

УДК 658.818

Горячева Анастасия Александровна, магистрант, Херсонский государственный педагогический университет, г. Херсон

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ: БОТ-ФОРМЫ И ДОСКИ ЗАДАЧ

В статье рассматриваются современные направления цифровизации процессов обслуживания клиентов на основе использования бот-форм и досок задач. Проведён анализ преимуществ и ограничений указанных инструментов, определено их влияние на эффективность и качество клиентского сервиса. Показано, что интеграция бот-форм и систем визуального управления задачами позволяет формировать единую цифровую среду взаимодействия с клиентами, обеспечивая сокращение времени обработки запросов, повышение прозрачности процессов и оптимизацию загрузки персонала. Полученные результаты могут быть применены в деятельности компаний, ориентированных на повышение качества клиентского опыта и автоматизацию процессов поддержки.

The article examines modern approaches to the digitalization of customer service processes through the use of bot forms and task boards. The analysis focuses on the advantages and limitations of these tools and their impact on the efficiency and quality of customer support. It is shown that the integration of bot forms and visual task management systems enables the creation of a unified digital environment for client interaction, reducing response time, increasing process transparency, and optimizing staff workload. The results can be applied by organizations seeking to enhance customer experience and automate service processes.

Ключевые слова: цифровизация, обслуживание клиентов, бот-формы, доски задач, автоматизация, управление процессами, эффективность сервиса

Keywords: digitalization, customer service, bot forms, task boards, automation, process management, service efficiency

Современные условия ведения бизнеса требуют постоянного совершенствования способов взаимодействия с клиентами, поскольку наблюдается стремительный рост конкуренции, развитие коммуникаций и повышение требований к качеству обслуживания [1, с. 11]. В связи с этим организации ищут новые подходы к управлению клиентскими процессами, при этом одним из наиболее перспективных направлений становится цифровизация, то есть процесс автоматизации типовых операций и оптимизации работы персонала.

Цифровизация процессов обслуживания клиентов представляет собой внедрение программных решений, благодаря которым происходит повышение эффективности взаимодействия между организацией и потребителями её услуг. В последние годы особое внимание уделяется таким инструментам как бот-формы и доски задач, которые обеспечивают высокий уровень автоматизации и являются простыми в использовании для организаций разного масштаба [1, с. 13].

Актуальность темы исследования определяется необходимостью комплексного подхода к цифровизации обслуживания. Несмотря на распространённость отдельных решений, интеграция ботов и систем управления задачами в единую экосистему обслуживания клиентов остаётся недостаточно изученной. На практике компании часто внедряют такие инструменты разрозненно и не достигают желаемой эффективности автоматизации.

Цель данной статьи заключается в анализе возможностей цифровизации процессов обслуживания клиентов с помощью бот-форм и досок задач, а также в определении их влияния на эффективность работы службы поддержки.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

- рассмотреть сущность и функции бот-форм как элемента цифрового обслуживания;
- проанализировать использование досок задач в организации работы с клиентскими запросами;

- выявить преимущества и ограничения внедрения указанных инструментов;
- предложить рекомендации по их интеграции в общую систему управления клиентскими процессами.

Понятие цифровизации тесно связано с переходом организаций на новые модели взаимодействия, основанные на автоматизации и обработке данных. В контексте обслуживания клиентов цифровизация направлена на повышение скорости и качества ответов, снижение числа ошибок и обеспечение непрерывности обслуживания [2, с. 95]. Развитие технологий искусственного интеллекта, чат-ботов и CRM-систем создаёт предпосылки для формирования интеллектуальных платформ, способных самостоятельно обрабатывать стандартные запросы.

Под бот-формами, как правило, понимаются специализированные программные модули, интегрированные в мессенджеры или корпоративные платформы [5, с. 172]. Они позволяют организациям собирать данные от клиентов в интерактивном формате, обеспечивают быстрый отклик, сокращают нагрузку на операторов и создают единый канал для регистрации обращений. Бот-формы являются промежуточным звеном между традиционными чат-ботами и формами обратной связи. Применение бот-форм в клиентском обслуживании позволяет решить сразу несколько задач. Во-первых, ускоряется процесс регистрации обращения. Во-вторых, снижается вероятность ошибок при передаче данных, поскольку информация поступает в систему автоматически. Кроме того, бот может выполнять предварительную классификацию запроса, направляя его в нужный отдел или сотруднику [5, с. 174]. Таким образом, они позволяют структурировать процесс сбора информации и сделать его более интерактивным и удобным для пользователя.

Доски задач, в свою очередь, служат инструментом визуального управления процессами, их основная задача заключается в обеспечении прозрачности выполнения задач и контроле сроков. Наиболее популярными примерами являются доски задач Trello, Jira, Notion или их отечественные

аналоги, все они – визуальные инструменты планирования, построенные на принципах гибкого управления (agile) [4, с. 441]. Их использование в клиентском обслуживании позволяет систематизировать поступающие обращения, распределять ответственность и отслеживать этапы выполнения.

Доски задач, интегрированные с ботами, обеспечивают наглядное отображение всех обращений в виде карточек. Это даёт возможность руководителям отслеживать статус выполнения, а сотрудникам – видеть приоритеты и сроки [6, с. 957]. Такая связка инструментов формирует единое цифровое пространство обслуживания, при этом каждый этап взаимодействия фиксируется и контролируется [4, с. 442].

Выбор подходящих цифровых инструментов зависит от целей организации, объёма клиентских обращений и уровня автоматизации внутренних процессов [3, с. 44]. Наиболее часто компании используют бот-формы и доски задач как взаимодополняющие решения. Для оценки их эффективности целесообразно провести сравнительный анализ по основным критериям, как представлено в табл. 1.

