

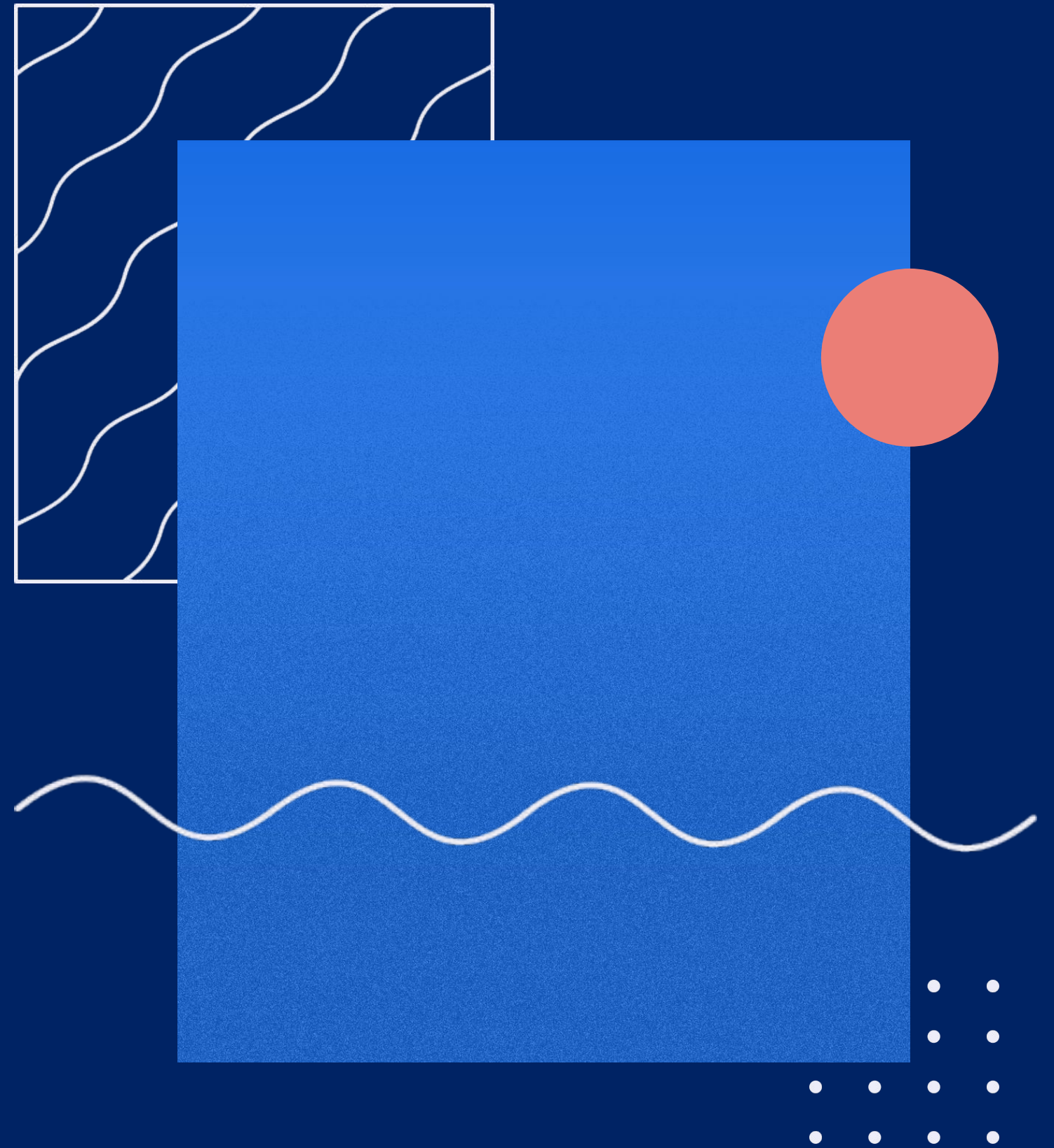
Комунікаційні  
процеси на

підприємстві

ОРГАНІЗАЦІЯ, ПЛАНУВАННЯ, ЕЛЕКТРОННИЙ  
ДОКУМЕНТООБІГ ТА ТЕХНОЛОГІЯ АВТОМАТИЗАЦІЇ  
ОФІСУ

ТУПОТІНА Є.Д.

ОНИЩЕНКО Ю.Є.



