

Р. Басыров



1С•БИТРИКС

Корпоративный портал

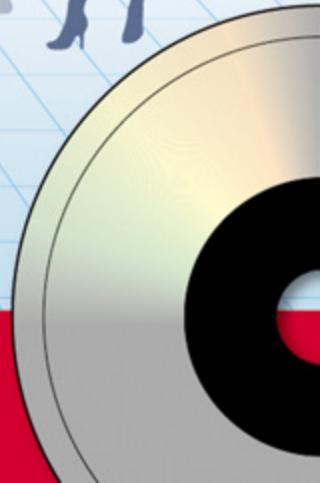
2-е издание

Повышение
эффективности
компании



 ПИТЕР®

Демоверсия программы
«1С-Битрикс: Корпоративный портал»



ББК 32.988.02

УДК 004.738.5

Б27

Басыров Р. И.

Б27 1С-Битрикс: Корпоративный портал. Повышение эффективности компании (+CD). 2-е изд. — СПб.: Питер, 2012. — 416 с.: ил.

ISBN 978-5-459-01224-8

В книге рассказывается о том, как повысить эффективность компании при помощи продукта «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Новый продукт поможет вашей компании организовать командную работу, создать рабочие группы для реализации собственных проектов; задействовать принципы совместной ответственности за результат; повысить эффективность коммуникаций и, как следствие, производительности труда. Корпоративный портал обладает огромным потенциалом автоматизации и повышения эффективности бизнес-процессов. Воспользовавшись этими инструментами, компании смогут получить множество ценных возможностей и преимуществ, а значит, стать успешнее и эффективнее. Издание будет надежным советником для всех, кто планирует решать бизнес-задачи средствами внутrikорпоративного портала.

Книга адресована руководителям компаний, директорам по маркетингу, руководителям ИТ-отделов, HR-подразделений и менеджерам. К книге прилагается CD с триал-версией программы «Корпоративный портал».

ББК 32.988.02

УДК 004.738.5

Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.

Информация, содержащаяся в данной книге, получена из источников, рассматриваемых издательством как надежные. Тем не менее, имея в виду возможные человеческие и технические ошибки, издательство не может гарантировать абсолютную точность и полноту приводимых сведений и не несет ответственности за возможные ошибки, связанные с использованием книги.

ISBN 978-5-459-01224-8

© ООО Издательство «Питер», 2012

Краткое содержание

Часть нулевая, начальная	13
Глава 1. Что такое корпоративный портал	15
Глава 2. Классификация корпоративных порталов	21
Глава 3. Функционал корпоративного портала	24
Глава 4. Кому нужен корпоративный портал	26
Глава 5. Внедрение	33
Глава 6. Разновидности корпоративных порталов	44
Глава 7. Что такое «1С-Битрикс: Корпоративный портал»	49
Часть первая, управленческая	61
Глава 8. Директорам	63
Глава 9. Экстранет — соединение двух информационных пространств	139
Глава 10. Многодепартаментность	146
Глава 11. HR-службам	149
Глава 12. Системы учета данных	186
Глава 13. Административно-хозяйственным службам	192
Глава 14. Неформальная жизнь компании	205
Часть вторая, экономическая	211
Глава 15. Стоимость проекта «Корпоративный портал»	213
Глава 16. Оценка эффективности	219
Глава 17. Методика расчета эффективности	226

Часть третья, всеобщая	235
Глава 18. Навигация по порталу и панель статусов	237
Глава 19. Инструменты общения.	240
Глава 20. Инструменты индивидуализации портала	249
Глава 21. Инструменты индивидуальной работы	255
Глава 22. Инструменты коллективной работы	288
Глава 23. Информационные блоки	378
Заключение	393
Приложение	394

Оглавление

Введение.....	10	B2B (Business-to-Business).....	23
Особенности второго издания.....	12	B2E (Business-to-Employee).....	23
От издательства	12		
Часть нулевая, начальная			
Глава 1. Что такое корпоративный портал	15	Глава 3. Функционал корпоративного портала	24
Определение	16		
Веб-портал и корпоративный портал	16		
Корпоративный портал и информационная система.....	18	Глава 4. Кому нужен корпоративный портал	26
Краткая история развития корпоративных порталов	20	Предпосылки для принятия решения	27
Глава 2. Классификация корпоративных порталов	21	Внутрикорпоративная коммуникация	28
Классификация по функционалу.....	22	Проблемы мотивации	29
Корпоративный информационный портал (Enterprise Information Portal, EIP).....	22	Доступ в Интернет: необходимость и опасность.....	29
Корпоративный экспертный портал (Enterprise Expertise Portals, EEP).....	22	Работа в команде.....	30
Корпоративный портал приложений (Enterprise Application Portal, EAP)	22	Документы, документы, документы	30
Корпоративный портал совместной работы (Enterprise Collaboration Portal, ECP)	22	Крупные, средние, малые	31
Классификация по назначению	23	Глава 5. Внедрение	33
B2C (Business-to-Consumer).....	23	Уровни внедрения	34
		Тактика внедрения.....	34
		Основные требования к процессу внедрения.....	35
		Риски внедрения	37
		Ошибки при постановке задачи	37
		Как сделать так, чтобы портал «заработал», или Риск неиспользования.....	39
		Риск увеличения стоимости	40

Кому внедрять.....	42	Прозрачность	93
Собственными силами.....	42	Гибкость	95
Сторонний исполнитель	42	Документированность событий	95
Критерии успешности внедрения	43	Мобильность	97
Глава 6. Разновидности корпоративных порталов	44	Дискуссионность	97
Типы решений	45	Интерактивность	97
Список решений	46	Универсальность.....	98
Как выбрать решение.....	47	Демократичность и доступность информации	99
Глава 7. Что такое «1С-Битрикс: Корпоративный портал».....	49	Защищенность.....	99
История создания	50	Задачи	100
Описание «1С-Битрикс: Корпоративный портал»	51	Конструктор отчетов.....	103
Кому подходит «1С-Битрикс: Корпоративный портал»	55	Документооборот и Бизнес-процессы	104
Разные редакции – разные возможности	55	Документооборот.....	105
Портальные решения.....	56	Бизнес-процессы.....	106
«1С-Битрикс: Внутренний портал органа власти»	57	Поиск информации и доступность	111
«1С-Битрикс: Внутренний портал учебного заведения»	58	Точность поиска.....	112
«1С-Битрикс: Портал органа управления здравоохранением»	58	Рейтинги и социальный поиск.....	113
Резюме	59	Где и как искать?.....	115
Часть первая, управленческая		Проблемы с охватом	115
Глава 8. Директорам	63	Проблемы с продуктивностью.....	116
Безопасность данных компании	64	Управление инновациями	117
Насколько безопасен «1С-Битрикс: Корпоративный портал»	64	Инструменты	117
Проблемы безопасности.....	67	Методы	118
Официальная и неофициальная информация	83	Управление временем работы	
Живая лента	86	сотрудников	120
Расчетные листки и отпуска.....	87	Страница График отсутствий	120
Организация коллективной работы	88	Учет рабочего времени.....	121
Рабочая группа	90	Планерки и собрания	123
Состав группы	91	Контроль за деятельностью компании	124
Управление группой	91	Отчет 1С	124
Быстро и вовремя	92	Рабочие отчеты	125
		База знаний	126
		Информация и знания	127
		Создание базы знаний.....	127
		Мотивация персонала	131
		Инструменты информационного обмена и обратная связь	132
		Форумы и блоги.....	133
		Комментарии.....	133
		Корпоративный мессенджер	134
		Система RSS.....	135

Календари.....	135	Учебные курсы.....	167
Доска объявлений	136	Фото- и видеогалереи	174
Электронные заявки.....	136	Лицо компании	174
Сообщения в техподдержку.....	136	Информировать	175
Опросы и голосования.....	136	Управлять	176
Сервисы.....	136	Обучать	176
Глава 9. Экстранет – соединение двух информационных пространств	139	Вовлекать	176
Модуль Экстранет	140	Социализировать	177
Возможности модуля Экстранет	141	Визуализировать.....	178
Доступ и безопасность	141	Командообразование	180
Официальная информация.....	143	Карьерный рост	180
Коллективная работа	143	Резервирование переговорных.....	181
Документы, документооборот, бизнес-процессы и поиск	143	Сервис Подбор персонала.....	184
Календарь.....	144		
База знаний.....	144		
Инструменты информационного обмена.....	144		
Техподдержка.....	144		
Публичный сотрудник	144		
Сайт + портал	145		
Глава 10. Многодепартаментность	146		
Глава 11. HR-службам	149		
Сотрудники	151		
«Who is who?», или Список сотрудников.....	151		
Собственная картотека	153		
Подбор сотрудников.....	154		
Структура компании.....	155		
Адаптация новичков	155		
Информирование и обратная связь.....	157		
Управление мотивацией	160		
Информационные сообщения.....	160		
Фото- и видеогалереи	162		
Доска почета	162		
Прогулщики и отсутствия	164		
Профессиональное обучение	165		
База знаний	167		
		Глава 12. Системы учета данных .	186
		Универсальные списки:	
		храним любые данные	187
		CRM – инструмент для маркетинга, продаж и PR	188
		Глава 13. Административно-хозяйственным службам.....	192
		База знаний в виде часто задаваемых вопросов и учебных курсов	193
		Календарь событий.....	194
		Рабочие группы	195
		Система электронных заявок.....	195
		Отправка заявки	195
		Выполнение заявки.....	197
		Контроль над заявкой	198
		Техподдержка	199
		Использование инфоблоков как средства инвентаризации	202
		Экономия средств.....	202
		Учет комплектующих	203
		Сложные связи	204
		Глава 14. Неформальная жизнь компании	205
		Дни рождения, юбилеи	206
		Наша жизнь.....	206
		Фотогалерея.....	207
		Видеогалерея	208

Увлечения	208	Параметры повышения эффективности	232	
Резюме	209	Сводные результаты	233	
Часть вторая, экономическая				
Глава 15. Стоимость проекта «Корпоративный портал»	213	Резюме		234
Оценка затратной части при внедрении проекта.....	214			
Стоимость программного обеспечения.....	214			
Стоимость компьютерного «железа»	215			
Минимальные требования к компьютеру	215			
Уровень нагрузки.....	215			
Уровень подготовки системного администратора	216			
Способ реализации	216			
Стоимость внедрения	216			
Базовое внедрение.....	217			
Индивидуальные настройки.....	217			
Развитие и поддержка.....	218			
Глава 16. Оценка эффективности	219	Часть третья, всеобщая		
Эффект от применения корпоративного портала.....	220	Глава 18. Навигация по порталу и панель статусов	237	
Два метода оценки эффективности	220	Навигация по порталу	238	
Обобщенный подход	220	Панель статусов.....	238	
Покомпонентный подход.....	220			
В чем считать?.....	222			
Что экономится?	223	Глава 19. Инструменты общения	240	
Пример экономии.....	223	Мгновенные сообщения	241	
Помним о цели	225	Блоги	242	
Глава 17. Методика расчета эффективности	226	Форумы	244	
Исходные данные для расчетов	227	Комментарии к задачам	244	
План работ	228	Информация из внешнего мира.....	244	
Первый этап.....	228	Доска объявлений	245	
Второй этап.....	229	Живая лента и Микроблог	246	
Третий этап	230			
Суммарные расходы	231			
Глава 20. Инструменты индивидуализации портала.....	249			
Мой портал	250			
Гаджеты	251			
Добавление гаджетов	252			
Перемещение гаджетов.....	253			
Гаджеты Внешние сервисы.....	254			
Глава 21. Инструменты индивидуальной работы	255			
Личная страница	256			
Настройки и приватность.....	257			
Способы организации личной работы.....	258			
Место хранения информации	277			
Общение, формальное и не очень.....	282			
Поиск	283			
Фотогалерея	284			
Создание альбома	285			
Загрузка фотографий.....	286			

