

УДК 331.108

**Травін В.В., доцент кафедри фінансів та цифрової економіки, к.е.н., доц.,  
Хоменко А.О., магістрантка, 1 р.н., гр. ЕПМ-22, ФБСО  
Державний університет «Житомирська політехніка»**

### **Розвиток потенціалу працівників за допомогою цифрових технологій**

Внутрішні комунікації в компанії – це важливий елемент для ефективного управління, особливо коли йдеться про стратегічний розвиток. Завдяки налагодженій комунікації співробітники краще розуміють цілі компанії та свою роль у їх досягненні, що підвищує їхню участь і мотивацію. Ефективний обмін інформацією допомагає приймати обґрунтовані рішення, швидко вирішувати проблеми, сприяє появі нових ідей та створенню позитивної корпоративної культури.

До найбільш поширених проблем забезпечення такої ефективності належать труднощі з передачею інформації, зумовлені інформаційними перевантаженнями, які можуть призводити до того, що важливі повідомлення ігноруються, або шумом у комунікації через непотрібну чи застарілу інформацію. Фільтрація повідомлень, коли інформація спотворюється, та відсутність зворотного зв'язку також ускладнюють порозуміння. Проблеми з розумінням можуть виникати через різний рівень знань, культурні відмінності або використання спеціальних термінів, що не всім зрозумілі. Організаційні недоліки, наприклад, відсутність чіткої структури комунікації, недостатня частота обговорень і використання неефективних каналів, теж можуть перешкоджати результативному обміну інформацією. Все це несе ризики зниження продуктивності, зростання конфліктів та негативного впливу на репутацію компанії. До того ж, неефективна комунікація може призвести до втрати цінних працівників, які можуть почуватися недооціненими і невислуханими.

Цифрові рішення значно спрощують внутрішні комунікації в компаніях, допомагаючи долати такі проблеми, як інформаційне перевантаження, географічна віддаленість, різниця в часових поясах тощо. Вони надають централізований доступ до інформації через Internet-системи, корпоративні портали та хмарні сховища, що дає співробітникам можливість швидко знаходити необхідні документи й будь-яку інформацію. Інструменти миттєвого обміну повідомленнями, як-от корпоративні месенджери, забезпечують швидкий зв'язок між колегами незалежно від їхнього місця перебування, а відеоконференції та вебінари дозволяють ефективно організувати онлайн-зустрічі з різними командами. Цифрові рішення також сприяють автоматизації рутинних завдань, наприклад, надсилання повідомлень чи створення звітів, що звільняє час для творчих завдань. Інші функції, такі як персоналізація комунікації та аналітика даних, дозволяють забезпечити релевантність повідомлень і виявляти слабкі місця для подальшого вдосконалення. Серед основних переваг використання цифрових інструментів – підвищення ефективності роботи, залученості співробітників, зниження витрат на папір і поїздки та підвищення прозорості завдяки збереженню інформації в єдиному просторі.

Вибір цифрового рішення, яке допоможе максимально розкрити потенціал працівників, зупинився на Slack. Його використання покращує злагодженість у команді, прискорюючи взаємодію між усіма учасниками процесу. Slack дозволяє швидко обмінюватися повідомленнями, що зменшує час на відповіді і підвищує продуктивність. Платформа забезпечує просту організацію командних чатів, що робить взаємодію між співробітниками більш ефективною. Крім того, Slack можна інтегрувати з іншими інструментами, такими як Google Drive і Google Meet, що спрощує управління проектами. Можливість створювати окремі канали для кожної команди або проекту допомагає зберігати порядок у роботі. Інтерактивні функції, як-от реакції та емодзі, підтримують активність і мотивацію працівників під час виконання завдань. Slack має кілька переваг, серед яких можливість створювати канали, обмінюватися файлами, відмінна інтеграція з іншими програмами та підтримка великої кількості користувачів (до 100). Однак існують і недоліки, такі як незручний інтерфейс і недосконалий мобільний додаток. Щодо вартості, Slack пропонує безкоштовний тестовий період, після якого стандартний тарифний план починається від \$7,20 за користувача на місяць [1; 2; 3].

Процес впровадження Slack складається з кількох етапів. На перепідготовчому етапі відповідальна особа, зазвичай директор або адміністратор, координує впровадження, забезпечуючи необхідні технічні ресурси, такі як комп'ютери, доступ до інтернету та мобільні пристрої, а також програмне забезпечення, включаючи ліцензію на Slack. Розподіл обов'язків включає адміністратора, який відповідає за налаштування платформи, модераторів каналів, що контролюють обговорення, і працівників, які активно взаємодіють у каналах. Вартість стартує від \$7,20 на користувача на місяць..