# Основні фази існування неструктурованої інформації

## Завантаження

*Етап введення інформації в систему різними способами*

## Зберігання/навігація

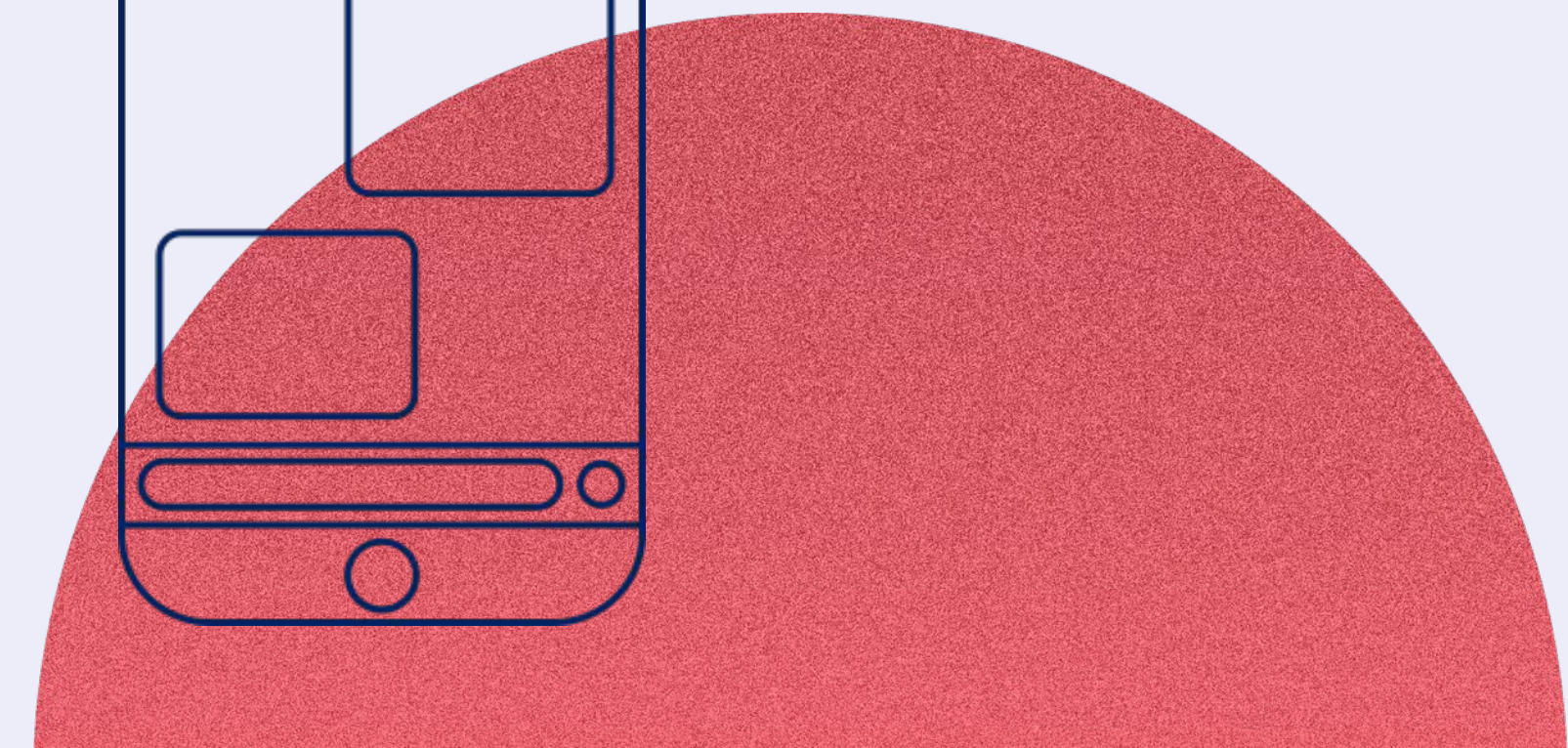
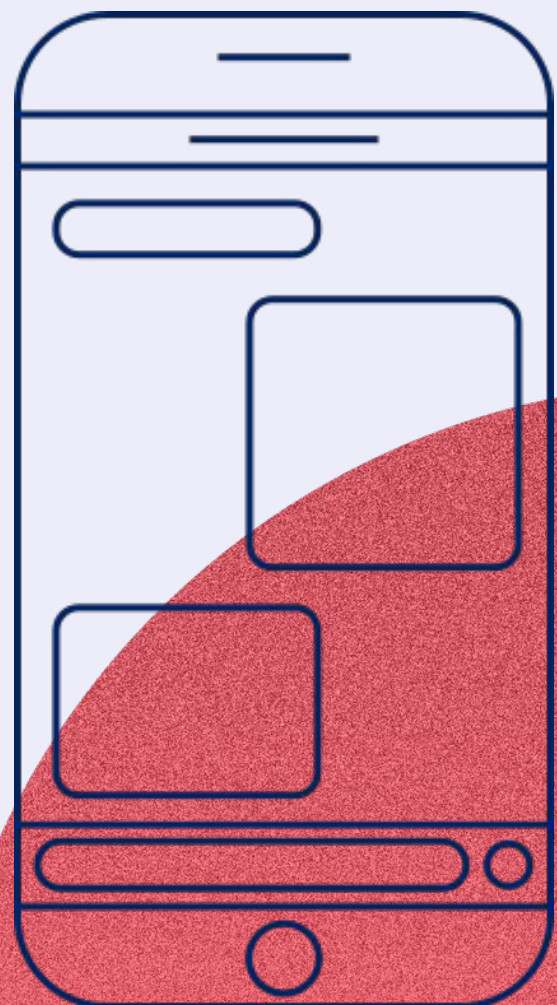
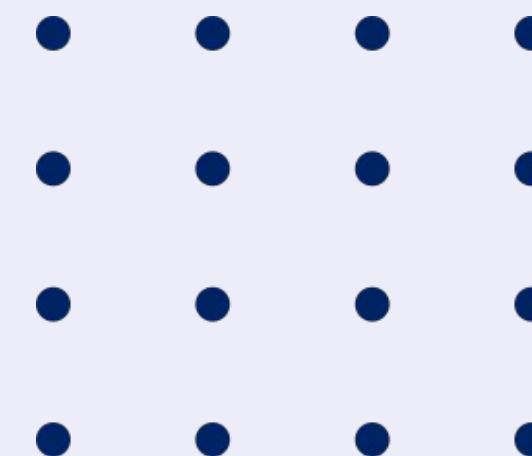
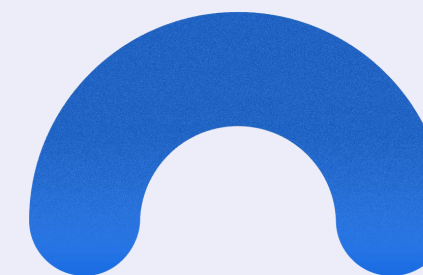
*Організація чи структурування документів для легкого пошуку і фільтрування*

## Поточна робота

*Робота з документами з можливістю спільного доступу тощо*

## Вивід з системи

*Публікація інформації загалу*



# Фаза завантаження інформації

## 1. Сканування документів

*застосовування технології оптичного розпізнавання символів OCR (Optical Character Recognition).*

## 2. Заповнення електронних форм

*застосування сучасних форм дозволяє одразу структурувати всю інформацію у таблиці.*