Глава 22. Инструменты коллективной работы	288
Рабочие группы	289
Создание раздела	289
Создание группы	291
Подбор участников группы.....	292
Управление группой и настройка прав	295
Учет рабочего времени	298
Панель Рабочий день	298
Настройки рабочего времени.....	300
Отчет по рабочему времени.....	301
Планерки и собрания.....	302
Эффективность работы.....	305
Универсальный конструктор отчетов....	306
Рабочие отчеты	307
Универсальные списки.....	309
Добавление списка.....	310
Настройка списка	311
Работа со списками	314
Есть идея!	318
CRM	319
Настройка CRM.....	320
Работа с CRM.....	328
Экстранет	333
Доступ к Экстранету	333
Создание группы и внешние пользователи	334
Контакты	335
Гаджет Контакты.....	337
Гаджет Мои обращения	337
Файловое хранилище	337
Документооборот	337
Работа с документами в режиме Документооборота	338
Работа с документами в режиме Бизнес-процессов	340
Заявки в АХЧ	359
Заполнение формы заявки.....	359
Выполнение заявки.....	360
Переговорные комнаты.....	360
Доска почета	362
Общение	364
Календарь	364
Планирование коллективной деятельности	365
Коллективные события	366
Фотогалерея.....	370
Видеогалерея	370
Добавление видео	370
Управление видео	371
Добавление информации	371
Учебные курсы	374
Wiki	374
Глава 23. Информационные блоки	378
Что такое информационные блоки.....	379
Пример реализации.....	379
Создание справочников	380
Создание элементов справочников	383
Создание учетного инфоблока.....	385
Доступ к инфоблоку, разделам и элементам.....	387
Создание раздела и пункта меню	390
Создание элемента учетного инфоблока	390
Резюме	392
Заключение	393
Приложение	394
PetroStyle	394
KIA Motors	396
Greenlife Group	399
«ПроБизнесКонсалтинг»	400
Госалкогольинспекция	404
Республики Татарстан.....	404
«Хендэ Мотор СНГ»	405
«Союз-М»	407
Stellberg	410

Введение

Сложившаяся в период роста и финансовой стабильности система управления компании предназначена для функционирования в «льготных» условиях. В период стабильности система успешно работает даже при значительном времени реакции на возникающие отклонения, а длительность и точность принятия решения не оказывают критического влияния на само существование компании. В условиях кризиса сложившаяся практика функционирования компании имеет довольно высокие риски. В сложное время нужны четкие управленческие решения, ориентированные на достижение главной цели — сохранение жизнеспособности компании и ее места на рынке.

Как получить дополнительное конкурентное преимущество в наше время? Для этого нужно повысить эффективность управления и оптимизировать ключевые бизнес-процессы. Оптимизация системы управления и оперативного руководства компанией в кризисный период может позволить сократить персонал без ущерба для основной деятельности, повысить скорость реализации управленческих решений в компании, а также качество управленческих решений, производства продукции и реализации услуг.

Средством решения этих проблем может стать такой инструмент, как корпоративный портал. С его помощью можно существенно снизить издержки принятия решений и оптимизировать бизнес-процессы, повысив при этом безопасность хранения корпоративной информации.

Корпоративный портал можно создать на базе нескольких решений. В этой книге рассмотрен вариант создания портала на базе «1С-Битрикс: Корпоративный портал» от компании «1С-Битрикс». Данный продукт описан достаточно подробно, с примерами и пояснениями. Однако эта книга не руководство по установке и настройке «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Она содержит материал для размышлений и принятия решений. На примере данного программного продукта мы рассмотрим способы решения проблем, стоящих перед компанией, в плане оптимизации бизнес-процессов. А уж вы сами определите, нужен ли вам вообще кор-

поративный портал, какой именно портал вам необходим и отвечает ли конкретное программное решение «1С-Битрикс: Корпоративный портал» специфическим потребностям именно вашей организации.

Книга рассчитана на руководителей разного ранга, потому что в ней говорится о том, как организовать работу коллектива средствами корпоративного портала. И ее цель — дать сведения о корпоративных порталах вообще и о продукте этого класса программ «1С-Битрикс: Корпоративный портал» в частности. Издание будет полезно как генеральному директору, так и руководителю скромного отдела документации из трех человек.

Книга состоит из четырех частей. В нулевой, теоретической, части дано понятие корпоративного портала вообще, рассмотрены существующие решения, теоретические проблемы внедрения корпоративных порталов, а также особенности «1С-Битрикс: Корпоративный портал» как конкретного программного обеспечения (ПО) для создания корпоративного портала.

В следующих трех частях рассмотрены задачи, которые должен решать корпоративный портал, и приведены примеры их решения. Решаемые задачи по возможности представлены с точки зрения тех лиц, которые реально занимаются ими в своей повседневной работе. В управленческой части описаны задачи, решаемые директорами, HR-менеджерами и др. В экономической части рассматривается эффективность внедрения корпоративного портала.

Описание любой из задач может быть многоуровневым. Например, директор компании должен понимать, как он сможет с помощью корпоративного портала организовать коллективную работу сотрудников над каким-либо проектом. Но его мало интересуют технические аспекты организации этой работы. Однако вполне вероятно, что и ему потребуется знание тонкостей данного процесса. Поэтому в главе 8 (адресованной директорам) приведено общее понятие групповой работы, но в каждом нужном месте дана «гиперссылка» на другую главу, страницу в книге, где обсуждаемый аспект рассмотрен детально. Гиперссылка оформлена так:



ГИПЕРСЫЛКИ

Много тематического материала разбросано по разным местам книги. Поиск их возможен традиционными методами, скажем, с помощью содержания. Но вам предлагаются «гиперссылки» — указания, где, в каких местах смотреть нужную информацию.

Аналогично представлена каждая проблема: от общего к частному. Чем ближе к концу книги, тем больше идет углубление в частности. Вы можете остановиться на любом достаточном для вас уровне детализации.

Иллюстрации в книге взяты как из дистрибутива программы, так и из действующих проектов, созданных на базе продукта. Корпоративный портал — вещь для компаний «интимная», поэтому не все можно показать в публичном издании. Там, где компании, имеющие корпоративный портал, согласились показать себя, приведены скриншоты

действующих проектов. Если не нашлось компаний, согласившихся раскрыться в каком-то вопросе, то приводятся иллюстрации корпоративного портала компании «1С-Битрикс». Ну а если и тут найдутся странички, которые не желательно публично отображать, будут показаны снимки экрана из дистрибутива программы.

На компакт-диске, прилагаемом к книге, находится условно бесплатная версия программы «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Пробной версией можно бесплатно пользоваться в течение 30 дней после установки. Полнофункциональную версию продукта вы можете приобрести на сайте <http://www.1c-bitrix.ru/buy/>.

Как автор хочу выразить благодарность за помощь в написании книги сотрудникам компании «1С-Битрикс» Алексею Кирсанову, Максиму Смирнову, Дмитрию Владиславу и всем другим, оказавшим содействие в работе над ее содержимым.

Особенности второго издания

Первое издание было выпущено на основе версии «1С-Битрикс: Корпоративный портал 9.5». В новую версию программы внесены дополнительные и очень важные изменения, которые помогут сделать корпоративный портал более эффективным:

- учет рабочего времени;
- новые задачи;
- CRM;
- интеграция с Microsoft Exchange;
- изменения в работе с документами;
- другие возможности.

Второе издание книги расширено описанием новых возможностей «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Кроме того, изменены данные для расчетов эффективности в соответствии с новыми ценами на редакции программы.

От издательства

Ваши замечания, предложения и вопросы отправляйте по адресу электронной почты voevodin@msk.piter.com (издательство «Питер», московская редакция).

Мы будем рады узнать ваше мнение!

На сайте издательства <http://www.piter.com> вы найдете подробную информацию о наших книгах.

Часть нулевая, начальная

- Глава 1. Что такое корпоративный портал
- Глава 2. Классификация корпоративных порталов
- Глава 3. Функционал корпоративного портала
- Глава 4. Кому нужен корпоративный портал
- Глава 5. Внедрение
- Глава 6. Разновидности корпоративных порталов
- Глава 7. Что такое «1С-Битрикс: Корпоративный портал»

Потребности в использовании корпоративного портала у компаний возникают при осознании того, что не хватает единого производственного информационного пространства. Такого пространства, которое позволит сотрудникам работать с данными компании, обеспечивать единое и прозрачное управление бизнес-процессами, оптимизировать решение других производственных задач. Если использовать и возможности Экстранета, то большая часть функционала корпоративного портала станет доступной и клиентам, партнерам, поставщикам, то есть всем внешним контрагентам.

Прежде чем вести речь о практическом использовании корпоративного портала и его конкретной реализации в виде «1С-Битрикс: Корпоративный портал», следует разобраться, что же такое корпоративный портал. Этому и будет посвящена данная часть.

Глава 1

Что такое корпоративный портал

- Определение**
- Веб-портал и корпоративный портал**
- Корпоративный портал и информационная система**
- Краткая история развития корпоративных порталов**

Попробуем для начала понять, что за «зверь» такой этот корпоративный портал.

Определение

Первое определение корпоративного информационного портала было дано Кристофером Шайлаксом и Джюлией Тилман (*Shilakes Christopher C., Tylman Julie. Enterprise Information Portals, November 1998*):

Корпоративные информационные порталы (Enterprise Information Portal, EIP) – это приложения, которые позволяют компаниям раскрывать информацию, хранящуюся внутри и вне организации, и предоставить каждому пользователю единую точку доступа к пред назначеннной для него информации, необходимой для принятия обоснованных управленческих решений.

С тех пор много воды утекло, функционал корпоративных порталов существенно расширился. Поэтому будем использовать более общее определение корпоративного портала:

Корпоративный портал (КП) – это программное обеспечение, предоставляющее сотрудникам компании, клиентам и простым пользователям доступ к различной информации из внутренних и внешних сетей с целью организации производственной деятельности в соответствии с имеющимся уровнем прав. Корпоративный портал, как правило, предоставляет возможности внутренних коммуникаций и интеграции сторонних приложений.

Отметим также, что для корпоративного портала имеется довольно часто применяемый синоним – интранет-портал.

Веб-портал и корпоративный портал

В Интернете есть свое понятие «портал». Под ним подразумевается очень большой по содержанию и функционалу проект. Основное отличие обычного веб-сайта от портала – наличие интерактивных сервисов, таких как почта, поиск, погода, новости, форумы, обсуждения, голосования и т. д. Примером такого веб-портала может служить «Яндекс» (рис. 1.1).

Несмотря на то что достаточно часто корпоративный портал еще называют «внутренним сайтом», необходимо различать понятие веб-портала от корпоративного портала. Это одновременно и ТАК и НЕ ТАК.

