

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование качества оказания услуг службы доставки
финансовых документов (на примере ООО «Мобильный агент», г. Москва)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 5 курса 551 группы

Направления (специальности) 43.03.01 «Сервис»

Институт истории и международных отношений

Аринушкиной Елизаветы Игоревны

Научный руководитель

Доцент, к.с.н., доцент

_____ М.С. Отнюкова

Зав. кафедрой

Профессор, д.э.н., профессор

_____ Т.В. Черевичко

Саратов 2025

Введение. Актуальность темы обусловлена тем, что доставка банковских документов в нынешнее время имеет огромную ликвидность среди физических и юридических лиц. По данным исследования, проведенного в 2023 году, 65% респондентов предпочли бы получать банковские документы через доставку, а не лично посещать отделение банка. Совершенствование конфиденциальности и безопасности фоновых документов имеет большое значение в нынешнем времени: согласно отчету о кибербезопасности, более 30% финансовых учреждений столкнулись с инцидентами утечки данных в 2023 году¹.

Доставка в настоящее время имеет огромную популярность среди потребителей: по статистике, около 70% клиентов банков отмечают, что доставка документов значительно экономит их время и финансы. Это особенно актуально для людей, которые работают на полную ставку — 58% опрошенных заявили, что предпочли бы использовать услуги доставки вместо посещения банка. Мы можем наблюдать картину, когда люди совсем перестали ходить в банк за получением банковского продукта-документа, что позволяет не только разгрузить отделения банка, но и получить качественную услугу вне очереди².

Услуга доставки важна особенно для много работающих людей, мам с детьми, пенсионеров и людей с ограниченными возможностями. Например, по данным опроса, проведенного в 2024 году, 45% пенсионеров отметили, что доставка банковских документов значительно упрощает их жизнь и позволяет избежать лишних поездок. Таким образом, можно утверждать, что услуги доставки становятся неотъемлемой частью современного банковского обслуживания³.

Банковские расчетные документы применяются при проведении расчетов между клиентами одного банка, между банком и клиентом, между двумя кредитными организациями, при безналичном перечислении денежных средств через кредитные организации физическими лицами, юридическими лицами и

¹Издательство © ООО «Дейта Инсайт»,
https://datainsight.ru/sites/default/files/DI_Opinions_and_expectations_in_logistics_2023.pdf

²Там же.

³Там же.

индивидуальными предпринимателями. В 2024 году объем безналичных расчетов в России составил более 80 триллионов рублей, что свидетельствует о росте доверия к электронным платежам⁴.

Методологической основой при написании бакалаврской работы послужили труды таких ученых: исследование системы стратегического управления инновационными проектами на предприятиях И.Н. Пчелинцевой, А.В. Дмитриенко; исследование внутренних и внешних факторов, влияющих на финансовую устойчивость предприятия И.Н. Пчелинцева; стратегия обеспечения экономической безопасности предприятия: кадровый аспект М.В. Бгашева; логистика XXI века Д.А. Шевченко; международная логистика А. Е. Эмирова, Н. Д. Эмиров.

Целью бакалаврской работы является исследование инструментов и методов совершенствования качества оказания услуг службы доставки финансовых документов, а также разработка рекомендаций по совершенствованию качества оказания услуг на предприятии ООО «Мобильный агент», г. Москва.

Для достижения данной цели были поставлены следующие **задачи**:

1. Изучить теоретические основы исследования качества оказания услуг службы доставки финансовых документов;
2. Проанализировать сущность, специфику и виды служб доставки финансовых документов;
3. Рассмотреть современные инструменты оценки качества оказания услуг службы доставки финансовых документов;
4. Провести исследование системы управления качеством услуг на предприятии ООО «Мобильный агент», г. Москва;
5. Дать общую характеристику организации;
6. Провести анализ качества и эффективности предоставления услуг на предприятии ООО «Мобильный агент», г. Москва;

⁴Расчетные (платежные) документы <https://www.profbanking.com/forms-of-bank-documents/payment-documents/2356-payment-documents>

7. Разработать рекомендации по совершенствованию качества оказания услуг на предприятии ООО «Мобильный агент», г. Москва;

8. Разработать мероприятия по совершенствованию качества оказания услуг на предприятии ООО «Мобильный агент», г. Москва;

9. Рассчитать бюджет мероприятий;

10. Провести оценку эффективности предложенных мероприятий.

