



# БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИЯ СЕГОДНЯ

Социальные коммуникации и роль  
технологий





В прошлый раз мы говорили о базовой модели коммуникаций, в которой одна идея передается от одного отправителя к одному получателю. В более широком смысле, этот процесс также объясняет традиционный характер делового общения, которое, в первую очередь, было направлено на массовую передачу информации большому кругу получателей. Для внешней коммуникации компания создавала сообщения, предназначенные массовой аудитории, у которой было не так уж и много вариантов ответа на эти сообщения и еще меньше возможностей создавать свои собственные сообщения.

У клиентов и других заинтересованных сторон было меньше способов связаться друг с другом, чтобы задать вопросы, поделиться информацией или предложить поддержку.

Внутренние коммуникации имели тенденцию следовать тому же правилу – «мы говорим, вы слушаете», с помощью которого руководители направляли директивы своим подчиненным.

Однако в последние годы различные технологии позволили взять на вооружение новый подход к деловому общению. В отличие от массового распространения информации, эта социальная коммуникационная модель является интерактивной, диалоговой и, как правило, открытой для всех, кто желает принять участие в общении. Члены аудитории больше не являются пассивными получателями сообщений, но активными участниками беседы.

Социальные медиа предоставили клиентам и другим заинтересованным сторонам голос, которого у них не было в прошлом. И компании прислушиваются к этому голосу.

К примеру, одним из наиболее распространенных видов использования социальных сетей среди американских компаний является мониторинг онлайн-дискуссий о компании и ее брендах.

Вместо передачи фиксированного сообщения отправитель в среде социальных сетей инициирует беседу, задав вопрос или начав обмен ценной информацией. Информация, распространенная таким образом, часто пересматривается сетью участников по мере того, как они перепостят и прокомментируют ее. Люди могут добавить к ней свои данные или взять какую-то часть для себя, в зависимости от своих потребностей и интересов.

Модель социальной коммуникации предлагает много преимуществ, но также имеет ряд недостатков. Потенциальные проблемы включают в себя информационную перегрузку, более низкий уровень взаимодействия с задачами и другими людьми, фрагментарное или рассеянное внимание, риски информационной безопасности, снижение производительности и проблему поддержания здоровой границы между личной и профессиональной жизнью.

Всем без исключения бизнес-профессионалам и менеджерам необходимо правильно выбирать и использовать цифровые инструменты для управления потоками информации, которую они получают.

Наиболее распространенным способом управления информационными потоками является гибридный подход, при котором некоторые коммуникации (например стратегические планы и документы) следуют традиционному подходу, тогда как другие (такие как управление проектами и службы поддержки клиентов) следуют социальной модели.

Социальная модель коммуникаций претерпела радикальные изменения благодаря так называемой мобильной революции.

Социальные сети изменили правила игры, но многие эксперты прогнозируют, что мобильные коммуникации или так называемый мобайл изменят характер бизнеса и деловых коммуникаций еще больше.

Венчурный капиталист из США Джо Шендорф говорит, что мобильные технологии – это самые революционные технологии, которые он видел за 48 лет работы в Силиконовой долине. Исследователь Марибель Лопес называет мобильные технологии «крупнейшим технологическим сдвигом со времен Интернета».

Компании признают ценность интеграции мобильных технологий в различных сферах, от коммуникационных платформ до банковской деятельности и ритейла. Мобильные приложения и системы могут поднять производительность сотрудников, оказать помощь компаниям в формировании более тесных отношений с клиентами и партнерами и стимулировать инновации в разработке продуктов и предоставлении услуг. Учитывая преимущества и растущие ожидания сотрудников и клиентов, наиболее передовые компании работают над интеграцией мобильных технологий в свою деятельность.