ТАК, потому что:

- во многом работа с корпоративным порталом в рамках локальной сети выполняется методами, свойственными Интернету (работа в браузере, общение через

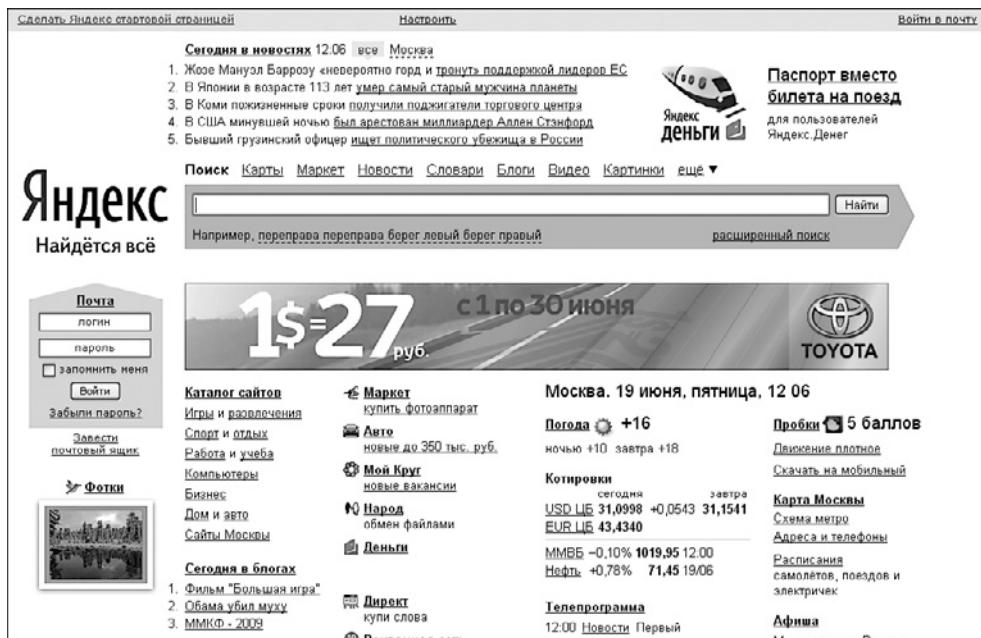


Рис. 1.1. «Яндекс» — пример веб-портала

мессенджер, ведение отчетов в виде блога, прием и отправка почты с помощью Microsoft Outlook и т. д.);

- работа с корпоративным порталом возможна не только в рамках локальной сети, но и через Интернет, когда сотрудник имеет доступ к КП, находясь даже вне офиса;
- информация с корпоративного портала в рамках, заданных его настройками, может быть доступна из Интернета не сотрудникам компании;
- вся информация, используемая для работы КП, находится на едином сервере, что типично для веб-сайта;
- корпоративные порталы иногда создаются на платформах, уже апробированных в WWW в качестве платформ для создания веб-сайтов;
- функционал корпоративного портала и веб-сайта во многом пересекается.

НЕ ТАК, потому что:

- доступ к корпоративному порталу в полном объеме, как правило, ограничен только сотрудниками компании;
- КП имеет функционал, нетипичный для веб-сайтов, но необходимый для осуществления деятельности компании.

Корпоративный портал и информационная система

Кроме того, необходимо различать корпоративный портал и корпоративную информационную систему.

Корпоративная информационная система — совокупность содержащейся в корпоративных базах данных информации и обеспечивающих обработку этой информации технологий и технических средств.

Корпоративный портал, как видно из сравнения определений, можно назвать дополнением, расширением традиционной корпоративной информационной системы (рис. 1.2), так как он позволяет организовывать управление бизнес-процессами на основе обработки этой корпоративной информации.

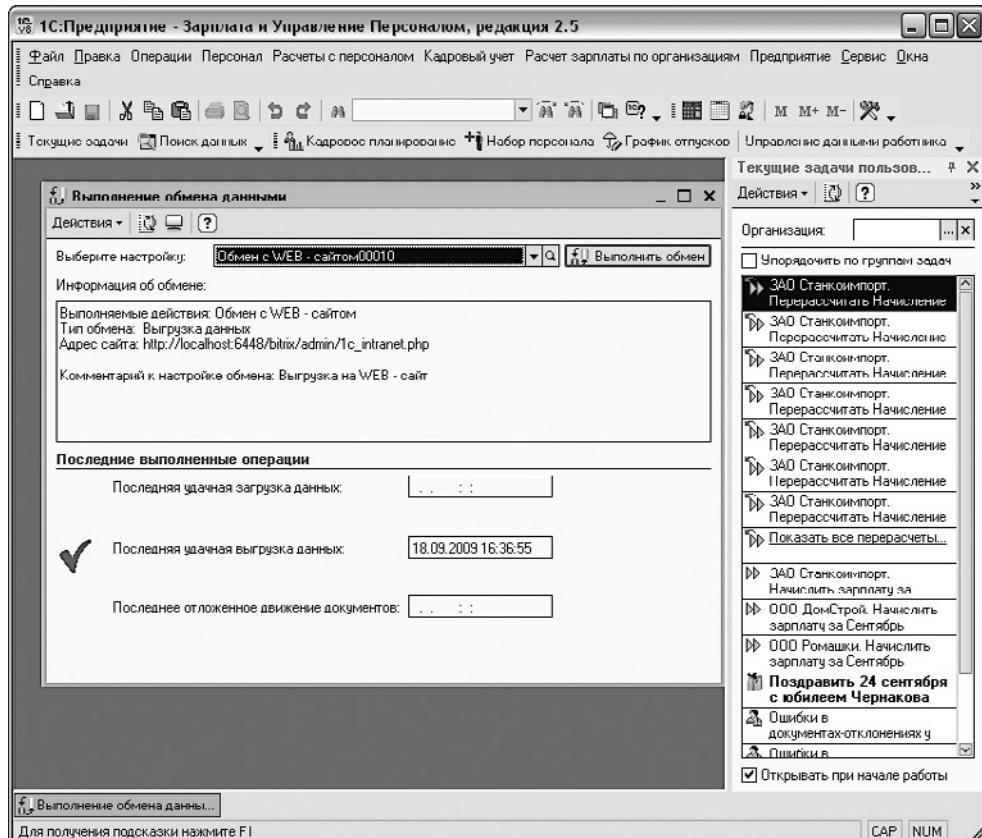


Рис. 1.2. «1С:Предприятие» как пример корпоративной информационной системы

Если быть точным, то любую корпоративную систему можно назвать системой совместной работы. Разница только в степени охвата бизнес-процессов компании. В корпоративном портале упор делается именно на совместную деятельность всех сотрудников компании, а не просто на доступ к информации части лиц.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Корпоративные порталы — это не столько новый класс корпоративных приложений, сколько новая эффективная технология, позволяющая существенно расширить функциональные возможности корпоративных систем и создать новые подсистемы с недостижимыми ранее свойствами.

Такое разнотечение пониманий («внутренний сайт», информационная система, корпоративный портал) задано эволюцией развития самого корпоративного портала.

Первыми появились порталы, которые были фактическим отображением обычного веб-сайта, только с ограничениями по доступу. Многие коммерческие и Open Source (программы с открытым кодом) решения для создания порталов до сих пор ограничиваются данным функционалом. Именно их правильнее будет называть «внутренними сайтами».

Следом за ними появились информационные системы, которые просто собирали и хранили информацию.

Современный корпоративный портал должен иметь в своем составе (в дополнение к функциям «внутреннего сайта» и информационной системы) как минимум инструменты для совместной и индивидуальной работы. Эти инструменты — виртуальные рабочие пространства для сотрудников, отдельных проектов или подразделений организации. Минимальный список таких инструментов следующий:

- ❑ групповой календарь;
- ❑ файловое хранилище с контролем версий;
- ❑ система управления задачами;
- ❑ система учета рабочего времени;
- ❑ wiki-энциклопедия или обучающая система.

Более серьезные разработки корпоративных порталов должны уметь интегрировать корпоративные данные и приложения (CRM, ERP, собственные корпоративные разработки). Внешними критериями таких портальных решений могут быть:

- ❑ возможность работы с несколькими корпоративными приложениями в одном интерфейсе;
- ❑ возможность использования данных, размещенных в различных хранилищах в сети компании;

- сквозная система аутентификации сотрудников;
- персонализация интерфейса с учетом вкусов отдельного работника.

Краткая история развития корпоративных порталов

По мере развития технологий портальные решения становились все более востребованными. Как правило, это были в первую очередь собственные разработки ИТ-отделов компаний. Коммерческие же продукты стали появляться в 1998 году.

Считается, что первыми в этой области были компании BEA, IBM, Passageways, Oracle и Sun Microsystems. Их решения были достаточно масштабируемыми, чтобы предприятия-заказчики могли расширять, интегрировать и выбирать компоненты для порталов согласно своим потребностям.

В 2003 году компании-производители Java-ориентированных продуктов утвердили стандарт разработки корпоративных порталов, известный как JSR-168. Но для других платформ стандартов не создано.

В связи с обширной популяризацией продуктов класса Open Source появилось большое количество свободно распространяемых базисных моделей порталов — например wiki-движок, на базе которых создано множество проектов типа «Википедии».

На сегодня в сфере портальных решений есть четыре «кита»: Oracle (Oracle Portal), IBM (IBM WebSphere Portal), Microsoft (Microsoft SharePoint Portal), SAP (mySAP Enterprise Portal). Решения этих компаний объемны и достаточно универсальны. Кроме них есть немало других решений от менее крупных и менее известных компаний, которые, может, и не так универсальны, но обладают достаточным функционалом при разумной цене.

Все эти компании, и большие, и маленькие, сегодня предлагают современные масштабируемые технологии, так что перед заказчиками и исполнителями проектов по внедрению корпоративных порталов стоит непростая задача выбора базового решения.

Преобладающее использование российскими компаниями решений корпорации Microsoft сделало популярным и Microsoft SharePoint. Впрочем, это характерно для малого и среднего бизнеса. Большие компании могут предпочесть решения и от Oracle, IBM или SAP.

Однако в последнее время все более популярными становятся портальные решения небольших компаний, которые не уступают по функционалу продуктам именитых брендов. При этом данные программные продукты значительно проще в запуске и отладке и в то же время существенно выигрывают в стоимости.

Глава 2

Классификация корпоративных порталов

- Классификация по функционалу
- Классификация по назначению

Есть более или менее устойчивая система оценок корпоративных порталов по двум видам критериев: функционалу и назначению, хотя утвержденной каким-то международным или национальным органом классификации корпоративных порталов не существует. В этом вопросе необходимо разобраться до того, как вы начнете выбирать для себя конкретное портальное решение.

Классификация по функционалу

Как уже говорилось, функционал КП весьма многогранен, поэтому возможно создание разных по функционалу порталов.

Корпоративный информационный портал (Enterprise Information Portal, EIP)

Основное назначение такого портала — дать персонифицированный доступ к внутренним и внешним информационным ресурсам организации. Этот вид портала обеспечивает доступ к данным по классификатору с возможностью проведения сквозного полнотекстового и атрибутивного поиска. Типовой пример использования решений такого уровня — электронная библиотека.

Корпоративный экспертный портал (Enterprise Expertise Portals, EEP)

В дополнение к функциям EIP этот вид портала обеспечивает обращение к экспертам в той или иной форме. Не всегда портал содержит нужную сотруднику информацию, и, если информация не найдена, портал позволяет пользователю задать вопрос нужным специалистам, которые могут поделиться необходимой информацией, дать экспертные оценки по интересующей проблеме. Образцом могут служить энциклопедии в виде «Википедии» и подобных при условии их внутрикорпоративного использования.

Корпоративный портал приложений (Enterprise Application Portal, EAP)

Данный портал предоставляет сотрудникам компании доступ к корпоративным приложениям из единого интерфейса. С помощью этих приложений сотрудники могут получить специфическую информацию и данные, необходимые для производственной деятельности.

Корпоративный портал совместной работы (Enterprise Collaboration Portal, ECP)

Такой портал предоставляет доступ как к информации, так и к приложениям. Он обеспечивает коллективную работу группы сотрудников над какой-либо задачей, проектом (фактически это автоматизация бизнес-процессов).

Классификация по назначению

Классификация по назначению — это указание на уровень пользователей, которых обслуживает портал.

