

К ВОПРОСУ О РОЛИ ИТ-РЕШЕНИЙ В РАЗВИТИИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Т. Д. Колодник

Белорусский государственный университет физической культуры,
Минск, Беларусь
tatiana_ktd@mail.ru

В настоящее время область информационных технологий (ИТ) является одним из приоритетных направлений развития научного, технического и экономического прогресса. Активное использование в разных сферах и направлениях жизнедеятельности ИТ-решений в виде компьютерных систем и сервисов означает переход от постиндустриальной экономики к развитому информационному обществу.

Активизация деловой активности и использование данных в цифровых форматах отнесены к важным направлениям реализации Стратегии развития информатизации в Республике Беларусь на 2016–2022 гг. и Государственной программы развития цифровой экономики и информационного общества в Республике Беларусь на 2016–2020 гг. [1, 2].

В различных научных источниках определение коммуникаций истолковывается по-разному. Однако можно утверждать, что коммуникации предполагают взаимодействие. Усилить навыки коммуникационных стратегий в зависимости от целей предлагают коучи, тренеры, лекторы, спикеры и другие специалисты.

В связи с информатизацией практически всех сфер и направлений жизнедеятельности стоит обратить внимание на развитие деловых коммуникаций на основе ИТ-решений, среди которых особая форма коммуникаций, управление, усиливающая значимость рассматриваемого вопроса.

Анализ роли ИТ-решений, которые позволяют развивать деловые коммуникации, выстроим с двух сторон. Во-первых, обратим внимание на интернет, который в развитии деловых коммуникаций играет важную роль, а во-вторых, рассмотрим особенности некоторых ИТ-решений, предполагающих оптимизацию бизнес-процессов.

В настоящее время существенно увеличилось число интернет-сервисов. Обратим внимание на сервисы сети, заменившие морально устаревшие средства связи, которые на основе современных методов передачи информации разных видов (голосовые сообщения, файлы архивов, документы, видеоматериалы, графика и некоторые другие) позволили не только оперативно обмениваться необходимой информацией, но и не зависеть от географии. В свою очередь мобильный интернет позволил участникам делового взаимодействия постоянно оставаться на связи. Вместе с тем изобретение новых способов передачи информации, в частности интернета, расширяет проблематику научных исследований в сфере массовых коммуникаций [3, с. 6].

Далее рассмотрим особенности некоторых IT-решений, предполагающих оптимизацию бизнес-процессов и совершенствование менеджмента управления. В первую очередь стоит обратить внимание на расширение рынка компьютерных программ, когда IT-решения адаптируются к требованиям времени и методично «перебираются» в интернет. Отдельными преимуществами использования облачных IT-решений для оптимизации бизнес-процессов и совершенствования деловых коммуникаций являются:

- четкость прописанной инфраструктуры;
- возможности мобильного управления данными;
- расширение различных услуг для клиентов;
- и некоторые другие.

К числу известных облачных IT-решений, заслуживающих внимание с точки зрения оптимизации бизнес-процессов, развития и совершенствования деловых коммуникаций, можно отнести:

- Мегатлан;
- 1С Битрикс;
- Мое дело;
- Простой бизнес;
- ПланФакт;
- ПланФикс;
- GanttPRO;
- и некоторые другие.

Иными рассматриваемыми нами IT-решениями, предполагающими оптимизацию отраслевых процессов, являются «коробочные» программы: *Call Recover*, *Clip2net*, *YesWare*, *Pastie* и некоторые другие, требующие инсталляции. Данная группа IT-решений в бизнесе способна решать разные задачи. Например: записывать поступающие звонки, оформлять бланки и конверты, фотографировать, осуществлять рассылки, интересоваться «судьбой» писем, передавать объемные тексты, обеспечивать качественную пересылку изображений больших форматов и т. д.

При обзоре возможностей IT-решений, позволяющих развивать и совершенствовать деловые коммуникации, уделим внимание опыту IT-компаний.

