УДК 338.1

Мобильные приложения, как способ повышения экономической эффективности деятельности предприятий сервиса, в сфере ЖКХ

Л.С. Шевчук

*Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Омский государственный технический университет»,*

*г. Омск, Россия*

***Аннотация -*** Актуальность изучения данной темы состоит в том, чтов условиях современной рыночной экономики важнейшей задачей для собственников и руководителей предприятий, клиентов, контрагентов, других субъектов экономики является эффективность предприятия. В данной статье рассматриваются мобильные приложения для сферы ЖКХ и их влияние на эффективность работы управляющих компаний.

***Ключевые слова – экономическая эффективность, мобильные приложения, управляющая компания, сервис, услуги.***

I. ВВЕДЕНИЕ

В процессе своей жизнедеятельности любая компания, если она планирует долгосрочное существование, должна думать не только об оперативном планировании и текущем состоянии дел в компании, но и серьезно задумываться о дальнейших путях развитии, создавать новые стратегии и пути развития и эффективно их реализовывать.

Для повышения эффективности работы предприятий используются различные продукты технологического прогресса [3]. Так как развитие технологий не обошли стороной и сферу сервиса, их внедрение на предприятия способно улучшить финансовые результаты деятельности, следовательно, повысить экономический потенциал организаций.

II. ПОСТАНОВКА ЗАДАЧИ

На сегодняшний день у потребителей коммунальных услуг существует сложившийся стереотип о том, что их управляющие компании наживаются за счет своих клиентов. Потребители зачастую не довольны работой своих управляющих компаний. Исходя из всего выше перечисленного, целью данной работы является: установление доверительных отношений между сферой ЖКХ и потребителями услуг. Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи: найти способы коммуникации между двумя сторонами отношений; изучить положительное влияние предложенных мероприятий.

III. ТЕОРИЯ

Термин «эффективность» универсален. Его применяют во всех сферах человеческой деятельности: экономике, науке, политике, культуре, технике. В смысловом отношении эффективность связывается, во-первых, с результативностью работы или действия, а во-вторых, с экономичностью, то есть минимальным объемом затрат для выполнения данной работы или действия [2]. Для повышения эффективности деятельности предприятия сервиса внедряют различные программы по автоматизации работ, планированию, бюджетированию, управлению. Многие из программ имеют комплексный характер. Они направлены на повышение производительности труда и упрощение выполняемых персоналом функций, но для установления контакта с потребителями организациям нужно что-то другое, например мобильное приложение.

 Следует отметить, что мобильные технологии прочно вошли в нашу повседневную жизнь, они существенно улучшают нашу жизнь и процессы потребления информации, что позволяет быть в курсе всех событий в мире, прилагая к этому минимум собственных усилий. Мобильные технологии позволяют практически мгновенно получать интересующую клиента информацию.

Такое взаимодействие управляющих компании и потребителей жилищно-коммунальных услуг формирует доверие между теми и другими, приложения удобны, а главное потребитель не платит за пользование приложением абсолютно ничего. Все затраты несет управляющая компания. Неоднократные социальные эксперименты доказывают, что современным людям проще использовать гаджеты для вызова сантехника или слесаря, нежели позвонить в диспетчерскую и сделать заявку.

Рассмотрим несколько мобильных приложений, предлагаемых разработчиками (табл.1).

ТАБЛИЦА 1.

СРАВНИТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ ДЛЯ ЖКХ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерии сравнения | «Домовой» | «ЖКХ. Личный кабинет» | «Домопульт» | Разработка собственного мобильного приложения |
| 1. Разработчик
 | ЗАО «Отдел» | ООО «Тиражные решения 1С-Рарус» | ООО «ИТ-ГРАД» | «WebInnovation» |
| 1. Функциональные возможности
 | Просмотр объявлений своей УК;Возможность сдачи показаний по приборам учета.Подача заявок на работы и отслеживание их исполнения.Возможность просматривать и перепечатывать квитанции за ЖКУ.Возможность получать обоснование сделанных начислений;. Узнавать координаты УК и полезные телефоны. | Просмотр истории начислений и оплат жилищно-коммунальных услуг. Ввод показаний счетчиков . Просмотр квитанции за основные начисления и капитальный ремонт. Список новостей в приложении.Список нормативно-правовых документов ЖКХ . Информация об обслуживающей организации: контакты, карта, адрес, график работы . Оплата услуг ЖКХ. | Получение новостей и объявлений, отправка предложений, жалоб, благодарностей. Возможность дистанционной оплаты ЖКУ и дополнительных услуг. Внесение показаний приборов учета воды (ГВС/ХВС). Заказ пропусков. Оформление дополнительных услуг.Детализация платежей и  расходов на оплату ЖКУ. | Функционал мобильных приложений разрабатывается исходя из пожеланий заказчика. |
| 1. Поддерживаемая платформа
 | Android, iOS, Windows Phone | Android, iOS | Android, iOS | любая |
| 1. Стоимость внедрения для управляющих компаний
 | Бесплатно | Кол-во лицевых счетов (л/с.) | Стоимость в год, руб. | Входит в стоимость приобретаемой системы по управлению предприятием ЖКХСтоимость всего комплекса: | Минимальная стоимость разработки мобильного приложения генерирующего с сайтом компании и программным обеспечением: 120 тыс . руб. |
| До 250 | 2000 |
| До 1000 | 4500 |
| До 5000 | 9900 |
| До 25000 | 13 000 |
| До 50000 | 20 000 |
| До 100000 | 30 000 |
| До 200000 | 50 000 | До 2000 л/с. | 490 000 |
| ˃ 200000 | Индивид. расчет | Свыше 25 000 л/с. | 1560 000 |
| 1. Ограничения по использованию
 | Работает только при внедрении аппаратно-программного комплекса «Система С-300» | Работает в связке с программой «1С: Учет в управляющих компаниях ЖКХ, ТСЖ и ЖСК» | Приобретается вместе с системой управления «Домопульт» | - |

Изучив табл.1. можно наблюдать, что разработчики предлагают различный функционал приложений, но помимо преимуществ существуют и недостатки. Все рассмотренные выше продукты работают в связке с определенными программами, и в совокупности образует целостный аппаратно-программный комплекс. Это значит, что при желании использовать то или иное мобильное приложение управляющая компания будет вынуждена перейти на программу управления предприятием, предлагаемую продавцом. Либо заказывать разработку собственного приложения, что стоит в разы дороже.

IV. РЕЗУЛЬТАТЫ ЭКСПЕРИМЕНТОВ

Следует отметить, что в век технологического прогресса без новых прикладных продуктов и инновационных разработок очень сложно добиться эффективности от коммерческой деятельности. Поэтому организации зачастую вынуждены нести большие затраты на приобретение подобных программных продуктов, чтобы оставаться конкурентоспособными, рентабельными и интересными своим клиентами.

V. ОБСУЖДЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ

Покупка существующего или разработка и продвижение своего приложения позволяет компании, помимо эффективности деятельности, повысить собственный имидж. Фактически запуск такого проекта показывает заботу о своих потенциальных и текущих клиентах, которые не смогут оставить это без внимания. Даже с точки зрения психологии, к приложениям клиенты относятся более предпочтительно, чем к сайтам, по той причине, что смартфон постоянно находится в руках человека, его следует считать личной вещью.

VI. ВЫВОДЫ И ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В июле 2017 года была утверждена программа «Цифровая экономика Российской Федерации» [1], призванная внедрить электронный обмен данными во все отрасли экономики России. Для сферы ЖКХ эта программа имеет первоочередное значение, поскольку автоматизация сбора данных счетчиков учета и коммунальных платежей в состоянии не только сэкономить бюджету значительные суммы, но и обеспечить достоверный учет потребления коммунальных ресурсов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Распоряжение Правительства Российской Федерации [Электронный ресурс]: от 28.07.2017 № 1632-р «Об утверждении программы "Цифровая экономика Российской Федерации» // Доступ из справочно-правовой системы «Консультант плюс» (дата обращения:20.12.2017)
2. Бережная Е. В. Диагностика финансово-экономического состояния организации: Учебное пособие / Е.В. Бережная и др. – М.: НИЦ ИНФРА – М, –2014. – с. 304.
3. Храпова Е.В. Экономика предприятия и внутрифирменное планирование // Сибирский торгово-экономический журнал. – 2010. – №11. – С.85-90.