

УДК 004

СОЗДАНИЕ И ВНЕДРЕНИЕ КОРПОРАТИВНОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ КАК ЭЛЕМЕНТА ПОВЫШЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ

Дроздова Елена Александровна

магистрант

Воробьев Александр Федорович

магистрант

Дальневосточный федеральный университет, Владивосток

author@apriori-journal.ru

Аннотация. В настоящее время компании стали рассматривать почтовые сервисы в качестве компонента единой информационной системы, но привычная электронная почта неспособна обеспечить выполнение данного требования. Поэтому в качестве оптимального решения может выступить корпоративный почтовый агент (Corporate Mail User Agent, CMUA). Данная технология позволит компании получить общую базу данных всех сообщений и приобрести значительный потенциал коллективной работы с информацией. В целом, это повысит успешность деятельности организации и усилит ее конкурентоспособность.

Ключевые слова: информационная система; информационные технологии; корпорации; бизнес-процессы; почтовые сервисы.

CREATION AND IMPLEMENTATION OF CORPORATE EMAIL AS AN ELEMENT OF COMPETITIVENESS

Drozdova Elena Aleksandrovna

undergraduate

Vorob'ev Aleksandr Fedorovich

undergraduate

Far Eastern Federal University, Vladivostok

Abstract. Currently, the company began to consider e-mail services as component of a unified information system, but the usual e-mail unable to enforce this requirement. Therefore, the optimal solution can be a Corporate Mail User Agent (CMUA). This technology will allow the company to receive a common database of all messages and gain significant potential collaboration with the information. In general, this will increase the success of the organization and enhance its competitiveness.

Key words: information system; information technology; corporate; business processes; e-mail services.

Электронная почта (англ. e-mail или email, принятое сокращение от electronic mail) – это один из способов передачи гипертекстовых данных по компьютерным сетям. Свое распространение электронная почта получила благодаря широкому развитию сети Интернет, а ее использование осуществляется, в основном, с помощью веб-системы.

В зависимости от характера, стиля и тематики сообщения электронная почта способствует ведению деловой переписки и выполняет следующие функции:

- передача официальной информации (помогает организовать формальное общение),
- передача полуофициальной информации (позволяет уточнять определенные рабочие моменты при неформальном общении),
- передача неофициальной информации (способствует общению как деловое, так и личное).

В зависимости от направленности на аудиторию и типам выполняемых функций корпоративная электронная почта бывает внутренняя и внешняя [1].

Первый тип выделен в связи с наличием внутренних коммуникаций, которые дают возможность оперативно взаимодействовать сотрудникам любых подразделений компании. Внутренняя электронная почта корпорации позволяет осуществлять коллективную работу над всеми проектами, при этом наблюдается ускорение деловых процедур и мобилизация коллектива. Также ей свойственно обеспечение связей компании как по горизонтали, так и по вертикали, что придает коммуникациям демократичности и развивает межличностные коммуникации.

Не менее важно то, что таким образом формируется лояльность всех сотрудников к компании и приверженность к корпоративным ценностям. Данный тип электронной почты «оживляет» офисное общение, что особенно значимо при взаимодействии сотрудников различных подразделений, разделенных территориально.

В качестве основных особенностей внешней почты, которые еще более многообразны, можно выделить:

- она является одним из наиболее оперативных и относительно недорогих каналов информирования,
- позволяет осуществлять коммуникации с партнерами по бизнесу и взаимодействовать с клиентами,

- дает возможность постоянно усиливать внешние связи компании, способствуя в формировании в сознании общественности и продвижении желаемого для компании образа корпорации,
- демонстрирует активность корпорации, силу корпоративного духа с помощью определенного стиля ведения бизнеса
- способствует распространению и адресной популяризации полезной информации о компании.

Эволюция электронной почты до формата 2.0 (например, Google Wave), достигнутая с помощью технологического прорыва, позволила расширить функции почтовых коммуникаций. И теперь данный канал связи может широко использоваться в режиме реального времени для совместного доступа к документам, обсуждения внутренних вопросов, ведения деловых переговоров и коллаборативного решения задач корпорации.

Безусловно, применение данных функций потребует выработки навыков работы и взаимодействия в онлайн-режиме, а также умения оперативно анализировать оценивать поступающую информацию [1].

С технологической стороны, работу электронной почты обеспечивает ряд программ, осуществляющих прием и передачу информации в виде сообщений (Mail Transfer Agent, MTA). Схематически оборот электронной почты представлен на рисунке 1.

