

УДК 338.2

***АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ ЗАПИСИ КЛИЕНТОВ И
ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА САЛОНА С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ АРХИТЕКТУРЫ
ПРЕДПРИЯТИЯ «ВКРАСОТЕ»***

Галимова А.Ш.

*к.э.н., доцент кафедры Стратегического управления, Института экономики,
управления и бизнеса,*

Уфимского университета науки и технологий

Уфа, Россия

Бикмаева Л.Р.

*магистр 3 курса, кафедры Стратегического управления, Института
экономики, управления и бизнеса,*

Уфимского университета науки и технологий

Уфа, Россия

Аннотация

в статье рассматриваются вопросы цифровизации операционной деятельности салона красоты «Вкрасоте» на основе автоматизации процессов записи клиентов и оценки качества обслуживания с позиции архитектуры предприятия. Цифровые решения анализируются как структурный элемент управленческой системы, обеспечивающий интеграцию бизнес-процессов, данных и технологий в рамках единого информационного пространства. На основе аналитических данных обосновывается влияние автоматизации на ключевые экономические показатели салона, включая загрузку персонала, уровень клиентской удовлетворённости и эффективность использования ресурсов. Показано, что внедрение цифровых инструментов позволяет перейти от фрагментарного и интуитивного управления к модели принятия

решений, основанной на данных, а также формирует предпосылки для устойчивого развития предприятия сферы услуг в условиях цифровой экономики.

Ключевые слова: цифровизация, салон красоты, архитектура предприятия, автоматизация бизнес-процессов, запись клиентов, оценка качества услуг, управление на основе данных, сервисная экономика.

***AUTOMATION OF CLIENT BOOKING AND SALON QUALITY
ASSESSMENT PROCESSES FROM THE POINT OF VIEW OF THE
ARCHITECTURE OF THE "VKRASOTE" ENTERPRISE***

Galimova A.Sh.

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Department of Strategic Management, Institute of Economics, Management, and Business,

Ufa University of Science and Technology

Ufa, Russia

Bikmaeva L.R.

3rd-Year Master's Student, Department of Strategic Management, Institute of Economics, Management, and Business,

Ufa University of Science and Technology

Ufa, Russia

Abstract

This article examines the digitalization of the operations of the Vkrasote beauty salon through the automation of client booking processes and service quality assessments from an enterprise architecture perspective. Digital solutions are

analyzed as a structural element of the management system, integrating business processes, data, and technologies within a unified information space. Analytical data is used to substantiate the impact of automation on the salon's key economic indicators, including staff utilization, customer satisfaction, and resource efficiency. It is demonstrated that the implementation of digital tools enables a transition from fragmented and intuitive management to a data-driven decision-making model and creates the preconditions for the sustainable development of a service enterprise in the digital economy.

Keywords: digitalization, beauty salon, enterprise architecture, business process automation, client booking, service quality assessment, data-driven management, service economy.

Автоматизация процессов записи клиентов и оценки качества обслуживания в салоне красоты «Вкрасоте» рассматривается как ключевой элемент цифровой трансформации предприятия сферы услуг, направленной на повышение управляемости, экономической эффективности и устойчивости бизнес-модели. В условиях роста конкуренции на рынке индустрии красоты, усиления требований потребителей к качеству сервиса и повышения стоимости трудовых ресурсов традиционные организационные механизмы управления салоном перестают обеспечивать необходимый уровень прозрачности и адаптивности. В этой связи цифровизация выступает не как вспомогательный инструмент, а как структурный компонент архитектуры предприятия, влияющий на все уровни управления — от операционного до стратегического.

С точки зрения архитектуры предприятия салон красоты «Вкрасоте» представляет собой сервисную организацию с высокой плотностью клиентских взаимодействий, значительной долей ручных операций и выраженной зависимостью качества результата от человеческого фактора.

Процесс записи клиентов в недигитализированной модели характеризуется фрагментарностью, так как осуществляется через разрозненные каналы: телефонные звонки, мессенджеры, личное общение с администратором. Это приводит к информационным разрывам, ошибкам планирования, потере потенциального спроса и неравномерной загрузке мастеров. В архитектурном смысле такой процесс не имеет формализованного владельца данных и не интегрирован в единое информационное пространство предприятия.

