

Корпоративный портал как инструмент для организации внутренних коммуникаций в производственных компаниях

Внутренние коммуникации на определенном этапе развития бизнеса становятся одной из ключевых задач любой компании. Внутренние коммуникации позволяют объединить общей корпоративной культурой сотрудников из разных департаментов и территориально распределенных офисов, ускорить процесс адаптации персонала, повысить его производительность и лояльность. И все чаще производственные компании используют для решения этих задач современные информационные технологии. Одной из наиболее популярных для этих целей технологий сегодня является корпоративный портал (или интранет-портал) – иными словами, web-интерфейс для доступа сотрудников к корпоративным данным и приложениям.

Внутрикорпоративный портал предоставляет оперативный доступ всем сотрудникам к актуальной в повседневной работе информации, к накопленному опыту, знаниям и приложениям, позволяет автоматизировать большое количество часто совершаемых операций (таких как запрос документов, заявки на командировки, изготовление визиток, вызов такси, бронирование переговорных и пр.). Такая автоматизация ведет к сокращению непроизводительных затрат времени и, как следствие, повышает производительность труда сотрудников.

При выборе платформы для внутрикорпоративного портала в первую очередь обращают внимание на ее технические возможности. Чтобы портал мог объединить сотрудников компании и стать площадкой для внутрикорпоративных коммуникаций и совместной работы, он должен быть чем-то большим, нежели новостной лентой. Так, платформа для портала, на наш взгляд, должна обязательно содержать:

- ▶ **Простой и интуитивно понятный интерфейс**, который дает возможность сотрудникам добавлять и обновлять информацию на портале без привлечения технических специалистов. Это позволяет сократить время на обучение сотрудников и облегчает процесс работы с порталом.
- ▶ **Широкий функционал**. По мере развития бизнеса параллельно будет развиваться и внутренний портал компании, поэтому лучше сразу предусмотреть возможность добавления информации различного формата (текст, аудио, видео и др.) и потенциально необходимый функционал – например, возможность создания форумов или голосований, добавления но-

вых приложений, интеллектуального поиска, перевода на другие языки и т.д.

- ▶ **Средства интеграции с имеющимися в компании ИТ-решениями** – операционной системой, офисными приложениями, ERP- и CRM-системами, базами данных и т.д. Это позволит ускорить процесс внедрения портала, сократить затраты и устранить возможные сложности при дальнейшем функционировании платформы.

Примером платформы, отвечающей этим требованиям, может служить Microsoft SharePoint. Большая часть проектов, которые занимают первые места на различных отраслевых конкурсах, работает на этой платформе. Так, например, в конкурсе Best Intranet Russia 2012 года четыре из пяти сайтов-победителей были разработаны именно на этой платформе. Работа с порталом SharePoint мало чем отличается от работы с привычными приложениями Microsoft Office или Интернет-сайтами. Платформа также помогает реализовывать разнообразные решения в зависимости от потребностей компании (добавлять документы, web-страницы, отчеты, графику, видео и интерактивные приложения), а также позволяет объединить портал с имеющимися системами и программами. Платформа регулярно обновляется и пополняется новым функционалом в зависимости от меняющихся потребностей бизнеса. Так, в июле была выпущена превью-версия SharePoint 2013.

Разумеется, каждая компания сама выбирает содержание и функционал интранет-портала в зависимости от стоящих перед ней бизнес-задач, однако есть несколько наиболее часто применяемых сценариев его использования. Среди них создание базы знаний и сообществ пользователей, организация совместной работы над документами, построение работы с персоналом, управление бизнес-процессами и т.д. Многочисленные технические возможности сайта максимально оптимизируют рабочий процесс, давая сотрудникам возможность сконцентрироваться на своей основной работе.

В каждой компании существуют правила, регламентирующие выполнение тех или иных процессов, например утверждение бюджетов, оплата счетов, оформление командировок и пр. Часто такие операции выполняются путем согласования бумажных форм или пересылки писем по электронной почте. При такой организации документооборота документы и письма могут теряться,



согласования затягиваться, исполнители не имеют перед глазами полной картины происходящего с их заявками.

Инtranет-портал позволяет автоматизировать подобные процессы путем создания и публикации на портале электронных web-форм, привязки к ним необходимых бизнес-процессов и интеграции со специализированными системами (например, ERP). В этом случае все заявки регистрируются и утверждаются путем заполнения формы: инициатор в любой момент может посмотреть статус своей заявки, ответственный сотрудник всегда имеет полный реестр имеющихся заявок, а руководители могут быть уверены в соблюдении всех нормативных требований.