B2C (Business-to-Consumer)

Так называются системы электронной коммерции, в которых в качестве продавца выступает юридическое лицо (предприятие, организация), а в качестве покупателя — физическое лицо. Типичный пример — любой интернет-магазин.

B2B (Business-to-Business)

Интернет-магазины, в которых в качестве субъектов процессов продажи и покупки выступают юридические лица (предприятия, организации). Такие системы (электронные торговые площадки) обычно используются для организации снабжения компаний и реализации продукции. Примером может служить система аукционов по снабжению бюджетных организаций, госзакупки.

B2E (Business-to-Employee)

Внутрикорпоративная система для организации работы персонала компании, отдельных структур или подразделений. Данные системы являются способом автоматизации, несут часть функций корпоративных информационных систем. Как правило, такие системы функционируют только во внутрикорпоративной сети. При этом для доступа к подобным порталам сотрудников вне офиса используются защищенные интернет-каналы.

Глава 3

Функционал корпоративного портала

Основная функция портала — создание и поддержка единой интегрированной информационной среды компании с целью... (многоточие поставлено, так как для каждой компании цели свои).

Можно выделить следующие основные функции корпоративного портала:

- ❑ обеспечение безопасного, персонализированного доступа к данным (с рабочего места, удаленно и с мобильных устройств);
- ❑ обеспечение единой точки аутентификации сотрудника для доступа ко всем приложениям и ресурсам компании;
- ❑ хранение данных и управление ими (сбор, поиск, систематизация);
- ❑ управление потоками информации внутри системы и потоками, поступающими извне;
- ❑ интеграция бизнес-приложений (CRM, финансовых и бухгалтерских программ, специализированного программного обеспечения);
- ❑ управление бизнес-процессами (например, система подачи заявки на ремонт оборудования) и их автоматизация;
- ❑ управление знаниями и обучение;
- ❑ совместная работа сотрудников в рамках постоянных и/или временных групп;
- ❑ создание корпоративных сообществ по интересам или задачам;
- ❑ организация внутрикорпоративных коммуникаций (мессенджер, форумы, блоги, комментарии);
- ❑ обеспечение обратной связи в социальном плане между руководством и сотрудниками.

Отсекая те или иные функции, можно получать разные типы порталов: от просто-го ЕИР до «навороченного» ЕСР. Стоимость определенного программного решения, на базе которого создается конкретный корпоративный портал, во многом зависит от представленного в нем функционала.

Глава 4

Кому нужен корпоративный портал

- Предпосылки для принятия решения**
- Крупные, средние, малые**

Корпоративный портал нужен тем, кто хочет получить дополнительные конкурентные преимущества, которые будут заключаться в следующем:

- ❑ управление информацией лучше и быстрее других;
- ❑ принятие более качественных управленческих решений;
- ❑ высокий уровень групповой и персональной работы сотрудников.

Проблемы, встающие перед каждой компанией, решаются разными способами, и корпоративный портал — это всего лишь один из многих инструментов управления бизнесом. Но инструмент специализированный, рассчитанный на повышение производительности труда, который позволит при этом еще немного сократить издержки. Если вы столкнулись хотя бы с одной из перечисленных ниже проблем, то, может, вам стоит задуматься: внедрять ли у себя корпоративный портал?

Предпосылки для принятия решения

Хорошей предпосылкой для принятия решения может послужить укрупнение и объединение компаний. В этом случае всегда требуется смена управленческой системы, и корпоративный портал может помочь решить многие управленческие задачи.

Рассмотрим основные трудности, которые приходится решать растущим и другим компаниям в условиях кризиса:

- ❑ увеличение пути и времени прохождения бизнес-процессов, предполагающих совместную работу нескольких сотрудников и подразделений над документами;
- ❑ увеличение количества документов, регламентов, инструкций и правил, необходимых для слаженной работы компании (отказаться от них нельзя без ухудшения качества работы, и в то же время они отнимают время сотрудников на излишние операции и коммуникации);
- ❑ рост количества как корпоративных документов, так и рабочих файлов каждого сотрудника, нуждающихся в структуризации и объединении в единое хранилище;
- ❑ рост степени угроз внешнего доступа к актуальным хранилищам данных;
- ❑ проблема обратной связи между подразделениями и сотрудниками.

Если вы столкнулись с тремя и более проблемами, то необходимо думать уже не над корпоративным порталом вообще, а над конкретной его реализацией в вашей компании.

Рассмотрим более детально названные выше трудности.

Внутрикорпоративная коммуникация

Считается, что корпоративный портал нужен в основном крупным компаниям. Но это не так. И в крупных, и в средних, и в малых компаниях — везде остро стоит проблема налаживания и поддержания внутрикорпоративных коммуникаций, обеспечения условий групповой работы. И тут все: и малые, и средние, и крупные — равны по потребностям.

Приведу простой пример. Как только численность компании начинает превышать хотя бы 50 человек, наступают вполне ощущимые проблемы общения. Сотрудники не узнают друг друга в лицо, что приводит к сложностям организации общения. Регулярные собрания и планерки проводятся обычно только внутри групп, отделов и, уже реже, департаментов. Редко собирается весь коллектив (наверное, за исключением ежегодного корпоратива). В результате перестают эффективно работать горизонтальные и вертикальные каналы передачи информации.

В этой ситуации необходим инструмент донесения официальной и неофициальной (но достоверной) информации до коллектива, инструмент организации эффективного взаимодействия между сотрудниками различных уровней иерархии и разных подразделений. Таким инструментом должен являться корпоративный портал. Кстати, именно мелкие и средние компании, несмотря на относительно малый штат, наиболее остро нуждаются в таких коммуникационных возможностях. В отличие от крупных компаний, они не могут позволить себе корпоративные газеты, телевидение или радио.

Другой аспект проблемы внутрикорпоративной коммуникации — обратная связь. Как получить отзывы (формальные или неформальные) на те или иные решения руководства? HR-, PR-, IT-службы в виде форумов, блогов, голосований на корпоративном портале приобретают инструмент быстрой обратной связи по тому или иному вопросу корпоративной жизни.

Или такое свойство, как вовлечение сотрудников в жизнь компании. Организовывая интерактивные акции, можно существенно повысить степень вовлечения сотрудников, за счет чего управлять климатом в коллективе, стимулируя нужные тенденции.

В случае территориальной разобщенности сотрудников трудности коммуникаций возникают у компаний любого ранга. В крупной компании — при наличии сети филиалов и представительств в разных городах и странах, а в мелких и средних — при множестве мобильных сотрудников, не привязанных к офису и (или) регулярно отправляемых в командировки.

Есть еще один немаловажный аспект внутрикорпоративных коммуникаций — проблемы человеческого общения. Ну не сложились отношения у кого-то с кем-то, а работать вместе надо. Звонить и лично встречаться с неприятным человеком может быть довольно обременительным занятием. Точно так же иной раз бывает

легче написать негативное мнение, чем высказать его в лицо, пусть и по телефону. Общение через корпоративный портал снимает многие моменты межличностной напряженности.

Таким образом, корпоративный портал как многопрофильный инструмент, решающий информационно-коммуникационные задачи, сегодня одинаково необходим практически всем.

Проблемы мотивации

Одна из задач, постоянно стоящих перед руководством независимо от размера компании, — решение мотивационных и кадровых вопросов внутри компании. Руководству необходимо обеспечить сотрудников платформой для самореализации, дать инструмент для внутреннего самоутверждения, ускорить адаптацию, использовать эффективные инструменты взаимодействия. Иначе как поддерживать атмосферу среди сотен человек? И это совсем не меньшие по важности задачи, чем механизмы интеграции приложений и построение функционального портального решения.

Доступ в Интернет: необходимость и опасность

Интернет является третьим (после государства и инсайдеров) источником угроз для бизнеса. И дело не только в том, что компьютеры вашей сети могут использоваться как боты хакерских сетей. Пропасть могут и конфиденциальные данные. Хакеры выросли из детских штанишек и теперь зарабатывают деньги. Отсечение корпоративного портала от Интернета резко усилит безопасность просто потому, что не будет возможности проникновения в сеть компании извне.

Еще один аспект: «Одноклассники» и им подобные социальные сети, а также всем известная «тетя Ася» (ICQ). Говорить о тратах рабочего времени в многочисленных социальных сетях и на болтовню по «Асе», думается, не надо. Руководитель, как правило, быстро распознает эти угрозы для эффективности труда. Но есть еще один аспект. Многие популярные ресурсы используются как источники заражения компьютеров троянами.

Исследование, проведенное компанией Alladin в 63 крупных организациях (16 банков, 12 крупных ИТ-компаний, 6 операторов связи и др.), показало весьма высокий уровень таких угроз. Был выявлен даже случай, когда троянская программа отсылала каждый открытый на компьютере документ на один из китайских или корейских адресов.

Доступ в Интернет необходим далеко не всем сотрудникам компании. Ограничить доступ к нему с помощью специального ПО — дело несложное. Но оставлять в качестве общения между сотрудниками только телефон и личные контакты — непозволительная роскошь в наше время. Кроме того, учитывая российские привычки «пообщаться», необходимо оставить хоть какие-то возможности неформального

общения в коллективе. А еще лучше — организовать их на вполне легальной основе.

Кроме того, доступ к корпоративной информации желательно максимально ограничить. Чтобы его имели только те, кто должны. Не только извне, но и внутри компании.

КП как способ корпоративной работы идеален для структур, которые заботятся о безопасности, например страховых компаний.

Работа в команде

Работа в команде — это «отдельная песня», далеко не всегда достойная оваций и восторгов. При планировании совещаний нужно учесть время каждого из участников, согласовать их присутствие. При постановке очередных задач членам группы следует принимать во внимание их загруженность и производительность. И, кстати, не забыть такой момент, как плановый отпуск.

Корпоративный портал полезен в ситуациях, когда указания руководства, прежде чем добраться до адресата, проходят несколько инстанций, когда необходимы инструменты для взаимодействия постоянных или временных коллективов по решению постоянных или временных задач (проектов). Когда необходим прозрачный и неотвратимый контроль над исполнением частных задач, пребыванием сотрудников на рабочем месте, учетом рабочего времени, получением официальной информации. Образно говоря, корпоративный портал можно рассматривать как «песочницу» внутри компании, в которой «дети» (сотрудники) играют только так, как надо «воспитательнице» (руководству).

Корпоративные порталы во многом удобнее устаревших методов рассылки по корпоративной почте — они снижают нагрузку на ИТ-отдел и серверы, дают возможность организации массовых онлайн-дискуссий, конференций, форумов и опросов.

Документы, документы, документы

Хранение корпоративных документов, как правило, реализовано в любой компании. В нынешних условиях необходимо говорить лишь об удобстве доступа к документам, контроле над этим доступом и организации коллективной работы с ними. Интеграция баз данных в корпоративный портал вполне логична. Обеспечение же еще и функций совместной работы позволяет получить локальные корпоративные системы, решающие определенные задачи по автоматизации большинства бизнес-процессов.

Оговорка «большинства» неслучайна, так как при желании всегда можно найти задачи и процессы, которые трудно (читай «дорого») или невозможно автоматизировать средствами того или иного продукта. В этом плане при выборе конкрет-

ного программного решения для своей компании всегда следует иметь в виду возможность «доработать напильником» установленную систему с учетом нестандартных задач конкретной компании.

Поиск в документах — тоже проблема, которая всегда достаточно остро стоит в любой организации, не имеющей единой системы их учета и хранения.

С введением в работу корпоративного портала можно избавиться не только от других способов общения в локальной сети, но и от открытых для общего доступа папок, которые очень быстро замусориваются.

