

УДК 005.63



Бурнаев Александр Юрьевич
магистрант,
кафедра менеджмента и сервиса,
Байкальский государственный университет,
г. Иркутск, Российская Федерация,
e-mail: burnaev.a@yandex.ru

КАЧЕСТВЕННАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Аннотация. Актуальность данной темы обусловлена тем, что в настоящее время наблюдается широкое развитие информационных технологий, интегрируемых во все сферы бизнеса. Качественное использование информационных технологий в процессе оценки качества услуг должно облегчать процесс сбора и интерпретации данных для компаний. Для решения данной цели необходимо качественно подходить к процессу выбора и интеграции специализированного программного обеспечения.

Ключевые слова: оценка качества услуг, информационные системы, база данных, бизнес, потребители, автоматизация.

Alexander Yu. Burnaev
Master's Degree Student,
Department of Finance and Financial Institutions,
Baikal State University,
Irkutsk, Russian Federation,
e-mail: burnaev.a@yandex.ru

QUALITY INFORMATION SYSTEM AS A FACTOR TO IMPROVE THE EFFICIENCY OF SERVICE QUALITY ASSESSMENT

Abstract. The relevance of this topic is due to the fact that currently there is a widespread development of information technology, integrated into all areas of business. Qualitative use of information technology in the process of evaluating the quality of services should facilitate the process of collecting and interpreting data for companies. In order to solve this problem, it is necessary to take a qualitative approach to the process of selection and integration of specialized software.

Keywords: assessment of service quality, information systems, database, business, consumers, automation.

На фоне стремительного развития информационных технологий и проникновения их во все сферы жизнедеятельности человека, внедрение, использование и развитие качественной информационной системы в любой организации является жизненно необходимой. Как отмечено в [4, с.21] состав, структура

и качество информации как основного объекта цифровизации, а также доступность информационных услуг во многом определяют темпы экономического развития, обеспечивают информационное единство внутри компании и достижения конкурентоспособности производимых товаров и услуг.

Современный бизнес, являющийся представителем обслуживающих организаций, должен на постоянной основе проверять степень удовлетворенности клиентов и партнеров качеством предоставляемых услуг и своевременно реагировать на их замечания и отклонения в положительной динамике. Для решения данной проблематики бизнесом используется оценка качества предоставляемых услуг, где предприятия могут собрать обратную связь от потребителей (как физических лиц, так и других бизнесов). Постоянно проводимый аудит качества услуг позволяет отслеживать текущее состояние остальных бизнес-процессов, связанных с клиентами: от ведения коммуникации до процессов передачи результатов работы. Это, в свою очередь, помогает выявить точки роста для бизнеса в своих процессах и скорректировать их для повышения собственной эффективности. Развитие современных подходов от ручного управления качеством продукции до всеобщего управления качеством деятельности организации предполагает создание и обеспечение оптимального и полного функционирования системы качества, включающей необходимые организационные структуры, процедуры или процессы.

Исходя из этого, предоставление консультационных услуг является системой взаимодействия нескольких субъектов: непосредственно клиента и специалиста, оказывающего услуги. Из-за этого оценка конечного результата предоставленной услуги обладает специфическим набором показателей, которые сложно вместить в рамки количественного анализа. Условно конечный продукт (оказанную услугу) можно разделить на несколько видов: прямой результат работ и косвенный результат работ, которые также подразделяются на количественные и качественные категории. При потреблении услуг, клиент в реальном времени получает специфическую информацию, которая не может быть им оценена в полной мере из-за того, что он (клиент) не является экспертом в рассматриваемой области. В следствие этого качество оказываемых услуг напрямую зависит от качества предоставленной информации от специалиста, ведущего обслуживание клиента.

Сама информация как явление имеет следующие характеристики, которые для клиента будут решающими:

- консультация должна быть достоверной и быть лишённой ошибок;
- консультация должна отвечать текущему времени, клиенту необходима актуальная информация по его вопросу;
- консультация должна быть полной и затрагивать смежные области знаний, чтобы передать клиенту исчерпывающую картину по его вопросу;
- консультация должна нести в себе краткость и ёмкость, чтобы на её основе можно было реализовать управленческое решение;

– консультация должна быть целевой, т.е. направленной на решение конкретной проблемы клиента, чтобы он также мог, используя её, принять управленческое решение;

– консультация не должна иметь разночтений, т.к. предоставляемая информация является основой для управленческих решений и не должна подвергаться разным трактовкам.

Так или иначе, оценить качество услуги сложнее, нежели качество созданного материального продукта, т.к. клиент не опосредованно участвует в процессе оказания услуги и напрямую влияет на её результат.

