

Организация коллективной работы с документами. Как оценить эффективность

Какую отдачу можно получить от организации эффективной коллективной работы с документами и задачами?

*Начальник отдела по работе с документами,
г. Красноярск*



Александр Бейдер,
директор
по развитию бизнеса,
ЕСМ-направление,
компания «TerraLink»

Коллективная работа с документами решает две важные задачи.

1. Обеспечение исполнения заданий, поручений, а также ежедневных операций в соответствии с должностными обязанностями, корпоративными процедурами, требованиями и политикой безопасности.

2. Предоставление пользователю возможности максимально оперативно запрашивать необходимую информацию у своих коллег, в т. ч. у тех, кто не назначен исполнителем по задаче или прямо не участвует в соответствующем рабочем процессе.

К сожалению, далеко не вся бизнес-информация в компаниях документируется и/или сохранена в учетных системах.

Очень много информации по-прежнему находится в личных рабочих пространствах сотрудников: в файлах на жестком диске, в электронной почте, а зачастую просто в памяти.

И это еще не самая большая беда: бывает и так, что документ находится в корпоративной системе, но путь к нему знает только тот, кто его туда положил. Это мешает оперативному обмену информацией между сотрудниками при исполнении заданий и/или должностных обязанностей.

Как правило, наиболее распространенным и привычным средством организации коллективной работы всегда была и по-прежнему остается корпоративная почта, однако она обладает рядом недостатков.



Сообщения не всегда доходят до адресата из-за сбоя в работе почтовых серверов или доставляются не тому адресату из-за случайной ошибки в адресе. Таким образом, могут возникнуть проблемы с обеспечением конфиденциальности переписки. Кроме того, рассылка сообщений приводит к неконтролируемому размножению копий того или иного до-

кумента, в результате чего получение его итоговой версии затруднено, а вероятность не учесть какое-либо важное мнение весьма велика.

Чтобы избежать вышеперечисленных проблем, во многих компаниях для организации коллективной работы используются социальные сети (форумы), в которых обсуждение по каждому вопросу группируется в одной ветке, также в форуме можно создавать группы, специализированные на определенной теме.

В некоторых, наиболее современных системах управления контентом, например от компании OpenText, социальные функции встроены в основной интерфейс системы по аналогии со всем известной сетью Facebook и подобными. В компании OpenText для такой технологии даже придумали эффективное название: Socialprise, представляющее собой объединение слов Social (социальный) и Enterprise (компания).

В наиболее продвинутых системах также имеется встроенная возможность обмена короткими сообщениями между пользователями, которая реализована как часть функционала по управлению рабочими процессами.

Ряд компаний, исходя из соображений безопасности, идут даже на то, чтобы закрыть своим пользователям доступ к общедоступным бесплатным сервисам обмена сообщениями и коллективный доступ к файловым хранилищам, предоставляя взамен аналогичные средства от ведущих поставщиков программных средств для организации коллективной работы.

Выгоды от правильной организации коллективной работы для компании более чем очевидны, самые важные из них следующие:



- **повышение качества принимаемых решений за счет оперативного получения всей необходимой информации от ее владельцев;**
- **повышение уровня информационной безопасности за счет использования корпоративных инструментов для обмена;**
- **повышение личной ответственности исполнителей за счет возможности объективного анализа хода исполнения и результатов работ на каждом этапе рабочего процесса;**
- **сокращение сроков исполнения заданий, поручений за счет обеспечения оперативного взаимодействия с коллегами;**
- **повышение удовлетворенности сотрудников своей работой благодаря применению самых современных информационных технологий.**

Но установка социальной сети или системы управления потоками работ автоматически не приведет к повышению производительности и качества работы сотрудников. Коллективная работа – это новая культура, которую надо внедрять, поддерживать, развивать и, возможно, формулировать как базовый принцип работы компании. А технологии – это важно и полезно, но, увы, вторично.