

Еремеев Алексей Ильич

Магистрант

Направление: Менеджмент

Магистерская программа: Информационный менеджмент

**Цифровизация клиентского сервиса сервисной организации
на основе веб-проекта (на примере ООО «Налогсервис»)**

Аннотация. В статье рассматривается цифровизация клиентского сервиса сервисной организации на основе разработки веб-проекта на примере ООО «Налогсервис». Обосновано, что современный сайт для организации сферы услуг должен выполнять не только информационную, но и практическую сервисную функцию: обеспечивать удобное обращение клиента, прием заявок, предварительное информирование, обратную связь и снижение нагрузки на сотрудников. Особое внимание уделено значению веб-проекта как инструмента повышения доступности услуг, формирования доверия к организации, оптимизации клиентского пути и упорядочения внутренних информационных потоков. Раскрыты основные направления цифровизации клиентского сервиса, включая создание понятной структуры сайта, внедрение форм обратной связи, размещение полезной информации для клиентов, обеспечение защиты персональных данных и использование аналитики обращений. Сделан вывод о том, что веб-проект для ООО «Налогсервис» должен рассматриваться не как формальное средство присутствия в сети Интернет, а как управленческий инструмент развития клиентского сервиса и повышения конкурентоспособности организации.

Ключевые слова: цифровизация, клиентский сервис, веб-проект, сервисная организация, ООО «Налогсервис», информационный менеджмент, онлайн-заявка, пользовательский опыт, цифровые каналы, автоматизация обслуживания.

В современных условиях качество клиентского сервиса все чаще определяется не только профессионализмом сотрудников организации, но и тем, насколько удобно

клиенту взаимодействовать с компанией. Для сервисной организации уже недостаточно просто иметь контактный телефон, офис и перечень услуг. Клиент ожидает, что он сможет быстро найти нужную информацию, понять порядок обращения, оставить заявку в удобное время и получить обратную связь без лишних действий. Именно поэтому цифровизация клиентского сервиса становится важным направлением развития организаций, работающих в сфере консультационных, информационных и сопроводительных услуг.

Для ООО «Налогсервис» данная проблема имеет особое значение, поскольку деятельность организации связана с оказанием услуг, требующих точности, доверия, своевременного обмена информацией и понятного сопровождения клиента. В такой сфере клиенту важно не только получить конечный результат, но и понимать, на каком этапе находится его обращение, какие документы могут потребоваться, каким образом можно связаться со специалистом и в какие сроки будет решен вопрос. Поэтому веб-проект в данном случае должен рассматриваться не как обычный сайт-визитка, а как полноценный цифровой канал клиентского сервиса.

Цифровизация клиентского сервиса на основе веб-проекта предполагает перевод части взаимодействия с клиентами в удобную электронную среду. Это не означает отказ от личного общения или телефонных консультаций. Напротив, правильно организованный веб-проект помогает сделать работу сотрудников более упорядоченной, а обращение клиента — более понятным. Клиент получает возможность заранее ознакомиться с услугами, выбрать нужное направление, направить заявку и получить первичную информацию. Сотрудники организации, в свою очередь, получают более структурированный поток обращений и могут быстрее определить содержание запроса. Цифровая трансформация организации связана не только с внедрением отдельных технологий, но и с изменением логики управления процессами [3, с. 4].

Для ООО «Налогсервис» веб-проект может выполнять несколько ключевых функций. Прежде всего, он обеспечивает информационную доступность услуг. На сайте должны быть размещены сведения о направлениях деятельности, порядке обращения, возможных форматах обслуживания, необходимых документах и

способах связи. Такая информация особенно важна для клиентов, которые впервые обращаются в организацию и не всегда понимают, какая именно услуга им требуется. Чем понятнее изложена информация, тем меньше вероятность ошибочного обращения и тем выше доверие к организации.

Второй важной функцией веб-проекта является коммуникационная функция. Сайт должен не только сообщать информацию, но и позволять клиенту вступить во взаимодействие с организацией. Для этого целесообразно предусмотреть форму обратной связи, форму онлайн-заявки, возможность указать тему обращения, контактные данные и краткое описание вопроса. Такой подход позволяет сделать первичный контакт более организованным. Вместо разрозненных звонков и сообщений организация получает обращения, оформленные по единой логике, что облегчает их дальнейшую обработку.

Третья функция веб-проекта связана с сокращением нагрузки на сотрудников. В сервисных организациях значительная часть рабочего времени уходит на повторяющиеся вопросы клиентов: какие услуги оказываются, какие документы нужны, как записаться, можно ли получить консультацию дистанционно, сколько времени занимает обработка обращения. Если эти сведения размещены на сайте в виде понятных разделов, инструкций и ответов на часто задаваемые вопросы, сотрудники могут меньше времени тратить на однотипные разъяснения и больше внимания уделять индивидуальным ситуациям клиентов. В этом проявляется практический управленческий эффект цифровизации.

