

Матюшин Петр Николаевич

канд. ист. наук, доцент

ФГБОУ ВПО «Чувашский государственный

университет им. И.Н. Ульянова»

г. Чебоксары, Чувашская Республика

**ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ
И РАБОТЫ С ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТОЙ
В ПРАКТИКЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ
(НА ПРИМЕРЕ ОАО «АБС ЗЭИМ АВТОМАТИЗАЦИЯ»)**

Аннотация: в статье рассмотрены аспекты внедрения информационных технологий в практику информационно-документационного обеспечения управления руководителя компании негосударственного сектора. На основе применения метода анализа обозначены ключевые этапы формирования бездокументационного обслуживания руководства в практике деятельности персонала.

Ключевые слова: телефонные переговоры, почта, деятельность руководителя.

Телефонная связь является самым распространенным видом оперативной административно-управленческой связи. Абонентами сети телефонной связи являются как физические, так и юридические лица – предприятия. Для большинства фирм телефон является своеобразной визитной карточкой предприятия, поскольку все первоначальные контакты с заказчиками и поставщиками чаще всего осуществляются по телефону. Удобство соединения и сервисные возможности телефона – а они во многом определяются эксплуатируемой офисной автоматической телефонной станцией (далее АТС) – формируют первое впечатление об имидже фирмы [5, с. 53].

АТС применяются в средних и крупных организациях, потому что обеспечивать каждого сотрудника городским номером телефона дорогостояще и не

очень целесообразно. Офисная АТС позволяет обеспечить оперативную и многоканальную связь со всеми сотрудниками предприятия. Помимо этого АТС используются из-за ряда преимуществ перед обычными телефонами:

- многоканальность, т.е. возможность подключения телефонного аппарата к различным телефонным линиям;
- переключение вызывающего абонента на другую линию;
- наличие кнопки временного отключения микрофона от сети;
- возможность переговоров сразу с несколькими абонентами;
- постановка собеседника на удержание вызова;
- наличие электронного телефонного справочника и автонабора;
- возможность подключения телефона к компьютеру;
- наличие автоответчика и встроенного диктофона для записи передаваемых сообщений;
- автоматическое определение номера вызывающего абонента с отображением его на дисплее и др. [5, с. 55].

Организация телефонных переговоров составляет большую часть работ департамента управления делами (далее ДУД) и помощника руководителя по организации бездокументного обслуживания управления. Все звонки централизованно поступают в департамент управления делами, так как номер департамента указан на сайте организации, указывается в справочных данных предприятия. ДУД выступает своеобразным «фильтром» при обработке телефонных звонков. В ДУД установлены два телефонных аппарата типа АТС, и еще 5 обычных телефонов. Звонок поступает в департамент и сразу определяется номер абонента и его имя, если его данные есть в справочнике телефона. Тем самым сотрудники уже внутри департамента могут распределять звонки, переводя абонента на нужного специалиста. Наличие определителя номера позволяет сотруднику сразу выбрать форму приветствия: при внешнем звонке обязательной формой приветствия является «АБС ЗЭИМ Автоматизация. Ирина. Добрый День». Если звонок внутренний, то обязательно сказать: «Департамент управления делами. Ирина. Здравствуйте». В связи с тем, что у организации широкий круг партнеров по всей

России в департаменте управления делами среди сотрудников организовывается дежурство: если рабочий день до 17:00, то дежурство длится до 20:00–21:00 часа. Дежурство организовывается для возможности решать управленческие задачи путем телефонных переговоров вне зависимости от часового пояса компаний-партнеров. При поступлении звонков в организацию после 18:00 необходимо говорить: «АБС Электро, Ирина, добрый вечер» [1.3].

У каждого сотрудника в организации есть свой внутренний номер, который используется для связи внутри предприятия. Он состоит из четырех цифр. Все внутренние номера всех сотрудников содержатся в специальном электронном справочнике. Разработкой и ведением справочника занимается ответственный сотрудник департамента управления делами. От актуальности этого справочника зависит оперативность организации телефонных переговоров, и поэтому данный справочник обновляется практически ежедневно. Любой сотрудник может скачать последнюю версию справочника из локальной корпоративной сети «Интра-нет». Поиск в справочнике может вестись как по номеру телефона, так и по должности и фамилии сотрудника.

Преимущественно все звонки поступают на АТС менеджера по управлению документацией, так как этот сотрудник является в подразделении наиболее опытным и с большим стажем работы в организации, поэтому менеджер очень оперативно переводит все звонки на нужного сотрудника или подразделение. Так же менеджер проводит фильтрацию звонков и тем самым, разгружает процесс ведения переговоров.

