

УДК 004

***ВЛИЯНИЕ МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ НА БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ И
ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ АВТОСЕРВИСНЫХ
ПРЕДПРИЯТИЙ***

Ткачёв Е.В.

магистрант,

ФГБОУ ВО «Калужский государственный университет

им. К.Э. Циолковского»

Калуга, Россия

Белаш В.Ю.

к.пед.н., доцент,

ФГБОУ ВО «Калужский государственный университет

им. К.Э. Циолковского»

Калуга, Россия

Аннотация: в статье рассматривается влияние мобильных приложений на бизнес-процессы и эффективность обслуживания автосервисных предприятий. Проанализированы теоретические аспекты использования мобильных приложений в сфере автосервисного обслуживания как инструмента цифровой трансформации предприятий сферы услуг. Рассмотрены возможности автоматизации клиентских и операционных процессов автосервиса, а также расширения функционала мобильных приложений за счёт сопровождения эксплуатации автомобиля, включая ведение сервисной истории, учёт заменённых запасных частей и формирование напоминаний о плановом обслуживании с учётом степени износа расходных материалов. Обоснована целесообразность применения мобильных приложений для повышения прозрачности бизнес-процессов, улучшения качества обслуживания и роста эффективности деятельности автосервисных предприятий.

Ключевые слова: автосервис, мобильное приложение, бизнес-процессы, цифровизация, эффективность обслуживания, сервисная история автомобиля.

***THE IMPACT OF MOBILE APPS ON BUSINESS PROCESSES AND THE
EFFICIENCY OF CAR SERVICE FIRMS***

Tkachev E.V.

Master's student,

Kaluga State University named after K. E. Tsiolkovsky

Kaluga, Russia

Belash V.Yu.

Ph.D., Associate Professor,

Kaluga State University named after K. E. Tsiolkovsky

Kaluga, Russia

Abstract: The article examines the impact of mobile applications on business processes and the efficiency of service provision in car service enterprises. The theoretical aspects of using mobile applications in the field of car service as a tool for digital transformation of service enterprises are analyzed. The possibilities of automating customer and operational processes in car service, as well as expanding the functionality of mobile applications by providing support for vehicle operation, including maintaining a service history, recording the replacement of spare parts, and generating reminders for scheduled maintenance based on the wear and tear of consumables, are considered. The article substantiates the feasibility of using mobile applications to enhance the transparency of business processes, improve the quality of service, and increase the efficiency of car service enterprises.

Keywords: car service, mobile app, business processes, digitalization, service efficiency, car service history.

Цифровизация экономики и развитие информационных технологий оказывают существенное влияние на предприятия сферы услуг, формируя новые требования к организации бизнес-процессов и качеству обслуживания клиентов. В ряде исследований отмечается, что автоматизация бизнес-процессов позволяет повысить прозрачность деятельности предприятий, сократить трудоёмкость операций и улучшить управляемость сервисных процессов [1].

В работах, посвящённых информатизации сферы услуг, подчёркивается значимость цифровых каналов взаимодействия с клиентами для повышения эффективности обслуживания и формирования конкурентных преимуществ предприятий [3]. При этом мобильные приложения рассматриваются как перспективный инструмент автоматизации и оптимизации отдельных участков деятельности компании.

Целью данной статьи является анализ перспектив перехода автосервисов к мобильным приложениям для клиентов и оценка их влияния на бизнес-процессы и эффективность обслуживания на основе реализации мобильного приложения автосервиса.

Автосервисные предприятия характеризуются высокой интенсивностью клиентских обращений, многоэтапностью процессов обслуживания и значительным объёмом информационных потоков. Традиционная организация работы автосервисов часто основана на телефонных обращениях, бумажных документах и разрозненных информационных системах, что приводит к увеличению времени обслуживания и снижению управляемости процессов.

Переход к цифровым моделям управления предполагает внедрение информационных систем, обеспечивающих автоматизацию процессов приёма клиентов, планирования работ, контроля выполнения заказов и анализа показателей деятельности. В рамках данной трансформации мобильные

приложения рассматриваются как перспективный инструмент взаимодействия с клиентами и интеграции потребителя в цифровую среду автосервиса.

В своей работе Мариева М.И. рассматривает мобильное приложение как инструмент совершенствования бизнес-процессов компании, подчёркивая его роль в автоматизации отдельных участков деятельности и повышении результативности работы предприятия. Автор отмечает, что внедрение мобильных приложений способствует оптимизации ключевых бизнес-задач, снижению временных и операционных затрат, а также повышению прозрачности процессов и управляемости деятельности организации. В исследовании делается вывод о целесообразности использования мобильных приложений в качестве средства цифровой трансформации бизнеса и повышения эффективности взаимодействия с клиентами [2].

Внедрение мобильного приложения позволяет перевести клиентские и операционные процессы в электронный формат, сократить количество ручных операций и обеспечить формирование единого информационного пространства автосервиса. Клиент получает возможность самостоятельно формировать заявку на обслуживание, выбирать удобное время визита и получать актуальную информацию о ходе выполнения работ, что снижает нагрузку на административный персонал и повышает прозрачность сервисных процессов.

Таким образом, мобильное приложение выступает не только каналом коммуникации с клиентом, но и инструментом оптимизации бизнес-процессов автосервиса, обеспечивая их согласованность и управляемость в условиях цифровой трансформации предприятия.

В рамках исследования была рассмотрена реализация мобильного приложения автосервиса, предназначенного не только для автоматизации взаимодействия с клиентами в процессе обслуживания на станции технического обслуживания, но и для сопровождения эксплуатации автомобиля в межсервисный период. Таким образом, мобильное приложение

Дневник науки | www.dnevniknauki.ru | СМН ЭЛ № ФС 77-68405 ISSN 2541-8327

рассматривается как расширенный инструмент управления сервисным обслуживанием и техническим состоянием автомобиля.