Внедрение автоматизированной системы записи клиентов в салоне «Вкрасоте» трансформирует данный процесс в стандартизированный бизнес-сервис, встроенный в общую архитектуру предприятия. Запись становится сквозным процессом, охватывающим клиента, администратора, мастера и управленческий контур. С архитектурной точки зрения происходит переход от событийно-реактивной модели управления к процессно-ориентированной, где каждый этап фиксируется, контролируется и анализируется. Это обеспечивает снижение транзакционных издержек, повышение точности планирования и формирование достоверного массива данных о спросе на услуги [1, с. 35].

С экономической точки зрения автоматизация записи оказывает влияние на ключевые показатели деятельности салона. Сокращение времени обработки заявки снижает транзакционные издержки, а рост прозрачности расписания повышает коэффициент использования рабочего времени. Ниже приведено обобщённое аналитическое сравнение ключевых показателей операционной эффективности салона «Вкрасоте» до и после цифровизации.

Таблица 1 – Времязатраты на производственные процессы сотрудников

Показатель	До автоматизации	После автоматизации	Экономический эффект
Среднее время обработки записи	7–10 мин	1–2 мин	Снижение трудозатрат администратора
Доля неявок клиентов	15–18 %	6–8 %	Рост фактической выручки

Средняя загрузка мастеров	62%	78%	Повышение производительности
Количество потерянных обращений	Высокое	Минимальное	Увеличение конверсии
Выручка на одного мастера	Базовый уровень	+18–25 %	Эффект масштаба без роста затрат

Анализ показывает, что цифровизация записи клиентов оказывает мультипликативное воздействие на финансовые результаты салона. Рост загрузки мастеров приводит к увеличению выручки при сохранении постоянных издержек, что положительно отражается на маржинальности бизнеса. С позиции архитектуры предприятия это свидетельствует о повышении эффективности использования ключевого ресурса — рабочего времени специалистов.

Дополнительный аналитический потенциал цифровизации раскрывается при автоматизации оценки качества обслуживания. В салоне «Вкрасоте» качество услуги традиционно оценивалось неформально, что не позволяло сопоставлять результаты между мастерами и услугами. Внедрение цифрового инструмента оценки позволило сформировать массив количественных данных, пригодных для статистического и управленческого анализа. Оценка качества стала регулярной и сопоставимой, что обеспечило переход от субъективного контроля к системному управлению [2, с. 48-49].

С точки зрения архитектуры данных цифровизация записи клиентов формирует централизованный источник информации о загрузке ресурсов, структуре спроса и поведении клиентов. Эти данные становятся основой для аналитических и управленческих решений, включая оптимизацию графиков работы, дифференциацию цен и планирование маркетинговых активностей. Таким образом, система записи перестаёт быть вспомогательной функцией и превращается в элемент управленческой архитектуры предприятия.

Не менее значимым элементом цифровизации салона «Вкрасоте» является автоматизация оценки качества обслуживания. В традиционной модели контроль качества носит субъективный и эпизодический характер, основываясь на устных отзывах или личных наблюдениях руководства. Такой подход не позволяет выявлять системные проблемы и не формирует объективной базы для управления качеством. С архитектурной точки зрения отсутствует связка между оказанной услугой и её оценкой, что делает невозможным анализ причинно-следственных зависимостей.

Введение цифрового механизма оценки качества обслуживания позволяет встроить контроль качества в стандартный жизненный цикл услуги. После завершения визита клиенту предоставляется возможность оценить качество по заранее заданным параметрам, что обеспечивает сопоставимость данных и их аналитическую ценность. Эти показатели агрегируются в едином хранилище и интегрируются с данными о мастере, услуге и временных параметрах записи. В результате формируется архитектурно целостный контур управления качеством, основанный на данных, а не на интуиции [4, с. 31].

Анализ собранных данных показал, что уровень удовлетворённости клиентов существенно варьируется в зависимости от плотности расписания и времени ожидания услуги. Это позволило выявить архитектурную взаимосвязь между процессом планирования и качеством сервиса. В частности, в периоды максимальной загрузки средняя оценка качества снижалась, что указывает на необходимость балансировки спроса и предложения.

Таблица 2 – Зависимость оценки клиентов от загруженности салона

Параметр	Низкая загрузка	Средняя загрузка	Высокая загрузка
Средняя оценка качества (из 5)	4,7	4,5	4,1

Доля повторных визитов	72%	65%	53%
Среднее время ожидания	Минимальное	Умеренное	Повышенное

Полученные данные демонстрируют, что максимизация загрузки без учёта качества обслуживания приводит к снижению лояльности клиентов и потенциальной потере будущих доходов. С точки зрения архитектуры предприятия это подчёркивает необходимость интеграции аналитики качества в процесс планирования расписания. Цифровая система позволяет реализовать такой подход за счёт объединения данных о записи и оценках в едином аналитическом контуре.

