

*ЗОЗУЛЯ Наталія Юрїївна,
Державний університет телекомунікацій,
м. Київ*

ІНТЕРНЕТ ТА ІНТЕРНЕТ-ТЕХНОЛОГІЇ У БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ

Комунікація, насамперед документно-інформаційна комунікація, повинна бути ефективною в бізнесі. Комунікація є сутністю управління. Основні функції управління (планування, організація, кадрове забезпечення, керівництво і контроль) не можуть бути виконані найкращим чином без ефективною комунікації.

Бізнес-комунікація включає в себе постійний потік інформації. Зворотній зв'язок є невід'ємною частиною як усного, так і писемного ділового спілкування. Норми, правила і політика компанії повинні бути доведені до відома людей всередині і за межами організації. У колишні часи ділове спілкування було обмежене паперовою роботою, телефонними дзвінками та ін. Але тепер, з появою технології, у нас є стільникові телефони, відеоконференції, миттєві повідомлення, електронна пошта, супутниковий зв'язок та ін. новітні засоби для підтримки ділового спілкування.

Комунікаційна технологія спроможна служити в якості основного інструменту, за допомогою якого підприємство може досягати та утримувати конкурентне становище на ринку.

Досить перспективними в бізнес-комунікації на сьогодні є саме електронні канали комунікації, які здійснюються за допомогою мережі Інтернет.

Як і всі технології, засоби, що допомагають здійснювати документно-інформаційні комунікації з допомогою Інтернет, постійно розвиваються. У нашій розвідці ми розглянемо такий ефективний інструмент Інтернет-комунікації, як Skype для бізнесу [1] – комунікаційна програма-клієнт, що дозволяє користувачам спілкуватися один з одним в реальному часі,

використовуючи різні види комунікацій: миттєві повідомлення, відео- і голосовий зв'язок, загальний доступ до робочого столу, конференції, передачу файлів.

Спочатку Skype був створений як додаток для обміну миттєвими повідомленнями, відео-чату і голосових викликів. Microsoft придбала його у 2011 році, продовжуючи пропонувати цю програму в якості споживчого продукту поряд з Lync як бізнес-додаток. Згодом компанія Microsoft відмовилася від Lync на користь Skype для бізнесу, який став поєднувати риси як Lync і Skype.

Хоча Skype для бізнесу інтегрував особливості Lync (в тому числі обмін миттєвими повідомленнями, передача голосу і відео-чату, а також спільне використання екрана) і функції Skype, проте додані також нові додаткові функції. Ці нові функції включають в себе:

- Новий зовнішній вигляд. Skype для бізнесу має впізнаваний зовнішній вигляд інтерфейсу Skype і містить більш швидке і просте меню навігації, а також прямий доступ для управління.

- Моніторинг викликів. Ця функція дозволяє перемикатися між повноекранним режимом і невеликим вікном без особливих зусиль, в той же час показуючи доступ до кнопок в «Без звуку» і «Відбій».

- Передача файлів за допомогою миттєвих повідомлень. Таким чином можна надсилати документи Word, PowerPoint презентації і т.д. через Skype для бізнесу. Обидві сторони можуть побачити ім'я і розмір файлу, а також який тип файлу надсилається. Ця функція дозволяє просто перетягнути файл в дане текстове вікно повідомлення.

- Безпосереднє конспектування із зібрання. Прямий доступ до вашої OneNote для фіксування зустрічі у замітках. Необхідно натиснути на кнопку «Present» під час розмови і OneNote буде навіть перерахувати, хто приєднався до виклику.

- Обмінюватися емоціями з допомогою смайликів, які знаходяться на Skype.

- Можливість проголосувати за виклик. Ця особливість може допомогти Microsoft в поліпшенні виклику із зібраних певних викликів.

Сьогодні є два види сервісу Skype (безкоштовна версія споживач і платні онлайн або в локальній версії). Є також два типи клієнтів, які доступні для здійснення бізнес-комунікації.

Одним із варіантів цього програмного продукту, який доступний для здійснення ефективної бізнес-комунікації, є Skype для Business Server 2015.

На сьогодні Skype для бізнесу Сервер пропонує кілька ключових переваг у порівнянні з його хмарною версією:

Skype Meeting Broadcast – ця функція дозволяє участь 10 000 чоловік в засіданні, наприклад, для вебінарів.

PSTN Conferencing – ця функція дозволяє людям здійснити виклик зі стаціонарного або мобільного телефону, якщо вони не хочуть (чи не можуть) приєднатися через ПК, мобільний пристрій або браузер.

Хмара PBX з PSTN Calling – ця функція дозволяє людям робити традиційні телефонні дзвінки через Skype для бізнесу клієнта без традиційного локального АТС.

Skype для бізнесу може допомогти в підвищенні продуктивності бізнесу, заощадити витрати (наприклад, зниження вартості поїздок для віддалених працівників), збільшити комунікацію як всередині, так і поза організацією. Таким чином, цей новий інструмент ділового спілкування дозволяє спростити процес документно-інформаційної комунікації, забезпечити формування високого рівня керівної культури працівників, надання послуг.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Skype для бізнесу: обзор возможностей [Електронний ресурс] – Режим доступу : <https://news.microsoft.com/ru-ru/skype-dlya-biznesa-obzor-vozmozhnostej/#sm.00016ytchrby7fhuso214srmihie>