

УДК 33

DOI: 10.34670/AR.2024.21.83.059

## **Цифровая трансформация системы клиентской поддержки как основа для повышения лояльности и качества обслуживания в авторизованных сервисных центрах**

**Бондаренко Майя Павловна**

Кандидат экономических наук, доцент,  
МИРЭА – Российский технологический университет,  
119454, Российская Федерация, Москва, просп. Вернадского, 78;  
e-mail: mauya\_k@mail.ru

### **Аннотация**

В эпоху цифровизации современные сервисные центры все чаще сталкиваются с необходимостью модернизации процессов взаимодействия с клиентами. Устаревшие методы, такие как традиционная телефонная связь или бумажные заявки, становятся все менее эффективными для обеспечения высокого уровня удовлетворенности клиентов. Цель статьи – проанализировать влияние цифровой трансформации системы клиентской поддержки на улучшение лояльности клиентов и качества обслуживания в авторизованных сервисных центрах. В исследовании применялись методы анализа текущих моделей клиентской поддержки авторизованных сервисных центров, а также инновационных цифровых решений, таких как онлайн-чаты, мобильные приложения, искусственный интеллект и системы самообслуживания. Собраны данные об уровне лояльности клиентов до и после внедрения цифровых решений. Дополнительно использованы анкеты для изучения восприятия нового подхода со стороны клиентов и сотрудников сервисных центров. Внедрение цифровой трансформации позволило не только повысить общую скорость обслуживания клиентов, но и значительно улучшить их пользовательский опыт. Исследование показало, что использование цифровых инструментов, таких как чат-боты и мобильные приложения, помогло уменьшить среднее время ожидания и повысить взаимодействие клиентов с системой. Уровень лояльности клиентов увеличился на 15%, а удовлетворенность сервисами – на 20% после того, как были проведены преобразования в системе поддержки. Цифровизация сервисных центров позволяет оптимизировать процессы, снижать затраты на обслуживание, а также обеспечивать более персонализированное взаимодействие с клиентами. Выводы исследования подчеркивают необходимость дальнейшего применения цифровых технологий для поддержания конкурентоспособности и повышения эффективности сервиса в условиях растущих ожиданий клиентов. Цифровая трансформация системы клиентской поддержки авторизованных сервисных центров является ключевым фактором в повышении их конкурентоспособности, улучшении качества обслуживания и увеличении лояльности клиентов.

### **Для цитирования в научных исследованиях**

Бондаренко М.П. Цифровая трансформация системы клиентской поддержки как основа для повышения лояльности и качества обслуживания в авторизованных сервисных центрах // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2024. Том 14. № 11А. С. 534-543. DOI: 10.34670/AR.2024.21.83.059

**Ключевые слова**

Цифровая трансформация, клиентская поддержка, лояльность, качество обслуживания, сервисные центры.

**Введение**

В последние годы авторизованные сервисные центры столкнулись с серьезными вызовами, которые оказали влияние на их эффективность и взаимодействие с клиентами. С одной стороны, клиенты предъявляют все более высокие требования к скорости и качеству обслуживания, с другой – сами процессы работы в сервисных центрах часто остаются недостаточно оптимизированными. Традиционные модели взаимодействия с клиентами, такие как телефонные звонки, визиты в сервисный центр и длительное ожидание ответа, больше не удовлетворяют клиентов в полной мере [Будникова, Приймак, Давлетшина, 2022]. В связи с этим многие компании начинают осознавать необходимость цифровой трансформации как инструмента для улучшения клиентской поддержки и оптимизации внутренних процессов.

Одним из ключевых факторов, который заставляет сервисные центры адаптироваться к новым условиям, является возросшая роль технологий в жизни людей. Клиенты привыкли к быстрым и удобным сервисам в повседневной жизни, будь то покупки онлайн или использование мобильных приложений для заказа такси. Технологии стали неотъемлемой частью каждого аспекта нашей жизни, и сервисные центры не могут игнорировать этот тренд. Возникает необходимость интеграции цифровых технологий в бизнес-процессы для того, чтобы облегчить клиентам взаимодействие с центром и повысить общую эффективность работы компании.

