

Литвинов Владислав Андреевич

студент

Научный руководитель

Минина Евгения Александровна

канд. экон. наук, доцент

ФГБОУ ВО «Кубанский государственный
аграрный университет им. И.Т. Трубилина»

г. Краснодар, Краснодарский край

ОПТИМИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ КОМПЬЮТЕРНОГО СЕРВИСА ООО «ПЕДАНТ.РУ»

***Аннотация:** в статье рассматриваются различные этапы работы компьютерного сервиса с использованием созданных диаграмм. Проведен подробный анализ времени выполнения процессов. В результате исследования предлагаются изменения, которые могут значительно увеличить общую эффективность работы сервиса. Основное внимание уделяется оптимизации процессов и улучшению клиентского опыта.*

***Ключевые слова:** компьютерный сервис, бизнес-процессы, диаграммы.*

Компьютерный сервис «Педант» представляет собой крупнейшую сеть в России, специализирующуюся на ремонте и продаже носимой техники. С момента своего создания в 2013 году компания зарекомендовала себя как надежный партнер в сфере обслуживания электронных устройств, таких как смартфоны и планшеты. С использованием современных IT-технологий и франчайзинговой модели, «Педант» активно развивает сеть сервисных центров и услуг, обеспечивая высокое качество ремонта и диагностики техники. На сегодняшний день организация насчитывает более 677 сервисных центров в 143 городах России, что свидетельствует о её успешности и востребованности на рынке.

Цель данной работы заключается в исследовании и оптимизации бизнес-процессов компьютерного сервиса ООО «Педант.ру». Для достижения этой цели необходимо решить следующие задачи.

1. Изучить ключевые этапы истории создания и развития сервисного центра «Педант», чтобы понять контекст и причины его роста.
2. Проанализировать структуру и оперативную деятельность компании, что позволит выявить эффективность текущих бизнес-процессов.
3. Оценить внедрение современных IT-технологий и их вклад в успех бизнеса, что поможет определить, как цифровизация влияет на оптимизацию процессов.
4. Определить основные вызовы и возможности для дальнейшего развития компании на российском рынке, что позволит выявить стратегии для устойчивого роста в будущем.

По данным исследовательского центра *DISCOVERY RESEARCH GROUP*, компания занимает 38% рынка, что более чем в три раза превышает долю ближайшего конкурента. В настоящее время годовой объем выполненных ремонтов превышает 2 миллиона. Компания демонстрирует устойчивый рост: если в 2016 году количество сервисных центров составляло 30, то в 2024 году оно увеличилось более чем в 22 раза, что подтверждает эффективность выбранной бизнес-модели.

На представленной диаграмме №1 изображена деятельность организации. Диаграмма состоит из трех основных функциональных блоков, каждый из которых выполняет свою роль в общем процессе. Входящие и исходящие данные, механизмы выполнения и управляющие воздействия помогают организовать взаимодействие между процессами, обеспечивая их эффективность [2].

