

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ БЬЮТИ-ИНДУСТРИИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТЕХНОЛОГИЙ ДОПОЛНЕННОЙ РЕАЛЬНОСТИ

Ю. В. Пустовалова¹⁾, В. Д. Зеленко²⁾

¹⁾ *Белорусский государственный университет, пр. Независимости, 4,
220030, г. Минск, Беларусь, yul_pus@mail.ru*

²⁾ *Белорусский государственный университет, пр. Независимости, 4,
220030, г. Минск, Беларусь*

Научный руководитель – Т. В. Прохорова, кандидат экономических наук, доцент

В данной статье исследуются направления и перспективы внедрения цифровых технологий в бьюти-индустрии, акцент делается на применении технологий дополненной реальности (AR) в белорусских салонах красоты. На основе проведенного исследования авторами предлагаются рекомендации по внедрению AR-технологий с целью повышения эффективности обслуживания клиентов.

Ключевые слова: дополненная реальность, бьюти-индустрия, салон красоты, AR-технологии.

В условиях быстрого развития сетевых технологий и цифровизации различных сфер деятельности вопросы цифровой трансформации становятся все более актуальными, как в производственных отраслях, так и в сфере оказания услуг. Бьюти-индустрия, как сфера экономики, включает в себя услуги, направленные на улучшение внешнего вида и самочувствия клиентов. Применение дополненной реальности в сфере услуг красоты представляет собой обширное поле для исследований и практического применения.

Дополненная реальность (AR) – это технология, которая добавляет виртуальные объекты и информацию в реальное окружение пользователей. Эта технология не отделяет людей от реального мира, а расширяет их восприятие, предоставляя дополнительные данные, которые могут быть видны через устройства, такие как смартфоны, планшеты или специальные очки. Цифровые технологии способны не только привлекать клиентов, но и удивлять, вызывая в головах людей интерес и пробуждая спектр непривычных эмоций.

Целью данного исследования является анализ возможностей применения технологий дополненной реальности в бьюти-индустрии для оптимизации процессов обслуживания и создания уникального опыта клиентов. Введение AR в сферу красоты открывает новые горизонты в области визуализации, обучения персонала и создания индивидуализированных решений для клиентов.

Устройства и мобильные приложения, позволяющие в домашних условиях справиться с проблемами кожи – акне, пигментацией, мелкими морщинами и другими несовершенствами, стали популярными относительно недавно, и в настоящее время в этой сфере происходят революционные изменения, активно развиваются методы, которые позволяют самостоятельно анализировать состояние кожи и волос и получать рекомендации по их улучшению. Потребители стремятся к экономии времени и ресурсов, при этом желают более точно оценивать результаты после использования косметических средств. Это приводит к росту популярности сервисов и устройств, позволяющих виртуально тестировать косметические продукты перед покупкой.

Согласно данным отчета маркетингового агентства Precedence Research в 2020 году объем мирового рынка косметических устройств составил \$29,8 млрд, к 2030 году объем рынка достигнет \$64,5 млрд. Прогнозируется, что среднегодовой темп роста составит 7 % с 2021 по 2030 год. Кроме того, эксперты отрасли считают, что будущее beauty-технологий связано с портативными устройствами [1].

Одним из значительных преимуществ использования технологий дополненной реальности в бьюти-индустрии является возможность визуализации различных видов предлагаемых услуг, таких как прически, макияж, цвет волос и даже хирургические процедуры. Такие инновационные подходы позволяют клиентам не только взаимодействовать с продукцией и услугами, но и экспериментировать с различными стилями и вариантами, что создает интерактивное и персонализированное взаимодействие между брендом и потребителем, стимулируя увлеченность и повышая степень удовлетворенности клиентов. Предоставление виртуальных примерок помогает потенциальным клиентам визуализировать ожидаемый результат и принять обоснованные решения. Одним из первопроходцев применения технологий дополненной реальности стала компания L'Oreal, которая еще в 2014 году запустила мобильное приложение «Makeup Genius», позволяющее пользователям в режиме реального времени примерять различные варианты макияжа. За время работы отмечено более 10 миллионов скачиваний, при этом было испытано более 25 миллионов образов с использованием 65 миллионов продуктов [2].

Дополненная реальность представляет собой мощный инструмент, который может значительно улучшить клиентский опыт, оптимизировать рабочие процессы и повысить эффективность бизнеса. Исходя из описанных тенденций в индустрии красоты и роста интереса к цифровым решениям со стороны потребителей, разработка и внедрение AR-технологий для минского салона красоты «Золотая Роза» является логичным шагом, так как эти технологии способны не только повысить при-

влекательность салона и конкурентоспособность на рынке, но и улучшить качество обслуживания клиентов, что приведет к увеличению клиентской базы и доходности салона, так как ожидания клиентов будут с наибольшей вероятностью соответствовать реальности.

