

рових рішень залежить від інвестицій, розвитку компетенцій персоналу та адаптивності підприємств до швидких змін.

Література:

1. Панкратова О. Цифровізація як сучасний тренд розвитку менеджменту. *Економіка та суспільство*. 2021. № 33. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-33-55>.
2. Миколук О. А., Бобровник В. М. Управління підприємством в умовах діджиталізації економіки // *Вісник Хмельницького національного університету*. 2021. № 4. С. 142-146.
3. Шевчук Я. В., Катаєва С. Б. Інвестиційний менеджмент в умовах цифрової трансформації та інновацій. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права*. 2022. Вип. 35.

ПРИЙНЯТТЯ РІШЕНЬ У ЦИФРОВІЙ ТРАНСФОРМАЦІЇ УПРАВЛІННЯ КЛІЄНТСЬКИМ ОБСЛУГОВУВАННЯМ

Ходан Світлана, здобувачка другого (магістерського) рівня вищої освіти
ПЗВО «Міжнародний європейський університет»
м. Київ, Україна
svitlanahodan@ieu.edu.ua

Науковий керівник: Ремига Юлія, кандидат економічних наук,
доцент, докторантка, заступниця декана Факультету економіки та бізнес-
адміністрування
ДУ «Київський авіаційний інститут»
м. Київ, Україна
yuliia.remyha@npp.nau.edu.ua

Досліджено, що обслуговування клієнтів – це комплекс взаємодій між підприємством та його клієнтами, спрямований на задоволення їхніх потреб і бажань. Це процес, який включає в себе не лише безпосереднє надання товарів або послуг, але й усі види взаємодії з клієнтом до, під час і після покупки. Сутність обслуговування клієнтів полягає в наступному [1]:

1. Орієнтація на клієнта (у центрі уваги підприємства має бути клієнт зі своїми потребами, бажаннями та очікуваннями).
2. Взаємодія (обслуговування – це двосторонній процес, який передбачає активну взаємодію між підприємством та клієнтом).
3. Задоволення потреб (мета обслуговування – це забезпечити повне задоволення потреб клієнта, що виходить за рамки простого виконання його замовлення).
4. Створення позитивного досвіду (підприємство має прагнути створити позитивний досвід взаємодії з клієнтом на всіх етапах "подорожі клієнта").
5. Побудова довгострокових відносин (хороше обслуговування сприяє створенню лояльності клієнтів та побудові довгострокових відносин).

Визначено, що обслуговування клієнтів важливе, оскільки [4]:

- відмінне обслуговування клієнтів може стати вагомою конкурентною перевагою на ринку,
- задоволені клієнти частіше повертаються за новими покупками і рекомендують компанію своїм знайомим,
- лояльні клієнти менш чутливі до ціни і можуть терпіти тимчасові труднощі, що дозволяє зменшити витрати на залучення нових клієнтів,
- хороша репутація компанії, заснована на відмінному обслуговуванні клієнтів, приваблює нових клієнтів і сприяє зростанню бізнесу.

Також з'ясовано, що управління клієнтським обслуговуванням – це не просто функція компанії, а основа успішного бізнесу. Інвестуючи в якісне обслуговування клієнтів, приймаючи правильне управлінське рішення щодо сервісу, підприємства можуть досягти значних

успіхів і побудувати міцні довгострокові відносини зі своїми клієнтами. Це постійний процес взаємодії з клієнтом, спрямований на створення позитивного досвіду та задоволення його потреб.

Встановлено, що підприємства повинні пам'ятати, що обслуговування клієнтів – це [4]:

1. Індивідуальний підхід. Кожен клієнт унікальний, тому важливо надавати персоналізований сервіс, який враховує його конкретні потреби та бажання.

2. Емоційний зв'язок. Крім задоволення функціональних потреб, важливо створювати емоційний зв'язок з клієнтом, викликати позитивні емоції та лояльність.

3. Проактивність. Не просто реагувати на запити клієнтів, а передбачати їхні потреби та пропонувати рішення ще до того, як клієнт їх озвучить.

4. Безперервне вдосконалення. Обслуговування клієнтів – це динамічний процес, який вимагає постійного аналізу та вдосконалення.

5. Командна робота. Ефективне обслуговування клієнтів можливе лише за умови злагодженої роботи всієї команди підприємства.

Визначено і відображено на рис.1 сучасні тренди в обслуговуванні клієнтів.

Цифровізація
• Широке використання технологій (чати, боти, мобільні додатки) для взаємодії з клієнтами
Персоналізація
• Створення індивідуальних пропозицій та рекомендацій для кожного клієнта
Оmnіканальність
• Забезпечення безперервного досвіду взаємодії з клієнтом через різні канали (вебсайт, соціальні мережі, фізичні магазини)
Аналітика даних
• Використання даних про клієнтів для прийняття обґрунтованих рішень та покращення якості обслуговування

Рисунок 1 – Сучасні тренди в обслуговуванні клієнтів

Джерело: узагальнено та формалізовано авторами на основі [3-4]

Досліджено, що цифрова трансформація сьогодні у сфері клієнтського обслуговування радикально змінює способи взаємодії компаній із клієнтами, підвищуючи ефективність, персоналізацію та доступність сервісів. Ось основні аспекти цієї трансформації:

1. Інтеграція штучного інтелекту (AI).