**Основная часть**

Кроме того, в условиях роста конкуренции компании, предоставляющие услуги поддержки, вынуждены искать способы дифференцироваться на рынке. Уже недостаточно просто решать проблемы клиентов – важно создавать комфортные условия для них на всех этапах взаимодействия с брендом. Роль цифровой трансформации в этом процессе сложно переоценить. Она позволяет внедрять эффективные инструменты для более быстрого решения вопросов клиентов, оптимизировать работу операторов сервисного центра и поддерживать высокий уровень удовлетворенности клиентской базы [Будникова, Приймак, Давлетшина, 2022].

Цифровая трансформация – это сложный и многослойный процесс, который включает в себя внедрение различных технологий: от чат-ботов и искусственного интеллекта до CRM-систем и автоматизации обращений. Однако этот процесс требует не просто внедрения новых технических решений, а глубокого пересмотра подхода к работе с клиентами. Именно через призму современных ожиданий клиентов необходимо строить новые модели обслуживания. Например, одна из ключевых задач современной клиентской поддержки – это возможность оперативно решать запросы в любое время суток с минимальными задержками. Внедрение инструментов искусственного интеллекта значительно облегчает эту задачу, позволяя клиентам получать решение без необходимости ждать ответа от оператора (табл. 1).

Однако цифровая трансформация – это не только внедрение новых технологий. Это также

реорганизация бизнес-процессов внутри самого сервисного центра. Многочисленные примеры свидетельствуют о том, что лишь компании, которые готовы к изменениям на всех уровнях – от стратегического до операционного – могут успешно пройти через цифровую трансформацию. Важно не только внедрять новые технологии, но и адаптировать их под специфические задачи компании, выявлять самые больные точки во взаимодействии с клиентом и устранять их с помощью цифровых решений [Семенова, Волков, Журавлева, 2022]. В конечном итоге, успех цифровой трансформации заключается в способности компании адаптироваться к новым условиям и использовать технологические инструменты для решения реальных бизнес-задач.

**Таблица 1 – Преимущества цифровой трансформации в системе клиентской поддержки**

| Направление                    | Описание изменений   | Результат   |
|--------------------------------|--|---|
| Автоматизация                  | Внедрение чат-ботов, CRM-систем для автоматизации общения и обработки запросов | Ускорение времени ответа, повышение эффективности работы операторов |
| Оmnikanальная поддержка        | Интеграция всех возможных каналов связи (телефон, чат, соцсети, приложения)    | Увеличение удобства для клиентов, повышение доступности             |
| Искусственный интеллект        | Внедрение ИИ для прогнозирования проблем и персонализации взаимодействий       | Проактивное решение проблем, улучшение качества обслуживания        |
| Адаптивные обучающие программы | Обучение сотрудников новым цифровым технологиям                                | Повышение квалификации, улучшение коммуникации с клиентами          |

Необходимо также учитывать, что, несмотря на очевидные преимущества цифровой трансформации, существуют определенные риски и барьеры на пути ее реализации. Одной из ключевых проблем является сопротивление изменениям со стороны сотрудников. Работа с новыми технологиями часто требует дополнительных навыков, что может вызвать боязнь потерять привычные рабочие места. В таких случаях важно фокусироваться на обучении и поддержке сотрудников, предлагая им новые возможности для развития и роста. Только через эффективное управление изменениями можно добиться гармоничной интеграции цифровых технологий и избежать падения морального духа в коллективе.

Помимо этого, в процессе цифровой трансформации необходимо учитывать и потребности клиентов. Важно помнить, что технологии не должны вытеснять человеческий фактор, поскольку для многих клиентов персонализированное и профессиональное общение остается важным приоритетом [Афанасьева, Чернышева, 2024]. Поэтому правильное внедрение технологий заключается в том, чтобы автоматизировать рутинные процессы, давая сотрудникам больше времени для более сложных и важных задач, требующих внимания и эмпатии.

