УДК 339.138

**Травін В.В., к.е.н., доц. кафедри фінансів та цифрової економіки**
**Драган А.О, бакалавр, 4 курс, гр. ЕК-5, ФБСО**
*Державний університет «Житомирська політехніка»*

## ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВНУТРІШНЬО-ФІРМОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ ТА ОПТИМІЗАЦІЇ ПРОЦЕСІВ ЗБУТУ ЗА ДОПОМОГОЮ TELEGRAM

Внутрішньо-фірмові комунікації мають стратегічне значення для управління підприємством, оскільки від ефективності обміну інформацією між підрозділами залежать точність прийнятих рішень, швидкість реагування на зміни ринку та здатність досягати поставлених цілей. Недостатня або сповільнена комунікація може створити ризики у вигляді втрат інформації, непорозумінь між співробітниками, неузгодженості дій та підвищення витрат, що може призвести до зниження продуктивності і конкурентоспроможності компанії. Цифрові рішення, такі як месенджери та спеціалізовані платформи, можуть ефективно вирішити ці проблеми, оптимізуючи процеси взаємодії між працівниками, автоматизуючи рутинні операції та забезпечуючи швидкий обмін даними. [1]

Telegram є одним із найбільш доступних та функціональних месенджерів, що підходить для використання у корпоративному середовищі. Його основні переваги включають швидкість передачі інформації, можливість створення групових чатів і каналів для різних відділів, використання чат-ботів для автоматизації процесів, а також надійний захист даних і доступність з будь-яких пристроїв. [2] Це робить Telegram зручним інструментом для покращення комунікації та координації між відділами, що, в свою чергу, сприяє збільшенню ефективності роботи.

Етапи впровадження Telegram як цифрового інструменту комунікації передбачають такі кроки:

1. Планування: Розробка стратегії, визначення цілей і очікуваних результатів від використання Telegram, ідентифікація відділів, що потребують покращення комунікації.
2. Створення інфраструктури: Створення груп для кожного відділу (збут, логістика, маркетинг), кожен матиме свій окремий груповий чат або канал, де учасники зможуть ділитися актуальною інформацією, обговорювати задачі та відслідковувати статус виконання замовлень. Таке розмежування дозволить сфокусувати увагу співробітників на конкретних задачах їхнього відділу, уникаючи зайвих повідомлень, що не стосуються їхньої діяльності. Одночасно, загальний спільний чат об'єднає працівників різних відділів, забезпечуючи швидку координацію між ними. [3]
3. Навчання персоналу: Організація інструктажів для співробітників з метою навчання правильного та ефективного використання Telegram.
4. Інтеграція: Налаштування Telegram-ботів для автоматизації повідомлень і сповіщень, інтеграція з CRM-системами для покращення контролю за виконанням завдань. Наприклад, бот може автоматично повідомляти відділ збуту про нове замовлення, надсилаючи одночасно інформацію до відділу логістики для підготовки доставки. Також, чат-боти можуть регулярно генерувати звіти про продажі, обсяги виконаних замовлень або інші ключові показники та надсилати їх до відповідних каналів або чатів, де з ними зможуть ознайомитися працівники та керівники. Це дозволить керівництву своєчасно контролювати процеси та приймати обґрунтовані рішення на основі актуальних даних.
5. Моніторинг і корекція: Після впровадження – оцінка ефективності, збір зворотного зв'язку від співробітників, корекція та вдосконалення процесів у разі потреби.

Очікувані результати впровадження Telegram, можна побачити на рис. 1, вони включають як якісні, так і кількісні та фінансові показники.

*Рис. 1. Очікувані результати впровадження Telegram*

Якісні результати – це покращена координація між відділами, швидкий обмін актуальною інформацією, зниження кількості помилок завдяки автоматизації рутинних завдань. Кількісні – зменшення часу на обробку замовлень на 20-30%, збільшення кількості оброблених замовлень, підвищення продуктивності працівників на 15-20%. Фінансово очікується зростання обсягів продажів на 10-15% завдяки підвищенню ефективності процесів і зменшенню часу обробки, що загалом підвищить прибуток компанії.