## **Каким образом мобильные технологии совершили прорыв в коммуникациях?**

Будь то электронная почта, социальные сети, просмотр видео или проведение исследований, процент коммуникаций и потребления мультимедиа на мобильных устройствах продолжает расти. Для миллионов людей во всем мире мобильное устройство является основным способом, если не единственным способом доступа в Интернет. В глобальном масштабе более 80 процентов пользователей Интернета осуществляют доступ в сеть с помощью мобильного устройства.

Мобайл стал основным инструментом коммуникации для многих бизнес-профессионалов, в том числе большинства руководителей в возрасте до 40 лет. Проверка электронной почты и просмотр веб-страниц являются первым и вторым наиболее распространенными способами использования смартфона. Не звонок. Люди чаще проверяют почту на смартфоне, чем на обычном компьютере или ноутбуке. Примерно половина потребителей в США используют мобильное устройство исключительно для онлайн-поиска. Для многих людей, тот факт, что смартфон может совершать телефонные звонки, является практически вторичным фактором; трафик данных с мобильных устройств намного опережает речевой трафик.

Более того, мобильные телефоны, особенно смартфоны, стали очень личными устройствами, причем на таком уровне, какого персональные компьютеры никогда не достигали.

Для многих пользователей режим постоянного соединения настолько важен в личном плане, что они испытывают настоящее чувство паники, когда у них нет доступа к их телефонам. Когда люди тесно связаны со своими смартфонами, днем и ночью они погружены в информацию, разговоры и сети, к которым смартфоны могут подключаться. В результате мобильная связь начинает напоминать непрерывный поток разговоров, которые никогда не заканчиваются, что, в свою очередь, влияет на то, как компании должны взаимодействовать с аудиториями. Если технологии, позволяющие постоянно носить гаджеты с собой, вроде умных часов, станут основными устройствами, они будут способствовать еще большему изменению поведения.

Параллели между социальными сетями и мобильной связью на самом деле поражают: обе технологии меняют характер коммуникаций, трансформируют отношения между отправителями и получателями, создают новые возможности и новые проблемы, заставляют бизнес-профессионалов приобретать и развивать новые навыки. Фактически большая часть роста социальных коммуникаций может быть отнесена к подключенности (connectivity), которое стало возможным благодаря мобильным устройствам. Компании, которые работают над тем, чтобы понять и принять мобайл, как во внешних, так и во внутренних коммуникациях, получают шанс заработать на этом монументальном сдвиге в общении людей.

## **Как мобильные технологии меняют бизнес-коммуникации?**

Рост мобильной связи имеет очевидные последствия для бизнес-коммуникаций, например, такие как необходимость сайта компании быть адаптивным к мобильному режиму. Если вы когда-либо пытались просмотреть обычный веб-сайт на маленьком экране или заполнить сложные онлайн-формы, используя клавиатуру на вашем телефоне, вы знаете, какое иногда наступает разочарование.

Пользователи все чаще ожидают, что веб-сайты будут мобильными, и они, вероятно, перестанут посещать те сайты, которые не оптимизированы для мобильных устройств.

Поскольку мобильный доступ обгоняет компьютерный доступ, некоторые компании следуют принципу «mobile first», то есть изначально разрабатывают сайты, предназначенные для оптимального просмотра на смартфонах, а не на обычных экранах персонального компьютера.

Другим успешным подходом является создание мобильных приложений, которые предлагают более интерактивный и мобильный интерфейс, чем может предоставить обычный сайт.

Однако размер и переносимость устройства – это только самые очевидные изменения.



Как и в случае с социальными медиа, изменения, вызванные мобильными технологиями, действуют гораздо глубже, чем сама технология. Мобайл изменяет способ общения людей с глубокими последствиями для каждого аспекта бизнес-коммуникаций.

Исследователь социальных сетей Никко Меле придумал термин «радикальная подключенность» для описания «захватывающей способности посылать огромное количество данных мгновенно, постоянно и по всему миру».

Мобильность играет важную и постоянно увеличивающуюся роль в этом явлении, позволяя пользователям находиться в режиме подключения круглосуточно и без выходных, где бы они ни находились. Люди, выросшие с мобильными технологиями, ожидают немедленного доступа к информации и способности оставаться на связи с различными социальными и деловыми сетями.