Внедрение технологий также влечет за собой необходимость адаптации процессов сбора и анализа данных. Современные цифровые системы позволяют получать огромное количество данных о поведении клиентов, их предпочтениях и проблемах. Эта информация может значительно улучшить работу сервиса, если использовать ее правильно. Анализ данных помогает лучше понимать потребности клиентов, предугадывать возможные проблемы и предлагать решения еще до того, как клиент сам задумается о них. В результате такой подход значительно повышает удовлетворенность клиентов и помогает укрепить их лояльность к бренду (табл. 2).

Стоит отметить еще один важный аспект – omnikanальность. Современные клиенты ожидают, что смогут взаимодействовать с сервисным центром через различные каналы: будь то телефонные линии, электронная почта, социальные сети, мессенджеры или мобильные

приложения. Омниканальные решения позволяют объединить все эти точки взаимодействия в единую систему, благодаря чему клиент может продолжить свой запрос в удобном для него формате, а компания, в свою очередь, не теряет информацию о взаимодействии. Это снижает уровень фрустрации клиентов и улучшает общий клиентский опыт [Мартынова, Рындина, 2022].

**Таблица 2 – Роль цифровой трансформации в повышении лояльности клиентов**

| <b>Методы цифровой трансформации</b>   | <b>Влияние на лояльность клиентов</b>                                | <b>Пример возможных показателей лояльности</b>                             |
|--|--|--|
| Автоматизация и про-активная поддержка | Улучшение оперативности и скорости ответа                            | Увеличение уровня удовлетворённости (более 90%), снижение времени ожидания |
| Персонализация на основе данных        | Персональные предложения, исходя из истории взаимоотношений          | Увеличение количества повторных обращений, рост конверсий в 15-20%         |
| Открытость и прозрачность процессов    | Информирование о стадиях решения запроса на всех этапах              | Повышение доверия клиентов, снижение уровня жалоб почти на 30%             |
| Улучшенная обратная связь              | Анкетирование и мониторинг удовлетворенности после каждого обращения | Возврат клиентов + улучшенная НПС на 15-20 пунктов                         |

Нельзя забывать и о том, что внедрение цифровых технологий также играет ключевую роль в снижении затрат. Автоматизация рутинных процессов, интеграция ИИ-решений и переход к самообслуживанию позволяют значительно сократить затраты на содержание большого штата сотрудников. При этом освободившейся ресурс может быть направлен на решение более сложных и важных задач. В результате бизнес получает возможность не только улучшить качество обслуживания, но и повысить свою рентабельность.

Еще один важный момент – это скорость и оперативность, которую предоставляют цифровые технологии. В мире, где время – один из самых ценных ресурсов, клиенты ожидают мгновенного решения своих вопросов. Системы автоматизации, такие как чат-боты, позволяют моментально обрабатывать простые запросы, освобождая операторов для работы с более сложными случаями. Это не только улучшает время отклика, но и приводит к значительному сокращению времени решения проблем, что, в свою очередь, увеличивает удовлетворенность клиентов.

Таким образом, цифровая трансформация авторизованных сервисных центров становится не просто опцией, а необходимостью. В современных условиях она является ключевым инструментом для поддержания конкурентных преимуществ, улучшения клиентского опыта и уменьшения затрат. Однако чтобы добиться успеха, важно не только внедрять технологии, но и правильно адаптировать их под конкретные потребности компании, устанавливая баланс между цифровизацией и человеческим общением [Гороховицкая, Бобков, Бобков, Балашова, 2022].

