

УДК 007

SERVICES OF SOCIAL INTERACTION FOR BUSINESS.

Androsyuk A. B.

student of the 3rd year of the Institute of Economics and Management,

Buryat State University,

Russia, Ulan-Ude.

Stepura M.A.

student of the 3rd year of the Institute of Economics and Management,

Buryat State University,

Russia, Ulan-Ude.

Аннотация: В статье рассмотрены сервисы социального взаимодействия, технологии Web 2.0, Enterprise 2.0 и Case management. Описаны инструменты, которые используются компаниями. Приведены результаты использования технологии Enterprise 2.0, а также примеры внедрения.

Ключевые слова: бизнес, социальное взаимодействие, Web 2.0, Enterprise 2.0, примеры реализации, Case management.

SOCIAL INTERACTION SERVICES FOR BUSINESS.

Androsyuk A.B.

student of the 3th year of the Institute of Economics and Management,

Buryat State University,

Russia, Ulan-Ude.

Stepura M.A.

student of the 3th year of the Institute of Economics and Management,

Buryat State University,

Russia, Ulan-Ude.

Abstract: The article deals with social interaction services. There are Web 2.0 Enterprise 2.0 and Case management technologies in the article. The tools that are used by companies are described. There are results of the use of Enterprise 2.0 technology in the article, as well as examples of implementation.

Keywords: business, social interaction, Web 2.0, Enterprise 2.0, implementation examples, Case management.

На сегодняшний день многие компании для повышения результативности своего бизнеса используют социальные сети. Они используются для продвижения продукции компании, для привлечения новых клиентов. Поскольку в наше время Интернет пользуется очень большой популярностью, и люди много времени проводят именно там, поэтому многие компании продвигают произведенную продукцию с помощью рекламы в Интернете.

Множество сотрудников компании, их клиенты и поставщики взаимодействуют между собой, используя технологии Web 2.0. В соответствии с Веб 2.0 сайты начали меняться, а именно стали социализироваться. Так, в основе Интернета лежат уже не сайты, а люди и их взаимодействие.

Но фирмы используют Интернет не только с целью продвижения товаров и услуг, но и для обмена информацией внутри фирмы и принятия совместного решения. Система веб-технологий, которые обеспечивают эти цели, называются Enterprise 2.0 (Предприятия 2.0). То есть сети организуются внутри предприятия, используя специальное ПО. Этот термин ввел профессор Гарвардской школы бизнеса Эндрю МакАфи в 2006 году.

Технология Enterprise 2.0 включает ресурсы онлайн-образования, базы знаний, внутреннюю и внешнюю блогосферу, социальные сети, сервисы социальных медиа, корпоративные приложения.

Большинство компаний уже используют инструменты такой технологии: корпоративные блоги, корпоративные Вики порталы, платформы внутренних сообществ, системы управления знаниями и экспертизой.

Использование технологии Enterprise 2.0 дает возможность выявления экспертов для решения проблем компании. Использование социальных сетей на предприятиях облегчает поиск нужного сотрудника или группу людей для выполнения поставленных задач.

Корпоративные блоги используются для коммуникаций руководства с сотрудниками, для электронных журналов и форумов управления знаниями. Использование тегов позволяют сотрудникам искать необходимую информацию, а рейтингов – оценивать деятельность и политику организации.

Для сотрудничества и общения используются wiki порталы. Wiki может использоваться как словарь сокращений и терминов, которые используются в организации. Содержимое таких вики-ресурсов могут без проблем заполняться и редактироваться его посетителями. А платформы внутренних сообществ позволяют сотрудникам создавать форумы для обмена знаниями и опытом по вопросам, которые их интересуют.

Таким образом, Enterprise 2.0 внедряется для того, чтобы создать безопасный и удобный способ коммуникаций на предприятии, выявить экспертов, обеспечить управление знаниями и инновациями. Использование технологии Enterprise 2.0 увеличивает скорость поиска знаний и доступа к внутренним экспертам, сокращение расходов и увеличение доходов, увеличение количества успешных нововведений. Значение технологии Enterprise 2.0 представлено на рисунке 1.