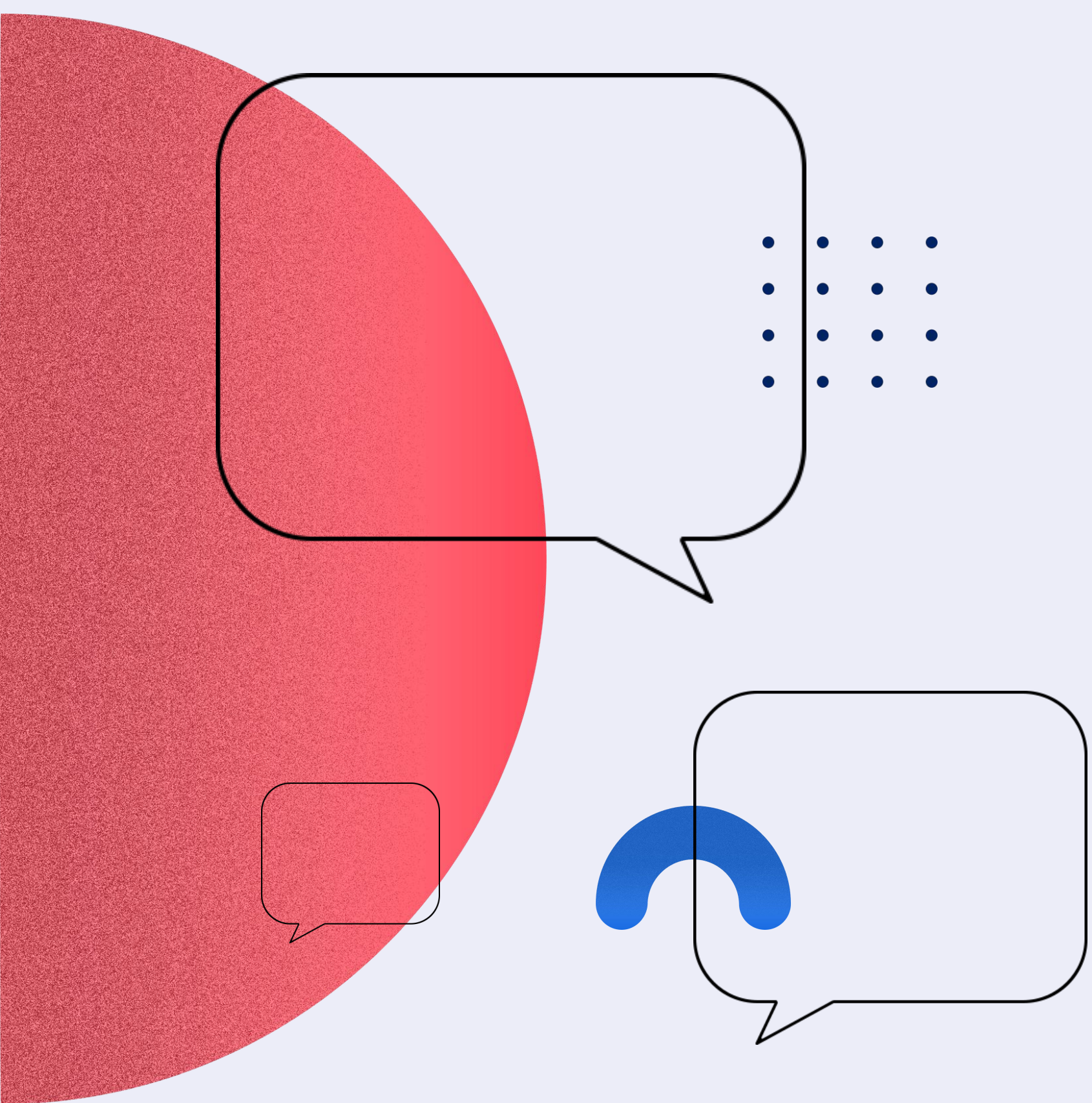
## 3. Інші шляхи імпорту

*інформація може надходити шляхом імпорту файлів з магнітних носіїв, факсів, електронних листів тощо.*

## 4. Завдання атрибутів і ключових слів

*вони повинні містити короткий опис документа, що значно спростить процес класифікації та пошуку.*