Объектом бакалаврской работы является предприятие ООО «Мобильный агент», г. Москва.

Предметом бакалаврской работы являются инструменты и методы совершенствования качества оказания услуг службы доставки финансовых документов.

Эмпирическая база бакалаврской работы включает в себя следующие методы:

- интервью с генеральным директором ООО «Мобильный агент»;
- наблюдение за оказанием услуг на предприятии ООО «Мобильный агент», г. Москва;

- анализ отзывов клиентов. Основная цель отзывов — получить обратную связь от клиентов для дальнейшего усовершенствования услуг доставки финансовых документов на предприятии ООО «Мобильный агент». Отзывы о работе компании клиенты оставляют на бланках, представленных в «Приложение Б». Данные бланки представлены в бумажном формате и хранятся в архиве на складе компании.

- анализ конкурентов;
- SWOT-анализ ООО «Мобильный агент»;
- опрос сотрудников предприятия ООО «Мобильный агент» (опрошено 12 человек).

Практическая значимость исследования заключается в разработке рекомендаций по совершенствованию качества оказания услуг на предприятии ООО «Мобильный агент», г. Москва, а именно услуга «доставка точно ко времени».

Структура работы. В состав работы входят введение, основная часть, состоящая из трех глав, заключение, список использованных источников и приложения.

Основное содержание бакалаврской работы

В современном быстро меняющемся и конкурентном мире предприятиям необходимо оптимизировать свои рабочие процессы и процессы для достижения максимальной эффективности и производительности. Одним из ключевых аспектов бизнес-операций является управление и доставка документов, таких как контракты, счета-фактуры, отчеты, предложения и многое другое. Документы необходимы для коммуникации, сотрудничества и соблюдения требований, но они также могут создавать проблемы и риски, если с ними не обращаться должным образом. Вот почему многие предприятия полагаются на службы доставки документов, которые представляют собой специализированные решения, обеспечивающие безопасную, своевременную и экономичную доставку документов по различным каналам и платформам.

Службы доставки документов предлагают ряд преимуществ для бизнеса, таких как:

- Сокращение эксплуатационных расходов и накладных расходов. Службы доставки документов устраняют необходимость печати, отправки по почте, факсу и курьерской доставки документов, что может быть дорогостоящим и отнимать много времени. Используя цифровые и облачные решения, предприятия могут сэкономить деньги на бумаге, чернилах, почтовых расходах и транспортировке, а также снизить воздействие на окружающую среду.

- Повышение скорости и надежности. Службы доставки документов гарантируют, что документы дойдут до получателей быстро и точно, без задержек и ошибок. Используя электронные подписи, шифрование, отслеживание и проверку, предприятия могут избежать рисков потери, повреждения или подделки документов, а также обеспечить юридическую действительность и соответствие требованиям.

- Повышение удовлетворенности и лояльности клиентов. Службы доставки документов позволяют компаниям улучшать качество обслуживания клиентов, позволяя им отправлять и получать документы в предпочитаемом ими

формате и канале, например по электронной почте, через Интернет, на мобильных устройствах или в других каналах. SMS. Клиенты также могут получать доступ к документам и подписывать их в любое время и в любом месте, без необходимости распечатывать, сканировать или отправлять по почте. Это повышает удобство, оперативность и доверие, что может привести к более высокому удержанию и увеличению числа рефералов.

- Расширение сотрудничества и инноваций. Службы доставки документов облегчают обмен и редактирование документов между несколькими сторонами, такими как сотрудники, партнеры, поставщики и клиенты. Используя облачные платформы, компании могут обеспечить совместную работу, обратную связь и внесение изменений в режиме реального времени, а также интегрироваться с другими приложениями и системами, такими как CRM, ERP или бухгалтерский учет. Это повышает эффективность, качество и креативность рабочего процесса, а также способствует развитию культуры инноваций.

Это некоторые из причин, почему услуги доставки документов важны для бизнеса и как они могут помочь им повысить эффективность и производительность. В следующих разделах мы рассмотрим некоторые лучшие практики и советы по выбору и использованию служб доставки документов, а также некоторые распространенные проблемы и ошибки, которых следует избегать.