Еще один момент — стандартизация документов. Корпоративный портал создает предпосылки для перехода на стандартные формы всех видов внутренних документов. В территориально разнесенных филиалах, в разных отделах могут существовать различные формы документов. Например, ежедневные или еженедельные отчеты. Отсутствие стандартной формы затрудняет анализ деятельности и влияет на интенсивность переписки («Вы забыли сообщить еще о...»). Теперь можно выложить все формы отчетности в специальную папку, скажем, Бланки документов, и получать отчеты стандартизованного вида.

Это общие для всех компаний моменты. Но, естественно, есть и различия.

Крупные, средние, малые

Крупная компания с большим штатом и разнообразием организационных и административных единиц, к тому же разобщенных территориально, по определению остро нуждается в универсальном информационном ресурсе. Какие трудности при этом у нее возникают?

- **Информационный обмен между подразделениями такой компании уже наложен и достаточно формализован.** Это, как ни странно, может послужить некоторым препятствием, так как требует адаптации программного обеспечения для корпоративного портала с учетом такого обмена. Не всякое программное решение обладает соответствующей гибкостью. Возможно, придется несколько менять и сложившуюся структуру информационного обмена, а в ряде случаев это обязательно придется делать. Простейший пример: если порядок подачи заявки на ремонт был только в бумажной форме, то с внедрением корпоративного портала от этого можно отказаться, но порядок подачи заявок нужно будет менять.
- **Многие ИТ-решения, используемые компанией, сложились исторически.** На их внедрение и обучение сотрудников затрачены немалые средства. Создание единой корпоративной системы в таких условиях может потребовать и смены используемого компанией ПО. Это можно рассматривать как минус или же можно попытаться извлечь из этого пользу, перейдя на более современное программное обеспечение.

- **Человеческий фактор.** Переучивание персонала — отдельная и немалая проблема. Продуманная методика ввода в строй корпоративного портала — обязательное условие внедрения.

В небольших и средних компаниях ситуация с внедрением КП может быть, с одной стороны, более комфортной, а с другой — более проблематичной. У таких компаний, как правило, более благоприятное положение дел с программным обеспечением. Его не так много и оно более универсально, то есть будет меньше проблем с интеграцией корпоративного ПО в систему корпоративного портала. Меньше проблем и с существующими информационными потоками, они не так сложны и не так инерционны, как у крупных компаний.

Зато могут возникнуть проблемы с персоналом. В частности, с его квалификацией. В таких ситуациях следует подбирать более простые и понятные человеку программные решения. Квалификация специалистов ИТ-отделов может оказаться недостаточной для организации работы сложного корпоративного портала, особенно на этапе настройки и отладки. Решения для таких компаний должны быть комплексными, недорогими и предельно простыми в использовании, чтобы их можно было внедрить, адаптировать и поддерживать собственными силами.

Впрочем, проблемы с квалификацией ИТ-специалистов могут возникнуть и у крупных компаний, с серьезными ИТ-департаментами. Просто потому, что специалисты у них не той специализации. Поддержка уже работающего портала не требует особых усилий, но настройку и отладку лучше доверить профессионалам. В этом плане немалое значение имеет наличие серьезной партнерской сети у компании — разработчика базового программного решения.

Глава 5

Внедрение

- Уровни внедрения**
- Тактика внедрения**
- Основные требования к процессу внедрения**
- Риски внедрения**
- Кому внедрять**
- Критерии успешности внедрения**

Предположим, что решение о внедрении портала принято. Пора переходить к этапам создания технического задания на корпоративный портал, подбора тактики его внедрения и решения всех остальных задач.

Уровни внедрения

Для успешной реализации проекта «Наш корпоративный портал» необходимо помнить, что внедрение КП происходит на двух уровнях:

- технологическом** — внедрение в технологические процессы;
- организационном** — внедрение в головы людей и корпоративную культуру.

И ни одним из них пренебрегать нельзя, как и недооценивать их. Внедрение корпоративного портала должно быть своевременным для компании в обоих этих аспектах.

Технологический уровень внедрения — это наличие достаточного «железного» и квалифицированного людского ресурса для решения данной проблемы. Или достаточно финансового ресурса, чтобы купить нужное «железо» (если потребуется) и нанять специалистов (если нет своих). Этот уровень внедрения достаточно простой и малозатратный. В случае с «1С-Битрикс: Корпоративный портал» вообще может не потребоваться приобретение дополнительного оборудования. Затраты могут быть только временные (если проект реализуется силами собственного IT-отдела) либо финансовые (если проект реализует подрядчик).

Организационный уровень внедрения, как обычно, на порядок сложнее, так как никаких финансов не хватит, чтобы заменить весь коллектив компании на тех, кто и дело знает, и с КП умеет работать. Сотрудников придется приучать работать с новым программным обеспечением. И с учетом особенностей российского ментальитета — нежелания ничего менять — можно предположить, что этот уровень внедрения будет самым трудным.

Тактика внедрения

Сегодня многие компании разбивают проект внедрения портала на две части: анализ (написание технического задания, в котором делается вывод о применимости и стоимости технологий) и собственно разработку на базе выбранной по результатам анализа технологической платформы.

Чтобы минимизировать риски внедрения, рекомендуется и вторую часть внедрения сделать поэтапной. Каждый этап внедрения состоит из трех шагов:

- задание требуемого функционала;
- ввод в эксплуатацию выбранного функционала;
- получение опыта эксплуатации как основы для следующих этапов.

На первом этапе очень важно определиться с минимальным желаемым функционалом. Так как именно первый, стартовый шаг будет довольно важен и ресурсоемок.

Общее количество шагов, которые приведут к созданию реально работающего портала, определить трудно. Очень многое зависит от конкретной организации, в которой внедряется корпоративный портал. Для территориально распределенных компаний добавится шаг по сведению порталов филиалов в единый проект, для фирм с работниками «в поле» появится этап освоения мобильного подключения к порталу и т. д.

В поэтапном внедрении есть один нюанс, который необходимо учесть до начала работы над корпоративным порталом. Да, внедрение КП должно происходить постепенно, начиная с более простых модулей, с последующим увеличением функциональности и масштабов системы, но программную платформу необходимо выбирать сразу исходя из стратегических задач. Иначе все придется начинать с нуля, если на каком-то этапе выяснится, что выбранный вами продукт чего-то не может.

Основные требования к процессу внедрения

Несмотря на разнообразие форм внедрения, можно выделить ключевые требования к самому процессу. Их, в общем-то, немного.

- **Минимизация финансовых рисков.** Корпоративные порталы, в отличие от многих специализированных корпоративных информационных систем, гораздо проще во внедрении и сопровождении и, соответственно, дешевле. Сроки внедрения готовых решений на предприятии обычно не превышают нескольких месяцев. Однако здесь многое зависит от выбранного базового ПО. Встречаются «монстры», где сроки внедрения составляют полгода и больше. Нельзя сказать, что такие программные решения не нужны или излишни. Просто они предназначены для своего класса предприятий. Каждому фрукту — свое время, каждой девушки — свой цветочек.
- **Дешевле и проще.** Каждое программное решение имеет свою стоимость. И механизм ценообразования на это ПО такой же, как и на все остальные товары. Чем шире распространен продукт, тем ниже его цена. В этом плане решения, основанные на массовых веб-технологиях, предпочтительнее — в силу распространенности они недорогие. Все полезные качества интернет-технологий реализуются в рамках крайне простой схемы: программа просмотра (веб-браузер), установленная на рабочем месте пользователя, и веб-сервер. Кроме того, массовость веб-технологий определяет и меньшие проблемы с поиском персонала (и затратами на него) для реализации проекта.
- **Открытость и перспективность.** Очень важное требование в свете пошаговой стратегии внедрения корпоративного портала. Открытость кода позволяет

производить необходимые изменения в программе с целью адаптации ее под потребности заказчика. Масштабируемость дает возможность разнести по времени затраты на создание интранет-портала. Первый шаг зачастую может быть реализован на существующем сервере. По мере наращивания функционала можно ставить вопрос о приобретении более серьезных ресурсов или остановиться на достигнутом. Интранет-системы, реализованные на интернет-технологиях, открыты для наращивания функциональности и интеграции с другими информационными системами компании.

- **Интеграция приложений.** Соединение существующих ERP и CRM с корпоративным порталом дает в итоге значительное снижение совокупных издержек на владение ИТ-системами и повышение удобства работы с ними сотрудников предприятия. Это свойство позволяет компаниям создавать интранет-портал эволюционным путем и развивать систему по мере необходимости. Но интегрировать эти решения в корпоративный портал желательно на завершающих этапах внедрения, когда сотрудники привыкнут работать с ним.

С технической точки зрения желательно, чтобы конкретное программное решение, выбранное в качестве основы для корпоративного портала, не зависело от программной и аппаратной платформы пользователей. Чтобы понять, подходит ли вам то или иное ПО, необходимо ответить на следующие вопросы.

- Нужна ли вам сложная платформа?
- Что может в принципе то или иное программное решение?
- Насколько эффективно вы сможете использовать платформу?
- Насколько возможности платформы отвечают вашим конкретным потребностям, и не потребуется ли разработка нестандартных модулей к корпоративному порталу?
- Если ПО подходит в целом, но необходима разработка дополнительного функционала, то насколько эта разработка дорогая? И кто будет заниматься доработкой?
- Кто поддерживает платформу? Какие условия у производителя?

Требования к корпоративным порталам в целом стандартны, поэтому при их разработке с успехом применяются технологические платформы как крупных производителей ПО, так и их менее известных конкурентов. Практически во все программные решения в общих чертах заложена необходимая функциональность.

При выборе платформы необходимо ориентироваться не только на предлагаемую производителем цену, но и на подробное описание специфических требований к порталу, его функционалу и оборудованию.

Важным моментом при выборе платформы могут оказаться исторические предпочтения компании, имеющейся парк серверов и рабочих станций, наличие успешных

проектов внедрения именно в России, наличие авторизованных центров поддержки и подробной документации на русском языке, требования к квалификации поддерживающего персонала.

Риски внедрения

При внедрении корпоративного портала, как и в любом другом начинании, естественно, есть риски. Чтобы их уменьшить, в реализации проекта должны быть заинтересованы как минимум:

- ❑ руководитель предприятия (или СИО-директор). Он нужен в свете его заботы о повышении эффективности компании в целом;
- ❑ руководитель ИТ-отдела. Именно он отвечает за безопасность данных и работы всей сети. И ему нести ответственность за работу корпоративного портала. Тем более что в последнее время именно ИТ-решения становятся тем инструментом, который позволяет вывести бизнес на новый уровень эффективности.

Крайне желательна заинтересованность руководителей всех рангов. От их позиции зависит очень многое. И привлекать их можно дополнительными возможностями. Например, руководителю HR-отдела «1С-Битрикс: Корпоративный портал» очень многое может предложить именно с точки зрения автоматизации и улучшения инструментов его отдела. Административно-хозяйственная часть может вообще освободить свои помещения от назойливых сотрудников, переведя весь процесс заказов на материалы, транспорт, ремонт и прочее в локальную сеть и т. д.

Риски внедрения можно разделить на три группы:

- ❑ ошибки при постановке задачи;
- ❑ риск неиспользования;
- ❑ риск увеличения сроков и стоимости.

Рассмотрим поочередно все риски.

Ошибки при постановке задачи

Зачастую цели и задачи, поставленные перед проектом, сильно расходятся с реальной практикой после внедрения. Это происходит потому, что первичные требования, как правило, содержат «искаженные цели». В самом начале, на этапе разработки технического задания, корпоративный портал рассматривался преимущественно как «единая точка входа», и вопросы интеграции портала с другими корпоративными приложениями, а также доступа к информации считались приоритетными.