При разработке веб-проекта для ООО «Налогсервис» особое внимание должно уделяться клиентскому пути. Клиентский путь представляет собой последовательность действий, которые проходит пользователь от момента поиска информации до получения услуги. Например, потенциальный клиент сначала сталкивается с необходимостью решить налоговый или документальный вопрос, затем ищет организацию, изучает сайт, сравнивает условия, оставляет заявку и ожидает ответа. Если сайт на каждом этапе помогает клиенту двигаться дальше, он выполняет реальную сервисную функцию. Если же ресурс содержит только общие

сведения и не дает понятного способа обратиться в организацию, его эффективность остается ограниченной.

Структура сайта должна быть простой и логичной. Для ООО «Налогсервис» целесообразно предусмотреть разделы «О компании», «Услуги», «Для физических лиц», «Для индивидуальных предпринимателей», «Для организаций», «Вопросы и ответы», «Документы», «Контакты» и «Оставить заявку». Такое построение позволяет разделить информацию по основным группам клиентов и сделать поиск нужных сведений более удобным. Понятная навигация, удобная структура интерфейса и логика пользовательского взаимодействия напрямую влияют на восприятие цифрового продукта [2].

Содержание сайта должно быть написано не только грамотно, но и понятно для обычного клиента. В сфере налогового и консультационного обслуживания часто используются профессиональные термины, которые могут быть сложны для восприятия. Поэтому веб-проект ООО «Налогсервис» должен объяснять услуги человеческим языком, без излишней перегруженности формулировками. Например, вместо краткого указания «подготовка отчетности» целесообразно пояснить, кому нужна данная услуга, какие задачи она решает, какие документы потребуются и каким образом можно начать работу с организацией. Такой подход повышает доверие клиента и снижает барьер обращения.

Одним из наиболее значимых элементов цифровизации клиентского сервиса является онлайн-заявка. Для ООО «Налогсервис» такая форма может включать фамилию, имя и отчество клиента, номер телефона, адрес электронной почты, категорию услуги, краткое описание вопроса и возможность прикрепления документа при необходимости. Наличие онлайн-заявки удобно для клиента, поскольку он может направить обращение в любое время, не дожидаясь рабочего дня или свободной линии телефона. Для организации это также полезно, так как первичная информация поступает в структурированном виде и может быть быстрее распределена между ответственными сотрудниками.

При этом внедрение онлайн-заявок требует соблюдения требований законодательства о персональных данных. Если сайт собирает имя, телефон,

электронную почту, сведения о вопросе клиента или прикрепленные документы, организация обязана обеспечить правомерность обработки таких данных. Веб-проект должен учитывать требования, установленные в сфере обработки персональных данных (Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»), а также требования к работе с информацией и информационными технологиями (Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»). На сайте необходимо разместить политику обработки персональных данных, предусмотреть согласие пользователя на обработку данных и обеспечить защищенную передачу сведений.

Важной частью цифрового клиентского сервиса является обратная связь. Клиент должен понимать, что его обращение получено и будет обработано. Даже простое автоматическое уведомление о принятии заявки повышает ощущение надежности и порядка. В дальнейшем ООО «Налогсервис» может использовать более развитую систему уведомлений: сообщение о принятии обращения, уточнение статуса, напоминание о необходимости предоставить документы, подтверждение записи или консультации. Такие элементы не требуют чрезмерно сложной цифровой инфраструктуры, но заметно повышают качество взаимодействия с клиентами.

Веб-проект должен быть связан с внутренними процессами организации. Если клиент оставляет заявку на сайте, но внутри ООО «Налогсервис» не определен порядок ее обработки, цифровизация будет носить формальный характер. Поэтому внедрение веб-проекта должно сопровождаться закреплением ответственного сотрудника, установлением сроков ответа, ведением журнала обращений и контролем исполнения заявок. В этом случае сайт становится не отдельным техническим продуктом, а частью системы управления клиентским сервисом. Результативность цифрового проекта зависит от четкой постановки целей, распределения обязанностей и контроля промежуточных результатов [5, с. 8].

Не менее значимым является вопрос адаптивности сайта. Современные клиенты часто заходят на сайт не с компьютера, а со смартфона. Поэтому веб-проект ООО «Налогсервис» должен корректно отображаться на мобильных устройствах, быстро загружаться, иметь удобные кнопки, читаемый текст и простую форму заявки.

Если сайт неудобен для мобильного пользователя, часть потенциальных клиентов может отказаться от обращения еще до первого контакта с организацией. Таким образом, техническое качество сайта напрямую влияет на качество клиентского сервиса.