Банки постоянно совершенствуют свой сервис: в течение последних лет все активнее продвигают услугу доставки как дебетовых, так и кредитных карт. Клиент заказывает «пластик» за несколько минут в приложении или личном кабинете, и через пару дней курьер привозит его в офис либо на дом. Действительно ли доставка банковских карт абсолютно безопасна, прозрачна и удобна? Различаются ли условия доставки банковской карты курьером и личного получения в офисе банка?

Какой бы вариант Вы ни выбрали, Вам придется проходить процедуру идентификации – делать это обязывает закон «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию

терроризма».

Почему банки и финансовые организации выбирают услуги сторонних сервисов по дистрибуции своих продуктов.

Чтобы запустить собственную доставку нужны специалисты, необходимо запустить собственное программное обеспечение, продумать систему того, как будет осуществляться доставка и для реализации всего этого необходимы инвестиции. А инвестировать обычно хотят, когда бизнес понятен и есть цифры, по которым видно, что инвестиции будут вложены не зря.

Для первоначального запуска проще делегировать доставку специализированным и проверенным компаниям в данной сфере.

Преимущество работы с сервисами по доставке, состоит в том, что они держат агентов в более чем 1000 населенных пунктов по всей России. Так банки могут увеличить количество городов присутствия и организовать обслуживание в тех городах, где нет отделений того или иного банка, расширяя клиентскую базу без создания дополнительной инфраструктуры.

По этой причине банки отказываются от собственной логистики и отдают на аутсорс дистрибуцию своих продуктов.

Подводя итоги хочется отметить ценность доставки в целом, как отдельной части нашей жизни, в современном мире, многие люди уже не представляют жизнь без доставки не только банковских документов, но и продуктов, лекарств, одежды и много другого. Доставка является открытием XXI века.

В практической части представлена общая характеристика логистической компании ООО «Мобильный агент» деятельности предприятия и используемые PR-инструменты, предложены PR-инструменты продвижения логистической компании ООО «Мобильный агент».

Логистическая компания ООО «Мобильный агент» предлагает полный комплекс организационных, юридических, экспедиционных услуг в сфере курьерской доставки банковских документов и иных грузов. Компания расположена в 109390, г. Москва, муниципальный округ Текстильщики, ул. Артюхиной, д. 6б. Работает с физическими, юридическими лицами. Доставка по

России выполняются в соответствии с международными стандартами качества услуг в данной сфере.

В приведённом мною анализе были сделаны следующие выводы. Проблема компании заключается в отсутствии услуги «доставка точно ко времени». Проработав с данной проблемой, можно добиться положительной динамики на рынке, увеличить свой доход, привлечь новых клиентов и партнеров.

«Доставка точно ко времени» – это не просто обещание привезти заказ в определенный день; это комплексный процесс, направленный на обеспечение доставки товаров или услуг в строго согласованный с клиентом временной интервал. Этот подход предполагает высокую степень координации, планирования и оперативного управления всеми этапами доставки, от момента принятия заказа до его фактической передачи получателю.

Данная система должна включать следующие элементы:

- Оптимизация логистики: эффективное планирование маршрутов, учет дорожной ситуации, погодных условий и других факторов, влияющих на скорость доставки.
- Обучение персонала: повышение квалификации сотрудников, отвечающих за логистику, доставку и обслуживание клиентов, в области планирования, координации и коммуникации.
- Разработка системы уведомлений: внедрить автоматизированную систему уведомлений (SMS, email, push) о статусе заказа, времени доставки, контактах курьера и возможности отслеживания. Предусмотреть подтверждение времени доставки клиентом.
- Маркетинговое информирование клиентов: провести рекламную кампанию (интернет, наружная реклама, email-рассылки) для информирования клиентов об услуге «Доставка точно ко времени», подчеркивая её удобство, надежность и безопасность.
- Гибкость и адаптация: предоставить клиентам возможность изменять время доставки (через личный кабинет или по телефону) и выбирать

альтернативные варианты в непредвиденных ситуациях (например, доставка в пункт выдачи).

Более подробно мероприятия по продвижению услуг предприятия представлены в таблице 3 в «Приложении В». Общая стоимость затрат на проведение мероприятий по совершенствованию услуги «Доставка точно ко времени», составляет 278 000т.р.

Исходя из всего вышесказанного, можно сделать вывод, что на данный момент, необходимо понимать, что все мероприятия и их эффективность — это предположения и прогнозы, более точные данные можно будет получить после внедрения и анализа полученных результатов на практике.