Чтобы реализовать подобный сценарий, “Московская пивоваренная компания” приняла решение о создании портала для совместной работы сотрудников. В течение двух месяцев был создан и интегрирован с существующими ИТ-системами внутренний портал, который позволил создать единый справочник сотрудников компании, реализовать взаимодействие и обмен информацией между коллегами, автоматизировать основные внутренние бизнес-процессы. Инtranет-портал обеспечил сотрудников “Московской пивоваренной компании” постоянным доступом через Интернет к опубликованным на сайте данным. При этом была обеспечена возможность работать с документами прямо через web-браузер, что особенно удобно, когда сотрудники находятся вне офиса.

В свою очередь, ОАО “Северсталь” требовался инструмент для подготовки и проведения совещаний топ-менеджеров компании. Таким инструментом стал портал на базе SharePoint. “С помощью портала в компании был внедрен стандарт проведения конференций

в электронном формате, который уже был успешно применен высшим руководством, сотрудниками финансовых служб и служб маркетинга”, – рассказывает Евгений Чаркин, директор по ИТ ОАО “Северсталь”.

В соответствии с брендбуком компании был создан специальный раздел, права доступа к которому зависят от принадлежности сотрудника к тому или иному департаменту. Раздел поддерживает два языка (русский и английский) и возможность сквозного поиска. На главной странице публикуется подробная повестка встречи, сведения об организаторах и участниках. Страница интерактивна, организаторы могут выкладывать на нее ссылки, презентации и прочие материалы для совместного обсуждения. Все документы и презентации участники могут просматривать, не покидая web-страницу.

Еще одной задачей внутрикорпоративного портала является “оцифровка” знаний, хранящихся в головах пользователей, и обеспечение доступности этих знаний для всех сотрудников в компании. Инtranет-портал предоставляет возможность осуществлять взаимодействие между сотрудниками так, как они к этому привыкли, – используя блоги, wiki-страницы, форумы, социальные сети. Соответственно портал должен позволять осуществлять поиск сотрудников по областям их компетенций, создавать внутрикорпоративные wiki-библиотеки, участвовать во внутренних социальных сетях.

Наличие единой, уникальной базы знаний компании позволяет систематизировать весь объем разрозненной корпоративной информации и эффективно использовать ее в повседневной работе. Помимо этого подобное хранилище данных предоставляет возможность передавать опыт и знания, накопленные с годами работы, сотрудникам компании.



Сложности работы с большими объемами неструктурированного корпоративного контента привели компанию «САБМиллер РУС» (подразделение одной из крупнейших международных пивоваренных компаний) к необходимости систематизации накопленной информации, формирования механизмов управления и учета электронных документов. Для реализации этой задачи было решено внедрить систему электронного хранения документов в виде универсальной «Базы знаний» на платформе SharePoint.

Сегодня интранет-портал для 2000 сотрудников компании «САБМиллер РУС» включает в себя: библиотеку документов, классификатор и систему тэгов, новостные ленты, календарь событий и мероприятий, опросы пользователей, страницы подразделений и проектов, личные страницы пользователей, модуль поиска. Для удобства работы с системой иностранных менеджеров компании обеспечена возможность отображения интерфейса на английском языке. «Мы в кратчайшие сроки получили систему, которая успешно помогает повысить эффективность оперативной деятельности сотрудников, – комментирует Денис Фартушнов, менеджер по развитию ИТ-сервисов ООО «САБМиллер РУС». – База знаний обеспечивает надежное электронное хранение материалов и документов в рамках единого информационного ресурса компании».



компания решила создать интранет-портал, который стал бы единым информационно-коммуникационным ресурсом для сотрудников всех филиалов. Объединив в себе файловые хранилища, инструменты поиска и рабочие приложения, портал повысил эффективность сотрудников, обеспечил их прямой связью и позволил собрать всю рабочую информацию в едином источнике. Был также организован персонализированный доступ к данным в соответствии с ролями сотрудников – это позволило оградить конфиденциальную информацию от несанкционированного доступа и защитить коммерческую тайну.



В ООО «Нарьянмарнефтегаз», специализирующемся в области эксплуатации нефтяных и газовых месторождений, ввиду наличия территориально удаленных офисов также существовали сложности с осуществлением внутрикорпоративных коммуникаций между сотрудниками, из-за чего снижалась информированность персонала о внешней и внутренней деятельности предприятия. Чтобы исправить ситуацию,

Благодаря новому внутреннему информационному ресурсу компании «Нарьянмарнефтегаз» коммуникации между сотрудниками различных подразделений стали более эффективными, удобное представление информации сокращает время на поиск коллег и дает полное понимание о деятельности подразделений. «Портал на базе SharePoint – это удобный конструктор, позволяющий быстро и достаточно просто добавлять и редактировать контент и даже структуру портала, – рассказывает Дмитрий Хабаров, начальник отдела информационных технологий, администрирования и связи ООО «Нарьянмарнефтегаз». – Для пользователей это единая площадка для коммуникаций

и совместной работы, облегчающая взаимодействие сотрудников из удаленных офисов».