Цифровизация клиентского сервиса также связана с имиджем организации. Сайт является первым пространством знакомства клиента с компанией. До личного общения со специалистом клиент уже оценивает, насколько организация аккуратна, современна, открыта и внимательна к пользователю. Устаревший или неудобный сайт может создать впечатление формального подхода к работе. Напротив, понятный, актуальный и визуально аккуратный веб-проект формирует доверие и показывает, что организация заботится о комфорте клиента. Для сервисной компании это особенно важно, поскольку доверие является одним из ключевых факторов выбора исполнителя.

Практический результат цифровизации должен оцениваться по измеримым показателям. Для ООО «Налогсервис» такими показателями могут быть количество заявок, поступивших через сайт, среднее время ответа на обращение, доля повторных клиентов, число обращений по типовым вопросам, посещаемость основных разделов сайта, конверсия посетителей в заявки и уровень удовлетворенности клиентов. Такой подход позволяет оценивать веб-проект не по факту его наличия, а по его реальному влиянию на работу организации. Продуманные интерактивные элементы и удобство пользовательского взаимодействия способны повышать конверсию веб-ресурса [1].

Дополнительное значение имеет аналитика обращений. Сайт позволяет накапливать данные о том, какие услуги вызывают наибольший интерес, какие вопросы чаще всего задают клиенты, какие разделы требуют доработки и в какие периоды возрастает нагрузка на организацию. Для ООО «Налогсервис» такая информация может использоваться при планировании работы, корректировке перечня услуг, подготовке информационных материалов и распределении обязанностей между сотрудниками. В этом смысле веб-проект выступает не только каналом связи, но и источником управленческой информации.

Цифровизация клиентского сервиса особенно важна для малого и среднего бизнеса, поскольку такие организации часто ограничены в ресурсах и не могут увеличивать штат сотрудников при каждом росте клиентского потока. Веб-проект позволяет частично решить эту проблему за счет автоматизации первичного информирования, приема заявок и маршрутизации обращений. Цифровые технологии повышают гибкость организации, скорость коммуникации и доступность услуг, что особенно значимо для устойчивого развития малого бизнеса [4].

Однако важно учитывать, что сам по себе сайт не гарантирует повышения качества сервиса. Эффект появляется только тогда, когда веб-проект поддерживается, обновляется и используется в ежедневной деятельности организации. Если информация на сайте устаревает, заявки обрабатываются нерегулярно, а сотрудники не используют поступающие данные, цифровизация превращается в формальность. Поэтому для ООО «Налогсервис» необходимо рассматривать веб-проект как постоянно развиваемый сервисный инструмент. Он должен регулярно обновляться, дополняться новыми материалами, адаптироваться под запросы клиентов и оцениваться по конкретным показателям эффективности.

Таким образом, цифровизация клиентского сервиса ООО «Налогсервис» на основе веб-проекта представляет собой комплексное направление развития организации. Веб-проект позволяет повысить доступность услуг, сделать коммуникацию с клиентами более удобной, сократить количество повторяющихся ручных действий, ускорить обработку обращений и сформировать основу для анализа клиентских запросов. При этом его значение выходит за рамки обычного сайта, поскольку он становится частью системы информационного менеджмента и инструментом управления качеством обслуживания. Для ООО «Налогсервис» разработка и внедрение такого веб-проекта может стать важным шагом к более современному, понятному и устойчивому формату клиентского сервиса.

Литература

1. Зуев А.О. Горбачев Д.В. Тагирова Л.Ф. Зубкова Т.М. Сатюков И.А. Повышение конверсии коммерческого сайта на основе использования графических

виджетов // Современные наукоемкие технологии. 2024. № 8. С. 41-48.

2. Кочубей Е.И. Влияние технологий на UX/UI-дизайн: перспективы и тенденции // Международный научный журнал «Вестник науки». 2024. Т. 2, № 6 (75). С. 1558-1565.

3. Макаров В.В. Волчик О.В. Особенности цифровой трансформации менеджмента бизнес-процессов предприятия на основе цикла Деминга // Экономика и качество систем связи. 2024. № 1 (31). С. 4-10.

4. Мызрова К.А., Мявлина Н.Ж., Захарова Ю.Н., Заводцков А.С. Цифровые технологии как фактор устойчивого развития малого бизнеса // Креативная экономика. 2024. Т. 18, № 9. С. 2193-2210.

5. Стрекалова Н.Б. Подулыбина О.И. Иванова Н.А. Управление ИТ-проектами: учебно-методическое пособие. – Тольятти: ТАУ, 2021. 104 с.

@Бюллетень магистранта 2026 №3