

System informatyczny do organizacji kancelarii w pytaniach i odpowiedziach, część 2

Tomasz Łempiński

W poprzednim numerze FORUM odpowiedziałem na podstawowe pytania dotyczące zasadności i opłacalności wprowadzenia systemu informatycznego. Jako przykład posłużyła aplikacja TenvirkMK do organizacji kancelarii podatkowej. Teraz skoncentruję się na omówieniu możliwości usprawnienia komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w kancelarii.

PYTANIE: W JAKI SPOSÓB CENTRALNA KOMUNIKACJA ZABEZPIECZA KANCELARIĘ?

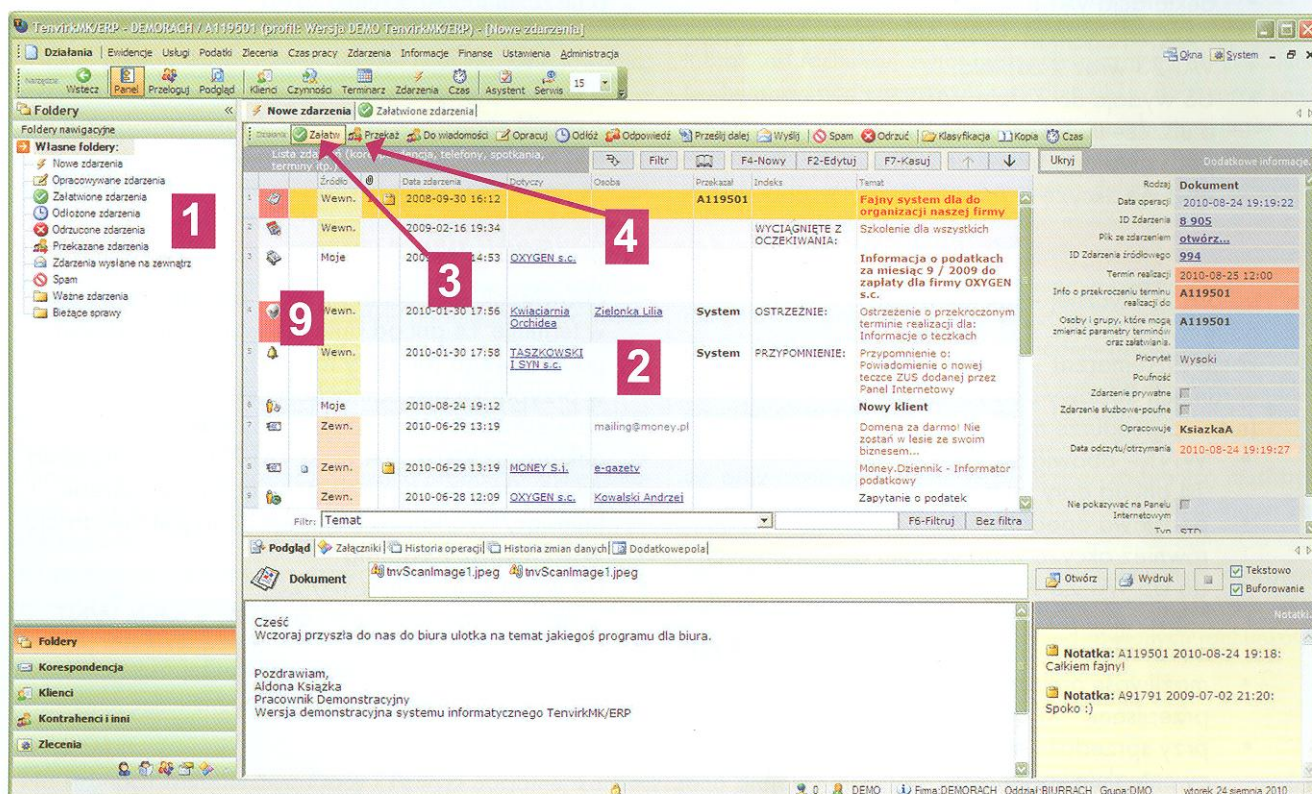
W systemie TenvirkMK komunikacja w postaci email, faksów czy SMS-ów wpływa nie na indywidualne komputery pracowników, ale do centralnego serwera. Rejestrowane są także listy, które można zeskanować do systemu. Oprócz tego możliwe jest zapisanie telefonów oraz wewnętrzna komunikacja pomiędzy pracownikami w postaci tzw. „poleceń służbowych”. Dzięki takiemu rozwiązaniu archiwizacja całej korespondencji firmy jest łatwa i można ją przeprowadzać