Все эти примеры свидетельствуют, что интранет-решения могут стать ответом на многие вопросы бизнеса. Однако чтобы портал стал реально действующим инструментом во внутренних коммуникациях, недостаточно широкого функционала, удобного интерфейса и уникального дизайна. Даже очень хороший внутрикор-

поративный ресурс может так и остаться красивым проектом, если компания не обеспечит ряд условий:

- ▶ возможность доступа к portalу в любой момент времени, а также оперативное подключение новых сотрудников. Если доступ к сайту сопряжен с трудностями или сотрудник может “заглянуть” в него, только находясь на рабочем месте, это значительно сократит частоту его обращений к portalу, а значит и использование этого ресурса в ежедневной работе. Новый же сотрудник должен сразу познакомиться с portalом, чтобы с первых дней включить работу с ним в свой распорядок;
- ▶ реальное использование ресурса как неотъемлемой части ежедневного рабочего процесса, чтобы сотрудники обращались к нему регулярно для выполнения своих непосредственных обязанностей. Для этого его необходимо наполнять актуальной информацией, интегрировать с бизнес-приложениями, размещать новые шаблоны и инструкции только там. Обращение к интранет-portalу должно стать для сотрудника такой же неотъемлемой частью его деятельности в течение рабочего дня, как чтение электронных писем;
- ▶ наличие ответственных за редактирование portalа и наполнение его актуальным контентом. Сотрудники быстро потеряют интерес к ресурсу, если его содержание не меняется неделями, а нужные им в

работе документы и приложения они быстрее найдут не на portalе, а через другие источники. Лучше всего распределить обязанности по редактированию portalа между различными департаментами: например, отдел маркетинга размещает новости и отчеты, отдел персонала – новые шаблоны и web-формы и т.д.;

- ▶ участие топ-менеджмента компании во внутрикорпоративных коммуникациях и достаточное внимание к portalу с их стороны. Если подобный ресурс объединяет только менеджеров компании и линейный персонал, не затрагивая руководство, доверие к portalу со стороны сотрудников заметно снижается. Необходимо, чтобы у топ-менеджеров были свои профили в интранет-portalе, чтобы они реагировали на вопросы сотрудников, размещенные в общем форуме, писали обращения к персоналу через portal и т.д. Конечно, интранет-сайт – не единственный способ организации эффективных внутрикорпоративных коммуникаций в компании, но в большинстве случаев – самый простой и удобный. Благодаря внутреннему portalу появляется возможность охватить самую важную часть коммуникаций – собрать воедино всех ее участников и всю необходимую им информацию.

Роман Щемелев, менеджер по продуктам SharePoint и Office 365, Microsoft в России

Инжиниринговая конференция EPLAN 2012



17 октября – Екатеринбург

23 октября – Новосибирск

30 октября – Москва

31 октября – Санкт-Петербург

Подробности и регистрация на сайте: www.eplan-russia.ru

Партнеры конференции:



Узнайте первыми о новинках в инжиниринге!

- EPLAN – проектирование КИПиА и электрики в нефтегазовой отрасли
- EPLAN Pro Panel – компоновка шкафов в 3D
- EPLAN – проектирование медных шин и жгутовых соединений
- Rittal – корпусные решения
- Phoenix Contact – решения для повышения эффективности производства
- Komax wire – различные ступени автоматизации
- Lenze – все для автоматизации управления движением

При информационной поддержке:



Rational Enterprise Management



X СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ
• **ВЫСТАВКА** •

«**НЕФТЬ. ГАЗ. ЭНЕРГО.**»
2013



Оренбург.
Нефть.
Газ. **2013**

13 - 15
ФЕВРАЛЯ

ОРЕНБУРГ
С-КК «ОРЕНБУРЖЬЕ»
пр-т ГАГАРИНА 21/1

- Переработка, транспортировка и хранение нефти, нефтепродуктов и газа
- Строительство объектов нефтяной и газовой промышленности
- Техника безопасности и противопожарная защита
- Охрана окружающей среды



ОАО «УралЭкспо»

г.Оренбург, тел./факс: (3532)67-11-01, 67-11-05, 560-560
e-mail: uralexpo@yandex.ru, www.URALEXPO.ru