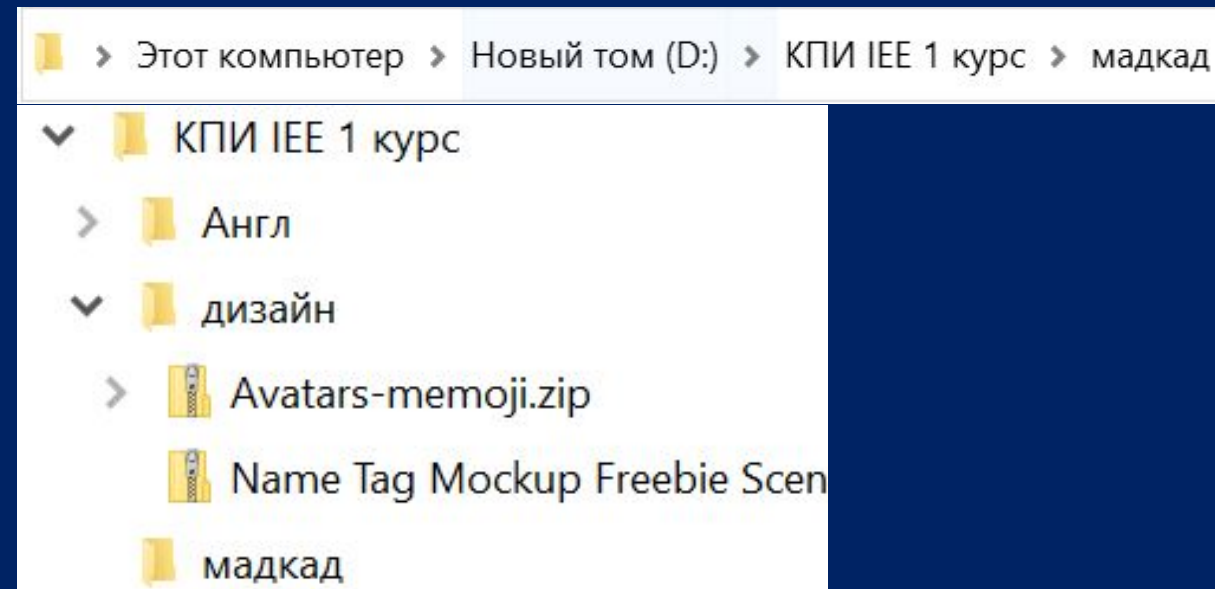




**МЕТОДИ  
ЗБЕРІГАННЯ,  
НАВІГАЦІЇ, ПОШУКУ,  
ФІЛЬТРАЦІЇ  
ІНФОРМАЦІЇ**

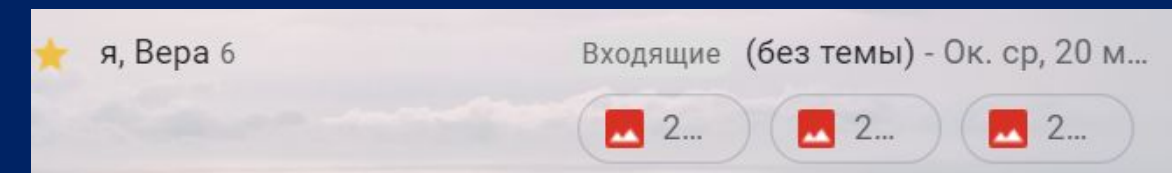
# 1. Система каталогів

групування й навігація в сховищі документів



# 2. Поштові ланцюги

пошук і фільтрація дуже обмежені



# 3. Lotus Notes

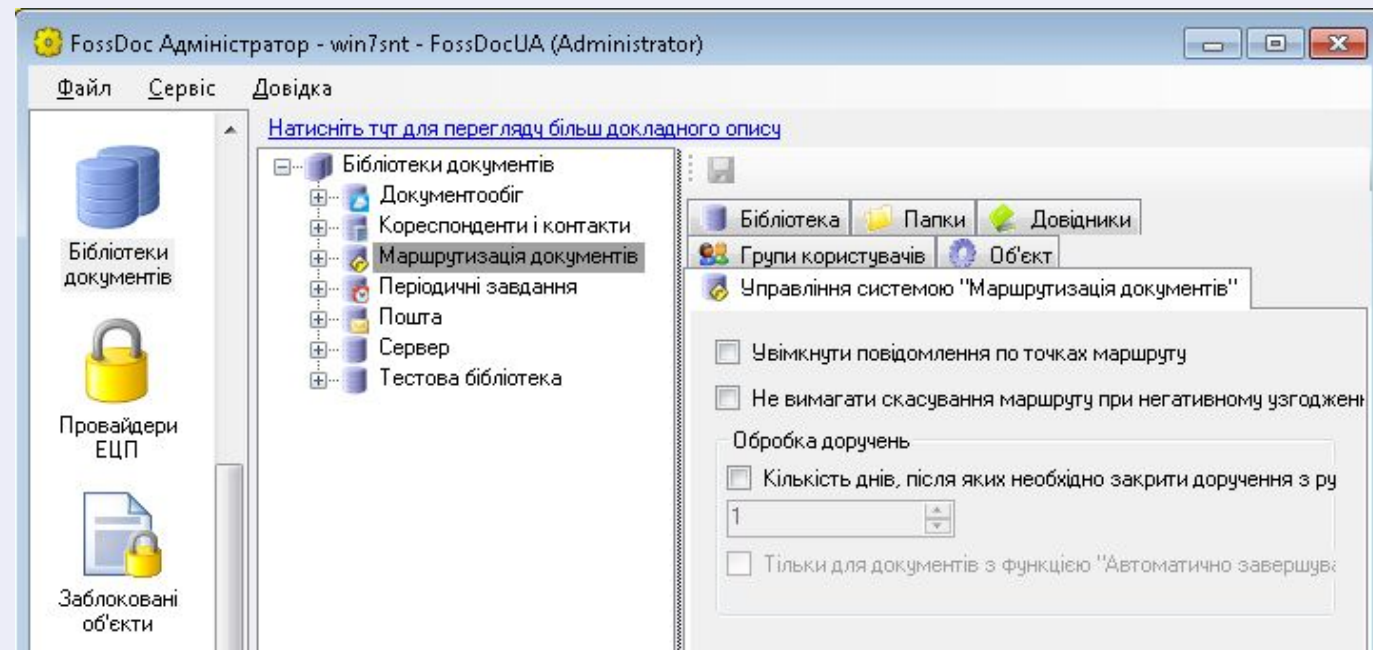
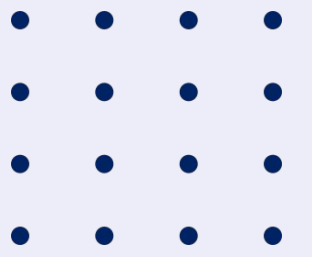
Специфічний метод зберігання реалізований у пакеті Lotus Notes у вигляді так званої бази документів.

Інстальована система корпоративного класу для електронної пошти, обміну повідомленнями, спільної роботи над завданнями і управління часом.

Платформа Notes була створена компанією Lotus в 1989 р, а потім придбана IBM в 1995 р

## 4. Бібліотеки документів

містять у базі даних картки документів з атрибутами й ключовими словами.



## 5. Контекстний пошук

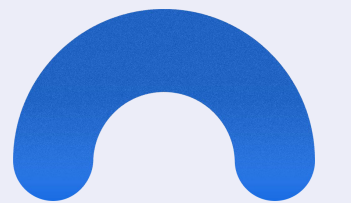
пошук по атрибутах, по ключових словах і по повному змісту тексту на основі індексу.

