

ИНСТРУМЕНТЫ ВНУТРИКОРПОРАТИВНЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Сыпало Константин, эксперт

Инструменты внутрикорпоративного общения необходимы каждой компании, в первую очередь, чтобы быстро принимать правильные решения. Но не следует забывать, что на каждом этапе своего жизненного цикла компании целесообразно применять новые инструменты внутрикорпоративных коммуникаций, чтобы рост бизнеса и его развитие были бы столь же стремительными, как и на предыдущих.

Электронная почта

Компании обычно используют как средство общения с внешним миром электронную почту. И внутри компании сотрудники общаются между собой не только лично и по телефону, но и посредством всё той же электронной

почты. Сегодня она стала стандартом общения во всём мире.

Электронные письма открываются на любом клиентском и/или мобильном устройстве, письма можно быстро прочитать и тут же ответить на них, переслать группе партнеров. С помощью электронной почты компа-

нии обмениваются мнениями, документами, проводят обсуждения и принимают решения, особенно те решения, которые не могут приниматься в устной форме на совещаниях и планерках, например, из-за территориальной удалённости друг от друга.

Популярность электронной почты, электронных писем и сообщений обусловлена тем, что они, по своей сути, представляют собой аналог бумажного письма со всеми интуитивно понятными атрибутами:

- список получателей (адресатов);
- тема письма;
- тело письма или само письмо, текст;
- вложенные файлы;
- реквизиты письма (дата, время и пр.).

Такой минималистский функционал предлагают практически любые почтовые сервисы. Но в этом и сильная сторона электронной почты — простота и стандартность. Обычно эти свойства электронной почты и позволяют юной компании становиться на ноги.

Когда она находится на стадии младенчества или юности, скорость играет решающую роль, поскольку компания ещё настолько уязвима, что промедление может стоить ей и без того малой доли рынка.

Когда компания становится больше и приобретает некоторый опыт, необходимость коммуникаций возрастает в геоме-

трической прогрессии, причем как для внешнего общения, так и внутрикорпоративного. Уже приходится решать более широкий круг задач, например, организовывать различные мероприятия, в формализованном виде ставить сотрудникам очередные задачи и контролировать их выполнение, управлять общей адресной книгой, общими помещениями и пр. При этом, внешнее общение и его формат уже могут быть довольно устоявшимися, и компании довольно сложно перевести всех своих партнеров на другую платформу общения. А вот внутрикорпоративное общение может быть переведено на новую платформу. Часто компании применяют для этих целей сложные почтовые системы, которые позволяют окрашивать письма в разные цвета, ставить задачи, организовывать встречи и пр. Но все они остаются по-прежнему все той же электронной почтой: те же письма, адреса, тело письма и пр. — другого средства просто нет.

Чтобы не забыть что-то, сотрудники пишут письма друг другу, пересылают по несколько раз одни и те же файлы. Фактически, электронная почта становится средством документооборота или даже средством управления бизнесом, хотя она никак не может в полной мере выполнять эти функции

Чтобы не забыть что-то, сотрудники пишут письма друг другу, пересылают по несколько раз одни и те же файлы. Фактически, в какой-то момент электронная почта становится средством документооборота или даже средством управления бизнесом, хотя она никак не может в полной мере выполнять эти функции.

Наверняка каждый видел почтовую переписку руководителя — 200—400 писем в день считается нормой, есть рекорды и до 1000 писем в день. Руководитель практически целый день вынужден читать и перечитывать почту, писать ответы, причем, работа эта заканчивается, как правило, сразу после ответа на письмо, поскольку контролировать выполнение решения письма не представляется возможным.

Если провести аналогию с бумажной почтой, то это выглядело бы так: в офисе штатный почтальон собирает письма, относит их на почту, там их обрабатывают, хранят и доставляют адресатам. Причем адресаты могут сидеть в одной комнате. Хотя скорость «электронного почтальона» поражает, но остается человеческий фактор — писать и читать, к сожалению, ускорить практически невозможно, а средства контроля отсутствуют.

На этапах жизненного цикла «юность — расцвет» компания пытается использовать для управления уже новым бизнесом старые инструменты. Теперь электронная почта служит не только для обмена

сообщениями, но и как средство документооборота, средство автоматизации бизнес-процессов. Разнородная информация представляется в едином (часто текстовом) виде и, соответственно, не может быть структурированной, т.е. имеющей отличительные признаки, позволяющие быстро находить нужные данные и сведения. У каждого сотрудника свой почтовый ящик, в котором он пытается найти общую информацию, распоряжения руководства, последние версии файлов и т.д. Это попытка использовать почтовый инструмент не по назначению.

Несмотря на преимущества электронной почты, её универсальность и простоту, применять её для внутрикорпоративного общения нецелесообразно, к тому же, непозволительно дорого для компании. Нужны иные инструменты внутрикорпоративного взаимодействия.