В первую очередь отметим, что все больше нетехнологичных сфер склонны перенять в указанных компаниях практику делового взаимодействия. Внимание к опыту IT-компаний со стороны нетехнологичных сфер можно объяснить трансформацией в указанных компаниях менеджмента управления, благодаря которому многие руководители осознали миссию в наставничестве, что позволило формировать брендинг, создавать популярные творческие центры, реальные и виртуальные креативные кластеры, которые гармонично развиваются, формируют имидж и возвращают кадровый потенциал [4]. Во вторую очередь в качестве примера рассмотрим IT-решение *Управление IT-отделом 8* разработчика SoftOnIT. Программа предназначена для оптимизации бизнес-процессов и развития деловых коммуникаций. В составе IT-решения подпрограммы автоматизации служб: программистов, системных администраторов, техников компьютерных сетей, руководителей. Конфигурация *Управление IT-отделом 8* позволяет вести складской и аналитический учет, фиксировать заказы, учитывать сроки [5].

Обзор возможностей некоторых IT-решений, которые позволяют развивать и совершенствовать деловые коммуникации, позволяет выразить мнение, что спектр функциональных возможностей IT-решений для автоматизации бизнес-процессов расширяется. В материале источника в интернете *itweek.ru* приведены результаты исследований компании Forrester Predictions 2019: Cloud Computing, которые свидетельствуют, что в 2019 г. появятся новые инвестиционные проекты для формирования настоящих экосистем на базе PaaS-приложений¹, которые позволят существенно усиливать отраслевые бизнес-процессы [6].

Краткий обзор возможностей IT-решений для развития деловых коммуникации позволил уяснить, что компьютерные системы оптимизируют процессы не только back-офиса, но и front-офиса. Например, на основе современных IT-решений выставляются счета, контролируются финансы, разрабатываются совместные проекты и т. д.

Подводя итоги краткого анализа роли IT-решений в развитии деловых коммуникаций, стоит отметить следующее:

1. Интернет можно анализировать как канал и платформу для развития деловых коммуникаций разного уровня и масштаба.

¹ PaaS-приложения – возможность развертывать в облачной инфраструктуре программные приложения, разработанные с использованием языков программирования, библиотек, сервисов и инструментов, поддерживаемых провайдером.

2. Использование компьютерных систем позволяет формировать для деловых коммуникаций четкие структуры, разграничивать уровни взаимодействия, права, обязанности, полномочия, ответственность и т. п.

3. Основная роль ИТ-решений в развитии деловых коммуникаций – решение задач отрасли, среди которых экономия временных затрат, снижение нагрузки на персонал, выполнение рутинных операций и некоторые другие.

Таким образом, роль электронных коммуникаций на основе компьютерных систем достаточно весомая. Следовательно, различные ИТ-решения можно анализировать на предмет эффективности решения задач в отрасли. Массовое использование ИТ-решений меняет требования для достижения конкурентных преимуществ, но при этом формирует солидное отношение к компьютерным системам. В настоящее время перед топ-менеджерами встала непростая задача – выбора ИТ-решений, которые позволят наилучшим образом развивать и совершенствовать деловые коммуникации.

В заключение отметим, что научно-технический прогресс не снизил ценность деловых коммуникаций, а наоборот, при этом укрепил за руководителями важную функцию оценки эффективности используемых средств. Рутинные задачи все больше решают средства автоматизации, однако работодатели остаются склонны развивать деловые коммуникации с командой профессионалов.

Список использованных источников

1. Стратегия развития информатизации в Республике Беларусь на 2016–2022 годы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e-gov.by/zakony-i-dokumenty/strategiya-razvitiya-informatizacii-v-respublike-belarus-na-2016-2022-gody>. – Дата доступа: 24.01.2019.

2. Государственная программа развития цифровой экономики и информационного общества на 2016–2020 годы [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 23 марта 2016 г., № 235 // Нац. правовой интернет-портал Респ. Беларусь. – Режим доступа: <https://bit.ly/2HJscWV>. – Дата доступа: 24.01.2019.

3. Капустина, Л. М. Маркетинговые коммуникации в сети Интернет / Л. М. Капустина, А. М. Предеин. – Екатеринбург : УрГЭУ, 2009. – 136 с.

4. Управление ИТ-компанией: разлучаем теорию с практикой [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://habr.com/ru/company/redmadrobot/blog/283994>. – Дата доступа: 24.01.2019.

5. Управление ИТ-отделом 8 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://softonit.ru/catalog/products/it/>. – Дата доступа: 27.01.2019.

6. Облачные вычисления-2019: пора зрелости наступила [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.itweek.ru/its/article/detail.php?ID=204641>. – Дата доступа: 24.01.2019.