Дефіцит кадрів на українському виробництві, або як CRM/ERP зменшує цю проблему

У власника на столі два документи.

1. Підписаний контракт із приростом обсягу на квартал.
2. Список відкритих вакансій, де частина позицій не закрита вже другий-третій місяць.

При цьому:

- Обладнання дозволяє рости.
- Клієнт готовий платити.

Не вистачає лише людей під це зростання. А ті, хто вже працює, часто закривають і чужі функції.

Саме так сьогодні виглядає глухий кут українського виробництва.

І тут важливо розуміти: **дефіцит кадрів — це не історія про поганих фахівців**. Так, на ринку буває розрив між очікуваннями і кваліфікацією. Але головний удар дає інше — **українські реалії**: війна, мобілізація, виїзд за кордон, внутрішнє переміщення, обмеження бронювання, конкуренція за кожного оператора й менеджера з продажів. Людей фізично менше, ніж потрібно бізнесу для зростання — навіть коли команда сильна й мотивована.

Питання вже не в тому, чи є попит. Питання в іншому: **як виконати зобов'язання і збільшити прибуток, якщо ринок праці більше не дає швидко масштабувати команду**. Прагматична відповідь, яку обирають все більше власників, — не наймати ще 20 людей будь-якою ціною, а **зняти з наявної команди рутину й втрати**. Це можна зробити за допомогою інтегрованих CRM та ERP.

Цифри, від яких не можна відмахнутись

Масштаб проблеми видно з кількох показників:

Ринок стиснувся. Кількість штатних працівників в Україні скоротилася з **7 млн у 2021-му** до **5,3 млн у вересні 2025-го** (Держстат).

Це вже бар'єр для бізнесу. З 2025 року нестача персоналу — головна перешкода для підприємств (ІЕД). НБУ також стабільно фіксує дефіцит кваліфікованих кадрів серед факторів, що стримують промисловість.

Майже весь бізнес відчуває кадровий голод. **74%** компаній мають значний дефіцит кадрів, ще **21%** — частковий. Найгірше закриваються робітничі й технічні вакансії, а також позиції менеджерів із продажів і середньої ланки (ЄБА).

Виробництво в зоні удару. **44,8%** промислових підприємств мають труднощі з наймом (Національне дослідження ринку праці). У металургії — до **4,6 вакансії на кандидата** (IREX).

Бізнес вже платить більше — і все рівно не набирає людей. За опитуванням ЄБА, **96%** компаній підвищили зарплати. Але ростити штат у наступному періоді планують лише **36%**.

Іншими словами: компанії вкладають у тих, хто вже є, а не розраховують команду. Ця логіка лишається актуальною і далі.

Висновок: кадрова криза — не короткостроковий шторм і не проблема лише HR. Це наслідок стиснутого ринку праці в умовах війни. Зростання доведеться витягувати **продуктивністю наявної команди**, а не очікуванням, що завтра з'являться ідеальні кандидати.

Чому просто найняти більше людей вже не стратегія

На виробництві дефіцит б'є одразу по трьох напрямках:

1. **Цех.** Немає оператора, зварника чи наладчика — стоїть лінія, зривається SLA, падає маржа.
2. **Комерція.** Немає менеджера з продажів, або він потопає в рутині — ліди втрачаються, повторні продажі не відпрацьовуються, керівник не бачить рух по воронці продажів.
3. **Управління.** Знання, як компанія веде замовлення від А до Я, сидить у головах 3–5 ключових людей, **а іноді — лише в однієї людини**. Якщо ця людина мобілізується, звільняється чи вигорає — бізнес втрачає не лише людину, а **операційну пам'ять**.

Саме тут яскравіше стає роль CRM/ERP — не як ще один софт, а як спосіб **зменшити залежність результату від кількості рук і від персональних Excel-файлів**.

Важливо сказати чесно: CRM і ERP **не замінять** зварника на лінії. Але вони можуть:

- зняти з дефіцитних спеціалістів **адміністративний шум**;
- прискорити онбординг нових співробітників і людей із перекваліфікації (жінки на ролі, які раніше вважали чоловічими, ветерани, ВПО);
- зберегти знання процесів у системі, а не в чатах месенджерів;
- дати керівництву прозору картину: де реально не вистачає людей, а де просто роздутий хаос.