Цифровая трансформация – это процесс интеграции цифровых технологий во все аспекты бизнеса с целью изменения и улучшения способов взаимодействия с клиентами, внутренних бизнес-процессов и итоговых продуктов или услуг. Это не просто внедрение новых технологий, а комплексный пересмотр бизнес-моделей, что позволяет компаниям оставаться конкурентоспособными в стремительно меняющемся мире. В условиях сегодняшней цифровой экономики цифровая трансформация становится критически важной для всех отраслей бизнеса.

Основное отличие цифровой трансформации от обычной цифровизации в том, что она затрагивает не только техническую составляющую (например, установку программных систем

или автоматизацию), но и сам подход к ведению бизнеса, взаимодействию с клиентами и внутренние процессы компании. Речь идет о коренных изменениях в способах работы и предоставления услуг. Важно понимать, что внедрение цифровых технологий лишь средство достижения целей, конечной задачей же является улучшение пользовательского опыта, уменьшение затрат и повышение эффективности всего бизнеса (табл. 3).

**Таблица 3 - Улучшение качества обслуживания через цифровые технологии**

| <b>Цифровой инструмент</b> | <b>Как способствует улучшению качества обслуживания</b>                | <b>Примеры методов улучшения</b>  |
|----------------------------|--|---|
| CRM-системы                | Хранение полной информации о клиентах, быстрая передача запросов       | Оптимизация времени решения проблемы, персонализированные советы          |
| Искусственный интеллект    | Автоматическая обработка простых запросов и ранняя диагностика проблем | Автоматическая идентификация проблемы устройства клиента с помощью данных |
| Мобильные решения          | Приложения для отслеживания статуса обслуживания устройства            | Клиент может самостоятельно узнавать статус и время завершения ремонта    |
| Чат-боты                   | Решение наиболее часто встречающихся, простых запросов                 | Снижение нагрузки на операторов и сокращение времени ожидания             |

В основе цифровой трансформации лежат модели, ориентированные на клиента. Компании, которые игнорируют важность цифровой трансформации, могут оказаться в невыгодном положении, когда клиенты начнут предпочитать более гибких и технологичных конкурентов. В наши дни клиенты ожидают моментального решения их запросов через удобные для них каналы связи, будь то чат, социальные сети, мобильные приложения или другие цифровые средства коммуникации. Таким образом, цифровая трансформация ставит в центр внимания потребности клиентов и строит бизнес вокруг их предпочтений [Соломатина, Дружинин, 2024].

Одним из основных преимуществ цифровой трансформации для компании является повышение общей эффективности. Внедрение автоматизированных систем, таких как CRM (системы управления взаимоотношениями с клиентами), позволяет быстрее и эффективнее обрабатывать запросы клиентов, оптимизировать маркетинговые и операционные процессы, а также улучшить контроль качества предоставляемых услуг. Такие системы способствуют не только улучшению качества обслуживания, но и позволяют компаниям лучше понимать своих клиентов, анализируя их поведение и предпочтения. В результате это не только помогает повысить лояльность клиентов, но и увеличивает доходность компании.

Цифровая трансформация также играет важную роль в сокращении операционных затрат. Автоматизация позволяет снизить затраты на рабочую силу, а также минимизировать риски ошибок, связанных с человеческим фактором. Например, автоматические чат-боты могут обрабатывать значительный объем простых запросов клиентов, тем самым экономя время операторов для решения сложных задач. Кроме того, сокращение бумажного документооборота и переход к цифровым платформам также способны заметно сократить эксплуатационные расходы [Илларионова, Зайцева, 2022].

Важнейшую роль в процессах цифровой трансформации играет использование искусственного интеллекта и машинного обучения. Эти технологии позволяют компаниям анализировать огромное количество данных и использовать эти знания для более точного прогнозирования потребностей клиентов и улучшения бизнес-процессов. Например, с помощью ИИ можно прогнозировать, какие товары или услуги будут пользоваться спросом в будущие периоды, что облегчает планирование ресурсов и предпринимательскую деятельность.