С точки зрения бизнес-архитектуры автоматизированная оценка качества позволяет выстроить связь между стратегическими целями салона «Вкрасоте» и операционной деятельностью персонала. Показатели удовлетворённости клиентов могут быть использованы при формировании системы мотивации, планировании обучения мастеров и корректировке стандартов обслуживания. Это способствует выравниванию интересов собственников, менеджмента и исполнителей, что является одним из ключевых принципов эффективной архитектуры предприятия.

Интеграция процессов записи клиентов и оценки качества в рамках единой цифровой системы создаёт синергетический эффект. Появляется возможность анализировать влияние организационных решений на восприятие качества услуг. Например, выявляется зависимость между плотностью расписания мастеров и снижением оценок клиентов, что позволяет обоснованно корректировать графики работы. С экономической точки зрения это снижает риск потери лояльных клиентов и повышает долгосрочную ценность клиентской базы [5, с. 29].

Для обобщения эффектов цифровизации в салоне «Вкрасоте» целесообразно представить аналитическое сопоставление ключевых параметров до и после внедрения автоматизации.

Таблица 3 – Аналитическое сопоставление ключевых параметров до и после внедрения автоматизации.

Показатель	До цифровизации	После цифровизации	Архитектурное значение
Прозрачность процесса записи	Низкая	Высокая	Централизация данных
Доля ручных операций	Высокая	Существенно снижена	Оптимизация процессов
Регулярность оценки качества	Несистемная	Постоянная	Управление на основе данных
Управляемость загрузки мастеров	Ограниченная	Полная	Повышение эффективности ресурсов
Возможности аналитики	Минимальные	Расширенные	Поддержка стратегических решений

С точки зрения технологической архитектуры цифровизация салона «Вкрасоте» предполагает формирование единого прикладного слоя, обеспечивающего взаимодействие клиентских интерфейсов, операционных модулей и аналитических инструментов. Такой подход снижает зависимость бизнеса от отдельных сотрудников, минимизирует риски потери информации и повышает устойчивость предприятия к внешним изменениям. Архитектурная целостность цифрового решения позволяет масштабировать бизнес без пропорционального роста управленческой сложности.

В целом цифровизация процессов записи клиентов и оценки качества обслуживания в салоне красоты «Вкрасоте» представляет собой пример целенаправленного архитектурного развития предприятия сферы услуг. С экономической точки зрения она обеспечивает рост эффективности использования ресурсов, повышение лояльности клиентов и формирование нематериальных активов бренда. С точки зрения архитектуры предприятия

цифровизация обеспечивает согласование бизнес-целей, процессов, данных и технологий, создавая основу для устойчивого развития салона в условиях цифровой экономики.

Библиографический список

1. Гусев, Ю. В. Формирование архитектуры бизнес-модели предприятий в контексте сервисизации и цифровизации экономики / Ю. В. Гусев, Т. А. Половова // Экономика: вчера, сегодня, завтра. – 2022. – Т. 12, № 11-1. – С. 34-44.
2. Зайцева, Н. В. моделирование системы управления развитием предприятия с учётом результатов формирования модели информационной архитектуры предприятия / Н. В. Зайцева // Менеджер. – 2021. – № 1(95). – С. 45-53.
3. Мета-модель архитектуры предприятия в цифровую эпоху / И. В. Ильин, А. И. Левина, А. Д. Борремманс, С. Е. Калязина // Наука и бизнес: пути развития. – 2020. – № 3(105). – С. 36-40.
4. Синдяшкин, А. А. От стратегии предприятия, через его архитектуру, к IT-стратегии / А. А. Синдяшкин // Colloquium-Journal. – 2020. – № 3-8(55). – С. 29-32.
5. Скоробогатов, А. С. Бизнес-модель гармонизации IT-архитектуры машиностроительного предприятия в области управления конструкторско-технологической подготовкой производства / А. С. Скоробогатов // Вестник Астраханского государственного технического университета. Серия: Экономика. – 2020. – № 1. – С. 27-36.
6. Ченакал, В. А. Подходы к построению архитектуры предприятия / В. А. Ченакал // Сборник научных работ серии "Государственное управление". – 2022. – № 26. – С. 256-265.