Сучасні програми пошуку розпізнають атрибути навіть введені з помилками, на основі підбору найбільш схожих слів.

**APRP у пакеті Excalibur EFS.**

## 6. Системи управління базами даних

тексти документів зберігаються в символічних полях змінної довжини, розширені засоби SQL-пошуку дозволяють формувати змішані запити для пошуку по атрибутах і контекстному пошуку, для зберігання зображень використовують поля бінарних об'єктів великої довжини BLOB й/або гіпертекст.



# Microsoft Access



**Переваги Access.** Простота, гнучкість, наявність різноманітних майстрів, конструкторів, надійна робота.

**Недоліки Access.** Слабкі засоби захисту і відновлення інформації, обмеження на обсяг інформації, відсутність власної мови програмування, низька швидкість при роботі з великими обсягами інформації.



# Організація колективної роботи



## Технологія groupware

*підтримкою виконання одного колективного завдання й відсутністю структуризації в організації робіт. важлива наявність блокувань для уникнення. Використання ресурсів, санкціонування доступу по ідентифікаторах і паролям, захист інформації за допомогою прав доступу.*

- мережевий доступ до файлів і БД;
- локальна й глобальна електронна пошта (включаючи конференції й дискусії);
- термінальний доступ, пересилання файлів й електронна дошка оголошень;
- перегляд та інтерпретація гіпертексту (гіпермедіа).



# Організація колективної роботи

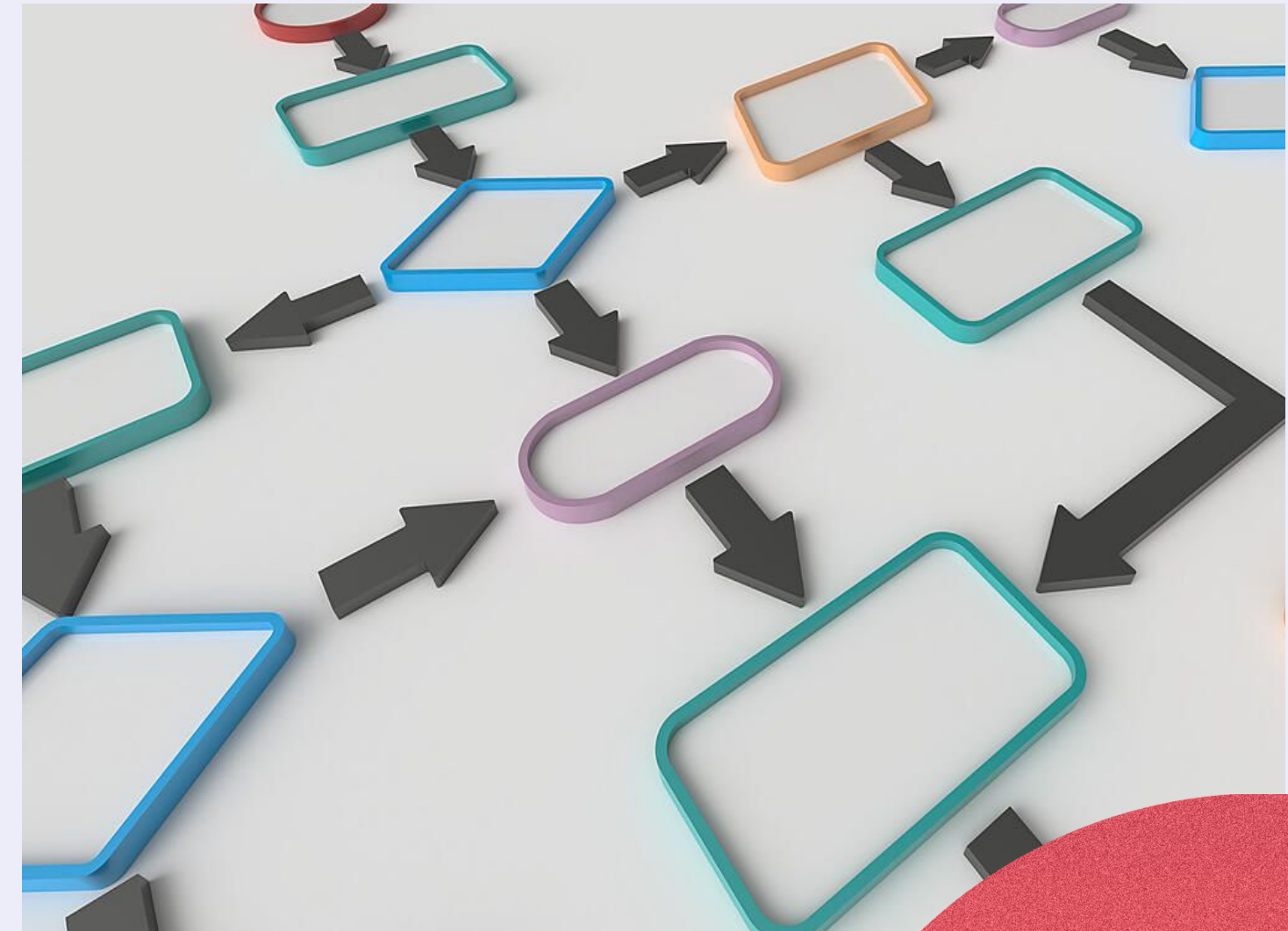
## Технологія workflow

*автоматизації документообігу в середніх і великих офісах. Сукупність станів і переходів, необхідних для опису взаємодії, як мінімум двох суб'єктів для досягнення виконання заздалегідь завданої умови.*

- підтримка багатокористувацької роботи з декількома завданнями одночасно;
- чітка структуризація виконання робіт по ролям й документам з контролем виконання.