Сейчас я расскажу о наиболее важных способах, с помощью которых мобильные технологии меняют практику делового общения:

- Постоянное подключение – это палка о двух концах. Как и в случае с социальными сетями, мобайл может размыть границы между личным и профессиональным временем и пространством, не позволяя людям полностью отстраняться от работы в личное и семейное время.

- С другой стороны, мобайл дает сотрудникам больше гибкости для удовлетворения их личных и профессиональных обязательств. В этом отношении мобильность играет важную роль в снижении эксплуатационных расходов за счет дистанционной работы и других нетрадиционных моделей работы.

- Небольшие мобильные дисплеи и не всегда удобные технологии ввода создают проблемы для создания и потребления контента, будь то использование электронной почты или просмотр видео. Например, сообщения электронной почты должны быть написаны и отформатированы так, чтобы их было легче читать на мобильных устройствах.

- Пользователи мобильных технологий часто многозадачны – примерно половина использования мобильного телефона происходит в то время, когда люди находятся в движении, поэтому они не могут полностью уделить внимание информации на их экранах. Кроме того, использование мобайла часто происходит в среде со множественными отвлекающими факторами и препятствиями для успешного общения, такими как шум, разговоры, информация с других устройств и так далее.

- Мобильная связь, особенно текстовые сообщения, оказывает давление на традиционные стандарты грамматики, пунктуации и написания текста в целом. Сокращения, аббревиатуры, замена слов на эмоджи и другие способы быстрого составления сообщения уже используются давно и повсеместно.

- Мобильные устройства могут служить сенсорными и когнитивными расширениями человеческого восприятия. Например, они могут помочь людям глубже исследовать свою среду (как это делают приложения дополненной реальности, накладывающие сверхинформацию во время просмотра в реальном времени). Они также имеют мгновенный доступ к информации и не полагаются на ограниченную человеческую память.

- Мобильные устройства создают множество проблем, связанных с безопасностью и конфиденциальностью данных как для конечных пользователей и так и для корпоративных юзеров.

- Многие компании сейчас борются с феноменом, который называется – «Bring Your Own Device» или «Используй свое собственное устройство», когда сотрудники требуют доступ к корпоративным сетям и файлам с их персональных смартфонов и планшетов как в офисе, так и вне его. Эти устройства не всегда проходят строгий контроль безопасности, который необходим корпоративным сетям, да и пользователи сами не всегда используют устройства безопасными способами.

- Мобильные инструменты могут повысить производительность сотрудников и помочь им налаживать сотрудничество с другими, предоставляя возможность оставаться на связи и получать доступ к информации и рабочим задачам во время командировок, поездок и другой деятельности вне рабочего места.



- Мобильные приложения могут помочь в решении целого ряда бизнес-задач: от исследований до презентаций. При этом компании не ограничены доступными приложениями. С помощью различных цифровых инструментов компании могут сами создавать собственные приложения с контентом и возможностями, специально предназначенными для их клиентов или сотрудников. Мобайл может ускорить процесс принятия решений и решать проблемы путем предоставления правильной информации в руки правильных людей в нужное время. Например, если людям, участвующим в принятии решений, нужна дополнительная информация, они могут провести необходимые исследования на месте. Мобильные технологии также облегчают обслуживание клиентов, так как технические специалисты и другие работники всегда имеют информацию, в которой они нуждаются, под рукой. Компании также могут быстрее реагировать и налаживать коммуникации во время кризисов.

- Благодаря интерактивности мобильных устройств (включая камеры, акселерометры, компасы и GPS), компании могут создавать больше привлекательных возможностей для клиентов и других пользователей.

Мобильная революция в целом усложняет бизнес-коммуникации, но вместе с тем она радикально улучшает возможности общения многими другими способами.