Достаточно часто на начальном этапе запуска корпоративного портала происходит пренебрежение информационным наполнением портала — контентом.

Контент (*англ. content*) — любое информационно значимое (содержательное) наполнение корпоративного портала: тексты, данные, графика, мультимедиа.

Но именно контент — тот «пряник», который приучит сотрудников работать с корпоративным порталом и через корпоративный портал.

Опыт внедрения «1С-Битрикс: Корпоративный портал» партнерами компании «1С-Битрикс» показывает следующее:

- участники проекта недооценивают значение коммуникаций и, соответственно, издержек, связанных с ними;
- большинство компаний, внедривших у себя корпоративные порталы, стали использовать их во многом как корпоративное издание, рупор официальной информации;
- на текущий момент тема управления корпоративными знаниями оказывается актуальнее, чем проблемы интеграции приложений.

Полностью избежать расхождения проекта и результата вряд ли удастся. Слишком это сложное и трудно прогнозируемое мероприятие — корпоративный портал. Но чтобы минимизировать данные расхождения, можно дать некоторые рекомендации.

- В идеале желательно провести масштабный опрос сотрудников и несколько личных интервью с ключевыми типами пользователей. Необходимо понять, как им будет удобнее пользоваться корпоративным порталом. Но не следует принимать эти данные как руководство к действию. Понимания того, как должен работать КП, у сотрудников еще нет. Поэтому и высказать «как нужно» они толком не смогут. Опрос нужно рассматривать как зондирование слабых мест в технологиях работы.
- Корпоративный портал с нуля — это ошибка. Если у вас нет какой-никакой сетевой инфраструктуры, наработанного порядка работы с документами и т. д., то, скорее всего, ничего не получится. Корпоративный портал должен внедряться в имеющееся информационное пространство, модифицируя его.
- Искусственный контент на корпоративном портале — это тоже ошибка. Высosанные из пальца новости не привлекут сотрудников на портал. Лучше уж используйте портал как хранилище документов и средство групповой работы, а не как корпоративную газету.
- Корпоративный портал требует ресурсов, особенно на начальном этапе — как видимых (финансовых и людских), так и неявных (контента для портала). Экономите на этом? Не ждите хорошей отдачи.
- И помните, что удовлетворить всех не получится. Все равно кто-то чем-то останется недоволен.

Как сделать так, чтобы портал «заработал», или Риск неиспользования

Считается, что если интранет-портал появится в организации на ранней стадии развития, то успех его внедрения очень высок.

Само по себе ничего не работает. Особенно это актуально для информации. Перефразируя кота Матроскина, скажем: если вы хотите, чтобы кто-то читал что-нибудь полезное, сначала надо написать что-нибудь полезное. То есть, чтобы корпоративный портал стал востребованным сотрудниками, одного приказа по компании мало. Приказ издать можно, но им не сломаешь устоявшиеся стереотипы работы.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Внедрение корпоративного портала — это зачастую пересмотр подхода к внутреннему распорядку компании, к организации работы сотрудников, к работе с документами, их классификации и способам хранения.

Типовые возражения сотрудников при внедрении портала могут быть такими:

- легче и быстрее позвонить, чем зайти на портал и написать;
- никакие технологии не заменят человеческого общения лицом к лицу;
- слишком сложно для понимания, по-старому проще и быстрее и т. д. и т. п.

Группа, проводящая внедрение портала, должна быть готова к такому отношению сотрудников. И решения здесь должны быть больше психологического плана, чем технического, так как на самом деле все эти вопросы вызваны страхами сотрудников перед чем-то новым.

Часть проблем решится организационными мерами. Скажем, отключение доступа к Интернету по протоколу ICQ решит проблему общения с помощью корпоративного мессенджера. Пара-тройка «показательных расстрелов» за неуведомление об отсутствии на рабочем месте в календаре отсутствий приучат к пользованию календарем. Официальное изменение порядка подачи заявок на ремонт или на пропуска для посетителей приучит общаться с сервисами корпоративного портала. Перевод оплаты труда через систему учета рабочего времени достаточно быстро заставит сотрудников начинать и заканчивать рабочий день с подключения к корпоративному порталу. Но заставить планировать собственную трудовую деятельность, используя календарь, «карательными мерами» уже не получится. Невозможно также «кнутом» заставить искать решение производственных проблем с использованием накопленного корпоративного опыта.

Попробуйте подойти к корпоративному порталу как к товару, который нужно продавать сотрудникам точно так же, как любой другой товар вашим внешним клиентам. При этом, как и с внешними клиентами, «стандартный пакет услуг» зачастую не подходит. Нам нужен «шкаф на заказ».

Для создания контента необходимо привлекать самих сотрудников. Это так называемая пользовательская активность. Сотрудники компании должны принимать активное участие в создании и развитии структуры портала, а также в наполнении его контентом. Тогда они выходят из роли читателей и становятся писателями, участниками обсуждений, изобретателями, инноваторами — здесь все зависит от того, насколько хватит фантазии сотрудников и поддержки руководителей.

Контент на портале может быть двух видов. Условно назовем его производственным и непроизводственным.

- **Производственный контент** — это учебные курсы, документация, описанный и формализованный опыт использования технологий, методик и т. д.
- **Непроизводственный контент** — это, говоря интернет-терминами, флейм, офтопик. А говоря русским разговорным языком — болтовня по поводу.

Контент первого типа следует всячески поощрять, а контент второго типа запрещать нельзя, его необходимо держать в рамках. Стимулирование производственного контента — это инвестиции в производство. Именно так их и нужно рассматривать.

С помощью непроизводственного контента легче всего приучить сотрудников ежедневно посещать портал. Создание и выделение заманивающих сервисов, эксклюзивный контент, форумы, фотогалереи — это все инструменты приучения сотрудников к порталу.

Новички в качестве «троянского коня». Будет трудно переучить уже работающих сотрудников пользоваться новым источником информации. Однако у новичков еще нет сложившихся стереотипов работы, поэтому приучить их легче. К тому же они воспринимают обучение как естественный процесс адаптации на новом рабочем месте. Привлекайте новых сотрудников следующими способами:

- создайте специализированные страницы для новых сотрудников, на которых расскажите о компании, ее стиле, принятых правилах поведения и приемах работы;
- организуйте учебные курсы по специальностям и вообще систематизируйте обучение при найме сотрудников с помощью корпоративного портала;
- сделайте FAQ — часто задаваемые вопросы, пополняемые самими пользователями, и поиск по ним. Это будет полезно не только новичкам, но и опытным сотрудникам;
- создайте специальные рабочие группы как средство быстрее освоиться в коллективе и накопленных знаниях.

Риск увеличения стоимости

Вероятность того, что вы просчитаетесь с размером вложений, в любом ИТ-проекте близка к 100 %. Стоит учитывать это при принятии всех ключевых решений: от

формирования требований к программному обеспечению и выбора подрядчика до внедрения и эксплуатации. Оценивая стоимость развития, важно учитывать внутренние и скрытые издержки.

Риск увеличения стоимости существенно снижается при поэтапном характере внедрения, как было сказано в разделе «Тактика внедрения». В этом случае управление развитием корпоративного портала будет максимально приближаться к проектному значению. При необходимости всегда можно подкорректировать дальнейшие этапы и прийти в конечном счете к законченной, внедренной версии портала.

Общая закономерность развития риска увеличения стоимости такая: чем дальше идет развитие, тем выше риски роста стоимости.

Легче всего не ошибиться в стоимости ПО для корпоративного портала и необходимого оборудования (если оно вообще понадобится). Но и здесь возможны ошибки. Большинство программных решений лицензируется по количеству пользователей. Понятно, что далеко не всем работникам нужен доступ к корпоративному порталу. Вот в определении правильного числа приобретаемых лицензий, как правило, и происходят ошибки.

Кроме того, неудачный выбор базового программного обеспечения может потребовать смены используемого компанией ПО. Как правило, этот момент актуален для компаний, использующих специализированные продукты. Подобная ошибка не очень существенна, так как специализированное ПО всегда можно запустить обычным способом, а результатами работы этих программ всегда являются файлы и папки. Корпоративному порталу все равно, какие файлы он хранит: обычные или с особым расширением.

На этапе выбора исполнителя (собственные силы либо подрядчик) есть риск переоценить возможности своего ИТ-департамента. Если в нем есть программисты, то кажется, что они могут сделать все: «Ведь ПО программисты делают, и у меня в отделе программисты!» Если бы вы знали, как часто в техподдержке компании «1С-Битрикс» приходится общаться с такими непрофильными специалистами. У многих, правда, хватает ума начинать общение с фраз типа «Я – программист С++/Pascal/1С, но ничего не понимаю в PHP, помогите разобраться, пожалуйста».

И с подрядчиком можно ошибиться. Выбор неопытного подрядчика, переоценившего свои силы, – это всегда дополнительная статья затрат на переделку.

На этапе внедрения последовательно могут возникать риски.

- ❑ Недооценка затрат на интеграцию корпоративных приложений в корпоративный портал. Проще всего будет с офисными приложениями. Любой уважающий себя портал поддерживает протокол Webdav, обеспечивающий интеграцию офисных приложений. Но могут потребоваться дополнительные усилия при

интеграции специфического ПО либо собственных разработок. Плюс в том, что для большинства приложений вполне достаточно организовать только общую точку доступа. То есть, авторизуясь на корпоративном портале, сотрудник получает доступ ко всем приложениям, для которых требуется авторизация.

- ❑ Недооценка трудозатрат на создание контента. Сам по себе контент создаваться не будет. И наивно думать, что производственный контент будет создаваться сотрудниками просто так, «из любви к искусству». Такое, конечно, возможно, но маловероятно. Необходимо продумать меры и стимулы для такой работы.
- ❑ Недооценка затрат на обучение сотрудников пользованию порталом. Это только создателям корпоративного портала кажется, что работа с его помощью удобнее и проще. Большинство сотрудников будет считать немного по-другому. Поэтому необходимы меры по разъяснению и обучению, как пользоваться этим новым инструментом работы.

Кому внедрять

Собственно, вариантов только два: внедрять собственными силами или заказать внедрение на стороне. Каждый из них имеет свои плюсы и минусы.

Собственными силами

У такого внедрения есть серьезные преимущества. Штатные сотрудники лучше понимают и глубже вникают в задачи производства. Если даже они плохо что-то понимают, им проконсультироваться намного проще, чем сторонним специалистам. А чем глубже понимается собственно технологический процесс, тем лучше полученное решение будет соответствовать бизнес-процессам. Кроме того, собственные сотрудники обходятся предприятию дешевле и находятся всегда «под рукой».

Минусы заключаются в том, что имеющиеся ИТ-специалисты могут быть не компетентны в технологиях работы корпоративного портала и на период внедрения, возможно, ИТ-департамент придется усилить соответствующим(-и) специалистом(-ами). Потом еще нужно решать вопрос, что делать после внедрения с этим специалистом(-ами) и, соответственно, как поддерживать работу корпоративного портала?

Сторонний исполнитель

Преимущества этого способа в том, что сторонние специалисты знают внедряемый продукт и могут провести работы быстрее, чем собственные сотрудники.

Минусы — стоимость и необходимость консультирования исполнителя по поводу реальных бизнес-процессов компании. Вынос «мусора из избы», то есть объяснение

всех деталей работы компании, не всегда нужен. А слово — не воробей, это нужно учитывать.

Еще один минус — проблема взаимопонимания. То, что хочет заказчик, и то, что понимает исполнитель, необходимо согласовать. А еще лучше, если исполнитель продемонстрирует, какой в итоге будет система, в конкретной реализации заказчика.