В бизнес интегрируются коммуникационные системы, позволяющие сократить временные и трудовые затраты организации на сбор и интерпретацию данных. Однако процесс интеграции ИТ-систем редко является удачным в силу множества обстоятельств: низкая степень проработанности функциональных требований, низкая квалификация исполнителей (программистов), неверная постановка целей и задач информационной системы [1]. Данные проблемы сопровождают и довольно лёгкие технологические решения – автоматический сбор данных о респондентах в единую базу данных.

В особенности данная проблема касается больших организаций – групп компаний и холдингов, где используется множество технологических решений и у каждой своя логика записи, вывода и хранения данных, из-за чего в процессе сбора и интерпретации данных могут возникать небольшие, но значительно увеличивающие ручной труд: удвоение данных, некорректная подстановка данных, использование устаревших данных. Указанные проблемы увеличивают время на обработку данных и подготовку аналитики, в следствие чего бизнес не всегда способен своевременно отреагировать на возникающие замечания и скорректировать свои бизнес-процессы для удовлетворения потребностей своих клиентов [2].

Так, например, в некоторых ОЦО (Общих центрах обслуживания) оценка качества проводится всего 2 раза в год: запуск анкеты для респондентов начинается в начале года с продолжительностью для сбора информации в 2 недели, после чего идёт длительный срок корректировки полученных данных и аналитических данных (диаграмм, сравнительных таблиц, исторических графиков); данный процесс занимает от трех до пяти месяцев, в следствие чего итоговая отчетность по проведенной оценке качества готовится для руководства бизнеса спустя почти полугодие, а далее – новая оценка качества. Исходя из этого, бизнес может дать адекватную реакцию на замечания респондентов не своевременно, из-за чего понижается общий уровень клиентоориентированности компании и лояльность клиентов.

Для решения данной проблемы необходимо руководствоваться двумя категориями, связанными с качественным использованием программного продукта:

1) Единообразие данных. При использовании множества информационных продуктов должна быть разработана единая система записи, хранения,

вывода и передачи данных. Например: значение «1» должно записываться аналогично, а не «один» / «единица» / «01» и т.д. Это снизит риски получения разночтения при сборе данных и ошибок в программном продукте.

2) Автоматизация ручных процессов. Для подготовки статистики и аналитических данных необходимо снизить количество ручных операций и передать их в работу специально написанным программам: это могут быть как типичный сформированный код, выполняющий определенную задачу, так и использование технологий нейросети, которая будет учитывать множество факторов, определяющих качество оценок респондентов. В свою очередь, это также позволит значительно сократить сроки подготовки итоговых отчетных документов по проведенным оценкам качества.

Так, например, поступил ОЦО Северсталь, который смог полностью автоматизировать процесс сбора данных и подготовки аналитики с помощью создания единой формы базы данных: информация об оценках, респондентах, организациях и замечаниях имеют единую форму записи, что позволило снизить количество ошибок в выгрузках данных (задвоение данных, загрузка устаревших данных) [3]. Для проведения аналитики был создан специальный робот, который собирает все полученные данные в реальном времени в необходимые таблицы, диаграммы и формирует краткие выводы по максимум в оценке качества. В данной организации ручным трудом занимается всего один сотрудник, который является оператором данных информационных систем, он:

- запускает одним нажатием оценку качества (автоматически всем заинтересованным лицам направляется информационное письмо с просьбой пройти опрос по оценке качества предоставляемых услуг);
- запускает робота, который формирует аналитику на основе полученных данных из СУБД в виде множества диаграмм и исторических таблиц;
- формирует отчет о проведенной оценке качества и указывает минимумы и максимумы (отклонения) по конкретным категориям услуг компании.

Как отмечают в ОЦО Северсталь, качественное использование информационных технологий позволило оперативно реагировать на замечания респондентов и проводить оценку качества каждый квартал вместо одного раза в год, что также позволило повысить общее качество предоставляемых услуг за счет корректирующих управленческих воздействий на проблемные бизнес-процессы компании.

Таким образом видно, что качественное использование информационных технологий значительно сокращают временные, трудовые и финансовые издержки бизнеса, а также при некорректной эксплуатации технологий бизнес-процессы могут замедляться и увеличивать свои репутационные и финансовые риски. В соответствии с этим, текущему бизнесу нужно сделать акцент на качественном внедрении информационных систем в процессы ведения аудита качества предоставляемых услуг, иначе за репутационными и финансовыми рисками последуют: снижение значимости компании и её дальнейшая реорганизация (что актуально для холдингового бизнеса), переход клиентов к компаниям-

конкурентам, ликвидация бизнеса [5]. Оценка качества предоставляемых услуг является сложным и многогранным бизнес-процессом, в котором нельзя допускать ошибки, поскольку они могут негативно сказаться как на отношениях внутри трудового коллектива, понизить лояльность к руководству, так и повлиять на эффективность всей организации, выставляя его в категорию ликвидируемых предприятий.

