УДК 658.6:004.9 https://www.npzhdialog.ru/21-2026

Теоретические аспекты автоматизации сервисных процессов в малом бизнесе

Полуяхтова Евгения Рамилевна,
ассистент кафедры экономики предприятий, Уральский государственный экономический университет, kafpp@mail.ru

Аннотация. В статье рассматривается автоматизация сервисных процессов в малом бизнесе как инструмент повышения управляемости и качества обслуживания. Выделены основные проблемы ручной организации сервисной деятельности, определены направления цифровизации и критерии выбора процессов для первоочередной автоматизации. Обоснована необходимость поэтапного внедрения цифровых решений с учетом ограниченности ресурсов малого предприятия, уровня его цифровой зрелости и совместимости используемых систем. Сделан вывод о том, что результативность автоматизации определяется не количеством внедренных сервисов, а степенью их соответствия реальным бизнес-процессам и способностью сокращать организационные потери.

Ключевые слова: малый бизнес, автоматизация, предприятие, сервисные процессы.

Для малого бизнеса сервисные процессы оказывают непосредственное влияние на качество обслуживания, скорость реакции на запрос клиента и устойчивость повседневной работы. При сохранении ручных операций возрастает зависимость от отдельных сотрудников, увеличивается вероятность ошибок, а часть информации теряется между обращением клиента, исполнением услуги и последующим взаимодействием. Автоматизация в данном случае представляет собой не просто замену отдельных действий программными решениями. Ее экономический смысл состоит в сокращении непроизводительных операций и формировании более управляемого сервисного контура, в котором данные о клиенте, заявке, исполнении и результате объединяются в единой последовательности. Далее перейдем к теоретическому осмыслению автоматизации сервисных процессов.

По мнению С. С. Григорьевой, автоматизация деятельности сервисной компании через внедрение CRM-системы позволяет упорядочить работу с клиентами, сократить потери информации и повысить прозрачность выполнения операций. Особое значение при этом имеет объединение сведений о клиентах, заявках и действиях сотрудников в единой информационной среде [1].

В исследовании З. А. Каримовой цифровая экономика рассматривается как фактор, меняющий не только технологическую основу предпринимательской деятельности, но и условия ее институционального и правового регулирования. Расширение цифровых способов взаимодействия приводит к появлению новых форм хозяйственных связей и требует адаптации предпринимательских процессов к иной логике обмена данными. Для малого бизнеса это означает постепенный переход от разрозненных ручных операций к цифровым механизмам организации работы [2].

Отдельного внимания заслуживает позиция В. Е. Ковалева и В. Д. Добровлянина, связывающих результативность цифровой трансформации малого и среднего бизнеса с фактической готовностью предприятия к изменениям, включая состояние процессов, технологий и внутренних компетенций [3].

В работе О. В. Староверовой внимание сосредоточено на значении ИТ-консалтинга при цифровой трансформации бизнеса. Необходимость внешней экспертной поддержки возникает прежде всего тогда, когда предприятие не располагает достаточными собственными компетенциями для выбора и внедрения цифровых решений. Для малых компаний подобная проблема выражена особенно заметно из-за ограниченного кадрового и финансового ресурса. ИТ-консалтинг в этой связи выступает инструментом снижения ошибок при перестройке информационных и управленческих процессов [4].

Исследование В. Г. Тарасова показывает, что автоматизация сервисной деятельности должна начинаться с детального понимания последовательности выполняемых операций и связей между ними. Анализ бизнес-процессов сервисного обслуживания позволяет выявлять участки, где формируются задержки, повторные действия и избыточные информационные переходы. Особое значение имеет фиксация момента возникновения заявки и дальнейшего движения информации между исполнителями. При отсутствии такой прозрачности цифровизация отдельных операций не устраняет системные потери времени. Автоматизация оказывается результативной только тогда, когда охватывает логически связанные этапы процесса. Существенным становится и распределение ответственности между участниками обслуживания. Это позволяет не только ускорить выполнение сервисных работ, но и сделать их результат более контролируемым. Следовательно, предварительное моделирование бизнес-процессов выступает необходимой основой их последующей автоматизации [5].