При поступлении звонка на ресепшн, т.е. ДУД, необходимо: узнать цель звонка, кому адресован, соединить с указанным адресатом: звонок-transfer внутренний номер департамента- transfer [1.4].

Сотрудник ДУД, занимающийся организацией телефонных переговоров должен представлять характер вопросов, относящихся к компетенции того или иного подразделения и других работников организации, чтобы правильно направлять собеседника к соответствующему сотруднику, который может решить вопрос. Сотрудник ДУД должен быть осведомленным о распределении

обязанностей внутри фирмы. Так же большое значение имеют вопросы, которые переводятся на секретаря руководителя. При переадресации телефонного вызова другому сотруднику, звонящему надо назвать ФИО этого сотрудника, его должность и телефон.

Организация телефонных переговоров происходит посредством перевода входящих звонков с помощью офисной АТС на внутренний номер сотрудника или подразделения. В рамках структурных подразделений звонки так же могут переводиться между сотрудниками департамента. Помимо стационарной телефонной связи переговоры могут осуществляться с помощью мобильной связи. Телефонный справочник, который используется каждым сотрудником предприятия, помимо внутреннего номера абонента, содержит так же и корпоративный мобильный номер телефона сотрудника. Если сотрудника нет на месте, то звонящего могут соединить на рабочий мобильный телефон работника. Но такие «привилегии» доступны либо самим сотрудникам компании или же долгосрочным партнерам. Однако в каждом правиле бывают исключения, и если сотрудник не против решения вопросов по мобильному телефону, то с его одобрения звонок будет переведен.

Использование корпоративной сотовой связи на предприятии регулирует Положение «О корпоративной сотовой связи». Целью положения является установление требований к использованию корпоративной сотовой связи сотрудниками с точки зрения оптимизации хозяйственных расходов предприятия [3,1]. Для каждого сотрудника, использующего корпоративную мобильную связь, устанавливается определенный лимит, превышение которого работник оплачивает самостоятельно из заработной платы, за исключением случаев обоснованных перерасходов. Для этого сотрудник предоставляет объяснительную записку, с указанием причин перерасхода. Генеральный директор предприятия рассматривает обоснованность перерасхода, подтвержденного детализацией звонков и целью командировки, и принимает решение об одобрении или отклонении обоснования суммы перерасхода лимита для данного сотрудника. При отклонении

обоснования, сумма перерасходов удерживается из заработной платы работника [3,2].

Не позднее 10 числа следующего за отчетным месяцем, ответственный сотрудник департамента информационных технологий получает от обслуживающей компании сотовой связи счет на оплату за предыдущий месяц и детализацию звонков по каждому сотруднику, проверяет превышение лимитов, отслеживает расходы по сотовой связи за месяц.

Сотрудники должны использовать корпоративную сотовую связь исключительно в служебных целях и обеспечить постоянное функционирование телефонного аппарата мобильной связи для оперативной связи с руководством. Нельзя передавать в пользование другим лицам корпоративный телефон и SIM-карты. При использовании корпоративной сотовой связи запрещается пользоваться развлекательными услугами (sms-контент, GPRS-Internet, MMS-контент). Нельзя разглашать номера корпоративной сети. Все подключения услуг сверх лимита необходимо письменно согласовывать с руководством [3.4].

Вопросами организации телефонных переговоров руководителя предприятия занимается его помощник. Так как все звонки поступают в ДУД, то на секретаря руководителя переводят звонки, которые наверняка относятся к компетенции секретаря и руководства. Если рядовых сотрудников можно соединять на мобильный телефон для решения вопросов, то руководителю нельзя звонить на его мобильный и нельзя никого соединять на мобильный руководителя, только если он сам об этом просит.

Не соединять руководителя по рекламным вопросам, приглашениям, предложениям, секретарь направляет всех на электронную почту. Соединять руководителя с внутренними сотрудниками следует исключительно по просьбе Руководства. При внешнем звонке, секретарь узнает: кто звонит и по какому вопросу, предварительно решив самостоятельно степень важности звонка. Секретарю заводит телефонный справочник для записи полезных контактных телефонов руководителя (родственники, партнеры, коллеги). Если руководитель не прини-

мает вызов телефона, всю информацию помощник записывает в заранее подготовленную форму и оставляет на столе руководителя. При отсутствии руководителя в офисе необходимо направлять ему sms-сообщение с информацией о всех поступивших звонках с контактным телефоном звонившего в независимости от важности и срочности, а также сообщать обо всех чрезвычайных (непредвиденных) ситуациях. В случае если руководителю необходимо связаться с каким-либо абонентом, но найти его не удастся, надо попробовать связаться с коллегой этого абонента и узнать, где он может быть, либо направить абоненту sms-сообщение с просьбой срочно связаться.