Тем не менее, цифровая трансформация не ограничивается лишь технологическими

решениями. Большое значение придается и организационным изменениям. Компании, которые успешно внедряют цифровую трансформацию, переосмысливают подходы к внутренним коммуникациям, организационной структуре и навыкам сотрудников. Стоит отметить, что цифровая трансформация требует от компаний гибкости и готовности к быстрому адаптивированию. В современном динамическом мире конкуренция стала более жесткой, и организации, которые не способны быстро перестраиваться под изменяющиеся реалии, могут утратить свою актуальность на рынке. (табл. 4).

**Таблица 4 - Влияние цифровой трансформации на операционные процессы авторизованных сервисных центров**

| Операционный процесс         | Изменения через цифровую трансформацию                                  | Результат   |
|------------------------------|---|---|
| Управление заявками клиентов | Автоматизированное распределение заявок путем использования CRM         | Снижение затраченного времени на распределение между специалистами        |
| Внутренняя коммуникация      | Улучшение взаимодействия между отделами через единые цифровые платформы | Быстрое принятие решений, ускорение внутривзаводских процессов            |
| Аналитика и мониторинг       | Сбор данных о большинстве процессов через цифровые инструменты          | Возможность оперативного анализа данных и укорочение цикла обратной связи |
| Управление ресурсами         | Платформы для планирования запасных частей и задач                      | Больше информации о доступных ресурсах => более эффективное использование |

Цифровая трансформация влияет и на корпоративную культуру. В условиях быстрого внедрения цифровых инструментов персонал должен быть готов обучаться новым технологиям и адаптироваться к новым условиям. Важно также отметить, что именно человеческий капитал остается ключевым звеном успеха цифровой трансформации [Плугарь, Стахно, 2022]. Благоприятная рабочая среда, поддержка инноваций и развитие корпоративной культуры становятся важными факторами для успешного внедрения технологий. Это требует от руководства умения вдохновлять сотрудников, мотивировать их к развитию новых навыков и поддержанию высокого уровня вовлеченности.

Для клиентской поддержки цифровая трансформация имеет особое значение. В мире, где конкуренция за каждого клиента становится все более ожесточенной, важно предоставить клиентам не только качественные услуги, но и удобные и быстрые способы взаимодействия. Клиенты больше не хотят ждать на линии, чтобы задать свой вопрос или решить проблему – они предпочитают общение через удобные цифровые каналы, такие как мессенджеры, электронная почта или мобильные приложения. Более того, клиенты ожидают, что их проблемы будут решены независимо от времени суток, что делает автоматизацию и внедрение искусственного интеллекта ключевыми аспектами цифровой трансформации.

Современные системы поддержки клиентов уже включают в себя многочисленные инструменты для автоматизации и оптимизации процессов. Речь идет не только о чат-ботах, которые решают стандартные проблемы, но и о сложных аналитических системах, которые помогают компаниям выявлять тенденции и прогнозировать возможные запросы клиентов. Это дает возможность компаниям предугадывать потребности потребителей и предлагать решения еще до того, как запрос поступает. Таким образом, цифровая трансформация способствует тому, что клиентская поддержка становится более проактивной, а не реактивной [Кузнецов, Житницкий, 2022].

Оmnikanальная поддержка клиентов – еще одно важное направление, которое активно развивается в рамках цифровой трансформации. Сейчас очень важно предоставить клиентам возможность выбора, каким образом они хотят взаимодействовать с компанией: через телефон, социальные сети, личный кабинет на сайте или приложение. Наличие таких возможностей облегчает клиенту процесс взаимодействия с сервисом и повышает его удовлетворенность. Более того, оmnikanальность также позволяет улучшать внутренние процессы компании, упрощая сбор и хранение данных, что в свою очередь позволяет быстрее решать проблемы клиентов.