Логика мобильного приложения автосервиса построена на принципе непрерывного информационного сопровождения клиента на протяжении всего жизненного цикла эксплуатации автомобиля. Приложение объединяет функции оперативного взаимодействия с автосервисом и функции мониторинга технического состояния транспортного средства.

Функционально мобильное приложение реализует следующие основные сценарии использования:

- регистрация и аутентификация клиента;
- формирование и управление заявками на обслуживание и ремонт автомобиля;
- информирование клиента о статусе выполнения работ на СТО;
- ведение цифровой истории обслуживания автомобиля;
- учёт заменённых запасных частей и расходных материалов;
- напоминание о плановой замене расходников с учётом пробега и сроков эксплуатации;
- отображение степени износа отдельных узлов и агрегатов на основе накопленных данных.

Процесс формирования заявки и сопровождения ремонта полностью интегрирован с внутренними бизнес-процессами автосервиса. В то же время функции учёта технического состояния автомобиля обеспечивают дополнительную ценность для клиента и расширяют функциональные возможности мобильного приложения.

Одним из ключевых отличий рассматриваемого мобильного приложения является реализация механизма ведения цифровой сервисной истории автомобиля. В ходе выполнения работ на СТО данные о заменённых запасных частях, выполненных операциях и рекомендациях по дальнейшему

обслуживанию автоматически сохраняются в системе и становятся доступными клиенту через мобильное приложение.

На основе информации о пробеге, дате последнего обслуживания и типе расходных материалов приложение формирует напоминания о необходимости плановой замены масла, фильтров, тормозных колодок и других элементов, подверженных износу. Данный подход позволяет перейти от реактивной модели обслуживания, при которой клиент обращается в автосервис при возникновении неисправности, к проактивной модели, ориентированной на предупреждение отказов и поддержание автомобиля в исправном состоянии.

Учет степени износа узлов и агрегатов осуществляется на основе нормативных данных и накопленной сервисной статистики. Это позволяет формировать индивидуальные рекомендации для каждого автомобиля и повышать точность планирования сервисных работ.

Расширение функционала мобильного приложения за счёт учёта технического состояния автомобиля оказывает существенное влияние на бизнес-процессы автосервиса. Формирование цифровой истории обслуживания и системы напоминаний способствует увеличению повторных обращений клиентов и формированию долгосрочных отношений между клиентом и автосервисом.

С точки зрения процессного подхода приложение трансформирует не только процессы обслуживания на СТО, но и процессы взаимодействия с клиентом в межсервисный период. Автосервис получает возможность планировать загрузку на основе прогнозируемых обращений, связанных с плановой заменой расходников, что повышает устойчивость и предсказуемость деятельности предприятия.

Кроме того, наличие данных о ранее выполненных работах и заменённых запчастях снижает время диагностики и повышает качество обслуживания при повторных визитах клиента. Это позволяет сократить

продолжительность сервисных операций и повысить общую эффективность бизнес-процессов.

Оценка эффективности внедрения мобильного приложения автосервиса осуществляется на основе системы показателей, отражающих изменения в бизнес-процессах предприятия и качестве обслуживания клиентов. Комплексный анализ позволяет определить степень влияния мобильного приложения на операционную и экономическую эффективность автосервиса.

К основным показателям эффективности бизнес-процессов относятся среднее время приёма и обработки заявок, длительность цикла обслуживания автомобиля и доля заявок, оформленных без участия административного персонала. Снижение значений данных показателей свидетельствует о повышении степени автоматизации и снижении операционных затрат.

Для оценки использования ресурсов автосервиса анализируются показатели загрузки рабочих постов, равномерности распределения заказов и производительности труда персонала. Использование мобильного приложения способствует более точному планированию и снижению простоев, связанных с неравномерным поступлением заявок.

Качество обслуживания и уровень клиентской удовлетворённости оцениваются на основе показателей повторных обращений, количества жалоб и доли плановых визитов. Реализация функций учёта сервисной истории и напоминаний о плановом обслуживании способствует переходу к проактивной модели взаимодействия с клиентами.

Экономическая эффективность внедрения мобильного приложения определяется снижением затрат на административное обслуживание, ростом выручки за счёт увеличения плановых обращений и сроком окупаемости цифрового решения. Сопоставление показателей до и после внедрения позволяет объективно оценить результативность применения мобильного приложения в деятельности автосервиса.

Переход автосервисных предприятий к использованию мобильных приложений для клиентов является перспективным направлением цифровой трансформации сферы услуг. Внедрение мобильных приложений оказывает комплексное влияние на бизнес-процессы автосервиса, способствуя их автоматизации, повышению прозрачности и эффективности обслуживания.

Библиографический список

1. Губин, А. Н. Разработка элементов модели бизнес - процессов Действующего гостиничного комплекса, для последующего построения системы автоматизации бизнес - процессов / А. Н. Губин, А. А. Кузьмин // Новая наука: Опыт, традиции, инновации. – 2017. – Т. 2, № 4. – С. 187-191.
2. Мариева, М. И. Мобильное приложение как инструмент совершенствования бизнес-процессов компании / М. И. Мариева // Colloquium-Journal. – 2020. – № 10-2(62). – С. 72-73.
3. Моисеева, Е. Е. Информатизация бизнес-процессов маркетинговой информационной системы предприятий сферы услуг / Е. Е. Моисеева, А. В. Шишмарева // Экономика и эффективность организации производства. – 2019. – № 29. – С. 79-82.