

System informatyczny do organizacji kancelarii w pytaniach i odpowiedziach, część 3

Tomasz Łempiński

W poprzednim numerze FORUM zaczęliśmy omawiać możliwości usprawnienia komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w kancelarii. Dzisiaj kontynuujemy ten temat.

PYTANIE: JAK ROZWIĄZAĆ PROBLEM DOSTĘPU DO KORESPONDENCJI, JEŚLI KTOŚ PÓJDZIE NA URLOP?

Rozwiązaniem jest możliwość włączenia zastępstwa jednej osoby za drugą. Osoba zastępująca może bez problemów przejąć sprawy innego pracownika. Po

przyjściu z urlopu osoba zastępowana może przejrzeć listę zrealizowanych zadań.

PYTANIE: JAK ZAPEWNIĆ POUFNOŚĆ LUB PRYMATNOŚĆ KORESPONDENCJI MIMO CENTRALNEGO SYSTEMU?

Dostęp do historii korespondencji dotyczy tylko służbowych kont email, do których pracodawca może mieć wgląd. Wprowadza się również pojęcia: poziomów poufności i korespondencji prywatnej, aby ograniczyć dostęp do informacji pomiędzy osobami oraz

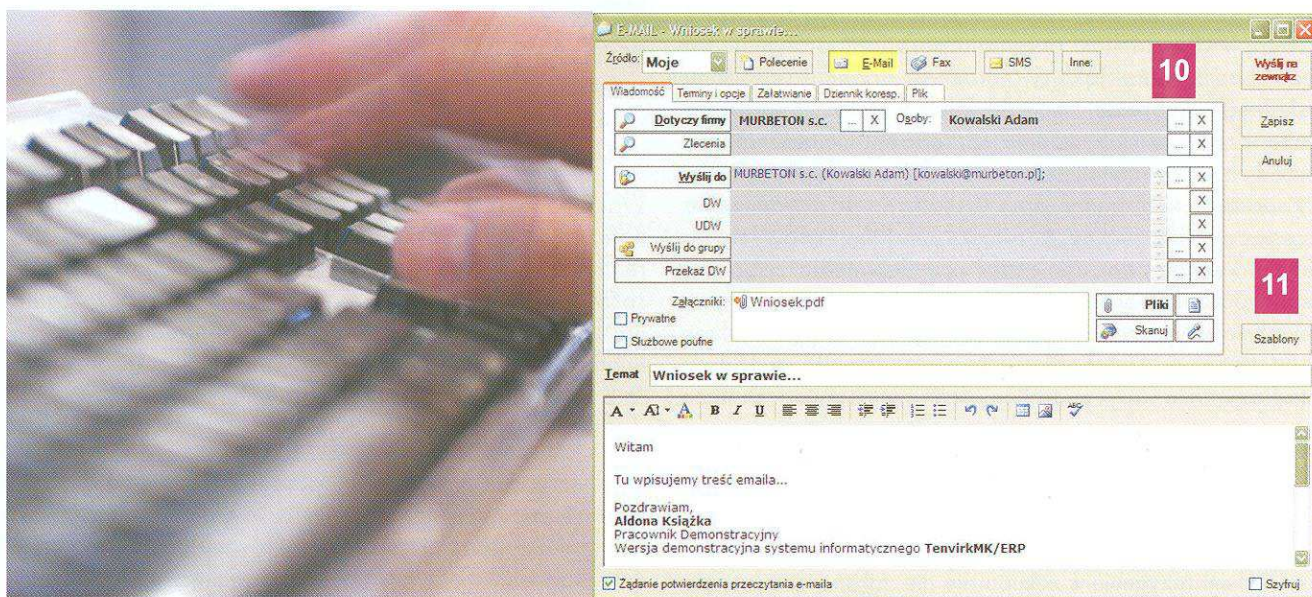
w ramach struktury organizacyjnej firmy. Jednocześnie jednak jest tworzona wspólna historia korespondencji, osiągalna w coraz większym zakresie dla osób na kolejnych szczeblach hierarchii organizacyjnej.

PYTANIE: CZY OBSŁUGA INNEGO PROGRAMU KOMUNIKACYJNEGO NIŻ STANDARDOWEGO JEST SKOMPLIKOWANA?

Nowy program wymaga przyzwyczajania, ale po pewnym czasie następuje znaczne przyspieszenie pracy. Wszystkie formy komunikacji takie jak email, faks, SMS czy wewnętrzne polecenie służbowe

przygotowywane są w jednolity sposób [10]. Upraszcza to proces nauki programu.

