабатывает оборудование дезинфицирующими средствами, заносит пометки в базу CRM о том, что было сделано с данным оборудованием, а уже после, по обратной процедуре, осуществляет «бесконтактную доставку» оборудования до клиента.

Благодаря внедрению данной цифровой технологии, сервисные центры смогли добиться уменьшения клиентской базы, расширения клиентской базы, благодаря активному маркетингу данной возможности. Другими словами, данное действие можно описать следующими словами – «гибкость организации = успех».

Если же организация не подстраивается под меняющиеся условия, как в экономической, политической, культурной, так и социальной сферах, то данная организация обречена на банкротство, что отрицательно сказывается не только на самой организации, но и, косвенно, на экономике страны в целом.

Подводя итог, можно сказать, что благодаря адаптации сервисных центров по ремонту офисного оборудования к кризисной ситуации, которая началась 2 года назад, помогла этим же сервисным центрам не только устоять на своем месте, но и расширить свое поле деятельности для ведения более эффективной финансово-хозяйственной работы.

Список использованной литературы и источников:

1. Ашурбекова, З. Н. Проблемы обеспечения конкурентоспособности социально-экономических систем: монография / З. Н. Ашурбекова, И. Г. Ершова, Е. А. Басинская. – Новосибирск: Издательство Сибпринт, 2010 – 192 с.
2. Батов Г. Методологические аспекты формирования цифровой экономики. – URL: <http://digital-economy.ru/stati/metodologicheskie-aspekty-formirovaniya-tsifrovoy-ekonomiki> (дата обращения: 01.06.2022);
3. Бувина, В. В. Мотивационные стратегии участников регионального рынка образовательных услуг / В. В. Бувина, И. Г. Ершова // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. – 2019 – Т. 9 – № 1(30). – С. 168-176.
4. Сиротенко А. Использование и роль технологий в современном мире. – URL: <https://ynpress.com/archives/56295> (дата обращения: 01.06.2022);
5. Программа «Цифровая экономика» и ее развитие в Российской Федерации. – URL: <https://future2day.ru/natsionalnaya-programma-tsifrovaya-ekonomika-obzor/> (дата обращения: 01.06.2022).