Оптимизация сервисного обслуживания может рассматриваться также через поиск новых практик, организационных инноваций и совершенствование последовательности бизнес-процессов. Для сервисных предприятий принципиальным становится не само наличие цифрового инструмента, а его способность улучшать качество взаимодействия с потребителем и одновременно сокращать издержки обслуживания. Цифровые решения в этом случае связываются с перераспределением операций, повыше-

нием скорости реакции на запрос и более точной координацией действий персонала. Особенно отчетливо данный эффект проявляется в отраслях, где потребитель непосредственно оценивает качество и скорость оказания услуги. Автоматизация поэтому должна учитывать не только внутреннюю эффективность, но и воспринимаемый клиентом результат [6].

Для малого бизнеса принципиально важно разделять процессы, которые действительно требуют автоматизации, и операции, где внедрение дополнительного цифрового сервиса лишь усложняет работу. Экономический эффект возникает прежде всего там, где цифровое решение заменяет повторяющиеся ручные действия, сокращает число передач информации между сотрудниками или исключает необходимость многократного ввода одних и тех же данных.

Еще один подход прослеживается в исследовании О. М. Юсуфовой, В. А. Шиболденкова и А. А. Андреевой, где цифровые технологии рассматриваются в контексте автоматизации логистических и складских процессов и их сервисной интеграции. Связанность отдельных операций в единой информационной системе позволяет уменьшать разрывы между учетом, перемещением ресурсов и обслуживанием внутренних либо внешних потребителей [7]. Для сервисного малого предприятия подобная логика применима не только к физическим потокам, но и к движению заявок, документов, платежей и клиентской информации.

Автоматизацию сервисных процессов малого бизнеса целесообразно рассматривать как поэтапное замещение ручных и слабо связанных операций цифровыми процедурами при сохранении управляемости всего процесса. Здесь важна не максимальная насыщенность программными средствами, а степень согласованности отдельных решений между собой. Если CRM, учетная система, электронная запись и коммуникационные каналы существуют независимо, предприятие сохраняет значительную часть прежних организационных потерь. Именно поэтому глубина интеграции должна рассматриваться как один из основных признаков зрелости автоматизации.

В практическом плане сервисные процессы можно разграничить по степени их пригодности к автоматизации. Наиболее очевидный потенциал имеют повторяющиеся операции с устойчивой последовательностью действий: прием обращения, регистрация заявки, назначение исполнителя, уведомление клиента, фиксация результата и последующий контроль. Гораздо осторожнее следует подходить к процедурам, где результат зависит от индивидуального профессионального решения сотрудника и не поддается жесткой стандартизации. Для малого предприятия такая избирательность особенно важна, поскольку позволяет направлять ограниченные ресурсы на те участки, где цифровизация дает измеримый эффект.

В результате автоматизация сервисных процессов должна восприниматься не как самостоятельная технологическая задача, а как способ перестройки логики обслуживания. Ее целесообразность определяется возможностью сократить время выполнения операции, снизить число ошибок, обеспечить сохранность информации и сделать взаимодействие с клиентом более предсказуемым. Для малого бизнеса именно эта прикладная направленность должна быть исходным принципом последующего выбора конкретных цифровых решений.

Автоматизация сервисной деятельности малого предприятия должна начинаться с выявления тех операций, где регулярно возникают задержки, повторный ввод данных, потеря информации либо зависимость результата от ручного контроля. В исследованиях цифровой трансформации малого и среднего бизнеса подчеркивается, что результативность изменений определяется не количеством внедренных решений, а готовностью предприятия перестраивать процессы и использовать цифровые инструменты в повседневной работе [3].

Первичным объектом диагностики следует считать весь путь клиентского обращения от момента его поступления до завершения услуги. Если отдельные этапы не связаны между собой, цифровизация одного участка зачастую лишь переносит проблему на следующий.