Не менее важной задачей цифровой трансформации является обеспечение безопасности данных клиентов. С цифровизацией бизнес-процессов компании сталкиваются с новыми вызовами, связанными с кибербезопасностью. Доступность новейших технологий также несет с собой риски – потери данных, кибератаки и утечка информации могут привести к значительным репутационным и финансовым потерям. В условиях современного рынка неминусом возрастает важность безопасности клиентских данных, что требует от компаний большего внимания к защите информации и внедрения эффективных инструментов кибербезопасности.

Правильная интеграция цифровых технологий в клиентскую поддержку позволяет существенно улучшить клиентский опыт. Удовлетворенный клиент – это лояльный клиент, и компании, которые успешно проведут цифровую трансформацию, могут рассчитывать на повышение уровня удержания клиентов. Современные клиенты предъявляют высокие требования к уровню обслуживания, и если компания не соответствует этим ожиданиям, она рискует потерять их в пользу более технологически продвинутых конкурентов.

Цифровая трансформация дает возможность повысить прозрачность бизнес-процессов, что оказывает положительное влияние на внутреннюю культуру компании. Использование современных систем позволяет сотрудникам иметь полноценное представление обо всех процессах компании, благодаря чему они могут оперативно реагировать на возникающие проблемы и эффективно решать задачи. Это приводит к увеличению производительности и улучшению взаимодействия между отделами.

Важно понимать, что цифровая трансформация не является одноразовым процессом. Это постоянное движение вперед, требующее постоянного мониторинга, анализа и адаптации. Технологии продолжают развиваться очень быстро, и компании, которые хотят оставаться конкурентоспособными, должны быть готовы к тому, чтобы перерабатывать свои подходы, оперативно внедрять новые решения и не бояться тестировать новейшие технологии. В этом контексте цифровая трансформация становится не конечной целью, а образом мышления и подходом к ведению бизнеса.

## **Заключение**

Таким образом, цифровая трансформация является неотъемлемой частью современного бизнеса, в том числе и в клиентской поддержке. Внедрение новых технологий помогает улучшить взаимодействие с клиентами, повысить эффективность бизнес-процессов и сократить затраты. Более того, благодаря цифровизации компании могут лучше понимать потребности своих клиентов и предлагать им решения, которые существенно улучшат их опыт. В то же время успешная цифровая трансформация требует гибкости, готовности обучаться и адаптироваться к новым условиям как со стороны компании, так и со стороны ее сотрудников. Это многогранный

процесс, в котором важны не только технические, но и организационные аспекты.

Только те компании, которые готовы к изменениям и активно проходят через процесс цифровой трансформации, смогут оставаться на вершине в условиях жесткой конкуренции.

## Библиография

1. Афанасьева С.И., Чернышева К.В. Цифровая трансформация с использованием систем управления взаимоотношений с клиентами // Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение. 2024. № 1(77). С. 60-67. DOI: 10.6060/snt.20247701.0008. EDN WOXHMG.
2. Будникова И.К., Приймак Е.В., Давлетшина Л.А. Цифровая трансформация клиентского сервиса // Вестник Технологического университета. 2022. Т. 25. № 12. С. 117-121. DOI: 10.55421/1998-7072\_2022\_25\_12\_117. EDN TVBFXI.
3. Гороховицкая Ю.О., Бобков О.Б., Бобков Е.О., Балашова Е.А. Разработка интегрального показателя качества сервисного обслуживания потребителей на основе цифрового подхода // Экономика и предпринимательство. 2022. № 2(139). С. 828-831. DOI: 10.34925/EIP.2022.139.2.157. EDN JQXLGE.
4. Илларионова Е.А., Зайцева М.Ю. Анализ рынка сервисов лидогенерации в сфере услуг ремонта бытовой и цифровой техники // Славянский форум. 2022. № 3(37). С. 150-159. EDN MNVXNH.
5. Кузнецов М.И., Житницкий П.С. Цифровые сервисы Роспатента: поддержка инноваторов и бизнеса // Интеллектуальная собственность. Промышленная собственность. 2022. № 12. С. 4-14. EDN LFSTQV.
6. Кязумова Н.М. Цифровизация бизнес-процессов в сфере услуг: особенности и тенденции развития // Управление в России: проблемы и перспективы. 2023. № 2. С. 36-42. EDN HFKUQA.
7. Мартынова К.С., Рындина С.В. Цифровая платформа для бьюти-индустрии: анализ бизнес-процессов // Вестник Пензенского государственного университета. 2022. № 2(38). С. 31-37. EDN SBYLIJ.
8. Плугарь Е.А., Стахно Н.Д. Формирование нового качества обслуживания потребителей сферы гостеприимства в условиях цифровизации // Геополитика и экогеодинамика регионов. 2022. Т. 8. № 2. С. 160-169. EDN FKIBD.
9. Семенова Е.М., Волков Д.Д., Журавлева Т.А. Развитие клиентоориентированного подхода к ведению бизнеса в условиях цифровизации экономики // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. 2022. № 2(300). С. 63-72. DOI: 10.53598/2410-3683-2022-2-300-63-72. EDN OIWQWQ.
10. Соломатина Ю.А., Дружинин В.И. Цифровизация как ключевой фактор повышения качества клиентского сервиса в морских контейнерных перевозках // Эксплуатация морского транспорта. 2024. № 2(111). С. 15-21. DOI: 10.34046/aumsuomt111/3. EDN TNORCF.

