

Муходінова К. М.  
магістрант ФММ  
Національний технічний університет України  
«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського»  
м. Київ, Україна  
ORCID ID: 0000-0002-2960-0961

## ТЕНДЕНЦІЇ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ОРГАНІЗАЦІЙНО-УПРАВЛІНСЬКИХ ПРОЦЕСІВ НА ПІДПРИЄМСТВІ

Сучасний світ в умовах карантину потребує підлаштування корпорацій під свої реалії – компанії все частіше практикують віддалену роботу, піклуються про здоров'я своїх працівників, а також впроваджують абсолютно нові механізми роботи організаційно-управлінського апарату. Це вкотре доводить, що за наявних умов мінливого зовнішнього середовища та ринку найголовнішим завданням компанії є швидке реагування на зміни і впровадження необхідних відповідних заходів в організації та здійсненні власної підприємницької діяльності. Отже, в даному матеріалі будуть висвітлені головні тренди та діджитал-інструменти, за допомогою яких відбуваються організаційно-управлінські процеси на підприємствах у сучасному світі.

Говорячи про організаційно-управлінські процеси компанії, неможливо не згадати про CRM-системи. Під час пандемії компанії як ніколи відчули потребу у введенні CRM-систем. Зараз затребувані CRM-системи, які дозволяють працівникам управляти всіма каналами комунікації з єдиного вікна, інтегруються з поштовими сервісами та АТС і надають інструменти для аналізу взаємодій по кожному каналу.

Для того, щоб компанія адаптувалася до умов кон'юнктури українського ринку, який розвивається, їй необхідно здійснювати перехід від традиційних організаційно-управлінських процесів до концепції сучасного управління. Традиційне налаштування систем управління було відповіддю на стандартні та однотипні технології та стає ринкове макросередовище, в той час як сучасні системи являються відповіддю на швидкі зміни та невпинне вдосконалення технологій виробництва, турбулентність зовнішнього середовища.

Сучасний підхід до організаційно-управлінських процесів підприємства являє собою збалансоване поєднання людських цінностей, перетворень організаційних стандартів та постійної адаптації до змін ринку та макросередовища. Організація процесів підприємства вимагає цілеспрямованої адаптації сучасним та новим правилам ринкової гри, оскільки саме адаптація організаційної системи допоможе компанії вижити та розвиватись у сучасних умовах ринку.

Сучасна організаційно-управлінська система, яка склалась на провідних вітчизняних підприємствах під впливом запровадження прогресивних зарубіжних методів і технологій та використанні власного здобутого досвіду, включає такі підсистеми: аналіз та планування персоналу компанії; підбір та найм співробітників; оцінювання кадрів; організація професійного навчання та підвищення кваліфікації персоналу; атестація і ротація працівників; управління оплатою праці; мотивація колег; облік співробітників підприємства; організація трудових відносин в межах компанії; створення необхідних умов праці; соціальний розвиток працівників; кадрова безпека та охорона праці.

Серед вітчизняних продуктів, такий сервіс надає компанія WorkSection, що була започаткована в Україні у 2008 році. За допомогою CRM-системи працівник може спрощувати для себе такі функції як управління бізнесом, управління процесами, контроль проектів, управління завданнями, робота з завданнями та файлами, бізнес-планування та управління персоналом.

Одним з найкращих програмних забезпечень для управління персоналом в сфері малого бізнесу вважається Zoho People. Ця програма пропонує ведення бази вакансій та резюме, чеклісти для нових співробітників для швидшої адаптації на новому місці роботи, реєстр посад та ієрархічну систему компанії, інтегровану HR-аналітику та звітність, набір шаблонних HR-документів та автоматизацію рутинних процесів, контроль графіка, запитів співробітників та витрат на відпустки, портал співробітників, де вони відслідковують свій прогрес [1].

Ці програми перш за все були відповіддю на потреби споживачів та корпорацій. Для українського ринку винахідники презентували інструмент, адаптований під вітчизняні реалії – інструмент для автоматизації HR, рекрутингу та OKR в одній системі – Hurma. Система Hurma відповідає найвищим стандартам безпеки завдяки підходу до зберігання даних – Single Tenant SaaS Infrastructure. Від своїх конкурентів вона відрізняється автоматизацією зі штучним інтелектом та можливістю автоматичного розрахунку заробітної плати співробітників.

Але тренд на CRM-системи почав стрімко розвиватись в більшості завдяки пандемії. Ще до 2020 року за даними останніх досліджень ГФК та Бітрікс24, 68% українських підприємств не працювали з такими системами та не планували вкладати кошти в їх впровадження. Для рутинної роботи й надалі

використовується Excel (зокрема для ведення клієнтської бази), 1С (для бухгалтерського обліку), М. Е. Дос, офісні програми та паперова звітність. Основними гравцями на ринку CRM-систем України є Бітрікс24 - його використовують 26% компаній, Terrasoft – 15% та AmoCRM – 9% Наступні місця у рейтингу між собою ділять Salesforce, ZoHo та OneBox. Цікаво, що авторитет компанії-розробника не настільки важливий. Лише 8% компаній будуть звертати увагу на відгуки про розробника [2].

