

## **ИНФОРМИРОВАНИЕ СОТРУДНИКОВ И КЛИЕНТОВ: ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ**

**Кришталь Ю.Е., Князева Ю.В.**

**Научный руководитель: старший преподаватель Трофимов И.Е.  
*Кузбасский государственный технический университет  
имени Т.Ф. Горбачева, город Кемерово***

В статье представлено описание современных способов быстрого донесения информации до сотрудников и клиентов, рассмотрены их достоинства и недостатки.

Ключевые слова: быстрое информирование, SMS-сообщения, Viber, электронное сообщение, электронная почта.

В современном мире очень ценится информация: она продается и покупается, некоторые знания могут обрушить финансовую систему целых государств, если станут общеизвестны, некоторые же знания могут помочь спасти сотни людей, если в нужное время попадут к хорошим людям. Но не смотря на развитие информационных технологий, появление социальных сетей, наличие Skype и других средств общения, своевременное донесение информации – все еще не решенная проблема. Особенно тяжело доносить информацию до целых групп людей, когда требуется сообщить что-то каждому, но времени очень мало.

В данной статье хотелось бы рассмотреть основные способы донесения информации до получателя, выделить их достоинства и недостатки и сделать выводы о том, что является наиболее эффективным и удобным.

Первый и наиболее известный во всем мире способ – это рассылка SMS-сообщений (Short Message Service – Служба коротких сообщений). SMS является простейшим видом сообщений, реализованным абсолютно во всех мобильных телефонах.

Среди достоинств SMS-сообщений (в сравнении с различными приложениями и электронной почтой) являются:

- Массовость: мобильными телефонами пользуется 85% населения России и SMS-сообщения поддерживают все модели мобильных телефонов [2].

- Эффективность: высокая гарантия доставки SMS-сообщений и прочтение сразу после отправки.

- Скорость информирования: SMS-сообщения доставляются моментально.

К недостаткам SMS-сообщений стоит отнести:

- Малый объем текста: до 160 символов в 1 сообщении.

- Отсутствие возможность передачи медийных файлов (картинки, видео, звукозапись и т.п.)

Альтернативой SMS-сообщениям является рассылка сообщений через специализированные мобильные приложения, такие как WhatsApp, WeChat, LINE, KakaoTalk, Skype и многие другие. Рассмотрим данный класс приложений на примере наиболее популярного приложения Viber.

Viber – приложение VoIP (интернет-телефон) для смартфонов, работающих на платформах Android, BlackBerry OS, iOS, Symbian, Windows Phone, Bada и компьютеров под управлением Windows, OS X и Linux. Интегрируется в адресную книгу и авторизуется по номеру телефона. Позволяет делать бесплатные звонки через Wi-Fi и сети 3G (оплата только интернет-трафика) между смартфонами с установленным Viber, а также передавать текстовые сообщения, картинки, видео- и

аудиосообщения высокого качества. В феврале 2014 года владельцами было объявлено, что в приложениях Viber на мобильных телефонах, планшетах и компьютерах зарегистрировано 280 млн. пользователей, из которых 100 млн. общаются с помощью мессенджера хотя бы раз в месяц [3].

К достоинствам подобного вида передачи информации можно отнести:

- Синхронизация: приложение синхронизируется с контактами на мобильном телефоне.
- Оплата: услуга оказывается бесплатно, оплата только интернет-трафика.
- Возможность передачи медийных файлов.
- Объем текста: неограниченный.

Из недостатков отметим следующие:

- Для работы необходимо наличие Интернета (3G или Wi-Fi).
- Необходимо, чтобы мобильный телефон поддерживал возможность установки приложения.[1]

Последний способ, не менее популярный, чем представленные выше, передача сообщений через электронную почту.

Электронная почта – технология и предоставляемые ею услуги по пересылке и получению электронных сообщений (называемых «письма» или «электронные письма») по распределённой (в том числе глобальной) компьютерной сети. Электронная почта по составу элементов и принципу работы практически повторяет систему обычной (бумажной) почты, заимствуя как термины (почта, письмо, конверт, вложение, ящик, доставка и другие). [4]

Достоинствами электронной почты являются:

- Текст: присутствует возможность отправлять форматированные тексты.
- Возможность передачи медийных файлов.
- Простой и понятный интерфейс.

Недостатки почты:

- Электронной почтой пользуется менее 25% населения России [2].
- Если у пользователя нет доступа к сети Интернет, то с момента отправки до момента прочтения может пройти много времени.
- Теоретическая невозможность гарантированной доставки конкретного письма, возможные задержки доставки сообщения (до нескольких суток).

Подводя итог хотелось бы сказать, что в современном мире существует больше число способов доставки информации до сотрудника или клиента. Каждый из описанных в статье способов имеет как неоспоримые достоинства, так и вполне серьезные недостатки: одни мгновенно доставляют информацию, но имеют ограниченный объем текста, а другие, в свою очередь, позволяют рассылать сообщения без ограничений, но не могут гарантировать своевременность доставки.

В каждом конкретном случае руководство компании само должно принимать решение, что для него главное при доставлении информации: скорость и актуальность или ее предоставление в принципе.

#### Библиографический список

1. Viber. Плюсы и минусы // Клатч: возьми самое полезное URL: <http://clutch.kz/viber-plyusy-i-minusy/> (дата обращения: 18.03.2014).
2. Сравнение электронной почты и смс сообщений. SMS vs e-mail или формирование лояльности клиентов. // SMS feedback URL: <http://www.smsfeedback.ru/smsemail.php> (дата обращения: 18.03.2014).

3. Viber // Википедия: свободная энциклопедия URL:  
<http://ru.wikipedia.org/wiki/Viber> (дата обращения: 17.03.2014).
4. Электронная почта // Википедия: свободная энциклопедия URL:  
[ru.wikipedia.org/wiki/Электронная\\_почта](http://ru.wikipedia.org/wiki/Электронная_почта) (дата обращения: 17.03.2014).