В заключение, можно сделать вывод, что, воспользовавшись данными рекомендациями, компания может увеличить свою ликвидность среди партнеров и потребителей на 15-20%, что позволит ей выйти на более высокий доход, улучшить статус и выйти на новый уровень сотрудничества. Успешная реализация этих мероприятий не только повысит уровень удовлетворенности клиентов и укрепит репутацию компании как надежного партнера в сфере финансовых услуг, но и создаст конкурентное преимущество, которое позволит ООО «Мобильный агент» занять лидирующие позиции на рынке.

Заключение. Проведенный анализ совершенствования качества оказания услуг службы доставки финансовых документов (на примере ООО «Мобильный агент», г. Москва) позволил сделать важные выводы теоретического и практического характера.

Теоретический анализ существующих источников подтвердил высокую востребованность доставки финансовых документов как среди физических, так и юридических лиц. Согласно исследованию 2023 года, 65% респондентов предпочитают получать банковские документы посредством доставки, а не посещать отделение банка лично. В условиях растущей обеспокоенности безопасностью данных, совершенствование конфиденциальности и защиты финансовых документов приобретает критическое значение. Отчеты о кибербезопасности свидетельствуют, что в 2023 году более 30% финансовых учреждений столкнулись с утечками данных, подчеркивая необходимость надежных решений в области доставки.

Теоретическое обоснование показало, что доставка – одно из самых востребованных и динамично развивающихся направлений XXI века, позволяющее населению экономить время, ресурсы и заботиться о здоровье. Благодаря доставке люди могут больше времени уделять семье, работе, образованию и спорту.

Современная доставка банковских продуктов обеспечивает высокий уровень безопасности и конфиденциальности, сопоставимый с получением документов непосредственно в банке. Клиенты получают полный пакет услуг, включая консультации специалистов, ответы на вопросы, квалифицированное оформление продукта, регистрацию, полный комплект документов и консультации по другим банковским продуктам. Доставка также позволяет заказать продукты нескольких банков, которые доставит один агент. Благодаря обучению от компаний доставки, агенты обладают всесторонними знаниями о продуктах различных банков, их преимуществах, особенностях обслуживания, процентных ставках и другой важной информации. Это удобно для клиентов, поскольку экономит время и ресурсы на посещение банков и позволяет получить

несколько продуктов с качественной консультацией в короткие сроки.

Проанализировав особенности качества оказания услуг доставки финансовых документов на примере предприятия ООО «Мобильный агент», мы пришли к выводу о ключевой важности данной сферы в современном мире. Оперативность, безопасность и надежность доставки финансовых документов напрямую влияют на эффективность бизнес-процессов, скорость принятия решений и уровень доверия клиентов к компании. Особую актуальность приобретает услуга «Доставка точно ко времени», позволяющая клиентам планировать свои финансовые операции с максимальной точностью и минимизировать риски, связанные с задержками. Учитывая растущие требования к конфиденциальности данных и ужесточение законодательства в области финансовых операций, совершенствование логистики, обеспечение сохранности информации и гарантия своевременной доставки приобретает первостепенное значение. В связи с этим, дальнейшее исследование и внедрение инновационных решений в области доставки финансовых документов, включая оптимизацию сервиса «доставка точно ко времени», представляется крайне актуальным и перспективным направлением для развития ООО «Мобильный агент» и других компаний, работающих в данной сфере.

В аналитической части работы нами были проведены и проанализированы следующие методы исследований:

Интервью с генеральным директором ООО «Мобильный агент» Сухановым И.А., показало, что, компания зарабатывает 200 миллионов рублей в год, используя данные средства на обеспечение выплат налогов, заработной платы сотрудников, закупке оборудования для производства, аренды помещений, маркетинга и других факторов. Каждый год компания увеличивает количество банков партнеров, свой доход, рентабельность на рынке, количества сотрудников.

Наблюдение за оказанием услуг на предприятии ООО «Мобильный агент», г. Москва показало, что компания эффективно управляет системой качества услуг через логистическое управление движением банковских документов и

сопутствующих ресурсов. Управление охватывает планирование, координацию, регулирование и контроль материальных потоков с участием служб маркетинга, снабжения, производства, транспорта, склада и сбыта.