Выбор процессов для первоочередной автоматизации рационально связывать с их повторяемостью, трудоемкостью и количеством возникающих ошибок, поскольку именно на таких участках цифровое решение быстрее формирует ощутимый результат [1]. Не все сервисные операции следует автоматизировать одновременно. На первом этапе целесообразно выделять процессы с устойчивой последовательностью действий и понятным результатом, поскольку именно они легче поддаются стандартизации. Практика анализа сервисных бизнес-процессов показывает, что предварительная фиксация последовательности операций помогает выявлять участки задержек и неэффективного информационного обмена [5].

После определения проблемных участков необходимо переходить к выбору конкретного цифрового решения. Для малого бизнеса особенно существенны стоимость внедрения, простота освоения, возможность интеграции с используемыми программами и отсутствие избыточного функционала [1]. Однако наличие CRM само по себе не устраняет несогласованность процессов. Критерием выбора должна выступать не широта возможностей продукта, а фактическая потребность предприятия в конкретных функциях. Отдельно следует оценивать возможность последующего расширения системы, поскольку переход на другое решение после накопления большого массива клиентских данных связан с дополнительными затратами. Значение имеет и способность цифрового инструмента автоматически передавать информацию между этапами обслуживания. Практика цифровой трансформации показывает, что внешняя ИТ-поддержка может снижать риск ошибочного выбора решений в тех случаях, когда предприятие не располагает собственными профильными компетенциями [4].

Механизм автоматизации должен охватывать не отдельное действие, а логически завершенный фрагмент сервисного процесса. Например, автоматическая регистрация обращения приобретает смысл только тогда, когда информация далее используется для назначения исполнителя, контроля срока, уведомления клиента и фиксации результата. Разрозненная цифровизация сохраняет информационные разрывы и вынуждает сотрудников вести параллельно несколько каналов учета.

Исследования показывают, что интеграция учетных, складских и сервисных операций повышает согласованность процессов и уменьшает число информационных разрывов [7]. Аналогичный принцип применим к большинству малых сервисных предприятий, даже если они не работают со сложными материальными потоками. Здесь объектом интеграции становятся уже клиентские данные, платежи, заявки, расписание, документы и результаты выполненных работ. Иногда более простая связка нескольких сервисов оказывается полезнее дорогой комплексной платформы.

Оценивать эффект автоматизации необходимо по изменениям внутри самого процесса, а не по факту запуска программного продукта. Практический результат может выражаться в сокращении времени обработки заявки, уменьшении числа пропущенных обращений, снижении количества повторных действий и ускорении передачи информации между сотрудниками. При этом в исследованиях сервисного бизнеса цифровые и организационные нововведения связываются не только с внутренней эффективностью, но и с качеством обслуживания, воспринимаемым самим клиентом. Для малого предприятия этот параметр особенно важен, поскольку ухудшение клиентского опыта способно быстро нивелировать экономию, полученную за счет сокращения ручного труда. Поэтому ускорение процесса не следует автоматически считать положительным результатом, если оно сопровождается снижением гибкости обслуживания. Цифровой инструмент должен сокращать рутинную часть работы, сохраняя возможность персонального вмешательства сотрудника там, где оно действительно необходимо.

Последовательность внедрения также должна учитывать уровень зрелости предприятия. Организация, которая только начинает автоматизацию, получает больший эффект от базового учета обращений, CRM и автоматических уведомлений, чем от сложной аналитической платформы. Более зрелый бизнес сталкивается уже не с отсутствием цифровых решений, а с их дублированием и недостаточной совместимостью. В этом случае основной задачей становится интеграция существующих систем и сокращение параллельных каналов обработки информации.

Следует учитывать и правовые ограничения цифрового взаимодействия, поскольку автоматизация связана с накоплением клиентских данных, электронными коммуникациями и изменением способов фиксации хозяйственных операций. Цифровизация предпринимательской деятельности развивается одновременно с трансформацией требований к ее регулированию, что повышает значимость корректной организации работы с информацией. На практике это означает, что скорость внедрения не должна достигаться за счет снижения контроля над доступом к данным и порядком их использования.