Критерии успешности внедрения

Как же оценить успешность внедрения? Очень просто. Если при возникновении потребности в информации у сотрудника первой реакцией будет «надо посмотреть на корпоративном портале». Или если при проблемах в локальной сети сразу начинает разрываться телефон вашего ИТ-департамента с требованиями: «Когда ж вы почините корпоративный портал!»

Главное в реализации корпоративного портала — это удобство работы с ним. Если портал облегчает ежедневные обязанности сотрудника, делает его работу удобной, то сотрудник автоматически станет пользоваться данным средством. В противном случае, когда сотрудников принуждают работать с «кривым» порталом, об успешности внедрения говорить не приходится.

Глава 6

Разновидности корпоративных порталов

- Типы решений
- Список решений
- Как выбрать решение

Итак, решение о внедрении принято, тактика внедрения продумана, риски просчитаны. Осталось ответить на вопрос: «Что будем ставить?», в смысле какое программное решение будет взято за основу конкретно вашего корпоративного портала.

Особенность российского рынка в том, что в большинстве компаний информационные технологии имеют сравнительно небольшую историю развития. Это в значительной степени упрощает реализацию интеграционных задач. Тем не менее есть компании, особенно работающие в финансовом и телекоммуникационном секторах рынка, которые уже накопили значительные объемы информации. Так что проблема доступа и использования данной информации сотрудниками этих компаний стоит достаточно остро.

Типы решений

Существует три варианта внедрения в зависимости от выбираемого программного обеспечения.

- **Типовое.** В этом случае корпоративный портал решает только определенный типовой круг задач компании. Такое решение, как правило, немасштабируемое, обладает минимумом настроек.
- **Настраиваемое** (еще говорят «тиражируемое»). Самое распространенное ПО. Может настраиваться под потребности заказчика в довольно больших пределах: от дизайна до интеграции приложений.
- **Собственное.** Разработка корпоративного портала собственными силами будет уникальной, полностью отвечающей вашим интересам. Но это далеко не всем под силу.

Приведу небольшую сравнительную таблицу этих типов программного обеспечения (табл. 6.1).

Таблица 6.1. Характеристики типов решений КП

Критерий	Типовое	Настраиваемое	Собственное
Эффективность (сэкономленное время сотрудников, %)	10	15	20
Скорость внедрения	1 день	3–6 месяцев	От 12 месяцев
Риски проекта	Низкие (90 % успеха)	Высокие (70 % успеха)	Очень высокие (20 % успеха)
Окупаемость	2–6 месяцев	Более 2 лет	Более 1,5 лет

Какой тип решений выбрать? Это зависит от стоящих задач и от суммы, которую вы можете инвестировать.

Типовое решение самое дешевое и простое. Оно обладает низкими рисками и достаточно высокой эффективностью. Его недостаток — ограниченность функционала: что создали разработчики, тем и пользуйтесь. Хорошо, если хотя бы дизайн можно сменить на корпоративные цвета.

Настраиваемое решение оптимально. Прежде всего потому, что оно уже где-то на ком-то отработано и вы не покупаете кота в мешке, как в случае с собственной разработкой. Тиражируемое решение имеет возможности настройки корпоративного портала под собственный бизнес-процесс, в отличие от типового решения.

Компания успешна в бизнесе, только если имеет свою изюминку и этим отличается от конкурентов. Настраиваемое решение позволяет адаптировать корпоративный портал под свою индивидуальность, сохранив свое отличие. Но следует понимать, что адаптация может быть ограничена возможностями платформы, используемой для создания корпоративного портала. Собственное решение позволяет учесть абсолютно все нюансы бизнеса, но все же дорогоато в разработке.

Настраиваемое решение позволяет сразу после инсталляции получить гарантированный объем функций, а в дальнейшем функционал будет дорабатываться.

Типовое и настраиваемое решения хороши еще тем, что разработчики программного обеспечения постоянно расширяют функционал.

Собственное решение может максимально учесть все потребности компании. Но оно дорогое и требует высокой квалификации персонала компании, в отличие от типового и настраиваемого решений, где требуется только поддержка.

Список решений

В табл. 6.2 приведены наиболее известные портальные решения.

Таблица 6.2. Портальные решения

Производитель	Наименование продукта
Apache Software Foundation	Jetspeed
ATG	ATG Portal
Backbase	Rich Portal
Broadvision	Broadvision Portal
eXo Platform SAS	eXo Portal
Fasihi	Fasihi Enterprise Portal
IBM	WebSphere Portal Server
	Hippo Portal

Производитель	Наименование продукта
Interwoven	TeamPortal
JBoss	JBoss Enterprise Portal Platform
Larsen & Toubro	IntraNet
Liferay	Liferay Portal
Microsoft	Office SharePoint Server
Oracle	Oracle IAS Portal
	Oracle WebCenter Suite
Oracle (BEA Systems)	AquaLogic User Interaction
	WebLogic Portal
Plumtree Software (BEA Systems)	Plumtree Portal Server
SAP AG	SAP NetWeaver
SAP NetWeaver	SORCE
Sun Microsystems	Sun Java System Portal Server
The Media Shoppe	tmsEKP
Tibco Software	PortalBuilder
TmaxSoft	ProPortal
Vignette Corporation	Vignette Portal

Как выбрать решение

Выбор решения для своего корпоративного портала — вопрос непростой. Необходимо очень многое понять и взвесить. Например, нужна ли вам отчуждаемая система, иными словами, кто будет поддерживать ее после запуска? Обойдется вы своими силами или нет?

Как уже говорилось, на рынке преобладают Microsoft, IBM, Oracle и SAP. Они предлагают функциональные, но «тяжелые» портальные решения, решающие очень широкий спектр задач с немалыми претензиями к аппаратному обеспечению. В России, как правило, используется Microsoft Office SharePoint Server.

Серьезным моментом является то, что такие системы обеспечивают тесную интеграцию со всем многообразием системного и прикладного ПО, составляющего ИТ-среду компании. Правда, есть нюанс: интеграция обычно реализована с продуктами этого же разработчика и существенно реже — с продуктами других поставщиков. А это означает необходимость перевода компании на софт данного производителя, что может оказаться небыстрым и совсем недешевым удовольствием. Если же не переводить, то возникает необходимость создания инструментов

интеграции имеющихся продуктов. Но затраты на внедрение также могут оказаться серьезными.

«Тяжелые» портальные решения требуют и соответствующих аппаратных ресурсов. Уровень этих потребностей можно узнать в технических требованиях к продукту. Зачастую в компании численностью более 1000 человек для таких решений необходим выделенный сервер, а то и не один. А сервер мало только купить, нужно еще дождаться доставки, установить его и сконфигурировать. И это все стоит дополнительных денег.

Рядовой проект по внедрению такой «тяжелой» системы обходится заказчику в сотни долларов за рабочее место, а срок полного внедрения составляет полгода и более.

Но так ли необходимы возможности «тяжелых» программных решений для основной массы современных потенциальных клиентов? Опыт внедрения корпоративных порталов показывает, что нет. Требования со стороны заказчиков сегодня сильно изменились, как и понимание ими эффективного КП. А вот требования к ценовой политике ужесточились. Это связано не только с кризисом, но и с тем, что основным заказчиком корпоративных порталов в последнее время становятся мелкие и средние организации (как производственные, так и государственные и учебные).

При этом сегмент бюджетных решений для малого и среднего бизнеса сегодня практически пуст.

Глава 7

Что такое «1С-Битрикс: Корпоративный портал»

- История создания**
- Описание «1С-Битрикс: Корпоративный портал»**
- Кому подходит «1С-Битрикс:
Корпоративный портал»**
- Разные редакции — разные возможности**
- Портальные решения**
- Резюме**

История «1С-Битрикс: Корпоративный портал» как программного решения началась с того, что генеральный директор компании «1С-Битрикс» Сергей Рыжиков попросил своих сотрудников создать КП для своей компании.

История создания

«1С-Битрикс» — золотой партнер Microsoft, поэтому первый взгляд упал именно на продукты данной компании. Программисты развернули Microsoft Office SharePoint Server, протестируя и сказали, что необходимо минимум пять программистов «с напильником», чтобы сделать то, что хочет гендиректор. После этого был детально проанализирован опыт партнера «1С-Битрикс» компании QSOFT по внедрению подобных решений. И стало понятно, что на рынке отсутствует экономически обоснованное, с предсказуемыми сроками и стоимостью решение для сектора SMB. Это оказалось очень озадачивающим фактом.

Анализируя собственные потребности, возможности SharePoint Server и опыт QSOFT, разработчики постепенно пришли к пониманию того, что должно присутствовать в корпоративном портале как программном решении.

- ❑ Решение обязательно должно быть интегрировано с Microsoft Office и желательно еще с OpenOffice, потому что в компаниях зачастую используется смешанная система — кто-то пользуется одними продуктами, кто-то другими.
- ❑ Обязателен поиск по документам. Они должныискаться и находиться легко, а также необходима русская морфология при поиске внутри документов. Это очень важно, так как в огромном количестве файлов найти нужный без учета морфологии практически невозможно. При этом должны быть предусмотрены возможности подключения с помощью сторонних приложений механизма поиска по не самым распространенным форматам файлов.
- ❑ Решение должно легко интегрироваться в IT-инфраструктуру. Это, в первую очередь, означает поддержку протокола AD/LDAP, стандартного для большинства корпоративных систем. Но учитывая российские особенности, необходима и интеграция с программой «1С:Зарплата и Управление Персоналом», которая используется в большинстве компаний.
- ❑ Желательно, чтобы программный продукт имел привычный интерфейс. Ведь никто не может сказать, что его кто-то учил работать в «Одноклассниках» или «ВКонтакте». Однако как-то все сумели. Никто не ходил на курсы, не обучался, но при этом все работают нормально. Одним словом, решение должно быть максимально типичным.
- ❑ Решение должно быстро работать, причем на платформах Windows и UNIX.
- ❑ Корпоративный портал должен обладать высокой интерактивностью для удобства работы внутри компании.
- ❑ Решение должно быть удобным для внедрения партнерами, знакомыми с продуктами компании «1С-Битрикс».

В результате, собрав опыт разработок, проанализировав те или иные сегменты рынка, очень детально изучив опыт компании QSOFT, проведя целый ряд интервью с потенциальными покупателями, было выработано готовое программное решение, которое в итоге получило самостоятельное название — «1С-Битрикс: Корпоративный портал».

Описание «1С-Битрикс: Корпоративный портал»

Программный продукт реализован на платформе Bitrix Framework, на которой разработан основной продукт компании — «1С-Битрикс: Управление сайтом». Bitrix Framework, в свою очередь, разработан на платформе PHP.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

На рис. 7.1 показан корпоративный портал «1С-Битрикс: Корпоративный портал» с демонстрационными данными каким его видит неавторизованный пользователь. Так выглядит корпоративный портал сразу после установки его на ваш сервер. Единственное пока отличие этой инсталляции от других — название компании, которое вводится сразу при установке. Данный портал никак не назван просто для того, чтобы со стопроцентной гарантией отличаться от названия какой-либо реальной компании. При инсталляции продукта вы сможете сразу ввести правильное название вашей фирмы. После установки, одновременно с заменой демоданных на реальные, можно поменять и внешний вид корпоративного портала. Ну или хотя бы изменить логотип, если вас не устраивает стандартный вид программного продукта.