## Digital transformation of the customer support system as a foundation for increasing loyalty and service quality in authorized service centers

**Maiya P. Bondarenko**

PhD in Economics, Associate Professor,  
MIREA – Russian Technological University,  
119454, 78 Vernadskogo ave., Moscow, Russian Federation;  
e-mail: mayya\_k@mail.ru

### Abstract

In the era of digitalization, modern service centers are increasingly facing the need to modernize customer interaction processes. Outdated methods, such as traditional phone communication or paper requests, are becoming less effective in ensuring high levels of customer satisfaction. The purpose of the article is to analyze the impact of digital transformation of the customer support system on improving customer loyalty and service quality in authorized service centers. The study used methods to analyze current customer support models in authorized service centers as well as innovative digital solutions such as online chats, mobile apps, artificial intelligence, and self-service



systems. Data was collected on customer loyalty levels before and after the implementation of digital solutions. Additionally, surveys were conducted to study the perception of the new approach from both customers and service center staff. The implementation of digital transformation not only increased the overall speed of customer service but also significantly improved the user experience. The study showed that the use of digital tools, such as chatbots and mobile apps, helped reduce average waiting times and enhance customer interaction with the system. Customer loyalty increased by 15%, and satisfaction with services improved by 20% following the transformations in the support system. The digitalization of service centers allows for the optimization of processes, reduction of service costs, and more personalized interaction with clients. The study's findings emphasize the need for the continued application of digital technologies to maintain competitiveness and improve service efficiency in the face of growing customer expectations. The digital transformation of the customer support system in authorized service centers is a key factor in increasing their competitiveness, improving service quality, and boosting customer loyalty.

### For citation

Bondarenko M.P. (2024) Tsifrovaya transformatsiya sistemy klientskoi podderzhki kak osnova dlya povysheniya loyalti i kachestva obsluzhivaniya v avtorizovannykh servisnykh tsentrakh [Digital transformation of the customer support system as a foundation for increasing loyalty and service quality in authorized service centers]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 14 (11A), pp. 534-543. DOI: 10.34670/AR.2024.21.83.059

### Keywords

Digital transformation, customer support, loyalty, service quality, service centers.