В качестве примера таких программ можно назвать следующие:

- Postfix – агент, реализующий хранение поступивших и принятых сообщений (Mail Delivery Agent, MDA),
- Dovecot – агент, призванный формировать и подготавливать информацию для отправки, а также позволяющий представить в доступном виде для пользователя принятые сообщения (Mail User Agent, MUA).

Дополнительной функцией MUA является также хранение отправленных и полученных сообщений [2].

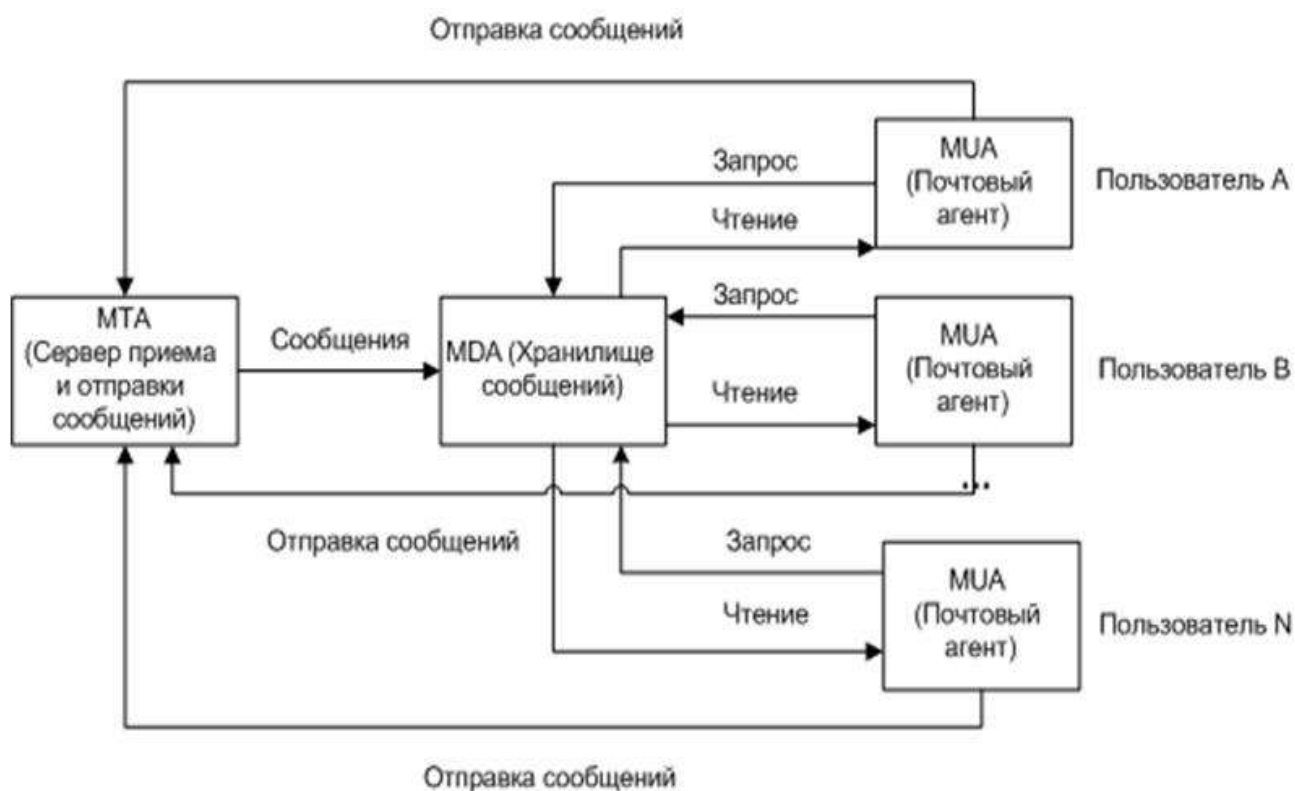


Рис. 1. Схематическое отображение оборота данных в электронной почте

Но в настоящее время компании стали рассматривать почтовые сервисы в качестве части единой информационной системы, что подразумевает наличие цельного хранилища переписки сотрудников (внутренние и внешние), позволяющие осуществлять коллективную работу со всей информацией компании.