Инструменты, которые автоматизируют документооборот и бизнес-процессы, разработаны довольно давно и успешно используются во многих компаниях. Но они все еще недостаточно распространены, поскольку большинство компаний предпочитают работать по старинке.

Несмотря на преимущества электронной почты, её универсальность и простоту, применять её для внутрикорпоративного общения нецелесообразно, к тому же, непозволительно дорого для компании

Системы документооборота

Так, например, прикладное решение «1С Документооборот КОРП» — именно такой инструмент. В нём чётко выделены подсистемы:

- рабочий стол — все, что необходимо для повседневной работы;
- документы и файлы — хранение и управление версиями и статусами файлов и документов;
- совместная работа — работа нескольких сотрудников с одними и теми же проектами, форумы;
- учет рабочего времени;
- управление процессами;
- нормативно-справочная информация.

Во-первых, это часть единого информационного пространства, поскольку файлы, документы, процессы, проекты никуда не пересылаются. Все сотрудники используют одни и те же объекты, хранящиеся в единой базе данных. Во-вторых, процессы версионирования, согласования, утверждения, требования, например, стандарта ISO 9001:2008 могут быть выполнены в полной мере, поскольку инструмент создавался не для пересылки писем, а для управления документами. В-третьих, бизнес-процессы запускаются не только сами по себе, а на основании управляемых документов, и могут отслеживаться и контролироваться. Соответ-

ственно, имеется возможность управления решениями, которые принимаются на совещаниях. Каждое решение, протокол автоматически запускаются на исполнение, и забыть о них, не выполнить — невозможно.

К тому же, контроль рабочего времени позволяет его планировать, а нормативно-справочная информация — общаться всем пользователям на одном языке, называть объекты одинаково, как это принято в компании.

Новый уровень управления

Возникает резонный вопрос, почему компании, которые уже имеют системы документооборота, по-прежнему пишут письма внутри компании, а компании, которые не имеют такой системы, не задумаются о его внедрении?

Причины известны, они как организационного, так и технического характера.

Организационные — отсутствие воли высшего руководства запретить писать письма внутри компании и вместо них запускать соответствующие бизнес-про-

Основная почта в компаниях — это внутренняя переписка, а ее, следует заменить инструментами системы документооборота. Поэтому отечественные системы документооборота сделали акцент на внутреннем взаимодействии

цессы на основании документов. Для компаний, которые переходят от «юности» к «расцвету», это — очевидная необходимость. Но нужно обучить персонал. И, главное, самому руководителю нужно осознать необходимость такого перехода, начать самому работать в современной системе документооборота. Это новый уровень управления документацией и контроля процессов.

Технические причины отчасти отвечают на вопрос, почему так сложно отказаться от привычной почтовой программы. Программы для работы с электронной почтой разрабатывались десятилетиями. Колоссальные суммы потрачены иностранными компаниями на их разработку, адаптацию, усовершенствование, они удобны, все инструменты на своих местах, количество кликов минимально, мобильный функционал позволяет работать с почтой так же, как и на рабочем столе компьютера. К сожалению, отечественные почтовые клиенты в составе систем документооборота пока похвастаться в полной мере такими качествами не могут, ведь акцент в них сделан на функциональности документооборота, а не почты.

Организационные и технические причины можно объединить, поскольку первые фактически обосновываются наличием вторых. Но это для тех руководителей, кто не проводит глубинный анализ затрат на

управление бизнесом. Если посмотреть, сколько писем получает/отправляет руководитель внешним клиентам, и сколько писем он получает/отправляет своим сотрудникам, то можно заметить, что их количество может отличаться на 1—3 порядка, т.е. в 10—1000 раз. Основная почта в компаниях с неавтоматизированным документооборотом — это внутренняя переписка, а ее, как раз, и следует исключить, заменить инструментами системы документооборота, и сделать это нужно на самом высоком уровне. Именно поэтому отечественные системы документооборота сделали акцент на внутреннем взаимодействии, а почтовый клиент реализован в минимальном функционале. Однако развитие почтового функционала и мобильных решений продолжается, причём, в сторону поддержания полного функционала мобильного решения, по сравнению со стационарным.

Системы документооборота качественно изменяют внутренние коммуникации в компании, обеспечивают выполнимость решений, экономят время и деньги. Фак-

Системы документооборота качественно изменяют внутренние коммуникации в компании, обеспечивают выполнимость решений, экономят время и деньги. Фактически они помогают управлять такими ключевыми ресурсами, как время персонала, потоками документов и пр.

ЭКСПЕРТНЫЙ СОВЕТ

тически они помогают управлять такими ключевыми ресурсами, как время персонала, потоками документов и пр.

Использование инструментов не по назначению приводит к большим издержкам на управление и обслуживание, а иногда

и к невозможности компании качественно выполнять основную операционную функцию. Однако на каждом этапе жизненного цикла компании целесообразно применять адекватные инструменты внутрикорпоративных коммуникаций.