За даними GMK Center, бізнес вже розглядає автоматизацію як відповідь на кадровий голод. Але штучний інтелект для компенсації нестачі персоналу використовують лише близько 15% компаній. Водночас опитування Robota.ua фіксує готовність близько 40% інвестувати в AI та автоматизацію процесів. Тобто багато хто вже готовий вкладати, але реально впровадили одиниці. Хто запускає системи першим, отримує перевагу, поки інші лише планують.

Як саме CRM і ERP зменшують дефіцит кадрів

Тут немає магії. Є три механізми, які прямо б'ють по болю власника й комерційного директора.

1. Одна людина починає приносити більше прибутку

За Salesforce State of Sales 2026, продавці в середньому витрачають близько 60% робочого часу на **непродажні** задачі: ручне введення даних, пошук матеріалів, внутрішні узгодження, стрибки між інструментами. В команд без єдиної платформи — в середньому 8 окремих інструментів.

Перекладіть це на українське виробництво з 50+ співробітниками: менеджер одночасно веде клієнта в месенджері, рахунок — у Excel, а статус виробництва знає лише начальник цеху. Коли людей мало, саме ця ручна координація з'їдає день.

Що робить CRM: фіксує лід → КП → замовлення → продаж в одному місці, ставить задачі, нагадування, історію комунікацій.

Що робить ERP у зв'язці: показує, чи можна обіцяти виготовлення в потрібний термін, чи є сировина, яка собівартість і який статус в цеху.

Результат для власника: **той самий штат продажів закриває більше угод**, бо менше часу йде на координацію. Це не скорочення людей. Це **зростання ємності команди**, коли найм стоїть.

2. Виробництво менше залежить від незамінних людей

Класична вразливість заводу: технолог, майстер зміни чи логіст тримає в голові маршрути, допуски, постачальників і порядок термінових замовлень. В кадровій кризі така модель — ризик простою.

ERP (часто з елементами MES/планування) перетворює знання на процес:

- маршрути та норми — у системі;
- залишки й незавершене виробництво — у цифрах, а не на здогадках;
- статуси замовлень — доступні комерційному відділу без дзвінка в цех.

Новий співробітник або людина з перекваліфікації швидше приступає до роботи, бо система веде крок за кроком по запланованих процесах. **Формалізований процес особливо важливий для нових співробітників: вони швидше починають повноцінно працювати.**

3. Керівництво бачить, де справді потрібні люди — а де потрібне впорядкування даних

Без єдиного джерела правди власник часто лікує симптом: бере ще двох у продажі або на склад. Після інтеграції CRM+ERP з'являється інша діагностика:

- скільки лідів втрачається, бо менеджер відповів на запит на наступний день, а не за 15 хвилин;
- скільки замовлень зриваються через **розсинхронізацію** складу й продажів: в CRM вже пообіцяли строк відвантаження, а на складі немає ні сировини, ні готової продукції;
- скільки годин йде на подвійне введення даних: одне й те саме замовлення спочатку в Excel, потім у CRM, потім ще раз у цехову таблицю;
- де лінія стоїть не через брак верстатників, а через очікування підпису або уточнення технічного завдання;
- скільки разів на день менеджер дзвонить у цех, щоб дізнатися, на якому етапі замовлення;
- скільки КП відправляється пізніше за обіцяний термін, бо ціну і строк доводиться збирати з різних файлів;
- скільки замовлень стоять, бо ніхто не бачить актуальні залишки та завантаженість лінії.

Ці приклади показують одне й те саме: частина кадрового голоду — насправді втрата часу і

хаос у процесах. Це близько до логіки Lean-методології: спочатку прибираємо втрати в процесі, і лише потім стає зрозуміло, скільки людей справді не вистачає. Автоматизація **зменшує** дефіцит не тому, що створює людей з повітря, а тому що **прибирає ці втрати**. Після цього стає видно: де справді потрібен найм, а де здавалося, що треба ще 30% штату, хоча насправді треба порядок у даних і процесах.