Анализ отзывов, собранных на бумажных бланках (Приложение А) и хранящихся в архиве компании, проводился с целью получить обратную связь для улучшения качества услуг и формирования репутации. Он показал, что 75% клиентов довольны широкой сетью партнеров, вежливым персоналом и географическим покрытием, но есть проблемы с задержками доставки, несоблюдением времени и информированием, что может привести к потере клиентов в пользу конкурентов.

Анализ конкурентов показал, что конкурентная компания ООО «Фаст Ривер» имеет более развитые механизмы для реализации услуги «Доставка точно ко времени», что создает дополнительное давление на ООО «Мобильный агент». Клиенты могут предпочесть ООО «Фаст Ривер», если уровень обслуживания в «Мобильный агент» не соответствует их ожиданиям. На данный момент ООО «Мобильный агент» практикует услугу «Доставка точно ко времени» очень слабо, в отличие от конкурента ООО «Фаст Ривер».

SWOT-анализ ООО «Мобильный агент» показал, что компания обладает сильной партнерской сетью, широким географическим покрытием и большим штатом сотрудников, а также значительным объемом заказов. Среди возможностей — развитие новых услуг, расширение партнерств и увеличение доходов. Основные слабости — проблемы с качеством услуги «Доставка точно ко времени», риски репутации и недостаток маркетинга. Главные угрозы — высокая конкуренция, преимущество конкурента с более развитой услугой, отток клиентов и снижение доходов.

Опрос сотрудников предприятия ООО «Мобильный агент» (опрошено 12 человек) показ, что сотрудники довольны своим рабочим положением и уровнем заработка. Из недостатков компании в рабочем процессе, сотрудники обратили внимания на отсутствие услуги «доставки точно ко времени». По мнению работников данная услуга даст компании больше возможностей для

роста и привлечения новых партнёров и клиентов.

Обобщив результаты проведенных исследований, была определена основная проблема – отсутствие услуги «Доставка точно ко времени».

Для решения данной проблемы была разработана рекомендация по проведению мероприятий комплексного подхода к внедрению услуги «Доставка точно ко времени». Для успешной реализации услуги «Доставка точно ко времени» необходимо внедрить комплексную систему, охватывающую все этапы логистического процесса, начиная от приема заказа и заканчивая доставкой документов получателю. Данная система включает следующие элементы: оптимизация логистики: планирование маршрутов с учетом дорожной ситуации и погодных условий; обучение персонала: повышение квалификации сотрудников в области логистики, доставки и коммуникации; уведомления клиентов: автоматизированные уведомления (SMS, email, push) о статусе заказа с возможностью подтверждения времени; маркетинговое продвижение: рекламная кампания, подчеркивающая удобство, надежность и безопасность услуги; гибкость доставки: возможность изменения времени и выбора альтернативных вариантов доставки. Каждый из этих пунктов напрямую связан с внедрением и усовершенствованием услуги «Доставка точно ко времени».

Проводя данные мероприятия, компания может увеличить свою ликвидность среди партнеров и потребителей на 15-20%, что позволит ей выйти на более высокий доход, улучшить статус и выйти на новый уровень сотрудничества. Успешная реализация этих мероприятий не только повысит уровень удовлетворенности клиентов и укрепит репутацию компании как надежного партнера в сфере финансовых услуг, но и создаст конкурентное преимущество, которое позволит ООО «Мобильный агент» занять лидирующие позиции на рынке.

Общая стоимость затрат на проведение мероприятий по совершенствованию услуги «Доставка точно ко времени», составляет 278 000т.р. Ожидаемая эффективность каждого мероприятия, такая как повышение уровня удовлетворенности клиентов, снижение операционных затрат и увеличение

выручки, делает данная рекомендация целесообразным и перспективным для ООО «Мобильный агент».

Подводя итоги хочется отметить ценность доставки в целом, как отдельной части нашей жизни, в современном мире, многие люди уже не представляют жизнь без доставки не только банковских документов, но и продуктов, лекарств, одежды и много другого. Доставка является открытием XXI века. Мы можем сделать вывод, что с 2012 года количество такого рода сервисов росло, но само ускорение в данном сегменте, активно началось в 2016 году. Когда появилась конкуренция, банки начали наращивать обороты и объемы по выдаче банковских услуг, через дистанционные каналы, а именно через специализированных агентов по доставке.