

УДК 658.5:005.7

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

Впровадження цифрових сервісів для забезпечення внутрішньо-фірмової комунікації та організації системи збуту на прикладі ТОВ «Техно-Система»

Внутрішньо-фірмові комунікації мають важливе значення для стратегічного управління компаній, адже завдяки ним відбувається узгодженість роботи працівників та реалізація стратегічних дій. Внутрішньо-фірмові комунікації забезпечують обмін інформації всередині компанії, тим самим впроваджуються нові ідеї, що сприяє інноваційному розвитку. Одним із головних чинників в стимулюванні працівників є корпоративна культура. Прозорі внутрішні комунікації зміцнюють зв'язок між директорами та співробітниками. Учасникам варто знати стратегічні цілі та завдання, аби відчувати себе в контексті, розуміти, що відбувається всередині фірми і намагатися дійти спільного правильного рішення без конфліктів та непорозумінь [1]. Це досить важливо, коли фірма впроваджує певні масштабні проекти, адже тоді кожен член команди повинен розуміти свою роль і відповідальність у цьому процесі. Добре вибудовані внутрішні комунікації сприяють потрібній атмосфері у фірмі, що дає змогу забезпечувати баланс між планом та фактичними показниками діяльності завдяки зворотному зв'язку між керівництвом і співробітниками.

Забезпечення внутрішньо-фірмової комунікації стикається з низкою ризиків і проблем, які можуть негативно вплинути на узгодженість дій, стимулювання персоналу та реалізацію стратегічних завдань. Наприклад, відсутність чітких правил для виконання завдань загрожують зниженню ефективності роботи та затримці досягнення цілей. Як наслідок неправильно установлених комунікацій працівники можуть бути інформаційно перенавантажени, демотивовані, а також мати недостатній зв'язок з вищим керівництвом, що погіршуватиме систему збуту фірми [2]. Однак сучасні цифрові сервіси допомагають ефективно вирішувати ці проблеми, створюючи спільний простір для обміну інформації співробітників, покращуючи систему збуту організації, налаштування маркетингової діяльності тощо.

ТОВ «Техно-Система», яке займається торгівлею комп'ютерами, периферійним устаткуванням і програмним забезпеченням у спеціалізованих магазинах зіштовхнулось з такими проблемами, як низька координація між центральним офісом, регіональними філіями та складом; неефективний обмін інформацією між відділами збуту, логістики та фінансів, що призводить до затримок у виконанні замовлень і непорозумінь у роботі з клієнтами. Впровадження цифрових сервісів для внутрішньо-фірмової комунікації та організації системи збуту в ТОВ «Техно-Система» може вирішити ці проблеми, значно покращити ефективність роботи учасників фірми, правильно налаштувати систему збуту та підвищити конкурентоспроможність компанії.

Для вирішення проблем ТОВ «Техно-Система» варто розглянути такі рішення, як:

- інтегрувати цифрову комунікаційну платформу, яка забезпечить оперативний обмін інформацією між співробітниками центрального офісу та регіональних представництв;
- впровадити CRM-систему для управління клієнтськими взаємодіями та обробки замовлень;
- автоматизувати процеси обліку замовлень, управління запасами та відстеження поставок для ефективної роботи відділу збуту та логістики;
- створити єдину платформу для контролю виконання завдань та координації між підрозділами.

Компоненти цифрового рішення для ситуації ТОВ «Техно-Система» можливі наступні:

1. Комунікаційна платформа, яка здатна забезпечити швидкий обмін інформацією між центральним офісом і регіональними представництвами. Наприклад, при користуванні Microsoft Teams або Slack, можна проводити тренінги, наради та спільно слідкувати за змінами або ж впроваджувати їх.
2. CRM-система допомагає систематизувати дані про клієнтів та аналізувати їх потреби. Bitrix24 або One Box дає змогу зберігати історію замовлень споживачів та слідкувати за статистикою покупок.
3. ERP-система, яка допомагає управляти внутрішніми процесами, включаючи облік замовлень, управління запасами та відстеження поставок. Програмне забезпечення SAP ERP забезпечує прозорість роботи, завдяки відстеженню статусів замовлень у реальному часі, обліку наявності товару, відстеженню руху запасів.
4. Система управління завданнями координує роботу працівників, контролює виконання завдань та відстеження термінів. Asana або Trello допомагає у визначенні цілей, розподілі задач та контролі виконання. Звіти та аналітика виконання завдань у вказаних платформах дають можливість оцінити ефективність виконання проектів, виявити проблеми у реалізації завдань.
5. Аналітична платформа для моніторингу і прийняття рішень надає аналітичні дані для управління процесами продажів, комунікацій та логістики. Дашборди програмного забезпечення Tableau дають змогу візуалізувати ключові показники ефективності, моніторити зміну попиту, що спрощує процес прийняття рішень.