У світовій практиці виробники вже давно запровадили автоматизацію не лише як заміну людей, а як відповідь на кваліфікаційний розрив (skills gap). За логікою досліджень McKinsey та Deloitte, технології знімають рутинні й важкозаповнювані ролі та переносять наявних співробітників на роботу з вищою цінністю. Український контекст лише посилює цю логіку — бо найм тут дорожчий і повільніший, ніж у країнах без війни.

Що це означає для виробництва з 50+ співробітниками в Україні

Якщо ви — власник, CEO, комерційний директор, керівник продажів або директор з розвитку, кадровий дефіцит вже впливає на ваш P&L через:

- **вищі зарплати** при тій самій або нижчій пропускній здатності;
- **зриви термінів** і втрату клієнтів;
- **перегрів ключових людей** (за ЄБА, третина компаній бачить високий рівень вигорання);
- **неможливість прийняти велике замовлення**, навіть коли ринок його дає.

Як перевірити, чи CRM і ERP справді допомогли.

Рахуйте до і після (базовий місяць vs через 90 днів) на тому самому штаті:

- Виручка або кількість закритих угод на одного співробітника продажів / виробництва — чи виросла ємність команди без найму.
- Час від заявки в CRM до статусу «строк відвантаження підтверджено» — чи зникла потреба збирати відповідь із цеху й Excel.
- Частка замовлень, відвантажених в обіцяний строк з першого разу — обіцяна дата vs фактична (виконано / перенесено / зірвано).
- Кількість переносів дати відвантаження на 100 замовлень — прямий індикатор розсинхронізації продажів, складу й цеху.
- Скільки КП відправляють в обіцяний термін — без збору даних із різних файлів.
- Кількість замовлень, підтверджених без дзвінка в цех — статус і залишки вже в системі.
- Скільки годин лінія простоювала через очікування узгодження — а не через брак оператора.
- Час виходу нового співробітника на самостійну роботу — онбординг по чеклістах і маршрутах у системі vs «питай у старшого».
- Скільки відкритих вакансій закрили або зняли після впорядкування процесів — де «кадровий голод» був насправді хаосом.

Якщо ці показники ростуть — ви інвестували не в «ще одну програму», а в можливість масштабуватись там, де ринок праці більше не дає купити ріст головами.

Практичний порядок дій без ілюзій

1. **Зафіксуйте втрати часу**, а не лише відкриті вакансії. Де люди перевантажені й витрачають день на рутину: у цеху, у продажах, чи в узгодженнях замовлень між відділами?
2. **Розведіть зони відповідальності систем.** CRM — клієнтська правда: ліди, угоди, сервіс. ERP — ресурсна правда: склад, виробництво, собівартість, фінанси.
3. **Інтегруйте мінімальний контур автоматизації:** замовлення з CRM резервування та план у ERP статус назад у CRM для клієнта й менеджера.
4. **Оцифруйте онбординг.** Чеклісти, маршрути, норми, шаблони КП — додайте все у базу знань системи. Інакше, - кожен новий найм — це навчання з нуля.
5. **Виміряйте результат мовою грошей (ROI):** скільки угод закриває той самий відділ продажів за 90 днів; на скільки скоротився цикл узгодження замовлення між продажами, складом і цехом; скільки простоїв обладнання зникло через те, що залишки сировини стали видимі всім.

Висновок

Дефіцит кадрів на українському виробництві — це вже не HR-тема. Це стратегічне обмеження зростання для компаній із 50+ співробітниками (а іноді і для менших). Дані ЄБА, ІЕД, НБУ, Держстату та галузевих досліджень сходяться в одному: **людей не стане більше найближчим часом**, зарплати продовжать тиснути на маржу, а конкуренція за робітничі й комерційні ролі лише зростатиме.

CRM і ERP не скасовують демографію й мобілізацію. Але вони роблять інше — критично важливе для власника й комерційного директора: **дозволяють наявній команді працювати як більшій**, зберігають знання в процесах і перетворюють хаос узгоджень на керований потік замовлень.

У 2026 році виграє не те виробництво, яке зможе найняти співробітника будь-якою ціною. Виграє те, чия система керування процесами дозволяє **меншій кількості людей** стабільно виконувати більший обсяг зобов’язань перед клієнтом.