Таблица 1 – Сравнение преимуществ и недостатков бот-форм и досок задач

Критерий	Бот-формы	Доски задач
Назначение	Автоматизация сбора и первичной обработки клиентских обращений	Управление процессом выполнения задач и обращений
Основные преимущества	<ol style="list-style-type: none"> 1. Быстрая обработка входящих запросов 2. Снижение нагрузки на операторов 3. Возможность интеграции с CRM и мессенджерами 4. Повышение скорости реакции на клиента 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Визуализация задач и обращений 2. Контроль сроков и статусов 3. Упрощение взаимодействия между отделами 4. Прозрачность процессов для руководителя
Недостатки	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ограниченные возможности при сложных запросах 2. Требуется настройка сценариев взаимодействия 3. Возможны ошибки при автоматической классификации 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Необходимость ручного ввода данных 2. Зависимость от дисциплины сотрудников 3. Отсутствие мгновенной обратной связи с клиентом
Затраты на внедрение	Средние (требуется настройка логики, интеграция с платформами)	Низкие или средние (быстрый запуск при наличии шаблонов)

Критерий	Бот-формы	Доски задач
Эффект для клиента	Повышение удобства обращения и сокращение времени ожидания ответа	Повышение прозрачности обслуживания и контроль статуса обращения
Эффект для компании	Снижение операционных затрат и рост производительности	Улучшение координации и снижение невыполненных задач

Источник: составлено автором

Проведённое сравнение показывает, что бот-формы и доски задач выполняют взаимосвязанные функции в системе обслуживания клиентов. Бот-формы обеспечивают фронтальную автоматизацию, то есть принимают запрос, классифицируют его и направляют в нужный канал обработки. Доски задач, напротив, решают управленческую задачу, а именно – позволяют контролировать выполнение, фиксировать этапы и результаты работы. Оптимальный эффект достигается при их совместном применении. Интеграция бот-форм с досками задач создаёт непрерывный цикл обслуживания: от регистрации обращения до его полного закрытия.

На основании проведенного анализа можно выделить следующие рекомендации по использованию бот-форм и досок задач:

1. Организациям рекомендуется объединять бот-формы и доски задач через API или встроенные модули в единую экосистему, чтобы автоматически создавать карточки задач из клиентских обращений, поступающих через бота, и отслеживать их выполнение без участия человека.

2. Целесообразно начинать с внедрения бот-форм для автоматизации сбора запросов, а затем подключать систему визуального управления задачами. Это позволит сотрудникам адаптироваться к новым процессам.

3. Бот-формы должны быть построены на основе реальных сценариев обслуживания, категорий обращений и правила маршрутизации.

4. Использовать данные аналитики, чтобы выявлять пробелы и повышать эффективность работы службы поддержки.

5. Современным организациям следует проводить тренинги и инструктажи, разъясняя основные преимущества цифровых решений.

6. После внедрения необходимо периодически пересматривать логику работы, чтобы адаптировать ее под требования бизнеса и ожидания клиентов.

Таким образом, цифровизация процессов обслуживания клиентов с использованием бот-форм и досок задач открывает новые возможности для повышения эффективности и прозрачности работы служб поддержки. Внедрение таких решений требует системного подхода, включающего анализ бизнес-процессов, настройку интеграций и обучение персонала.

Список литературы

1. Абдуллаева З.И. Трансформация процессов обслуживания клиентов в эпоху цифровизации: роль социальных технологий и их влияние на успех предприятий сферы услуг // International Conference on Adaptive Learning Technologies. – 2025. – Т. 15. – С. 11-16.
2. Акбашева Д.М., Бойчоров Ш.К., Хыбыртова Л.Б. Цифровизация предприятия // Journal of Monetary Economics and Management. – 2024. – №. 2. – С. 95-98.
3. Барнаев З.Ш. Повышение конкурентоспособности в сфере обслуживания: технологии и инновации // International Conference of Economics, Finance and Accounting Studies. – 2025. – Т. 15. – С. 44-46.
4. Сибова О. Современные инструменты для образования: использование Trello и Padlet // Știință, educație, cultură. – 2025. – Т. 1. – С. 440-444.
5. Фадеева Е.А., Волков О.И., Лютов М.А. Цифровые инновации: использование чат-ботов в экономике // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2024. – №. 5-2 (111). – С. 172-175.
6. Цыренов Д.Д., Табинаев И.М. Agile-методологии в управлении бизнесом: от теории к практике // Естественно-гуманитарные исследования. – 2025. – №. 3 (59). – С. 957-963.

References

1. Abdullayeva Z.I. Transformation of customer service processes in the era of digitalization: the role of social technologies and their impact on the success of

- service sector enterprises // International Conference on Adaptive Learning Technologies. – 2025. – Vol. 15. – P. 11-16.
2. Akbasheva D.M., Boychorov Sh.K., Khybyrtova L.B. Digitalization of the enterprise // Journal of Monetary Economics and Management. – 2024. – №. 2. – P. 95-98.
 3. Barnaev Z.S. Improving Competitiveness In The Service Sector: Technologies and Innovations // International Conference of Economics, Finance and Accounting Studies. – 2025. – Vol. 15. – P. 44-46.
 4. Sibova O. Modern tools for education: using Trello and Padlet // Étiinăă, educație, cultură. – 2025. – Vol. 1. – P. 440-444.
 5. Fadeeva E.A., Volkov O.I., Lyutov M.A. Digital innovations: the use of chatbots in the economy // Economics and Business: theory and practice. – 2024. – №. 5-2 (111). – P. 172-175.
 6. Tsyrenov D.D., Tabinaev I.M. Agile methodologies in business management: from theory to practice // Natural sciences and humanities research. – 2025. – №. 3 (59). – P. 957-963.