Możliwe jest także korzystanie z szablonów [11] gotowej korespondencji przyspieszając jej tworzenie.



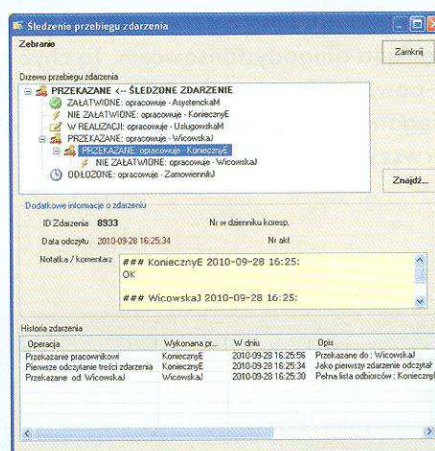
PYTANIE: W JAKI SPOSÓB OPTIMALIZOWAĆ KOMUNIKACJĘ?

System informatyczny może być pomocny przy tworzeniu zestawień ilości przetwarzanych zdarzeń komunikacyjnych. Możemy ocenić, jak dużo emaili czy telefonów jest realizowanych z danym klientem czy ile korespondencji wysyłają i odbierają poszczególni pracownicy. Identyfikując problemy związane ze zbyt częstą wymianą informacji, można usprawniać

procesy komunikacyjne. Narzędziem optymalizacji komunikacji jest też tzw. „panel internetowy”. Jest to strona internetowa będąca częścią programu TenvirkMK, na której klienci mogą zasięgnąć informacji i śledzić stan spraw bez potrzeby telefonowania do kancelarii. Ale więcej na ten temat w kolejnych numerach...

PYTANIE: W JAKI SPOSÓB MOŻNA SPRAWDZIĆ CO SIĘ DZIEJE Z WYDAWANYMI POLECENIAMI?

Program TenvirkMK umożliwia śledzenie przekazanych innym pracownikom zdarzeń (w tym poleceń służbowych lub email z notatką, co zrobić). Opcja „śledzenia” w czytelny sposób pokazuje w formie drzewka obieg zadania wraz ze stanem realizacji. Na podstawie tej funkcji potrafimy określić czy wydelegowane zadanie zostało wykonane. Można też zobaczyć w jaki sposób i jak długo krążyło ono po firmie oraz gdzie aktualnie się znajduje.

**PYTANIE: CZY MOŻNA SPRAWDZAĆ HISTORIĘ ZMIAN I OPERACJI PRZEPROWADZONYCH NA KRĄŻĄCEJ PO FIRMIE KORESPONDENCJI?**

System informatyczny TenvirkMK wyposażony jest w mechanizm rejestrowania historii zmian danych. Na jego podstawie potrafimy określić, jakie zmiany i kiedy wprowadzane były do treści oraz w polach

opisujących zdarzenie. Rejestrowane są również na przykład data wysłania emaila, data załatwienia, data przekazania do wykonania innej osobie itp.

PYTANIE: W JAKI SPOSÓB MOŻNA ZESTANDARYZOWAĆ WYSYŁANĄ KORESPONDENCJĘ NA ZEWNĄTRZ FIRMY?

Metodą standaryzacji korespondencji jest tworzenie szablonów zdarzeń. Program umożliwia przygotowanie szablonów zdarzeń dla całej firmy, ale także dla poszczególnego działu lub pracownika. Podczas przygotowania zdarzenia z szablonu program wypełnienia je stałą treścią, a pewne wskazane pola wypełniane są

dynamicznie danymi, które mogą być pobierane z formularza, na przykład kontrahenta. Dzięki temu takie standardowe czynności, jak wypełnienie formularza wezwania do zapłaty czy przekazania informacji o podatkach lub kwotach ZUS mogą być przygotowywane automatycznie jednym kliknięciem.

PYTANIE: CZY MOŻNA ZAUTOMATYZOWAĆ MASOWE WYSYŁANIE KORESPONDENCJĄ?

Tak, program ma wbudowaną możliwość wysyłania zdarzeń takich jak email, faks czy SMS masowo do zdefiniowanych odbiorców. Mogą to być np. klienci kancelarii. Dzięki temu mogą być automatycznie wysyłane informacje o terminach podatkowych,

opłatach i inne przypomnienia, które są dynamicznie personalizowane danymi klienta. Klienci mają dzięki temu poczucie stałego kontaktu kancelarii z nimi i przypominania o najważniejszych sprawach dotyczących współpracy z kancelarią podatkową.