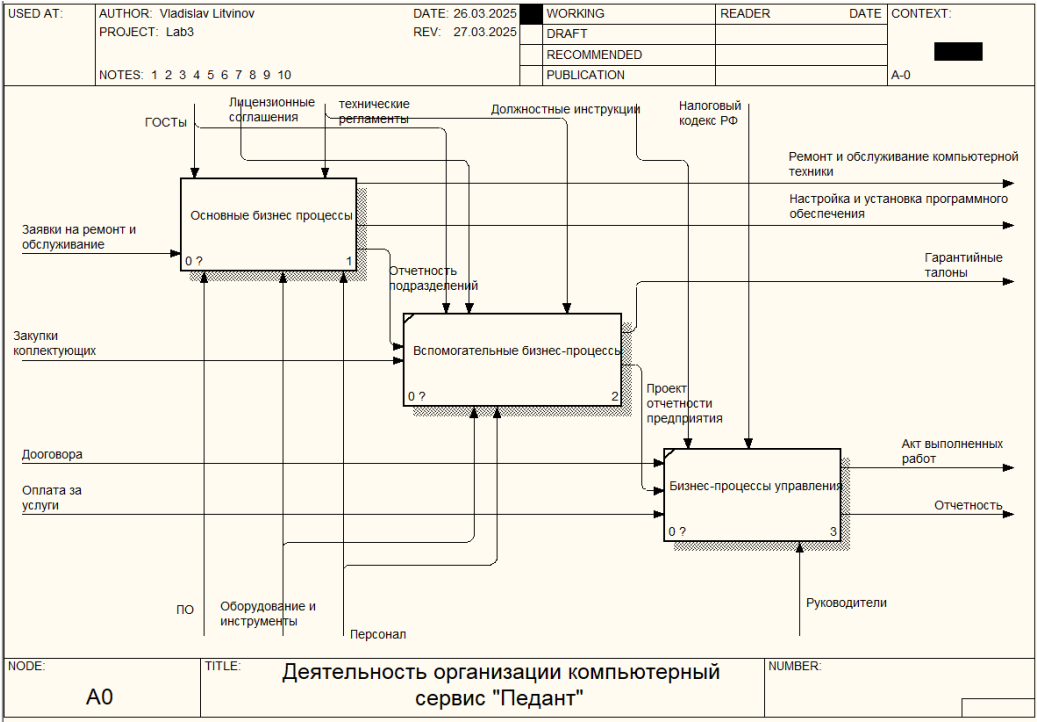


Рис. 1. Топ-диаграмма IDEF0

В систему поступают различные виды информации и ресурсов, которые являются отправной точкой для работы компании (Заявки на ремонт и обслуживание, закупки комплектующих, договора, оплата за услуги) В результате обработки входных данных система формирует конкретные выходные документы и услуги: ремонт и обслуживание компьютерной техники Настройка и установка программного обеспечения, гарантийные талоны – документы, подтверждающие гарантию на выполненные работы, акт выполненных работ – отчет о завершенных услугах для клиентов, а также отчетность – документы для внутреннего контроля и управленческой отчетности [8].

Для регулирования процессов используются различные нормативные документы и регламенты, обеспечивающие корректную работу организации

В диаграмме выделены три ключевых бизнес-процесса, каждый из которых выполняет свою роль в общей системе.

Блок основных бизнес-процессов отвечает за предоставление клиентам услуг по ремонту и обслуживанию компьютерной техники. Он принимает входные данные в виде заявок, закупок и договоров, а затем с помощью персонала, оборудования и программного обеспечения выполняет работы, результатом

которых становятся отремонтированные устройства, установленные программы и гарантийные документы.

Вспомогательные бизнес-процессы поддерживают работу основных операций, обеспечивая их необходимыми ресурсами. Они занимаются обработкой отчетности подразделений, а также используют информацию о персонале и должностных инструкциях. В результате их работы формируется проект отчетности предприятия, который затем передается в управленческий процесс.

Финальный процесс на диаграмме отвечает за контроль и управление всей системой. Он использует данные отчетности подразделений и нормативные документы, такие как налоговый кодекс, для формирования итоговых отчетов, а также для составления актов выполненных работ. В этом процессе задействованы руководители, которые принимают решения на основе подготовленных данных.

Проанализировав основные бизнес-процессы, которые формируют ядро работы организации, было выделено четыре ключевых этапа (рис. 2).

На данном этапе обработки заявки компания получает заявки на ремонт и обслуживание компьютерной техники. Это может быть как устный или письменный запрос клиента, так и формализованный заказ через систему. Основная цель процесса – зарегистрировать заявку, классифицировать ее по типу (ремонт оборудования или установка ПО) и передать на дальнейшую обработку.