На підготовчому етапі для покращення комунікації між адміністраторами та їх командами в компанії, важливо проаналізувати існуючі процеси та виявити, які з них потребують оптимізації. Першим кроком є налаштування структури каналів у Slack, де для кожної команди слід створити окремий канал. Це дозволить їм ефективно спілкуватися один з одним. Налаштування Slack займе приблизно 1-2 години, а прикладами каналів можуть бути #team-content для команди контенту, #team-sales для команди продажів, #team-communication для комунікацій з клієнтами, #prime\_media для медіа та #general для важливої

інформації. Наступним етапом є навчання всіх співробітників та адміністраторів, щоб вони знали, як користуватися Slack. Під час тренінгів важливо навчити їх користуватися каналами для комунікації, робити згадки (@mentions) для залучення уваги, а також реагувати на повідомлення за допомогою емодзі. Для цього можна використовувати готові відеоінструкції або провести навчальні заняття. Наприклад, співробітники можуть вивчити, як надсилати важливі повідомлення в певні канали або користуватися інструментами для зручної передачі файлів. Крім того, потрібно налаштувати інтеграції, такі як Google Drive, для спільної роботи з документами.

На етапі запуску оголошується офіційний старт Slack, збір зворотного зв'язку від співробітників для оцінки зручності використання Slack і визначення можливих покращень. Для цього можна використовувати анкети або короткі опитування. У Slack можна також організувати внутрішні змагання для заохочення співробітників, наприклад, нагороджувати їх значками за успішно виконані проекти або визначати найкращих співробітників на основі їх активності. Це дозволить не лише підвищити мотивацію, а й покращити командний дух.

На етапі після запуску важливо постійно моніторити комунікацію, перевіряючи активність у каналах та швидкість відповідей команд на запити. Окрім цього, важливо проводити аналіз продуктивності команд, щоб зрозуміти, як швидко вони реагують на запити клієнтів у Slack. Для цього необхідно перевіряти активність працівників у відповідних каналах, таких як #team-sales. У майбутньому можна розглянути можливість розширення використання Slack на нові команди або додавання нових функцій, таких як чат-боти, для покращення комунікації.

Однак існують також певні ризики, пов'язані з впровадженням. Перший ризик полягає в неправильному використанні Slack, коли працівники можуть відволікатися на неформальні теми, що знижує продуктивність. Щоб уникнути цього, важливо встановити чіткі правила використання платформи. Наприклад, канал #general повинен бути призначений виключно для важливої інформації, а канали для відпочинку, такі як #off-topic, можна створити окремо. Другий ризик стосується недовикористання інструментів. Є ймовірність, що команди не зможуть повною мірою використовувати всі функції Slack. Для уникнення цієї проблеми потрібно організувати навчання для кожної команди, щоб переконатися, що всі інструменти працюють ефективно та приносять користь. Третій ризик пов'язаний із перевантаженням повідомленнями. Велика кількість повідомлень може створити хаос і ускладнити спілкування. Щоб уникнути цього, рекомендується використовувати функції тредів для впорядкованого обговорення та згадки (@mentions) для акцентування уваги на важливих питаннях. Це допоможе підтримувати порядок у комунікації та покращити загальну продуктивність команд.

**Висновки.** Впровадження Slack сприятиме покращенню ефективності спілкування та координації між командами. Це також передбачає можливість збору зворотного зв'язку у реальному часі. Платформа сприятиме підвищенню прозорості процесів завдяки відкритим каналам для обговорення загальних проектів та доступу до архіву чатів, що дозволяє новим співробітникам швидше орієнтуватися в ситуації. Крім того, Slack знизить час узгодження завдань завдяки швидкій комунікації, створенню спеціалізованих каналів для конкретних проектів і можливості налаштування сповіщень про важливі оновлення. Для посилення командного духу буде реалізовано створення неофіційних каналів для спілкування на неформальні теми, що сприятиме зміцненню соціальних зв'язків між співробітниками.

Очікується зменшення часу на виконання операцій на 15-25%, що дозволить співробітникам зосередитися на ключових завданнях. Впровадження Slack також може призвести до зменшення витрат на внутрішні комунікації до 10% завдяки скороченню використання електронної пошти та телефонних дзвінків, а також оптимізації процесів, що зменшить потребу в додаткових витратах на інші інструменти для управління проектами.

#### Список використаних джерел

1. Гілова Г. Корпоративний месенджер Slack: гайд для менеджера та лайфхаки. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://speka.media/korporativnii-mesendzer-slack-gaid-dlya-menedzera-ta-layfxaki-ply8xp>
2. Slack. Що включає в себе ціна. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://www.customertimes.com/ua/subscriptions/slack>
3. Головченко А. Як зробити корпоративний Slack швидким і продуктивним. [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://dou.ua/lenta/articles/how-to-use-slack/>