Штучний інтелект використовується для автоматизації обслуговування клієнтів через чат-боти, які забезпечують цілодобову підтримку, скорочуючи час очікування і знижуючи витрати на персонал. Такі інструменти можуть також аналізувати поведінку клієнтів і передбачати їх потреби, покращуючи якість послуг та утримання клієнтів [3].

2. Аналітика клієнтської подорожі (CJA).

Компанії аналізують взаємодію клієнтів на всіх етапах їхнього шляху для оптимізації точок дотику та створення кращого досвіду. Це допомагає персоналізувати маркетинг і сервіс, адаптуючи їх до конкретних потреб клієнтів [3].

3. Автоматизація процесів.

Автоматизація дозволяє мінімізувати помилки та прискорити виконання рутинних завдань, таких як обробка замовлень чи керування даними. Наприклад, такі технології, як безкодові платформи, допомагають створювати нові цифрові рішення швидше і з меншою потребою в технічних навичках [2].

4. Платформи для управління даними клієнтів (CDP).

CDP дозволяють зібрати дані з різних каналів в єдину базу, забезпечуючи цілісне розуміння клієнта. Це сприяє точнішій сегментації і створенню персоналізованих пропозицій [2].

5. Кібербезпека та приватність.

З огляду на зростання залежності від цифрових технологій, компанії інвестують у рішення для захисту даних і підвищення довіри клієнтів. Використання блокчейну та інших технологій забезпечує збереження конфіденційності даних [3].

Зроблено висновок, щоб побудувати ефективну систему обслуговування клієнтів на підприємстві, необхідно виконати кілька ключових кроків, які допоможуть досягти успіху:

1. Визначити філософію обслуговування клієнтів підприємства (сформулювати місію; визначити цільову аудиторію; створити стандарти обслуговування).

2. Провести навчання персоналу (провести тренінги; створити програму менторства; заохочувати розвиток співробітників).

3. Впровадити систему зворотного зв'язку (регулярно проводити опитування; аналізувати відгуки клієнтів; моніторити соціальні мережі).

4. Використовувати сучасні технології (впровадити систему управління взаємовідносинами з клієнтами (CRM-систему); використовувати чат-боти; створити (по можливості) мобільний додаток для зручного доступу до інформації про підприємство та послуги).

5. Побудувати систему мотивації (розробити систему мотивації для співробітників; публічне визнання досягнень співробітників).

6. Постійна оптимізація (регулярно аналізувати дані про взаємодію з клієнтами; експериментувати з новими підходами та інструментами; швидко адаптуватися до змін на ринку та потреб клієнтів).

Враховуючи вищезазначене, необхідно відзначити думку, що ключовими принципами ефективного клієнтського обслуговування у епоху цифрової трансформації мають стати: 1) орієнтація на клієнта, 2) швидкість та ефективність, 3) індивідуальний підхід, 4) проактивність та відповідальність. Прийняти ефективне рішення щодо клієнтського обслуговування – це тривалий процес, який вимагає постійних зусиль та інвестицій, але результати цієї роботи будуть відчутними.

Література:

1. Lucia Halašková (2024). 9 Current customer service trends + Recent tips from our experts. URL: <https://www.liveagent.com/blog/customer-service-trends>.

2. 10 Digital Transformation Trends On the Rise in 2024. URL: <https://www.accelare.com/blog/10-digital-transformation-trends-on-the-rise-in-2024>.

3. Konstantin Klyagin (2024). TOP 10 Digital Transformation Trends for 2024. URL: <https://redwerk.com/blog/digital-transformation-trends>.

4. Anastasiia Khlystova (2023). The Future of Customer Service: Growing Trends Businesses Should Observe [2024-2026]. URL: <https://helpcrunch.com/blog/customer-support-future>.

АНАЛІТИКА ПРОЄКТІВ З ЕНЕРГОЕФЕКТИВНОСТІ

Черноусова Жанна, к.ф.-м.н., доцент кафедри економічної кібернетики

Національний технічний університет України

«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»

м. Київ, Україна

ORCID ID 0000-0003-0769-9048

e-mail: chernjant@ukr.net

В сучасних реаліях розвитку економіки України гостро стоїть проблема раціонального використання паливно-енергетичних ресурсів. Значні збільшення тарифів на енергоресурси та їх нестача створили загрозу для багатьох підприємств економічній ефективності їх функціонування. У зв'язку з цим важливими є питання стимулювання, а також розробки й впровадження на кожному підприємстві системи енергозабезпечення, що базується на принципах енергозбереження та енергоефективності. Енергоефективність вимірюється співвідношенням між товарами та послугами, благами на виході та витраченою енергією на вході.