После обработки заявки выполняется диагностика устройства, выявляются неисправности, и производится ремонт. На этом этапе важную роль играют стандарты и технические регламенты (ГОСТы), определяющие качество работы. В результате диагностики формируется информация о состоянии устройства, которая используется для дальнейших действий.

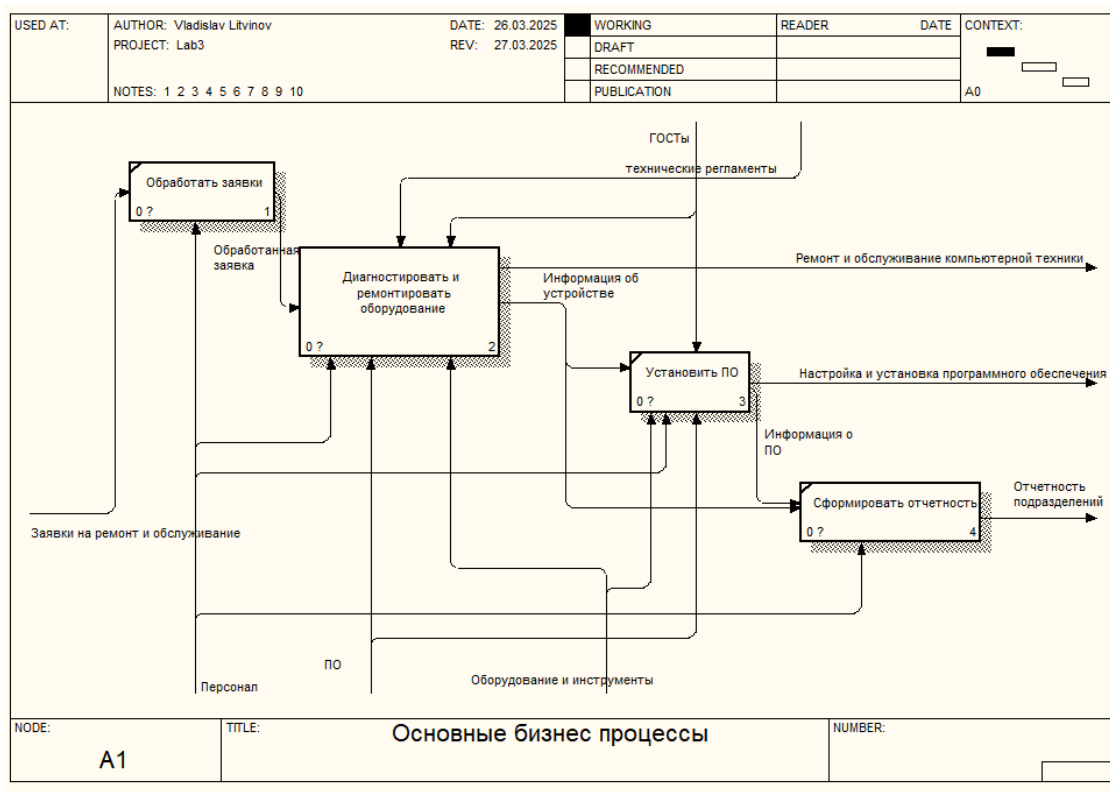


Рис. 2. Диаграмма основных бизнес-процессов

Если заявка связана не с ремонтом, а с установкой программного обеспечения, то выполняется соответствующая настройка компьютера.

Завершающий этап бизнес-процесса – создание отчетных документов. Отчетность подразделений содержит информацию о выполненных работах, расходах, использовании ресурсов и качестве предоставленных услуг.⁴¹

Компания Pedant.ru обладает сильными конкурентными преимуществами: масштабность сети, автоматизация бизнес-процессов, развитая система управления сервисом и маркетингом.

Несмотря на высокий уровень организации, выделены направления повышения эффективности работы.

