

Кантышев Евгений Александрович

магистрант

ФГБОУ ВО «Государственный университет управления»

г. Москва

МЕССЕНДЖЕРЫ КАК ИНСТРУМЕНТ КОММУНИКАЦИЙ В БИЗНЕСЕ

***Аннотация:** в данной работе рассматриваются мессенджеры в качестве технологии коммуникаций в бизнесе. Мессенджеры являются относительно новой технологией, которая пока не так прочно закрепились в деловых кругах, как, например, электронная почта. Но тем не менее мессенджеры обладают рядом преимуществ, которые делают их одним из наиболее эффективных инструментов при построении коммуникационных процессов. В статье приводится обзор особенностей и преимуществ мессенджеров по сравнению с другими инструментами бизнес-коммуникаций.*

***Ключевые слова:** коммуникации, коммуникационный процесс, инструменты коммуникаций, мессенджеры, бизнес.*

На сегодняшний день наиболее распространенными инструментами коммуникаций в бизнесе являются телефония (мобильная/стационарная/IP) и электронная почта. Эти два инструмента достаточно хорошо зарекомендовали себя и прочно закрепились в деловых кругах. Системы мгновенного обмена сообщениями (Instant messaging, IM) или, что стало более привычным их названием сегодня, – мессенджеры – это сравнительно новый инструмент, который на сегодняшний день используется в большей степени для личных коммуникаций. Но, как будет показано далее, у него есть ряд особенностей, которые могут существенно повысить эффективность коммуникаций в бизнесе.

Телефония предназначена для передачи информации между участниками коммуникационного процесса с помощью устной речи. Поддерживает организацию групповых бесед. Для организации коммуникационного процесса с помощью телефонии необходимо, чтобы все потенциальные участники коммуникационного процесса были доступны в определенный момент времени – т.е. в

момент, в который между ними устанавливается связь. Электронная почта же предназначена для передачи информации с помощью письменной речи, поддерживает передачу различных форматов данных в виде вложений к письмам. Поддерживает организацию групповых бесед, но, в отличие от телефонии, процесс организации коммуникаций с помощью электронной почты не привязан к понятию доступности всех участников коммуникационного процесса в определенный момент времени. Это достигается за счет того, что электронная почта позволяет осуществлять отложенный прием сообщений (т.е., если даже один из участников коммуникационного процесса не доступен в настоящий момент времени, сообщение все равно будет доставлено – ознакомиться с ним он сможет позже).

Мессенджеры – службы мгновенных сообщений (Instant Messaging Service, IMS), программы онлайн-консультанты (OnlineSaler) и программы-клиенты (Instant Messenger, IM) для обмена сообщениями в реальном времени через Интернет. Могут передаваться текстовые сообщения, звуковые сигналы, изображения, видео, а также производиться такие действия, как совместное рисование или игры. Многие из таких программ-клиентов могут применяться для организации групповых текстовых чатов или видеоконференций [1].

Уже из определения можно увидеть, насколько многогранен данный инструмент. Он совмещает в себе сразу как принципы работы телефонии, так и принципы работы электронной почты. Более того, как будет показано далее, мессенджеры используют эти принципы более эффективно.

Первым преимуществом мессенджеров можно назвать варьирование скорости обмена сообщениями в зависимости от ситуации. Общение в мессенджерах может плавно ускоряться и замедляться – от протяженной многочасовой беседы до быстрого синхронного чата в реальном времени. При медленном общении сообщения могут прочитываться участниками коммуникационного процесса с определенной временной задержкой (это является преимуществом перед телефонией, но не перед электронной почтой). При быстром синхронном общении в мессенджерах могут применяться вспомогательные средства коммуникаций, такие как речь или видео, а участники могут отслеживать, прочтено ли их

сообщение, готовится ли ответ со стороны других участников. Это уже является преимуществом перед электронной почтой, т.к. использование дополнительных средств коммуникаций в ней возможно лишь в качестве вложений к письмам, что требует существенных временных затрат на их подготовку – из-за этого страдает скорость обмена информацией в рамках коммуникационного процесса.