- • • •
- • • •
- • • •
- • • •

*\*\*Вивід інформації здійснюють шляхом друку документів, публікації їх на Web-серверах, у загальних поштових папках й на електронних дошках оголошень або розсилання їх телекомунікаціями.*



# Приклад поганої організації структуривання інформації

The screenshot displays a file management interface with a grid of folders and files. The interface is divided into two main sections: "Папки" (Folders) and "Файлы" (Files).

**Папки (Folders):**

- Trainings
- Templates
- Student Guide
- Projects
- Library
- ESTIEM Presentations
- ESTIEM email
- Buddy system
- 3\_Central PR Materials ...
- 02\_BPD's&Useful info
- 01\_Documents

**Файлы (Files):**

- SER Materials:** A document titled "Економія:" (Economy) with sub-sections for "Організація" (Organization) and "Інформаційні ресурси" (Information resources).
- Profik rules:** A document titled "Accommodation rules" containing 11 numbered rules for dormitory living.
- Inventory:** A table listing items and their quantities.
- FAQ:** A document titled "Being a member of ESTIEM does not require big efforts..." with sections for "Who can become an active member?" and "Why should I join ESTIEM?".
- Drive Structure\_WIP:** A document showing a table with columns for "Name", "Type", "Location", "Status", "Date", "Owner", "Access", "Permissions", "Comments", and "Actions".

Title	Quantity	Person responsible
ESTIEM LG Key Ring		
IMAG poster		
IMAG cup	1	Arya M
Packages Fresh vegetables		Arya M
Gifts: stickers from events		Arya M
Post cards "Happy New Year"		Arya M
Post cards: discounts		Arya M
Envelopes		Arya M
Keys "welcome guests in Ukraine"		Arya M
Maps of Kyiv		Arya M
Stickers Fresh vegetables		Arya M
Business cards		Arya M
Keyring	5	Arya M
Packages	20/111	Arya M
Infobox: business	10	Arya M
glass of juice	17	Arya M
glass of juice	11	Arya M
coffee tables for a reception	7	Arya M
Highlighter	5	Arya M
Markers (F, F, B, B)	5	Arya M
Maps of Kyiv	5	Arya M
maps of maps	5	Arya M
Academic	1	Arya M
umbrella	1	Sasha
poster A4	200	Sasha

# Приклад організації інформації реального підприємства

The screenshot displays the CustomWare.NET application window. The main menu bar includes: Касса, Кредиты, Модуль оператора, Бэк-офис, Мониторинг автоматических процессов, Казначейство, Документооборот, Модуль администрирования, and Окно. The 'Кредиты' menu is expanded, showing a list of options: Клиенты по кредитам, Рассмотрение кредитных заявок, Административные операции с кредитами, Погашение кредитов, Выдача кредитов, Администрирование системы, Договора обеспечения, Отчеты по резервированию, Отчеты по контрактам, Отчеты по кредитам (highlighted), and Электронный архив. The 'Отчеты по кредитам' option is further expanded to show: Платежи, Отчеты по выдачам кредитов, Просрочки по кредитам, Мониторинг и резервы, Информация о клиенте, Кредитный портфель (highlighted), Обеспечение, Справки, Работа с кредитами, Аукцион НБУ, Овердрафты и кредитные линии, Отчет по списанным кредитам по IAS, Финансовые лимиты, Отчеты Agtears Management, SMS-рассылка, Отчеты для рисков КП, Тестирование, Протоколы, клиенты-банкроты, судебный иск, Кредитный реестр НБУ, Лист для страховой компании, and Звіт для страхових компаній. The 'Кредитный портфель' option is also expanded to show: Кредитный портфель (итоги), Кредитный портфель (структура), Кредитный портфель структура (валюта), Кредитный портфель (по ВСА), Портфель ВСА, Кредитный портфель сотрудников отделения/региона, Клиенты без ответственного ВСА/CRM, Портфель CRM/ВСА Тестовый, and Портфель ВСА (группы). The status bar at the bottom shows the user 'Yelyzaveta.Tupotina', the date '26.10.2021', and various system metrics.

CustomWare.NET

Касса Кредиты Модуль оператора Бэк-офис Мониторинг автоматических процессов Казначейство Документооборот Модуль администрирования Окно

chat

- Клиенты по кредитам
- Рассмотрение кредитных заявок
- Административные операции с кредитами
- Погашение кредитов
- Выдача кредитов
- Администрирование системы
- Договора обеспечения
- Отчеты по резервированию
- Отчеты по контрактам
- Отчеты по кредитам
- Электронный архив

- Платежи
- Отчеты по выдачам кредитов
- Просрочки по кредитам
- Мониторинг и резервы
- Информация о клиенте
- Кредитный портфель
- Обеспечение
- Справки
- Работа с кредитами
- Аукцион НБУ
- Овердрафты и кредитные линии
- Отчет по списанным кредитам по IAS
- Финансовые лимиты
- Отчеты Agtears Management
- SMS-рассылка
- Отчеты для рисков КП
- Тестирование
- Протоколы
- клиенты-банкроты
- судебный иск
- Кредитный реестр НБУ
- Лист для страховой компании
- Звіт для страхових компаній
- Звіт по компенсації відсотків №300

- Кредитный портфель (итоги)
- Кредитный портфель (структура)
- Кредитный портфель структура (валюта)
- Кредитный портфель (по ВСА)
- Портфель ВСА
- Кредитный портфель сотрудников отделения/региона
- Клиенты без ответственного ВСА/CRM
- Портфель CRM/ВСА Тестовый
- Портфель ВСА (группы)