ООО «Золотая Роза» располагается в Минске и предоставляет разнообразные услуги в сфере красоты и ухода за клиентами. Основным видом деятельности салона являются парикмахерские и косметические услуги для населения. Каждая процедура проводится с использованием высококачественных средств и с учетом индивидуальных потребностей клиента. Конкуренция достаточно высокая – около 16 салонов красоты и студий той же геолокации. Для расширения рынков сбыта и противостояния локальным конкурентам салон активно развивает маркетинговые стратегии: проводит акции, предлагает скидки и бонусы для постоянных клиентов.

Важно отметить, что многие потенциальные клиенты салонов испытывают затруднения с выбором своего образа. В ходе исследования авторами был проведен опрос. Из 41 респондента 31 посещает салоны красоты. Из них 38,7 % ответили, что постоянно испытывают затруднения в принятии решения о том, какой образ предпочесть, и 38,7 % иногда сталкиваются с подобными затруднениями. Кроме того, 83,9 % из числа опрошенных высказали мнение, что благодаря возможности заранее оценить свой будущий вид, они бы скорее приняли решение о визите на процедуру.

Чтобы решить эту проблему, необходимо внедрение виртуальной примерки услуг салона красоты с помощью AR-технологий. Внедрение технологии дополненной реальности позволит клиентам визуализировать свой предполагаемый образ и увидеть, как они будут выглядеть после проведения определенных процедур или изменений внешности. Таким образом, это решение снимет барьеры клиента, которые удерживают его от приобретения услуги, так как поможет человеку принять более обоснованное решение. Кроме того, снизить риск недовольства клиентов и предотвратить возможные требования возврата денежных средств, потому что ожидание клиента и реальный результат будут совпадать, что в итоге повысит репутацию салона и лояльность клиентов.

Для практической реализации данной идеи необходимо разработать мобильное приложение или программу, которая позволит клиентам примерять различные прически, виды макияжа или цвет волос в виртуальном режиме. При этом важно своевременно обеспечить подготовку персонала к работе с новым приложением и активно продвигать его среди посетителей салона. С целью экономии инвестиций на старте проекта целесообразно начать с разработки маски в популярных социальных сетях, таких

как Instagram или TikTok. Такой вариант поможет подтвердить работоспособность идеи с минимальными денежными и временными затратами.

Для обеспечения защиты салона от негативных отзывов и жалоб клиентов необходимо составить «Договор возмездного оказания услуг». В документе следует указать, что результаты, полученные с помощью мобильного приложения, могут варьироваться в зависимости от индивидуальных особенностей клиентов: исходного типа и цвета волос, кожи, в результате чего компания не гарантирует абсолютно точного совпадения образа виртуальной примерки с реальным результатом.

Таким образом, технологии дополненной реальности представляют собой мощные инструменты, способные значительно изменить способы работы и взаимодействия в бизнесе. Они обладают значительным потенциалом для повышения производительности, обучения персонала, повышения безопасности и эффективности бизнес-процессов. Но перед их внедрением важно быть готовым к возможным проблемам, таким как, сложность интеграции с существующими системами, необходимость предотвращения пользовательских ошибок и др. Однако, несмотря на потенциальные риски, правильное внедрение и использование данных технологий может принести значительные преимущества для бизнеса.

Внедрение AR-технологий в салонах красоты может значительно улучшить качество обслуживания клиентов, повысить уровень их удовлетворенности и укрепить позиции белорусских салонов на международном рынке красоты. Реализация данного предложения позволит привлечь дополнительных клиентов и повысить конкурентоспособность организаций бьюти-индустрии.

Библиографические ссылки

1. Smart-технологии в индустрии красоты: возможности для потребителей и разработчиков косметики [Электронный ресурс] // Бизнес-портал косметической промышленности и индустрии чистоты: сайт. URL: Режим доступа: <https://cosmetic-industry.com/smart-tehnologii-v-industrii-krasoty-vozmozhnosti-dlya-potrebitelej-i-razrabotchikov-kosmetiki.html> (дата обращения: 14.04.24).

2. Makeup Genius: How L'Oréal is transforming and taking over the cosmetic industry. [Electronic resource] // Information Strategy: сайт. URL: <https://informationstrategyism.wordpress.com/2015/10/19/makeup-genius-how-loreal-is-transforming-and-taking-over-the-cosmetic-industry/> (date of access: 14.05.2024).