codziennie z jednego komputera. Tworzy się również wspólna historia korespondencji z klientem, niezależnie od tego, która osoba ją prowadzi. Takie działanie wpływa na bezpieczeństwo pracy kancelarii, ponieważ nie ma możliwości zagubienia korespondencji na indywidualnym komputerze. Kierownictwo kancelarii może mieć wgląd w tok wymiany informacji z klientami.

PYTANIE: NA CZYM POLEGA ZMIANA W ZARZĄDZANIU PO WPROWADZENIU PROGRAMU TENVIKMK?

Dla każdego pracownika kancelarii tworzona jest tzw. „skrzynka nowych zdarzeń” [1], do której napływają emaile, fakсы, polecenia służbowe, listy itp.

– określane jednym słowem jako „zdarzenia” [2]. W zwykłym programie pocztowym wiadomości są gromadzone i często w wyniku napływu nowych

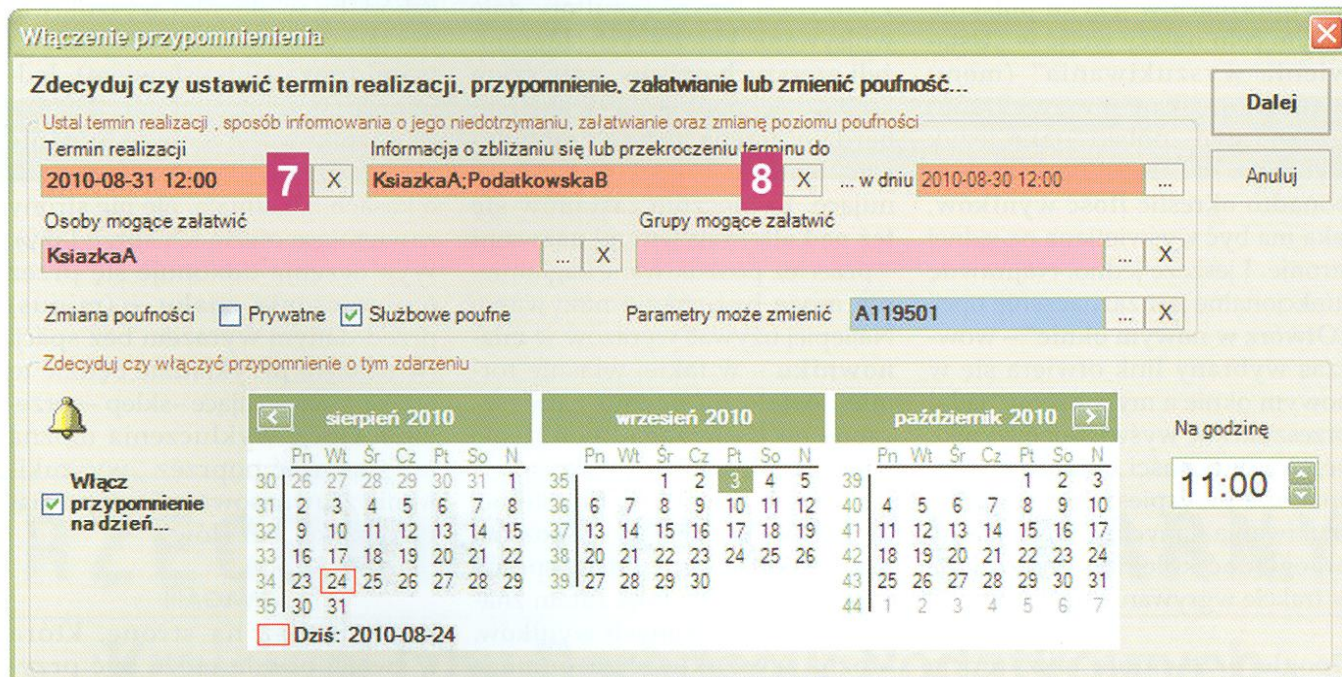
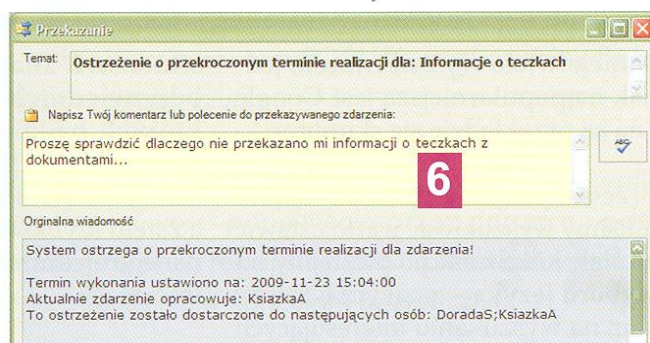
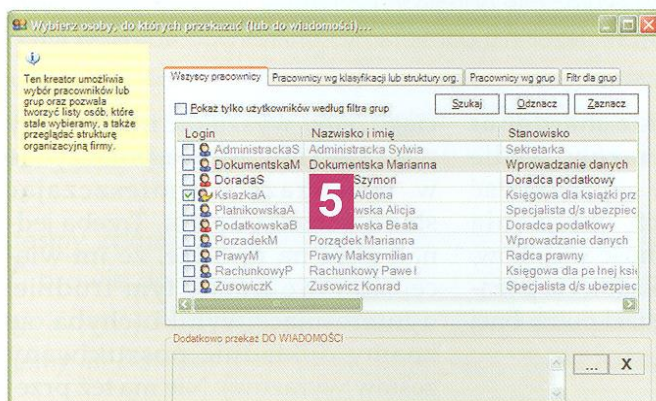