Следует отметить, что компаниям необходимо учитывать и саму специфику услуг как явления, поскольку её оценка потребителем носит субъективный характер и подвергается влиянию множества факторов, зачастую независимых от обслуживающей организации. Деятельность по предоставлению услуг учета и консультаций не всегда может быть отражена в определенных количественных показателях, поскольку результаты работы (оказанная услуга) не позволяет в полной мере оценить вклад самого сотрудника, так и непосредственно клиента в конечный полученный результат, из-за чего оценка качества консультационных услуг не может напрямую быть выражена в количественной форме.

Из-за этого процесс автоматизации процессов оценки качества может быть затруднён, поскольку вопрос требует длительной аналитики и оценки технических возможностей оценки для учета этих факторов. Присутствует еще одна проблема методологического плана, а именно: каким образом представлять форму анкеты или программы собеседования в виде набора показателей качества или в виде их предварительных количественных оценок для последующего выбора из них определенных значений. Данные показатели должны характеризовать как самих потребителей консультационных услуг, так и методы предоставления информации, конъюнктуру окружающей среды потребителя и соответствовать его ожиданиям. Однако следует отметить, что для каждого направления услуг нужно выделять конкретный список показателей, поскольку характер и направленность предоставляемых услуг в консультационных компаниях значительно различается по сферам их применения.

Необходимо ответственно относиться к выбору технологических решений, в особенности - системе хранения и импорт-экспорта данных. Также необходимо правильно ставить цель и задачи перед программным продуктом и максимизировать автоматизацию ручных процессов, чтобы сократить время обработки данных и снизить влияние человеческого фактора, который вносит неопределенность в бизнес-процессы компании.

Несмотря на логичное положительное влияние автоматизации на компанию и обеспечение множества позитивных эффектов, само построение и планирование автоматизации является сложным процессом, поскольку зачастую в проработке вопроса участвуют только специалисты определенных управленческих областей, а не технические специалисты. Таким образом, при автоматизации следует принимать во внимание необходимость в формировании конкретной проектной группы, где будут участвовать множество лиц как самой компании, так и специалистов, участвующих в непосредственном проведении автоматизации (программисты, аналитики). Благодаря соединению двух областей

(технической и бизнес-области) будет сформирован синергетический эффект, который окажет положительное влияние как на сам процесс автоматизации, так и на текущие бизнес-процессы компании. Основная проблема автоматизации заключается в том, что рядовые специалисты не обладают достаточными знаниями для формирования технических заданий для программистов, а программисты, в свою очередь, не владеют спецификой бизнес-процессов компаний. Поэтому важно наладить их взаимодействие для достижения синергетического эффекта, который окажет положительный эффект на стратегическое развитие фирмы, на взаимодействие компании с потребителями и качество предоставляемых услуг. Также компаниям следует разрабатывать методологию проведения оценки качества услуг таким образом, чтобы туда можно было включить конкретные количественные показатели и определить их степень влияния на конечный результат. Данные показатели должны характеризовать как самих потребителей консультационных услуг, так и методы предоставления информации, конъюнктуру окружающей среды потребителя и соответствовать его ожиданиям.

Список использованной литературы

1. Миронова М. Д. Повышение эффективности управления качеством услуг на основе использования информационных технологий / М. Д. Миронова, Г. З. Галаяутдинова // Известия Казанского государственного архитектурно-строительного университета. – 2013. – № 3(25). – С. 139–143. – EDN RCLYMN.
2. Панфилов С. А. Автоматизация оценки качества в системах управления и контроля / С. А. Панфилов // Вестник Мордовского университета. – 1996. – № 1. – С. 60–62. – EDN TSWBVD.
3. Сообщество профессионалов выделенного сервиса Северсталь-ЦЕС: развитие цифровизации и HR // Сообщество профессионалов выделенного сервиса – Клуб ОЦО [Электронный ресурс]. – URL: <https://sscclub.ru/article/severstal-ces-razvitie-cifrovizacii-klientskogo-servisa-i-hr/> (дата обращения: 30.05.2023).
4. Тихомиров, Б. И. Цифровизация социально-экономического развития: тернистый путь к новому качеству информационного общества / Б. И. Тихомиров // Экономика. Налоги. Право. – 2019. – Т. 12, № 4. – С. 20-28. – DOI 10.26794/1999-849X-2019-12-4-20-28. – EDN EOHSLA.
5. Вклад цифровизации в рост российской экономики // Национальный исследовательский университет «Высшая школа экономики». – URL: <https://issek.hse.ru/news/221125086.html?vision=enabled> (дата обращения: 15.05.2023).