### References

1. Afanas'eva S.I., Chernysheva K.V. (2024) Tsifrovaya transformatsiya s ispol'zovaniem sistem upravleniya vzaimootnoshenii s klientami [Digital transformation using customer relationship management systems]. *Sovremennye naukoemkie tekhnologii. Regional'noe prilozhenie* [Modern science-intensive technologies. Regional supplement], 1(77), pp. 60-67. DOI: 10.6060/snt.20247701.0008. EDN WOXHMG.
2. Budnikova I.K., Priimak E.V., Davletshina L.A. (2022) Tsifrovaya transformatsiya klientskogo servisa [Digital transformation of customer service]. *Vestnik Tekhnologicheskogo universiteta* [Bulletin of the Technological University], 25 (12), pp. 117-121. DOI: 10.55421/1998-7072\_2022\_25\_12\_117. EDN TVBFXI.
3. Gorokhovitskaya Yu.O., Bobkov O.B., Bobkov E.O., Balashova E.A. (2022) Razrabotka integral'nogo pokazatelya kachestva servisnogo obsluzhivaniya potrebiteli na osnove tsifrovogo podkhoda [Development of an integral indicator of the quality of consumer service based on a digital approach]. *Ekonomika i predprinimatel'stvo* [Economy and Entrepreneurship], 2(139), pp. 828-831. DOI: 10.34925/EIP.2022.139.2.157. EDN JQXLGE.
4. Illarionova E.A., Zaitseva M.Yu. (2022) Analiz rynka servisov lidogeneratsii v sfere uslug remonta bytovoi i tsifrovoy tekhniki [Analysis of the lead generation services market in the field of household and digital appliances repair services]. *Slavyanskii forum* [Slavic Forum], 3(37), pp. 150-159. EDN MNVXNH.
5. Kuznetsov M.I., Zhitnitskii P.S. (2022) Tsifrovye servisy Rospatenta: podderzhka innovatorov i biznesa [Rospatent digital services: support for innovators and businesses]. *Intellektual'naya sobstvennost'. Promyshlennaya sobstvennost'* [Intellectual property. Industrial property], 12, pp. 4-14. EDN LFSTQV.
6. Kyazumova N.M. (2023) Tsifrovizatsiya biznes-protsessov v sfere uslug: osobennosti i tendentsii razvitiya [Digitalization of business processes in the services sector: features and development trends]. *Upravlenie v Rossii: problemy i perspektivy* [Management in Russia: problems and prospects], 2, pp. 36-42. EDN HFKUQA.
7. Martynova K.S., Ryndina S.V. (2022) Tsifrovaya platforma dlya b'yuti-industrii: analiz biznes-protsessov [Digital platform for the beauty industry: analysis of business processes]. *Vestnik Penzenskogo gosudarstvennogo universiteta* [Bulletin of Penza State University], 2(38), pp. 31-37. EDN SBYLIJ.
8. Plugar' E.A., Stakhno N.D. (2022) Formirovanie novogo kachestva obsluzhivaniya potrebiteli sfery gostepriimstva v usloviyakh tsifrovizatsii [Formation of a new quality of service to consumers in the hospitality sector in the context of digitalization]. *Geopolitika i ekogeodinamika regionov* [Geopolitics and ecogeodynamics of regions]. T. 8. № 2. pp.

---

160-169. EDN FKIIBD.

9. Semenova E.M., Volkov D.D., Zhuravleva T.A. (2022) Razvitie klientoorientirovannogo podkhoda k vedeniyu biznesa v usloviyakh tsifrovizatsii ekonomiki [Development of a customer-oriented approach to doing business in the context of digitalization of the economy]. *Vestnik Adygeiskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 5: Ekonomika* [Bulletin of Adyghe State University. Series 5: Economics]. № 2(300). pp. 63-72. DOI: 10.53598/2410-3683-2022-2-300-63-72. EDN OIWQWQ.
10. Solomatina Yu.A., Druzhinin V.I. (2024) Tsifrovizatsiya kak klyuchevoi faktor povysheniya kachestva klientskogo servisa v morskikh konteynernykh perevozkakh [Digitalization as a key factor in improving the quality of customer service in sea container transportation]. *Ekspluatatsiya morskogo transporta* [Operation of sea transport], 2(111), pp. 15-21. DOI: 10.34046/aumsuomt111/3. EDN TNORCF.