Одно из самых важных преимуществ мессенджеров по сравнению с электронной почтой заключается в принципе ведения диалогов. Мессенджеры строят коммуникационный процесс на принципе использования долговременных диалогов. Долговременный диалог предполагает, что беседа вмещает сообщения между двумя или более людьми без привязки к теме их разговора. Темы в диалогах постоянно меняются – как и в реальной жизни. Долговременный диалог с разными темами лучше отображает отношения людей. Электронная почта же построена вокруг тем, а это совсем не то же самое, что диалог с конкретным пользователем [2].

Список диалогов – еще одно преимущество мессенджеров. Список диалогов в мессенджерах – это некий концентратор всех отношений в вашей жизни и работе. Этот список очень просто построен: скорее всего, вы захотите продолжить беседу с тем, с кем общались недавно, поэтому этот диалог отображается вверху списка. В такой простоте есть большое преимущество: вам не приходится настраивать мессенджер, чтобы указать, кто для вас сегодня наиболее важен. Более старые диалоги перемещаются вниз, но их тоже легко возобновить [2].

Преимущества, описанные выше, присущи всем современным мессенджерам. Но стоит отметить, что сегодня уже есть специализированные (корпоративные) мессенджеры, разработанные специально для нужд бизнеса. К ним можно отнести, например, такие мессенджеры как Slack и HipChat. Данные мессенджеры обладают дополнительными преимуществами, к числу которых относятся:

1. Работа во множестве «комнат» (т.е. информационных пространств в рамках мессенджера) и контроль шума. Возможность контроля уровня «зашумленности» коммуникаций играет все более важную роль для пользователей

корпоративных мессенджеров. Так, например, корпоративные мессенджеры не дают пользователям возможности общаться сразу в нескольких комнатах одновременно – пользователю необходимо переключить контекст для того, чтобы войти в нужную беседу. Это позволяет фильтровать потоки информации, что благоприятно сказывается на качестве коммуникаций.

2. Гибкое форматирование сообщений. Данная возможность позволяет более наглядно подавать информацию, представленную в текстовом виде.

3. Интеграция со сторонними корпоративными системами. Корпоративные мессенджеры позволяют интегрироваться, например, с корпоративной почтой, облачными хранилищами – это позволяет наиболее эффективно и гибко выстроить необходимые бизнес-процессы в компании.

4. Более высокий уровень безопасности по сравнению с общедоступными мессенджерами. Все компоненты корпоративного мессенджера могут быть размещены на территории компании, которая использует этот мессенджер. Т.е. центральный сервер системы, система хранения данных и другие компоненты находятся под полным контролем компании-пользователя. Такой подход гарантирует, что вся передаваемая с помощью мессенджера информация (в том числе, например, конфиденциальная) будет сохраняться исключительно на контролируемых серверах, а не на сторонних, доступ к которым и безопасность которых компании контролировать не может. Помимо этого, у корпоративных мессенджеров есть и другие механизмы защиты, повышающие безопасность их использования – к таким механизмам, например, можно отнести дистанционную блокировку/удаление чатов в случае утери портативного устройства.

Заключение: Мы завершили краткий обзор особенностей и преимуществ мессенджеров. Безусловно, их намного больше, чем представлено в данной работе, но и тех, что представлены здесь, может быть вполне достаточно для того, чтобы, как минимум, задуматься о том, чтобы взять на вооружение данный инструмент при построении бизнес-коммуникаций. Мессенджеры не требуют отказа от уже использующихся и проверенных временем технологий, таких как телефония и электронная почта, поэтому начать использовать мессенджеры в

качестве дополнительного инструмента в коммуникационных процессах можно прямо сейчас без ущерба уже функционирующим бизнес-процессам. Если же эффект от их использования превзойдет ожидания, то можно будет как изменить роль мессенджеров в компании, сделав их одним из основных инструментов при построении коммуникационных процессов, так и рассмотреть возможность внедрения корпоративного мессенджера на уровне компании в целом.

Список литературы

1. Википедия – Свободная энциклопедия // Система мгновенного обмена сообщениями [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/Система_мгновенного_обмена_сообщениями
2. «VC.ru» – новости о бизнесе и технологиях // Почему мессенджеры лучше остальных средств коммуникации и как их использует бизнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://vc.ru/14092-messengers-2016>