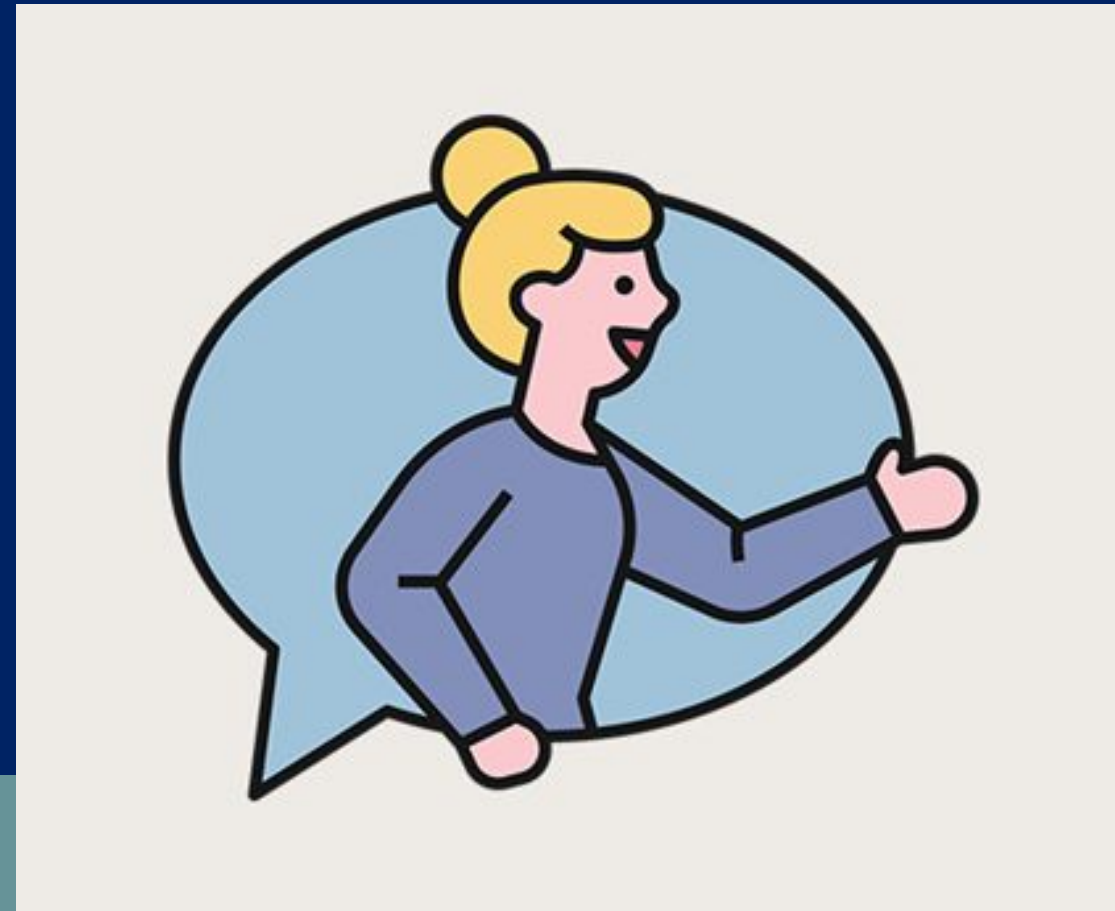
Financial Institutions

Yelyzaveta.Tupotina ID Банк Дата: 26.10.2021 Лимит терминала: 0,00UAH Состояние кассы: 0,00UAH Сервер: IstUKRCwn01,61460 v1.3.1.224

2:07 26.10.2021

# ЦІКАВИЙ ФАКТ:

Керівники організацій та їх ТОП-менеджери від 50 до 90% робочого часу витрачають на комунікації в рамках своєї компанії. Це необхідно для ефективного інформаційного обміну між співробітниками, швидкого прийняття правильних рішень і налагодженості роботи всієї організації.



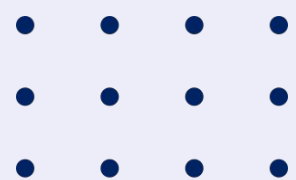
Останнім часом в управлінських колах все частіше піднімається питання про те, як же підвищити ефективність комунікації в своїй компанії, не перетворюючи її при цьому в буденне «спілкування» між співробітниками.

# КОМУНІКАЦІЯ ЯК СПОСІБ ВЗАЄМОДІЇ



У будь-якій організації на кожному етапі її роботи співробітники спілкуються один з одним, передають між собою важливу інформацію і отримують вказівки від керівництва. У загальному плані це і є комунікація - процес обміну інформацією. Але в організації комунікації розгортаються в двох форматах, як міжособистісні і безпосередньо як організаційні.

У першому випадку це якийсь спосіб взаємодії між людьми: він може бути вербальним (передача інформації словами особисто або в письмовому вигляді) і невербальних (жестами, мімікою). У другому випадку інформація поширюється в групах, відділах або організаціях. Тут вже говорять не стільки про особисті теми (думки, факти, новини і так далі - то, що фігурує в міжособистісній



Отже, з тим, що таке комунікація в організації і як вона працює, ми розібралися. Тепер необхідно трохи «покопатися» в тому, які види комунікації існують і які засоби зазвичай використовуються для цього.

Видів комунікацій, насправді, досить багато. Всі вони формуються на основі певних ознак. Наприклад, за формою спілкування вони можуть бути вербальними і невербальними, по каналах спілкування - формальними і неформальними, по суб'єктам взаємодії - міжособистісні і комунікації з використанням інформаційних технологій. Але найчастіше в менеджерській діяльності фігурує розмежування за організаційною ознакою (або це ще називають «по просторовому розташуванню каналів»). Розберемося:



# ВЕРТИКАЛЬНІ ТА ГОРИЗОНТАЛЬНІ КОМУНІКАЦІЇ



Вертикальні комунікації, в рамках яких є низхідні і висхідні лінії взаємодії. Все досить просто: низхідні - це передача інформації від керівництва до підлеглих, висхідні - від підлеглих до керівника. У низхідному потоці зазвичай транслюється інформація за завданнями, посадові інструкції, новини компанії та відгуки про роботу. По висхідній лінії передається та саме «зворотний зв'язок», а також звітність, повідомлення про проблеми та ідеї.