Одним из ключевых аспектов успешного ремонта является наличие необходимых запчастей. Хотя компания уже использует систему инвентаризации, можно внедрить предиктивную аналитику для прогнозирования спроса на запчасти. Использование данных о частоте ремонтов разных моделей позволит сократить случаи отсутствия нужных деталей и уменьшить сроки ожидания клиентов [3].

На данный момент диагностика смартфонов занимает время мастеров, что увеличивает нагрузку на сотрудников сервисных центров. Внедрение автоматизированных систем диагностики с использованием ИИ-алгоритмов или специализированных устройств позволит ускорить процесс выявления неисправностей. Дополнительно можно предложить клиентам предварительную онлайн-диагностику через мобильное приложение, где по симптомам можно оценить возможные проблемы и стоимость ремонта.

Программа обмена смартфонов уже является одной из ключевых услуг, но ее можно оптимизировать, внедрив систему оценки устройств на основе искусственного интеллекта. Это позволит клиентам получать предварительную оценку стоимости их устройства через приложение, что повысит прозрачность процесса и увеличит количество обращений [7].

Оптимизация ключевых бизнес-процессов Pedant.ru должна быть направлена на автоматизацию диагностики, улучшение логистики, развитие дистанционных сервисов, усовершенствование программы Trade-in, а также персонализацию маркетинга и обучения сотрудников. Эти изменения позволят компании снизить издержки, повысить скорость обслуживания и укрепить лидерские позиции на рынке [5].

В результате проведенного исследования бизнес-процессов компьютерного сервиса «Педант.ру» была выявлена важность эффективного функционирования компании для её устойчивого роста на рынке. Анализ текущих процессов, таких как регистрация заявок, диагностика, ремонт и создание отчетности, показал, что компания активно применяет современные технологии и методы управления, что позволяет ей поддерживать высокие стандарты обслуживания клиентов. Увеличение доли рынка до 38% и растущее число сервисных центров свидетельствуют о правильной стратегии и способности адаптироваться к изменениям в спросе [6].

Список литературы

1. Матвеев А.В. Системный анализ: учебное пособие / А.В. Матвеев. – Омск: ОмГУ, 2019. – 56 с. – ISBN 978-5-7779-2381-3.

2. Баланов А.Н. Оптимизация и автоматизация бизнес-процессов: учебное пособие для СПО / А.Н. Баланов. – СПб.: Лань, 2024. – 128 с. – ISBN 978-5-507-49732-4.

3. Баланов А.Н. Автоматизация, цифровизация и оптимизация бизнес-процессов: IT-решения и стратегии для современных компаний: учебное пособие для вузов / А.Н. Баланов. – СПб.: Лань, 2024.

4. Минина Е.А. Системный анализ и многокритериальная оценка инновационных проектов экспертными методами / Е.А. Минина, В.В. Тарасова, О.Д. Чигидин // Экономика и предпринимательство. – 2018. – №3 (92). – С. 1052–1057. EDN YWWGDU

5. Теоретические и практические аспекты разработки антикризисной стратегии / Д.В. Нехайчук, О.С. Царенко, Л.Н. Акинина, Е.А. Минина // Экономика и предпринимательство. – 2021. – №4 (129). – С. 706–710. DOI 10.34925/EIP.2021.129.4.132. EDN IFVVWZ

6. Minina E.A. Criteria and indexes of economic security enterprises // The bulletin of transport and industry economics. 2010. No. 29. P. 153–157.

7. Кузьмина Э.В. Повышение эффективности деятельности предприятия на основе приложения для визуализации бизнес-стратегии / Э.В. Кузьмина, Е.А. Минина // Финансовый менеджмент. – 2023. – №6–2. – С. 101–111. – DOI 10.25806/fm6-22023101-111. EDN CFESKY

8. Минина Е.А. Основы построения моделей в системе стратегического управления затратами / Е.А. Минина. – Краснодар: Кубанский государственный аграрный университет имени И.Т. Трубилина, 2022. – 172 с. – ISBN 978-5-907598-43-0