Рис. 1. Значение технологии Enterprise 2.0 для бизнеса

Примером решения Enterprise 2.0 является компания Microsoft, которая создала SharePoint. SharePoint – это набор программных продуктов и компонентов, который включает набор веб-приложений для организации совместной работы, модуль поиска информации в документах и ИС, функциональность для создания веб-порталов и др. SharePoint может быть использован для создания сайтов, которые дают возможность пользователям работать совместно. Создаваемые таким образом сайты могут хранить информацию, знания и документы, а также они могут быть использованы для реализации вики и блогов.

Примером внедрения технологии Enterprise 2.0 в России является компания «Лукойл», где с помощью нее создавалась корпоративная система управления знаниями. Руководитель пресс-службы компании, Дмитрий Долгов, рассказал, что «Концепция Enterprise 2.0 рассматривается в компании как элемент корпоративной системы управления знаниями и реализуется в части создания корпоративных сетевых групп. Их нельзя назвать привычным термином "социальные сети", т.к. формируемые группы нацелены, главным образом, на решение производственных задач: внедрение лучших практик и стандартов, экспертную поддержку ключевых процессов, оценку инновационных идей с точки зрения их практического применения. Такие группы созданы в различных подразделениях "Лукойл" и объединяют сотрудников центрального аппарата и дочерних обществ. Сети (или сетевые

группы) служат мощным средством коммуникаций сотрудников, где каждый участник может задать вопрос наиболее подготовленным экспертам и гарантировано получить своевременный ответ.»

Внедрение технологии – это еще не всё. Важно также поддерживать данную концепцию. Например, если ваша компания нацелена в основном на творческую деятельность, то наиболее полезными окажутся различные базы знаний и социальные сети. В том случае, если в компании преобладает работа каких-то независимых экспертов, то лучше выбрать решения класса Case management (Рисунок 2). Что это такое? Кейс – это некая «папка», куда относят всю информацию о ситуации, все материалы дела (фото, документы, видео, схемы, аудио и др.). Доступ к этой папке получают все участники кейса. Преимущество данного способа взаимодействия в том, что все материалы находятся в сети и обсуждение всех вопросов может проходить в онлайн-форме, что существенно облегчает жизнь людей. Работникам, находящимся в других городах нет необходимости приезжать в центральный офис, все обсуждения проходят в сетевых группах компании.

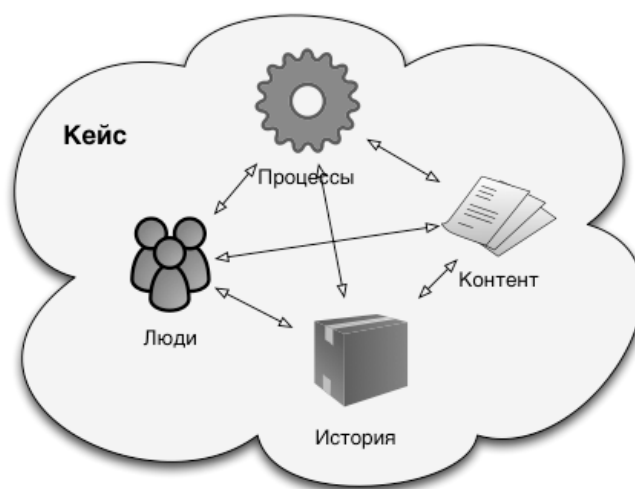


Рис. 2. Кейс.

Участники этого кейса обсуждают бизнес-процессы, необходимые для решения проблемы, а также взаимосвязь всех элементов и вместе ищут решение поставленной задачи. На рисунке 3 показан «жизненный цикл» кейса.



Рис.3. Жизненный цикл кейса

В любом случае, выбор технологий зависит от деятельности, на которую направлена компания, а также на людей, работающих в этой организации или их ролей в компании.

Таким образом, все инструменты Enterprise 2.0 позволяют компаниям повысить узнаваемость их бренда, привлечь новых потребителей и партнеров, проводить успешные маркетинговые стратегии, а также обеспечивают возможность персоналу работать совместно, быстрого обмена информацией и совместного принятия решений.

Библиографический список:

1. Барбашин. Е. Что такое кейс и зачем им нужно управлять [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://habr.com/post/185858/> (Дата обращения: 30.07.2018)
2. Ефимов Л. Что даст бизнесу Enterprise 2.0. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cnews.ru/reviews/free/infrastructure2010/articles/articles14.shtml> (Дата обращения: 15.07.2018)
3. Зараменских Е. П. Основы бизнес-информатики : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Е. П. Зараменских. –Москва: Юрайт, 2017. – С. 83-85.