Наступним трендом в організаційно-управлінських процесів є штучний інтелект. Експерти оцінюють штучний інтелект як полегшення тягаря рутинних ручних завдань, наприклад, таких як скоринг лідів, внесення деяких даних і навіть дзвінків з клієнтами (не інформаційних, а у вигляді діалогу). Таким чином, співробітники зможуть майже весь свій робочий час приділяти обслуговуванню клієнтів, зосередитися на важливих консультативних завданнях. Кожен клієнт незалежно від статусу і категорії отримує свого персонального менеджера компанії. Роботу штучного інтелекту щодо підвищення рівня продажів пов'язують з використанням блокчейна, машинного навчання та обробки природної людської мови [3].

Зачатки штучного інтелекту вже давно використовуються в чат-ботах і системах скорингу, деякі CRM-системи розвинулися більше і використовують цілі платформи (наприклад, Einstein Salesforce, IBM Watson і т.д.). Однак для того, щоб такі елементи штучного інтелекту працювали в конкретній компанії, потрібно навчання цього інтелекту на даних. Наприклад, скоринг угод. За умови, що в базі 5000 угод - це досить багато для малого і середнього бізнесу, але вкрай мало, щоб штучний інтелект на основі вхідних даних коректно оцінював вірогідність і результат угоди. Поки штучний інтелект в більшості систем (в тому числі українських) - всього лише маркетинг, заснований на дотриманні розподілу Гаусса.

Одним з найважливіших аспектів сучасного функціонування підприємства є програмне забезпечення у сфері HR. В особливості для малого бізнесу, або компаній, які лише виходять на ринок, які можуть не мати повноцінної команди з управління персоналом – HR-директора, рекрутера тощо. Програмне забезпечення для управління персоналом може робити все, починаючи із планування чергувань співробітників та розсилки оголошення компанії для збору інформації про банківський рахунок для прямого депозиту. Існує безліч дрібних важливих дрібних аспектів в управлінні персоналом, що новий власник бізнесу міг би пропустити, що потім піддало б бізнес питанням та позовам.

Одним з провідних цифрових HR-інструментів на ринку, який може взяти на себе відповідальність за важливі завдання в цій сфері діяльності компанії, є GoCo. Дане програмне забезпечення займається документацією для співробітників, включаючи особисті дані, відпустки та табелі обліку робочого часу, а також займається процесом адаптації в компанії нових працівників. Програма також має інформаційну панель для управління виплатами своїм працівникам. Також сервіс має мережу консультантів по виплатах, до якої до якої підприємство може звернутись з питаннями та для підтримки [4].

Отже, підсумовуючи написане у даному матеріалі, можна зробити висновок про те, що діджиталізація організаційно-управлінських процесів на українських підприємствах запущена та прогресує. Найбільшим прикладом для вітчизняних компаній слугує досвід зарубіжних корпорацій: українські розробники адаптують зарубіжні програмні забезпечення та інструменти адаптуючи їх під український ринок та створюють для компаній більш доступний та зрозумілий продукт.

Прогнози спеціалістів та мінливість сучасного ринку доводять нам, що розробники будуть все більше адаптуватись під потреби ринку та корпорацій та пропонувати компаніям все новіші та прогресивніші види продукту.

#### Література:

1. WorkSection: офіційний веб-сайт. URL: <https://worksection.com> (дата звернення: 28.03.2021).
2. Результати дослідження ринку CRM в Україні: Звіт про те, як компанії знаходять і використовують CRM. *Бітрікс24*. URL: [https://www.bitrix24.ua/crmresearch2018/?fbclid=IwAR3AIVDCspeodyoutgA\\_d38vCjfZaUY0bPlq0tzNsRRpgr1a4jQV66lRslM](https://www.bitrix24.ua/crmresearch2018/?fbclid=IwAR3AIVDCspeodyoutgA_d38vCjfZaUY0bPlq0tzNsRRpgr1a4jQV66lRslM) (дата звернення: 28.03.2021).
3. CRM-тренди 2019: забавно читати, опасно верить *Harbr*. 21.01.2019. URL: <https://habr.com/ru/company/regionsoft/blog/436912> (дата звернення: 28.03.2021).
4. Wood M. The best HR software for small business: 7 industry-leading options. *Fundera*. 05.08.2020. URL: <https://www.fundera.com/blog/hr-software-for-small-business> (дата звернення: 28.03.2021).

**Науковий керівник:** д.е.н., проф. Кравченко М.О.