Компанія, що займається торгівлею товарів через інтернет, використовує Telegram як головний інструмент для управління процесом продажів і координації між ключовими відділами, зокрема відділом продажів, логістики та фінансовим відділом. Процес починається з того, що після оформлення замовлення на сайті його дані автоматично передаються в Telegram через спеціально налаштованого чат-бота, інтегрованого із системою обробки замовлень. Чат-бот миттєво отримує і передає всю необхідну інформацію, включаючи контактні дані клієнта, замовлений товар, кількість, суму до оплати та статус оплати, і надсилає повідомлення у спеціальну групу для відділу продажів. Менеджери можуть у реальному часі бачити всі нові замовлення і реагувати на запити клієнтів за потреби, а також контактувати з ними для уточнення деталей або підтвердження замовлення.

Одночасно з цим, чат-бот передає інформацію до групи Telegram для логістичного відділу, надаючи їм повну інформацію про товар, кількість, адресу доставки та терміни. Це дає змогу логістам відразу готувати товар до відправлення, відбираючи та пакуючи його, що значно скорочує час підготовки. Фінансовий відділ також отримує сповіщення про статус оплати замовлення, що дає змогу уникнути затримок у відправленні. Якщо замовлення з передплатою, чат-бот підтверджує надходження коштів, а в разі післяплати відправляє нагадування про необхідність перевірки оплати перед відправленням. Це допомагає фінансовому відділу контролювати всі платежі та знижує ризик затримок.

Чат-бот також регулярно генерує зведені звіти про кількість замовлень, обсяги продажів, середню суму замовлення, кількість оброблених і відправлених товарів та надсилає їх до відповідних груп Telegram, що забезпечує керівників відділів актуальною інформацією та дозволяє контролювати ефективність процесів у режимі реального часу. Такий підхід забезпечує швидку реакцію на нові замовлення, знижує кількість помилок завдяки структурованій автоматизованій передачі даних, забезпечує прозорий контроль оплат і підвищує продуктивність співробітників, які можуть більше зосереджуватися на стратегічних завданнях. У підсумку, автоматизація обробки замовлень за допомогою Telegram підвищує ефективність координації між відділами, пришвидшує обробку замовлень і підвищує рівень обслуговування, що в підсумку сприяє зростанню продажів і прибутковості компанії.

Впровадження Telegram також може стикатися з певними проблемами (ризиками). Наприклад, частина персоналу може бути не готова до нових цифрових інструментів або сумніватися в їх ефективності. Це можна подолати завдяки проведенню навчання і підвищенню обізнаності про переваги Telegram, такі як економія часу і покращення комунікації. Надмірна комунікація та зниження продуктивності через численні повідомлення можуть стати ще одним викликом. Для цього рекомендовано створити чіткі правила комунікації та розмежувати інформаційні канали. Ще одним ризиком є питання безпеки й конфіденційності, які можна вирішити налаштуванням рівнів доступу для каналів і чатів та використанням шифрування для захисту даних.

Таким чином, впровадження цифрових інструментів, зокрема Telegram, для внутрішньо-фірмової комунікації стає важливим кроком для вдосконалення процесів збуту та взаємодії між відділами. Це сприяє не тільки швидшому обміну інформацією, а й мінімізує ризики непорозумінь та затримок. Організовані канали і групи, а також автоматизація рутинних завдань через ботів дозволяють компанії оперативніше обробляти замовлення, підвищувати продуктивність персоналу та зосереджуватися на стратегічних цілях. У кінцевому результаті це стимулює зростання продажів і покращення фінансових показників, що, у свою чергу, зміцнює конкурентні позиції компанії на ринку та підвищує її ефективність в умовах сучасного бізнес-середовища.

**Список використаних джерел:**

1. Глєбова А. О., Кравченко В. В. Розвиток цифрових комунікацій в умовах діджиталізації економіки України: проблеми та можливості. Ефективна економіка. 2021. № 9. – URL: http://www.economy.nayka.com.ua/ – Дата звернення: 27.10.2024
2. Як функціонують та завойовують аудиторію телеграм-канали-мільйонники. Дискусія за результатами дослідження [Електронний ресурс] Режим доступу: – URL: https://www.jta.com.ua/trends/– Дата звернення: 27.10.2024
3. Telegram-канал – огляд можливостей і як його розкрутити з нуля [Електронний ресурс] Режим доступу: – URL: https://www.site2b.ua/– Дата звернення: 27.10.2024