Современные организации в значительной степени полагаются на технологии для улучшения коммуникаций. На самом деле многие технологии, которые вы используете в своей личной жизни, от микроблогов до видеогров, также используются в бизнесе. Тем не менее любой, кто использовал передовые технологии, знает, что преимущества не являются автоматическими. Плохо спроектированная или ненадлежащим образом используемая технология может породить больше препятствий и проблем, чем решений. Для того чтобы эффективно коммуницировать, вам нужно научиться наблюдать за технологиями в перспективе, защищать себя от информационной перегрузки и информационной зависимости, использовать технологические инструменты продуктивно и иногда откладывать в сторону девайсы и гаджеты, чтобы пообщаться лично.

Возможно, самым важным моментом, который следует помнить о технологиях, является то, что это просто инструмент, средство, с помощью которого вы можете выполнять определенные задачи. Технологии – это помощь в межличностной коммуникации, а не ее замена. Технологии пока не могут думать за вас или общаться вместо вас и, если вам не хватает необходимых навыков, технологии не могут заполнить эти пробелы.

Кроме того, чрезмерное или неправильное использование коммуникационных технологий может привести к информационной перегрузке, в которой люди получают больше информации, чем они могут эффективно обработать. Информационная перегрузка затрудняет способность различать полезную и бесполезную информацию, уменьшает производительность и усиливает стресс.

Чаще всего у вас есть некоторый уровень контроля над количеством и типами сообщений, которые вы получаете. Используйте фильтры для определения высокоприоритетных сообщений, которые заслуживают вашего внимания. Сосредоточьтесь на информации, которая вам действительно нужна, чтобы выполнять свою работу.

Как отправитель, вы можете помочь уменьшить информационную перегрузку, убедившись, что вы не отправляете ненужные сообщения и спам. Кроме того, когда вы отправляете сообщения, которые не являются срочными или важными, люди должны об этом знать, чтобы правильно расставить приоритеты. Кроме того, большинство коммуникационных систем позволяют вам отмечать сообщения как срочные; однако используйте эту функцию только тогда, когда она действительно срочная. Чрезмерное использование этой функции приводит к раздражению и тревоге, а не позитивному действию.

### **Как продуктивно использовать технологии?**

Facebook, Twitter, YouTube и другие технологии являются ключевыми элементами того, что было в свое время названо парадоксом информационных технологий, когда информационные инструменты могут тратить столько же времени, сколько они экономят. Особый источник



беспокойства вызывают социальные сети: они предлагают большие возможности для коммуникаций с клиентами и другими аудиториями, вместе с тем сотрудники могут тратить значительное количество рабочего времени на свои личные нерабочие задачи.

Социальные сети создали еще один набор управленческих проблем, включающих риск того, что личные блоги и страницы социальных сетей сотрудников могут распространять конфиденциальную информацию или нанести ущерб репутации фирмы на рынке. Лучшее решение в подобных ситуациях заключается в разработке четкой политики, которой должны придерживаться все без исключения сотрудники.

Менеджеры должны помогать своим сотрудникам продуктивно использовать информационные инструменты, потому что скорость и простота этих инструментов также являются одной из их слабых сторон. Огромный поток сообщений из расширяющегося массива цифровых источников может существенно повлиять на способность сотрудников сосредоточиться на своей работе. В одном исследовании рабочие подверглись постоянному шквалу электронной почты, мгновенных сообщений и телефонных звонков. В результате уровень их деятельности упал на 10 пунктов.

В дополнение к правильному использованию ваших инструментов, большое значение для вашей производительности будет иметь эффективное их использование. Вам не обязательно быть экспертом в большинстве случаев, но вам нужно знать основные функции инструментов, которые вы используете на работе. В качестве менеджера вам также необходимо обеспечить, чтобы ваши сотрудники имели достаточную подготовку для продуктивного применения инструментов, которые они используют.

