

# Электронная почта – основа взаимодействия сотрудников

В одном из прошлых номеров Бизнес Журнала мы говорили о некой «идеальной» ИТ-инфраструктуре, обеспечивающей компании основу для взаимодействия сотрудников. Сегодня мы поговорим об одном из сновных компонентов электронного взаимодействия – системе электронной почты.

**О**бщаясь по долгу службы с представителями различных компаний, замечаешь одну характерную деталь – отсутствие корпоративной почты. Отсутствие информации о мобильном телефоне, адресе электронной почте или ином средстве коммуникации – это первое, на что обращаешь внимание на визитке.

Зачем нужна корпоративная электронная почта? Судя по тому, что многие компании игнорируют это средство общения, можно сделать вывод, что это какая-то причуда супер продвинутых компаний. На самом деле электронная почта – это необходимый минимум для организации взаимодействия с внешней средой. Конечно, если Ваша компания из тех, на чье благосостояние не влияет ни наличие клиентов, ни скорость и качество взаимодействия с поставщиками и партнерами, тогда можно оставить одну телефонную линию, отвечая на звонки час или полтора в день, выбросить мобильник, закрыть дверь в офис и наслаждаться тишиной, покоем и ростом банковского счета. Но такие компании пока не встречались. Может мне просто не везло? ;)

Часто встречается ситуация, когда у организации есть один-единственный почтовый ящик. Обычно он размещен или на бесплатном почтовом сервисе, или у провайдера, предоставляющего компании доступ к сети Интернет. В чем порочность этой практики попробую рассказать ниже.

Другим подходом является предоставление электронной почты определенной группе сотрудников (обычно руководству), игнорируя рядовой персонал. Но в этом случае теряется комплексный подход: одна из задач, которую с успехом решает электронная почта – это управление поручениями. Думаю, что многие сталкивались с проблемой, когда Ваш подчиненный говорит «я Вас не так понял» или «я думал, что надо сделать не сегодня/не срочно/после того, как сделаю что-то другое». Записанное на бумаге распоряжение гораздо сложнее «понять не так». Издавать на каждое распоряжение приказ – это будет чрезвычайно утомительно. Выход: отправить сотруднику поручение через электронную почту. Это резко снизит возможность различных отговорок. Установите себе напоминание о выданном поручении, а многие почтовые клиенты – это многофункциональные средства управления собственным временем, и рост управленческой дисциплины Вам гарантирован!

Единственный почтовый ящик не дает возможность организовать какое-либо электронное взаимодействие. Кроме того,

Итак, как же «завести» себе электронную почту? Существует несколько способов, которые приведены в единой таблице:

	Бесплатные почтовые сервисы	Хостинг	Собственная почтовая система
Риск потери/похищения почтового ящика	высокий <sup>2</sup>	-	-
Риск несанкционированного доступа к почтовой системе	высокий	средний	низкий <sup>3</sup>
Сложность управления учетными записями <sup>4</sup>	высокая	низкая	низкая
Зависимость от каналов связи	высокая	высокая	средняя
Первоначальные затраты	-	низкие	высокие <sup>5</sup>
Стоимость владения	-	средняя	низкая
Дополнительные возможности <sup>6</sup>	-	опция	включено

такая ситуация может быть не приемлема с точки зрения конфиденциальности: ответственным за «разбор» почты обычно назначается рядовой сотрудник, но не вся информация предназначена для его глаз.

Из курьезов: в одной из организаций пользователи намеренно игнорировали возможность пересылки сообщений, электронных документов, мотивируя это тем, что им гораздо интереснее прийти до другого сотрудника, чем просто отправить ему документ. Мотивировка на уровне «а поговорить?». О какой эффективности работы сотрудников можно говорить в этом случае?! К счастью, такой случай за всю практику был единственный, и это была не коммерческая организация.

Правильным подходом будет обеспечение всех функциональных сотрудников предприятия адресами электронной почты. Если сотрудник – пользователь ПК, он должен быть обеспечен возможностью отправлять и получать электронные сообщения. Электронные адреса могут быть как персональными, так и общими для нескольких сотрудников (такой подход актуален, если на одном компьютере работают в несколько смен люди со схожими функциями – например, диспетчеры).

Повторюсь, современные почтовые системы давно перестали быть простым транспортом доставляющим сообщение одного пользователя другому. Современная почта – это доступность из любой точки, где есть доступ в сеть Интернет. Это управление контактами, своим временем и временем своих подчиненных, контроль и выполнение задач. Фактически электронная почта становится сердцем документооборота предприятия.

Использование почтового ящика провайдера с родни услугам хостинга. За тем исключением, что размещая почтовую систему у провайдера, Вы кроме всех минусов, свойственных хостингу, приобретаете серьезную зависимость от своего провайдера. Изменение почтовых адресов довольно хлопотное занятие, и многие организации вынуждены скорее мириться с высокими тарифами провайдера, чем изменить почтовые адреса и тем самым рискуют взаимодействием с внешними адресатами.

Резюме. Каким образом организовать почтовую систему в Вашей организации, решать Вам. Существует, как мы видели, несколько подходов. Исходя из практического опыта, можно сказать, что в организациях с количеством пользователей более 50 использование хостинга для размещения почтовой системы становится экономически не оправданным. Для небольших компаний (до 10 пользователей) хостинг – оптимальный опыт.

Что предлагает наша компания? Мы готовы разработать проект внедрения почтовой системы в Вашей компании. Это может быть как проприетарное программное обеспечение (например, входящий в систему объединенных коммуникаций флагманский продукт Microsoft Exchange Server), так и программное обеспечение с открытым кодом (Zimbra Collaboration Suite). Мы готовы провести тестовое развертывание системы (до 3-х месяцев), чтобы Вы оценили возможности данных продуктов и все выгоды от их использования. Так же мы готовы провести технический тренинг для Ваших специалистов или взять почтовую систему на собственное техническое обслуживание.

**Если у вас возникло желание связаться с автором, задать вопрос или получить консультацию, пишите на адрес [m.khaikin@it-kostroma.ru](mailto:m.khaikin@it-kostroma.ru)**

**Михаил Хайкин, группа компаний «IT-PRO», руководитель отдела обслуживания информационных систем.**

1 Под почтой в данном случае понимается как серверное программное обеспечение, так и почтовый клиент. Кроме того, почтовая система рассматривается как средство групповой работы.

2 Есть также риск, что ваш сотрудник «уйдет» вместе со своим почтовым ящиком.

3 Зависит от квалификации архитектора системы, службы технической поддержки.

4 Попробуйте на бесплатном сервисе зарегистрировать «красиво» имя. Например, support или sale.

5 Затраты во многом зависят от того, какую почтовую систему вы выбрали.

6 Интеграция с внутренними системами предприятия, «неограниченный» почтовый ящик и многое другое.