emaili poprzednie ulegają zapomnieniu. Program TenvirkMK wprowadza funkcję „Załatw” [3], która powoduje przesunięcie zdarzenia do skrzynki „Załatwionych zdarzeń”. Z programem należy tak pracować, aby skrzynka nowych zdarzeń była pusta. Jeśli dana osoba nie może załatwić zdarzenia, to korzysta z opcji „Przekaż” [4]. Dzięki niej może przekazać zdarzenie do załatwienia innej osobie. Ta prosta funkcjonalność powoduje, że sprawy muszą być załatwiane lub przekazywane i nie zalegają. Zwiększeniu ulega

siła delegowania zadań przez przełożonego, ponieważ polecenia służbowe są teraz „na piśmie” i można sprawdzić czy zostały wykonane.

W czasie przekazywania zdarzenia do innej osoby [5], można opisać w postaci notatki [6], co należy wykonać. Dodatkowo określamy termin realizacji [7] i kogo powiadomić [8] o niedotrzymaniu terminu.

System podsyła również do skrzynki nowych zdarzeń specjalne ostrzeżenia i powiadomienia [9]. Dzięki temu może sterować organizacją kancelarii podatkowej.



PYTANIE: JAK SPRAWIĆ, ABY SYSTEM INFORMATYCZNY DO ORGANIZACJI KANCELARII BYŁ UŻYWANY PRZEZ PRACOWNIKÓW?

Podstawowy problem przy wdrażaniu systemów do organizacji polega na tym, jak zmotywować do pracy z programem pracowników. Niestety wszelkie nakazy są tutaj mało skuteczne i w rezultacie często dochodzi do tego, że użytkownicy nie wprowadzają danych do nowego systemu, tłumacząc to „brakiem czasu”. W TenvirkMK rozwiązano ten problem, opierając całą filozofię działania systemu o procesy

komunikacyjne. Aplikacja zastępuje standardowy program pocztowy dodając jednocześnie całą gamę funkcji organizacyjnych. Dzięki takiemu rozwiązaniu pracownik w sposób naturalny, codziennie sięga do programu TenvirkMK sprawdzając i wysyłając email, a przy okazji wykonuje różnego rodzaju działania podsuwane przez system.

c.d.n.