

4. Нестеренко І.В., Чміль Є.Л. Диджиталізація формування облікової інформації про інноваційну діяльність суб'єктів бізнесу. *Цифрова економіка та економічна безпека*. 2023. Вип. 6 (06). С. 56–62. DOI: https://doi.org/10.32782/dees.6-11_25

5. Чміль Г.Л. Трансформація поведінки економічних суб'єктів споживчого ринку в умовах цифровізації. *Сучасні реалії фінансово-економічного розвитку регіонів, галузей, підприємств, бізнесу*: монографія за ред. Л.М. Савчук, Л.М. Бандоріної. Дніпро : Пороги, 2020. С. 374–383.

6. Chmil H. Stages and configurators of the consumer market economic entities behavior digital transformation. *Sustainable Development: Modern Theories and Best Practices: materials of the monthly International scientific and practical conference*, Tallinn, 24-26 February 2021. Tallinn: Teadmus OÜ, 2021, pp. 8–9.

7. Kashchena N., Nesterenko I. Bioeconomy development perspective in Ukraine on the basis of clustering: EU experience implementation. The EU Cohesion policy and healthy national development: Management and promotion in Ukraine: monograph / Edited by N. Letunovska, L. Saher, A. Rosokhata. 2023. P. 155-167.

URL: https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/40755/1/Nesterenko_Bioeconomy%20development%20perspective%20in%20Ukraine%20of%20the%20basis%20of%20clustering_155-167.pdf

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПОБУТОВИХ ПРИЛАДІВ

Прудков А.В., здоб. ОС «магістр»

Науковий керівник – докт. екон. наук, проф. **Г.М. Коптєва**

Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»

Сервісна підтримка або після продажне обслуговування є невід'ємною складовою життєвого циклу будь-якого продукту. Сучасний ринок побутових приладів як в Україні, так і в Європі загалом має дуже велике розмаїття і, як наслідок, дуже велику конкуренцію серед постачальників. Розвинена конкуренція протягом багатьох років створила умови, де якість товарів повинна бути на найвищому рівні, а ціна – якомога нижче. Тому постачальники для успішного просування продукту на ринку намагаються зробити власний товар з унікальними технічними властивостями, високої якості та за доступною ціною.

Протягом останніх років спостерігається тенденція, де технічні властивості конкуруючих товарів майже не відрізняються, їх якість та

ціна також паритетні. І саме в таких умовах вагомою конкурентною перевагою стає якість сервісної підтримки. Адже ми розуміємо, що товар навіть найвищої якості може вийти з ладу, тому в цей момент для кінцевого споживача дуже важливо, щоб представники постачальника відновили його працездатність якомога швидше та якісніше.

Таким чином основними викликами сучасної сервісної служби є швидкість та якість виконання робіт, і саме на ці два параметри представники сервісних служб спрямовують максимум зусиль.

Сервісна підтримка в країнах Євросоюзу має свої особливості, які дуже відрізняються від українських реалій. В країнах Євросоюзу, особливо в західній його частині, сервісна підтримка виконується силами інсталяторів, тобто осіб-підприємців та організацій, які ведуть діяльність з підбору, встановлення та вводу в експлуатацію приладів. Інакше кажучи, кінцевий споживач звертається до інсталяторів, які виконують усі види робіт, починаючи з технічного рішення і закінчуючи обслуговуванням та ремонтом протягом усього життєвого циклу побутового приладу.

Український ринок в цьому плані дуже відрізняється. Більше 90% споживачів проводять підбір та встановлення приладів власними силами, не звертаючись до спеціалістів. І це породжує помилки при монтажі, які у майбутньому можуть призвести до виходу з ладу обладнання [1]. Причинами такого явища вбачається невисока купівельна спроможність громадян України, тому що встановити прилад власноруч значно дешевше, ніж звернутися до професіоналів. Перехід до Європейського формату можливий за умов стабілізації та зростання економічного стану України [2]. Але в рамках воєнного конфлікту це майже неможливе. Тому ми бачимо розвиток сервісної підтримки в Україні в наступних напрямках:

- Покращення якості діагностики несправності приладу. Це можливе за рахунок високкокваліфікованих спеціалістів на гарячій лінії, які дистанційно можуть провести первинну діагностику несправності. З практики, 90% усіх звернень можна виконувати дистанційно, де споживач виконує певні дії з відновлення працездатності свого приладу. Звісно, такий підхід має місце не для усіх видів товарів, наприклад, газові котли та водонагрівачі мають право обслуговувати тільки кваліфіковані спеціалісти з відповідним дозволом на проведення таких робіт.

- Контроль швидкості виконання заявки. Для цього необхідно створити умови та впровадити автоматизацію передачі заявки, її виконання та звітування про виконану роботу. Ми пропонуємо взяти

за основу роботу служб таксі та доставки, таких як BOLT та UBER, де подібні процеси відрегульовані майже ідеально.

- Постійне підвищення кваліфікації як власного персоналу, так і сервісних партнерів. Протягом роботи з певними видами продуктів накопичується досвід та розуміння особливостей обслуговування приладів, який необхідно оформлювати у вигляді системи навчання спеціалістів. Крім того, асортимент будь якого продукту постійно оновлюється, тому система навчання спеціалістів особливостям нових продуктів значно покращить швидкість якості їх обслуговування.

- Щільна взаємодія з представниками виробника. Досвід, отриманий в практичному обслуговуванні продуктів неодмінно має бути переданий заводам-виробникам для того, щоб вони мали змогу удосконалювати продукт. Тому, необхідно структурувати отриманий досвід та регулярно надавати звіти відповідальним особам виробника.

Побудова сучасної високоефективної та конкурентоспроможної сервісної служби в Україні дасть можливість побудувати фундамент для майбутнього переходу під Європейські стандарти якості. Якість обслуговування у найближчому майбутньому буде відігравати ключову роль при побудові успішного просування продукту на ринку. Використання сучасних технологій автоматизації процесів, швидкого доступу до інформації та постійного удосконалення є запорукою сталого розвитку не тільки певних видів товарів, а й постачальників загалом.

Інформаційні джерела

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

2. Краснокутська Н.С., Коптева Г.М. Бізнес-процеси підприємств торгівлі та їх вплив на економічну безпеку підприємств. Сучасні процеси трансформації у бізнесі та виробництві: теорія, методологія, практика: колективна монографія. Дніпро: Журфонд. 2019. С. 55-75.