Предлагаемый механизм автоматизации сервисных процессов малого предприятия можно свести к последовательному переходу от диагностики проблемного участка к стандартизации операций, выбору цифрового решения, его включению в действующий информационный контур и последующей оценке полученного результата. Такой подход не требует одновременного технологического обновления всей организации и позволяет распределять затраты по мере появления подтвержденного эффекта.

Автоматизация сервисных процессов в малом бизнесе дает наибольший эффект тогда, когда начинается не с выбора программного продукта, а с выявления конкретных организационных потерь. Ручная обработка заявок, повторный ввод данных, несогласованность действий сотрудников и разрозненность информационных каналов формируют те участки, где цифровые решения способны непосредственно влиять на скорость и качество обслуживания.

Проведенный анализ показывает, что малому предприятию нецелесообразно стремиться к одновременной автоматизации всех процессов. Более рациональным является поэтапный подход, при котором сначала преобразуются повторяющиеся и стандартизируемые операции, а затем обеспечивается интеграция используемых сервисов между собой. На наш взгляд, такая последовательность позволяет снизить технологические и финансовые риски и одновременно сохранить управляемость изменений. Результативность автоматизации следует оценивать по изменениям внутри сервисного процесса: сокращению времени выполнения операций, уменьшению числа ошибок, повышению прозрачности работы и улучшению взаимодействия с клиентами. Само наличие цифровой системы не может рассматриваться как достаточный результат.

Для малого бизнеса оптимальной является не максимальная технологическая насыщенность, а согласованная цифровая среда, в которой каждый инструмент решает конкретную задачу и не создает дополнительной организационной нагрузки. Именно такое понимание автоматизации позволяет рассматривать ее как практический механизм повышения эффективности сервисной деятельности.

Примечания

1. Григорьева С. С. Эффективное управление сервисной компанией. Автоматизация путем внедрения CRM системы Битрикс 24 // Вестник магистратуры. 2018. N 3-2.

2. Каримова З. А. Особенности цифровой экономики и ее влияние на развитие правового регулирования предпринимательской деятельности // Аграрное и земельное право. 2019. N 6.

3. Ковалев В. Е., Добровлянин В. Д. Механизм оценки уровня готовности малого и среднего бизнеса в России к цифровой трансформации // Научные труды Вольного экономического общества России. 2025. Т. 255. N 5.

4. Староверова О. В. Некоторые вопросы ИТ-консалтинга в условиях цифровой трансформации бизнеса // Образование. Наука. Научные кадры. 2020. N 4.

5. Тарасов В. Г. Исследование бизнес-процессов сервисного обслуживания тепловой автоматики тепловых электростанций на примере Норильской ТЭЦ // Вестник Красноярского государственного аграрного университета. 2012. N 3.

6. Филатов В. В. и др. Поиск новых практик и инноваций, оптимизация бизнес-процессов и улучшение качества сервисного обслуживания культурно-развлекательных мероприятий в сфере гостиничного бизнеса // Инновационная экономика: информация, аналитика, прогнозы. 2024. N 5.

7. Юсуфова О. М., Шиболденков В. А., Андреева А. А. Анализ технологий цифровой логистики для автоматизации и сервисной интеграции складских процессов организации // Вопросы инновационной экономики. 2020. Т. 10. N 3.

English version

Theoretical aspects of automation of service processes in small business

Poluyakhtova Evgeniya Ramilevna, assistant of the department of enterprise economics, Ural State University of Economics

The article discusses the automation of service processes in small businesses as a tool to improve manageability and quality of service. The main problems of manual organization of service activities are highlighted, the directions of digitalization and the criteria for selecting processes for primary automation are determined. The necessity of step-by-step implementation of digital solutions is substantiated, taking into account the limited resources of a small enterprise, the level of its digital maturity and the compatibility of the systems used. It is concluded that the effectiveness of automation is determined not by the number of implemented services, but by the degree to which they correspond to real business processes and their ability to reduce organizational losses.

Keywords: small business, automation, enterprise, service processes.