Поетапний підхід дозволить систематично впроваджувати цифрові рішення в ТОВ «Техно-Система», забезпечуючи належну підготовку, навчання та адаптацію персоналу до нових технологій. Першим етапом є аналіз та планування, що займе один місяць. На цьому етапі буде проведено детальний аналіз наявних внутрішньо-фірмових комунікацій, а також системи збуту. Це дозволить отримати чітке розуміння, які аспекти роботи компанії функціонують ефективно, а де потрібні вдосконалення. Важливим завданням буде визначення процесів, що створюють затримки, неефективно використовують ресурси або призводять до зниження продуктивності. Ключовим завданням цього етапу є формулювання чітких цілей, які потрібно досягти за допомогою цифрових сервісів. Крім того, буде створено покроковий план впровадження, що міститиме часові рамки та ключові показники ефективності.

Другим етапом слугуватиме розробка та налаштування, що триватиме 2 місяці. Цей етап полягає у визначенні постачальників для ERP, CRM, системи управління завданнями та комунікаційної платформи. На основі проведеного аналізу оберуть, що найкраще відповідає потребам компанії. Після цього розпочнеться налаштування обраних цифрових сервісів відповідно до специфіки бізнес-процесів ТОВ «Техно-Система». Це включає в себе інтеграцію нових систем з існуючими платформами, що забезпечить безперервність роботи та доступ до актуальної інформації.

Третім етапом є навчання персоналу, що триватиме 1 місяць. У рамках цього етапу будуть підготовлені інструкції та навчальні матеріали для співробітників. Проведення навчальних тренінгів є критично важливим для забезпечення комфортного використання нових технологій. Співробітники отримають можливість ознайомитися з функціоналом нових систем, навчитися ефективно їх використовувати та задати питання, що виникають у процесі навчання. Зворотний зв'язок від учасників тренінгів дозволить внести корективи в навчальний процес та покращити підготовку.

Наступним етапом є пілотне впровадження, яке триватиме 1 місяць. На цьому етапі нові системи будуть впроваджені на обмеженій групі співробітників або в окремому відділі для тестування їх роботи. Важливою частиною цього етапу є моніторинг продуктивності сервісів, а також збір даних про їх ефективність. На основі отриманих даних буде проведено аналіз, виявлено можливі проблеми та внесено корективи, що дозволить адаптувати рішення до потреб користувачів.

Останнім етапом є повномасштабне впровадження, яке триватиме 3 місяці. На цьому етапі системи будуть запуснені на всіх рівнях компанії, що дозволить максимально використати потенціал нових технологій. Після запуску важливо активно відстежувати продуктивність систем і реагувати на виникаючі проблеми. Це дозволить забезпечити безперебійну роботу нових рішень та підтримувати високий рівень задоволеності співробітників і клієнтів. Успішне впровадження цифрових сервісів стане ключем до покращення внутрішньо-фірмової комунікації та оптимізації процесів збуту, що, в свою чергу, позитивно вплине на загальну ефективність ТОВ «Техно-Система». Впровадження цифрових сервісів у ТОВ «Техно-Система» приведе до покращення внутрішньо-фірмової комунікації між відділами на 30%, знизить час на узгодження замовлень і поставок на 25%, підвищить продуктивність відділу збуту за рахунок автоматизації процесів та покращить задоволеність клієнтів завдяки своєчасній обробці їхніх замовлень та оперативній комунікації.

Отже, впровадження цифрових сервісів для покращення внутрішньо-фірмової комунікації в ТОВ «Техно-Система» має великий потенціал для оптимізації бізнес-процесів та підвищення загальної ефективності. Використання ERP-систем для управління ресурсами, CRM-систем для взаємодії з клієнтами, систем управління завданнями для координації підрозділів та комунікаційної платформи для обміну інформацією допоможе підвищити продуктивність роботи. Кожен інструмент сприяє кращій взаємодії між підрозділами та забезпечує оперативність у виконанні завдань.

Систематичний підхід до інтеграції цих рішень дозволить автоматизувати рутинні процеси, зменшити навантаження на співробітників та зосередити їхні зусилля на стратегічних завданнях. Покращення обслуговування клієнтів завдяки CRM-системі та постійний моніторинг ефективності дозвольть швидко адаптуватися до змін ринку та потреб клієнтів.

Таким чином, ТОВ «Техно-Система» може стати більш ефективною та гнучкою організацією, здатною швидко реагувати на нові можливості та виклики. Розширення функціоналу комунікацій і збуту завдяки цифровим рішенням сприятиме стабільному розвитку компанії та її конкурентоспроможності в довгостроковій перспективі.

Список використаних джерел

1. Внутрішні комунікації і корпоративна культура. Стратегічний рівень. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://kmbs.ua/ua/edp/strategy/vnutrishni-komunikaciyi-i-korporativna-kultura-strategichniy-riven>. – Дата звернення: 28.10.2024.

2. Внутрішні комунікації: найкращі практики. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://kmbs.ua/ua/article/internal-communications-best-practices>. – Дата звернення: 28.10.2024.