Горизонтальні комунікації - це формат спілкування різних відділів між собою. При цьому ці відділи повинні знаходитися на одному організаційному рівні, тобто бути взаємопов'язаними. Комунікації допомагають їм підтримувати один одного і вирішувати спільні проблеми, відкривають можливість вільного спілкування між співробітниками і простір для консультацій.

Діагональні комунікації - це той тип комунікації, який реалізується між підрозділами з різних рівнів організації. Використовується цей формат в тому випадку, коли реалізація попередніх двох утруднена або малоефективна.

Фахівці виділяють ще один вид комунікацій в організації - неформальний, який в свою чергу ділиться на «чутки» і «виходи в народ». В обох випадках це якась спонтанна ситуація, добровільне спілкування між двома співробітниками, яке згодом може вплинути на безліч відділів.

Цікавий факт: дослідники довели, що найбільш ефективними є все ж горизонтальні комунікації. Таким способом з усієї спочатку даної інформації до одержувача доходить 90%. У вертикальному ж форматі всього 20-25%.





# ЩО ПОТРІБНО ЗРОБИТИ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ



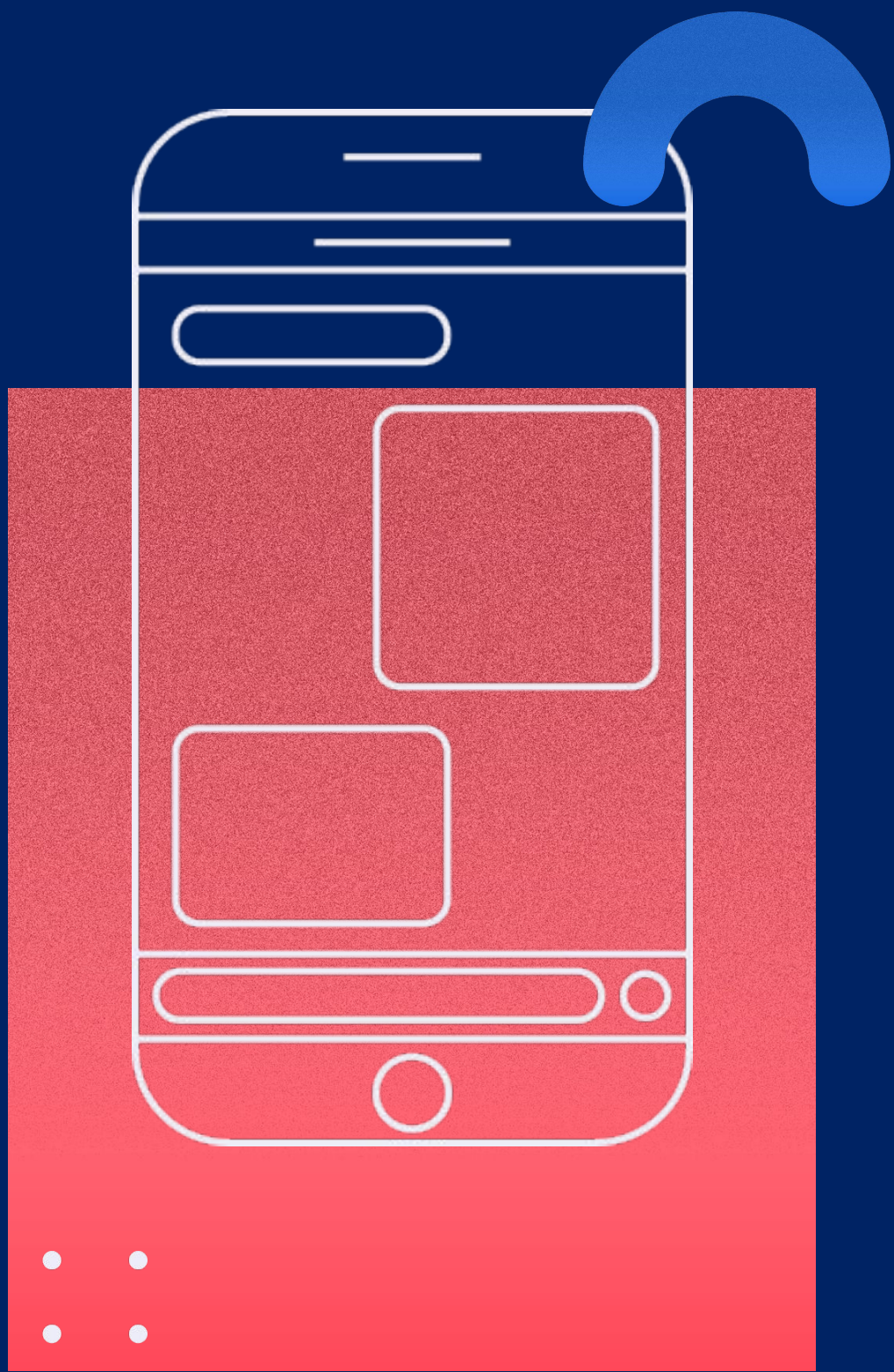
## СПІЛКУВАННЯ?

1. Створити простір, який буде сприятливим для професійного і особистого спілкування.
2. Впровадити технологію анонімного спілкування.
3. Заохочувати прояв зворотного зв'язку.
4. Використовувати сучасні канали зв'язку.
5. Підтримувати особисте спілкування.
6. Слухати своїх співробітників.



Підсумовуємо все вищесказане: для поліпшення комунікації в організації необхідно регулювати інформаційні потоки, застосовувати ряд управлінських дій по взаємодії з персоналом, а також стежити за тим, щоб система зворотного зв'язку працювала активно і без обмежень, а також була можливість вільно (при бажанні анонімно) висловлювати пропозиції або відгуки.





Дякуємо за  
увагу!