Даже самые лучшие технологии могут препятствовать коммуникациям, если им злоупотребляют. Например, общая жалоба среди сотрудников заключается в том, что менеджеры слишком много полагаются на электронную почту и не общаются лицом к лицу достаточно часто. Разговор с людьми по телефону или лицом к лицу может занять больше времени и сил, а иногда может создавать неприятные ситуации, но это часто необходимо для решения сложных проблем и поддержания продуктивных отношений.

Более того, даже лучшие коммуникационные технологии не могут показать людям, кем вы являетесь на самом деле. Не забывайте показываться время от времени из-за экрана компьютера или смартфона, чтобы узнать больше о людях, с которыми вы работаете, и позволить им больше узнать о вас.

Инструменты бизнес-коммуникаций развиваются с каждым продвижением цифровых технологий. Современные технологии помогают компаниям переосмысливать функции офиса, сотрудничать и обмениваться информацией, связываться с заинтересованными сторонами и создавать сообщества людей с общими интересами и потребностями. Давайте поговорим о некоторых из них:

### **Переосмысление офиса**

Благодаря достижениям в области мобильной и распределенной связи современный «офис» уже не тот, каким он был раньше. Технология позволяет профессионалам работать на ходу, в тесном контакте с коллегами, клиентами и поставщиками. Эти технологии также переосмысливают саму природу некоторых компаний, поскольку они заменяют традиционные иерархии высоко адаптируемыми виртуальными сетями.

### **Веб-встречи**

Веб-встречи позволяют членам команды со всего мира взаимодействовать в реальном времени. Встречи также могут быть записаны для последующего воспроизведения и просмотра. Различные системы поддерживают обмен мгновенными сообщениями, видео, редакторские инструменты для совместной работы и так далее.



## **Видео-конференция и телеприсутствие**

Видеоконференции обеспечивают многие из преимуществ личных встреч за гораздо меньшую долю стоимости. Расширенные системы телеприсутствия позволяют передавать чрезвычайно реалистичные видео изображения участников собрания.

## **Совместное рабочее пространство онлайн**

Рабочие места в Интернете помогают продуктивно работать, даже если они находятся в движении или разбросаны по всей стране. Помимо предоставления контролируемого доступа к общим файлам и другим цифровым ресурсам, некоторые системы включают такие инструменты, как управление проектами и обмен документами в режиме реального времени, когда два или больше членов команды просматривают и редактируют документ на экране одновременно.

## **Голосовые технологии**

Распознавание речи (преобразование речи человека в компьютерные команды) и синтез речи (преобразование компьютерных команд в человеческую речь) могут улучшить коммуникацию во многих отношениях, включая упрощение мобильных вычислений, оказание помощи работникам, которые не хотят или не могут использовать клавиатуру, и «одностороннее» взаимодействие с информационными системами. Программное обеспечение аналитики речи может оценивать разговоры для улучшения обслуживания клиентов и других взаимодействий. Мобильный VoIP позволяет людям совершать голосовые вызовы в сетях Wi-Fi для уменьшения платежей за соединение и роуминг.

## **Мобильные приложения для бизнеса**

Поскольку спектр бизнес-приложений для смартфонов и планшетов продолжает расширяться, почти все, что может быть сделано на обычном компьютере теперь может быть выполнено на мобильном устройстве (хотя не всегда так же эффективно или с тем же набором функций).

Необходимость быстро и легко обмениваться информацией является константой бизнеса. Для облегчения сотрудничества были разработаны самые разнообразные инструменты совместного использования, от систем общего назначения, таких как обмен мгновенными сообщениями, до более специализированных систем, таких как визуализация данных.

## **Мгновенное сообщение**

Мгновенный обмен сообщениями (IM) стал одним из самых широко используемых инструментов цифровых коммуникаций в деловом мире, заменив обмен информацией по электронной почте или по телефону. Системы мгновенных сообщений предприятия аналогичны потребительским IM-системам в во многих отношениях, но имеют дополнительную безопасность и возможности совместной работы. Групповая передача сообщений включает в себя обмен файлами и инструменты управления информацией, которые помогают командам работать более эффективно.