Стандартные почтовые агенты (к примеру, Outlook) не обеспечивают требование компаний предоставить единое хранилище, поскольку их функционирование проходит следующим образом: формирование сообщения – передача его MTA – сохранение отправленного сообщения у себя. Следовательно, сотрудники обладают набором почтовых сообщений, хранящихся на разных компьютерах, а единство информации отсутствует. Аналогичным образом осуществляют работу и программы, обеспечивающие почтовые сервисы на основе, с единственным отличием – отправленные сообщения хранятся в отдельной базе, а принятые –

в MDA, а программа позволяет отобразить данные в удобном виде для пользователя.

Таким образом, очевидна необходимость обеспечения единого хранилища почтовых сообщений компании, входящих и исходящих. В качестве оптимального решения может выступить корпоративный почтовый агент (Corporate Mail User Agent, CMUA), работа которого схематически представлена на рисунке 2. Технология данного агента предусматривает взаимодействие с MTA и MDA, при котором сохраняются сообщения всех сотрудников (отправленные и полученные, внешние и внутренние). Для реализации функционирования почтового агента потребуется написание веб-портала с единой базой данных и общей файловой системой, в которых и будут храниться все письма пользователей. Он должен осуществлять передачу сообщений для отправки с помощью MTA и собирать полученные письма, взаимодействуя с MDA [3].

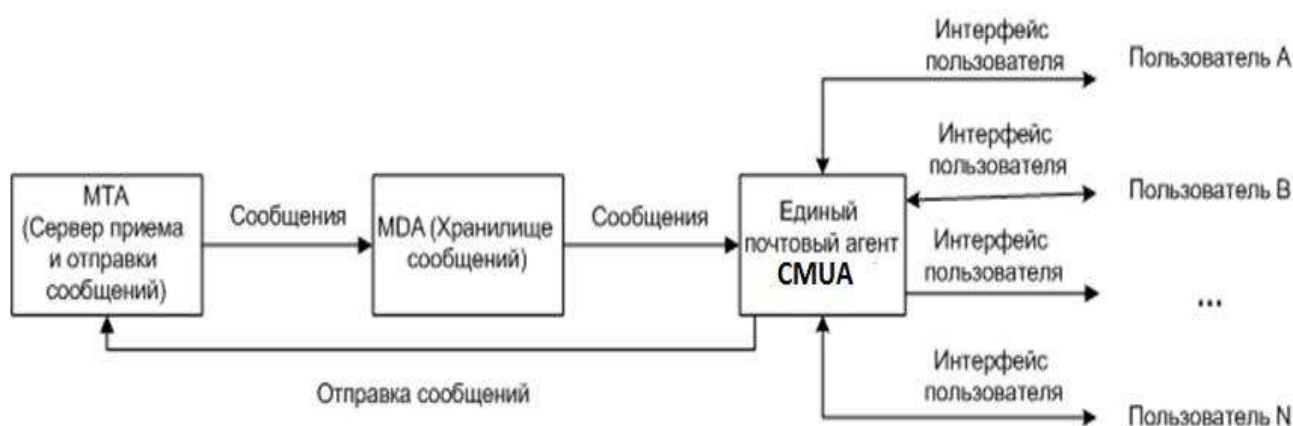


Рис. 2. Схематическое отображение оборота данных с помощью технологии корпоративного почтового агента

В данном случае компания получит не только общую базу данных всех сообщений, с которой удобно и уже привычно работать сотрудникам, но и приобретет значительный потенциал коллективной работы с информацией. Это значит, что появится возможность согласовывать или делегировать задания (проектов) с помощью письменного сообще-

ния. Также можно будет присвоить письму определенный атрибут, к примеру, выделить принадлежность к конкретному проекту, для облегчения последующей работы со всей информацией по проекту и сортировки относящихся к нему писем.

Таким образом, стало реально обеспечить выполнение основных требований к электронной почте, то есть создать и развить специальные почтовые сервисы, функционирующие как составной компонент единой информационной системы организации. А расширение функций почты для превращения ее в реальный инструмент коллективной работы, и интеграции в бизнес-процессы компании позволит корпоративной информационной системе выйти на следующий технологический уровень, повышая успешность деятельности организации и усиления ее конкурентоспособности.

Список использованных источников

1. Шилина М.Г. Корпоративная интернет-коммуникация в системе связей с общественностью // Вестник Московского университета. Серия 10: Журналистика. 2012. № 1. С. 87-100.
2. Корпоративная электронная почта. Возможности развития [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://habrahabr.ru/sandbox/85213> (дата обращения: 16.05.2015).
3. Гибкие варианты развертывания защиты электронной почты // Т-Сотт: Телекоммуникации и транспорт. 2011. № S1. С. 35-38.