

## **ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В СФЕРІ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПОБУТОВИХ ПРИЛАДІВ**

**Прудков А.В., Коптєва Г.М.**

***Національний технічний університет  
«Харківський політехнічний інститут», м. Харків***

У сучасному світі інформаційні технології зустрічаються майже всюди і з кожним роком з'являються все нові і нові рішення, які дають змогу виконувати завдання швидше та ефективніше [1; 2].

Сервісна служба, яка забезпечує ремонт та обслуговування побутової техніки не є виключенням. Є багато процесів, які можна поліпшити за рахунок використання сучасних технологій і рішень. Пропонуємо розглянути деякі з них, які можна впровадити швидко та відносно за невелику плату, і які допоможуть зробити сервісне обслуговування краще.

1. Впровадження CRM системи. CRM (client relationship management) система спрямована на структурування даних про клієнта та дозволяє контролювати взаємовідносини з ним. Найбільшого поширення CRM системи набули у сфері торгівлі, але сервісна служба в цьому плані не має багато відмінностей: необхідно прийняти дзвінок на гарячій лінії, зафіксувати ключову інформацію щодо звернення клієнта, і цю інформацію можна використовувати як фундамент для повторних звернень від клієнта. CRM дає можливість зафіксувати всю необхідну інформацію, а потім використовувати її для аналітики.

2. Впровадження електронної АТС. Замість використання безлічі телефонів різних операторів більш доцільно перевести їх в електронний вигляд. Для цього вже існують електронні рішення, які дозволяють приймати дзвінки з комп'ютера в будь-якому місці, де є доступ до інтернету. Таким чином, немає необхідності в організації приміщення для операторів Call-центра. Кожен оператор може знаходитись будь де, і при цьому ефективно виконувати свою роботу.

3. Впровадження скриптів. Кожен побутовий прилад має власні особливості, але для більшості з них зустрічаються однакові несправності. Тому доцільно прописати певні скрипти, які допоможуть оператору більш ефективно провести бесіду з клієнтом. Завдяки скриптам оператор гарячої лінії отримає саме ту інформацію, яка необхідна для вирішення поточного питання, та надасть саме ті рекомендації, які необхідні в конкретному випадку.

### **Література:**

1. Прудков А. Перспективи розвитку сервісного обслуговування побутових приладів. Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Нові горизонти розвитку бізнесу в умовах сучасних викликів. Можливості та механізми підтримки бізнесу в умовах європейської інтеграції». ДБТУ. Харків. 266.04. 2024 р.

2. Коптєва Г.М. Теорія та методологія забезпечення економічної безпеки бізнес-процесів торговельного підприємства: монографія. Харків: Видавництво Іванченка І.С., 2020. 254 с.