## **Wikis**

Wikis способствует сотрудничеству посредством упрощения процесса создания и редактирования онлайн-контента. Те, у кого есть доступ к информации, могут добавлять и изменять страницы в режиме реального времени.

## **Краудсорсинг и платформы сотрудничества**

Краудсорсинг, который задействует группы людей внутри или вне организации, может предоставить компании доступ к гораздо более широкому кругу идей, решений и понимания тенденций рынка.

## **Визуализация данных**

Визуализация данных – это мощный инструмент для изучения и презентации больших, сложных и динамичных наборов данных. Поскольку все больше компаний полагаются на так называемый Big Data – «большие данные» – для определения и использования возможностей рынка, способность извлечь информацию из этих больших данных может стать важным преимуществом компании.

## **Интернет Вещей (IoT)**

Интернет Вещей (IoT) относится к миллиардам умных, автономных устройств, которые подключены к Интернету. Это датчики, контроллеры и другие устройства, которые отправляют, получают или обрабатывают данные. Эти коммуникации, основанные на машинных технологиях, может поддерживать или даже заменять традиционные методы ведения бизнес-коммуникаций.

Электронные СМИ и социальные сети изменили отношения организаций с их внутренними и внешними аудиториями. Любые группы, затронутые решениями компании (если вы помните, мы назвали их стейкхолдерами) теперь имеют инструменты, позволяющие озвучивать их мнения и потребности, а компании имеют гораздо больше информационных потоков, которые необходимо изучать и которыми нужно управлять.

## **Системы изучения претендентов**

Системы изучения претендентов теперь играют огромную роль в коммуникациях. Практически все крупные компании и многие средние и малые предприятия тщательно изучают будущих сотрудников. Ваше резюме и данные вводятся в подобные системы и выдают определенный результат. Рекрутеры используют различные инструменты для идентификации перспективных кандидатов, проведения интервью и налаживания процесса отбора. После найма некоторые фирмы используют системы управления талантами для отслеживания развития сотрудников через всю их карьеру в компании.

## **Блоги**

Блоги позволяют компаниям держать связь с клиентами и другими аудиториями быстрым и неформальным способом. Функции комментирования позволяют читателям участвовать в разговоре.



## **Подкастинг**

В связи с удобством загрузки, хранения и воспроизведения аудио- и видеозаписей, подкасты стали популярным средством доставки информации – от университетских лекций до маркетинговых сообщений. Подкасты также используются для внутренней связи, заменяя конференц-связь, информационные бюллетени и другие медиа.

## **Онлайн-видео**

Сочетание недорогих цифровых видеокамер и сайтов видео-обмена, таких как YouTube, вызвало революцию в производстве видео для бизнес-целей. Демонстрации продуктов, обзоры компаний, рекламные презентации и учебные семинары являются одними из самых популярных видов использования бизнес-видео.

Одним из наиболее важных преимуществ новых коммуникационных технологий является легкость, с которой компании могут способствовать созданию сообществ среди клиентов, энтузиастов и других групп. В некоторых случаях компания устанавливает и управляет онлайн-сообществом, в то время как в других сообществах тон задают пользователи продукта и энтузиасты.

## **Контент, создаваемый пользователями**

Сайты, на которых размещается контент, созданный пользователями, позволяют компаниям размещать фотографии, видео, программные, технические решения и другой ценный контент для своих клиентов.

## **Игровые технологии**

Добавление игровых элементов в бизнес-процессы (такие как конкурсы для команд по продажам или обслуживанию) могут увеличить уровень вовлеченности как сотрудников, так и клиентов.

## **Microblogging**

Услуги микроблогов (из которых Twitter, безусловно, самый известный) являются отличным способом быстрого обмена идеями, запроса обратной связи и мониторинга рынка тенденций.

## **Социальные сети**

Компании используют различные социальные сети в качестве специализированных каналов привлечения клиентов, поиска новых сотрудников, привлечения инвесторов и обмена идеями.