По субординации, сначала необходимо разыскать необходимого абонента, а потом уже соединить его с руководителем [2.7].

Инструкцией по делопроизводству закреплено, что в целях повышения продуктивности рабочего процесса допускается вести коммуникативную переписку по электронной почте между сотрудниками, являющимися пользователями информационной системы ОАО [4,11]. Электронная переписка – это обмен корреспонденцией, переданный посредством электронной почты [5,5]. Лицо, ведущее переписку по электронной почте от имени другого лица (или в его интересах), должно быть на это уполномочено. Электронная переписка между сотрудниками ОАО в рамках электронной почты приравнивается к отправке бумажной корреспонденции, и не требует дублирования на бумажном носителе, за исключением случаев оформления документов, требующих по закону наличия печати и личной подписи руководителя. Все электронные письма в рамках электронной переписки должны содержать следующие параметры:

- имя и адрес отправителя письма (формируется автоматически);
- дата и время отправки письма (формируется автоматически);
- тема сообщения (формируется автором письма);
- текст сообщения (формируется автором письма);
- автоматическая подпись автора письма (создается при настройке программы работы с электронной почтой) [5,15].

Автоматическая подпись должна содержать: фамилию, имя, отчество владельца адреса, его должность, название подразделения в котором он работает, номер служебного телефона и адрес служебной электронной почты. В теме сообщения необходимо указывать название организации, документы которой пересылаются, или же вопрос, которому посвящено письмо.

Электронные письма сохраняются в электронной почте по важности решаемого вопроса. При пересылке электронной переписки другим корреспондентам необходимо уделять внимание аспектам конфиденциальности и субординации, помнить о важности сохранения контекста по решаемому вопросу, сохранять историю переписки.

При ведении электронной переписки не допускается:

- использование шаблонов электронных писем, замедляющих скорость прохождения электронных писем из-за содержания больших графических файлов;

- использование сложных и нестандартных шрифтов в тексте письма.

Запрещается пересылка по электронной ведомственной почте вложений (файлов) объемом более 6 Мбайт. Письма, превышающие данный объем задерживаются и фильтруются на сервере. В случае переполнения почтового ящика на сервере, автоматически адрес сотрудника временно «блокируется», а получение писем – приостанавливается.

При отсутствии на рабочем месте сотрудника ОАО, замещающий его сотрудник должен настроить переадресацию электронной почты на личный почтовый ящик. Отсутствие сотрудника на рабочем месте не является оправданием при игнорировании поступающей электронной почты.

Письма, полученные от сотрудников ОАО в рамках электронной переписки не должны быть оставлены без ответа. Срок ответа на полученные письма в рамках электронной переписки не должен превышать 2-х рабочих дней [5,8].

Электронной почтой руководителя занимается его помощник. Все электронные письма приходят централизованно на один электронный адрес, а потом со-

трудник ДУД занимается пересылкой в соответствии с компетенцией и вопросом. Помощник после получения электронных писем проводит их экспертизу, какие-то письма сразу пересылает исполнителям, рекламную информацию допускается распечатать и положить руководителю на стол.

Таким образом, телефонные переговоры и электронная почта позволяют оперативно решать управленческие задачи, возникающие в процессе функционирования предприятия и его структурных подразделений. Так как компания имеет большое количество партнеров по всей стране и за ее пределами, так же имеет свои филиалы и представительства, то современные средства связи облегчают процесс сотрудничества и обмена информацией. Однако, как канал информационного потока, эти сферы деятельности требуют не только высокой компетенции обслуживающего персонала, но и технической защищенности, соответствующего уровня конфиденциальности передаваемых и получаемых сведений.

Список литературы

1. Инструкция по ведению телефонных переговоров от 14.01.2015. – С. 3.
2. Инструкция по работе в приемной генерального директора ОАО «АБС ЗЭиМ Автоматизация» от 20.12.2014. – 7 с.
3. Положение «О корпоративной сотовой связи». Утверждено от 18.03.2009. – 5 с.
4. Положение «Процедура управления организационно-распорядительной документацией», утверждено Приказом №54 от 06.09.2013. – 38 с.
5. Стандарт организации «Процедура управления организационно-распорядительной документацией», утвержден Приказом №107 от 02.08.2013. – 43 с.
6. Корнеев И.К. Информационные технологии в работе с документами. – М.: Проспект, 2015. – 304 с.