Рис. 7.1. Корпоративный портал в чистом виде

Продукт поставляется в исходных кодах. Это означает, что компания, купившая продукт, сможет наращивать функционал проекта и выполнять любые доработки бизнес-логики самостоятельно или с помощью подрядчиков. Открытость программного решения для доработок позволяет реализовать на нем все фантазии в рамках задач корпоративного портала. Система не накладывает ограничений на модификацию публичных интерфейсов. Портал, созданный на «1С-Битрикс: Корпоративный портал», будет на 100 % оригинальным, все зависит только от фантазии заказчика и мастерства исполнителя.

«1С-Битрикс: Корпоративный портал» не предъявляет высоких требований к аппаратным ресурсам. Если настройка системы произведена правильно, то продукт обеспечивает высокую производительность и выдерживает любую нагрузку. В ряде случаев для работы с КП нет необходимости приобретать отдельный компьютер.

Все дополнительное ПО, необходимое для работы программы, бесплатное. (Для функционирования корпоративного портала нужен пакет дополнительных программ: веб-сервер, PHP, база данных, акселератор.) При наличии в организации уже имеющейся коммерческой базы данных можно использовать и ее (Oracle, IIS, Microsoft SQL). Для этого программного продукта не имеет значения и тип операционной системы, которая применяется как на сервере, так и на клиентских машинах. Для серверов можно использовать как Windows, так и Linux. Клиентские машины в добавление к этим двум ОС могут работать еще и с Mac OS.

Лицензирование по пользователям – типовой механизм регулирования стоимости продукта – имеет свои особенности. Покупателем оплачивается лицензия только на тех пользователей, которые реально будут авторизовываться на портале и работать с ним. Например, в таксопарке работает 2000 человек, из них 1900 – водители такси. Так вот лицензия покупается на 100 сотрудников таксопарка, которые сидят в офисе и будут работать с порталом, но при этом в структуру портала будут добавлены все 2000 сотрудников. А так как система позволяет организовать доступ к корпоративному порталу с определенных интернет-страниц для любого желающего, то оставшиеся 1900 человек всегда могут быть в курсе событий, происходящих в компании.

В программном решении широко используются принципы Enterprise 2.0:

- привычные для пользователей веб-инструменты (мгновенные сообщения, поиск, облака тегов, форумы, блоги);
- единое файловое хранилище с контролем версий;
- единый календарь и задачи как инструмент планирования деятельности;
- неограниченное количество рабочих групп, возможность пользователям самостоятельно создавать и модерировать группы;
- гибкая система настройки прав и др.

Поиск по документам учитывает морфологию, что существенно облегчает сотрудникам жизнь. Индексация вложенных документов может производиться по событию (по изменению документа), что существенно снижает нагрузку на сервер.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

На рис. 7.2 представлена главная страница корпоративного портала компании «1С-Битрикс» для авторизованного пользователя. Использован один из стандартных видов дизайна, а настройка главной страницы изменена согласно потребностям конкретной компании. Ведь кроме изменения дизайна возможна и настройка компонентов, составляющих главную страницу.

Рис. 7.2. Корпоративный портал компании «1С-Битрикс»

Многие привычные процессы в работе любого офиса остаются неохваченными плодами автоматизации, при этом они могут отнимать до 20 % времени офисных служащих. Система обеспечивает автоматический сбор и обработку заявок (запросы на отпуск, на занятие вакантной должности, на транспорт или водителя, на канцтовары и т. д.). В итоге наблюдается минимизация затрат на back-office за счет лучшего распределения нагрузки на транспорт, требуется меньшее количество переговорных помещений, с помощью внутреннего счета каждого сотрудника можно ограничить потребление канцелярских товаров и т. д.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Корпоративный портал компании «ПроБизнесКонсалтинг» изменен не-принципиально, просто переведен в корпоративные цвета (рис. 7.3). Существуют примеры более радикального изменения дизайна.



ДРУГОЕ МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

При создании книги использовались скриншоты разных дизайнов и решений портала, поэтому некоторое представленное на иллюстрациях оформление может не совпадать с тем, что вы увидите на своем экране.

группа компаний

ПроБизнесКонсалтинг

Здравствуйте, Владимир Александрович Тыртов
Мой портал | Мои сообщения | Личная страница | Изменить профиль
Выйти

ПБК Кодекс Сотрудники Документы Рабочие группы Общение Сервисы Глоссарий РМ

Официально Корпоративный кодекс Группа компаний Миссия Стратегия Видение

Наша жизнь Новости Литературный конкурс Календарь событий Фотогалерея Архив видео Карьера, вакансии Контакты

Этика и этические принципы Ценности Партнерство в группе компаний Основы кадровой политики Деловая стратегия Холдинга Стандарты консультирования Принципы взаимоотношений группы компаний со СМИ

Доска почета

Человек года "ПБК" - Татьяна Викторовна Юркисонсульт Человек года "ПБК" - Юлия Дмитриевна Верещагина Аудитор Человек года "ПБК" - 3 место Владимир Петрович Сульженко Директор

ициальная информация

20.08.2009 Для тех, кто желает стать известным
13.08.2009 Взаимодействие с администрацией города Уважаемые коллеги, довожу до вашего сведения, что в настоящее время готовится документ по взаимодействию с администрацией города и Группы компаний "ПроБизнесКонсалтинг". Предлагаю всем сотрудникам Холдинга подключиться к его разработке и высыпать мне любые свои предложения.
Заранее всех благодарю!

03.08.2009 Благодарность Советом директоров группы компаний "ПроБизнесКонсалтинг" принято решение обявить благодарность сотрудникам, наиболее активно принимавшим участие в подготовке и проведении праздника

31.07.2009 7 лет ГК "ПроБизнесКонсалтинг" Группа компаний "ПроБизнесКонсалтинг" традиционно отмечает день своего образования 1 августа. В этот день было подписано Соглашение об образовании крупнейшего интеллектуального Холдинга в Кировской области. В 2002 году в состав Группы вошли уже известные в Кирове и в области юридическая,

Работают в ПБК

Vera Vladimirovna Злобина Дизайнер Компания Медиа-Сервис, Отдел дизайна

Рабочие группы

"Подведение итогов - 2009 г." совместный проект СПбПУ "Норма". В проекте участвуют МС (поисковая оптимизация), Но...

Рис. 7.3. Корпоративный портал «ПроБизнесКонсалтинг»

Российские компании и раньше неохотно инвестировали в HR. Во время кризиса стоит ожидать еще более прохладного отношения, а следовательно, сокращения затрат на HR. В этих условиях с помощью корпоративного портала, не неся дополнительных затрат, можно:

- ❑ организовать базу данных соискателей (со статусами);
- ❑ автоматизировать приемку обращений сотрудников (заявки, заявления и т. д.);
- ❑ автоматизировать график отпусков сотрудников;
- ❑ обеспечить автоматическое уведомление сотрудников о существенных событиях;
- ❑ организовать внутренние рассылки;
- ❑ автоматически публиковать существенные показатели по сотруднику, оклады, премии;
- ❑ публиковать инструкции и регламенты по процедурам;
- ❑ организовать обучение и адаптацию новых сотрудников.

Это основные «изюминки» «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Есть еще много других, полезных и не очень. С ними мы познакомимся в следующих частях, при описании решений конкретных задач.

Кому подходит «1С-Битрикс: Корпоративный портал»

Учитывая опыт реализации продукта, можно сказать, что «1С-Битрикс: Корпоративный портал» лучше всего подходит компаниям:

- ❑ территориально распределенным;
- ❑ с количеством сотрудников 25 и более из числа офисных работников, то есть реально работающих с компьютером;
- ❑ с потребностью в постоянном обучении/тестировании персонала;
- ❑ с коллективом, состоящим преимущественно из молодых работников, которые активно расходуют трафик в ICQ, социальных сетях и на форумах;
- ❑ с производственной необходимостью постоянной организации групп для решения той или иной задачи;
- ❑ с потребностью в автоматизации бизнес-процессов.

Это не означает, что другие компании не смогут найти для себя ничего полезного в функционале «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Тестирование демоверсии покажет, подходит ли данный продукт по своим возможностям конкретной организации.

Разные редакции — разные возможности

Разным организациям нужны различные возможности корпоративного портала. Чтобы не платить за ненужный функционал, можно выбрать одну из трех существующих на данный момент редакций.

Редакция — это версия программы с измененным (урезанным или расширенным) функционалом.

Перечислим существующие редакции по мере роста их возможностей.

- ❑ **«1С-Битрикс: Корпоративный портал — Компания».** Это базовая редакция с обычным документооборотом и типовыми бизнес-процессами. В ней реализован весь базовый функционал, достаточный для работы многих организаций с несложным документооборотом и без большого количества внешних контрагентов. Редакция предназначена организациям, которым не требуются сложные схемы документооборота и которых удовлетворяет общение с внешними партнерами, клиентами и поставщиками посредством классических способов:

телефона и электронной почты. Отдельный плюс этой редакции – неограниченное количество пользователей.

- **«1С-Битрикс: Корпоративный портал – Совместная работа».** От самой младшей редакции отличается наличием модуля «Экстранет», позволяющего организовать совместную работу с контрагентами: партнерами, поставщиками и клиентами, наличием «Задач» и «Учета рабочего времени», возможностью коллективной работы в группах и др. Эту редакцию следует предпочесть фирмам, имеющим несложный документооборот, но большое число внешних контактов, с которыми нужно наладить удобное и комфортное общение.
- **«1С-Битрикс: Корпоративный портал – Бизнес-процессы»** (с «Бизнес-процессами» в полном объеме). Кроме того, в этой редакции есть своя CRM, универсальные списки, интеграция с продуктами Microsoft. Редакция предназначена для фирм с потребностью в организации сложных (или большого количества разных) бизнес-процессов и большим числом клиентов, партнеров, поставщиков и других контрагентов, общение с которыми лучше организовать через «Экстранет».
- **«1С-Битрикс: Корпоративный портал – Холдинг»** (с многодепартаментностью, контроллером сайтов и веб-кластером). Редакция предназначена для компаний с несколькими офисами, филиалами или компаний, объединенных в холдинги, которым необходимо обеспечить каждую из структур своим корпоративным порталом и работать с общим порталом для координации деятельности.
- **«1С-Битрикс: Корпоративный портал – Аренда».** Специальная редакция для организации аренды приложения. Можно арендовать готовый корпоративный портал (на базе данной редакции) у хостинг-провайдеров.

Каждую из редакций можно приобрести для разного количества сотрудников. Естественно, что эти редакции различаются по цене, но стоимость дополнительного пользователя одинаковая, независимо от типа редакции.

Портальные решения

Однопрофильные организации имеют типовые потребности, что позволяет использовать такое понятие, как «решения».

Решение – версия программы, уже в дистрибутиве подготовленная для обслуживания типовых потребностей клиентов.

Для таких клиентов подготовлено (на момент написания книги) три решения: «1С-Битрикс: Внутренний портал органа власти», «1С-Битрикс: Внутренний портал учебного заведения» и «1С-Битрикс: Портал органа управления здравоохранением».

Подобные специализированные решения экономичнее, так как не нуждаются в адаптации продукта под потребности клиента, а значит, не требуют дополнитель-

ных средств (кроме покупки ПО) на подгонку корпоративного портала. Кроме того, все редакции не имеют ограничений на количество пользователей.

«1С-Битрикс: Внутренний портал органа власти»

Это решение специально адаптировано для органов государственной власти и местного самоуправления (рис. 7.4). В нем изменена структура портала, подобрана специальная Библиотека документов, адаптирована терминология.

Рис. 7.4. «1С-Битрикс: Внутренний портал органа власти» сразу после установки

Корпоративный портал автоматизирует ежедневную работу служащего: оперативное взаимодействие, совместную работу над задачами, мероприятиями и документами, планово-организационную деятельность и предоставляет всю необходимую информацию:

- ❑ инструкции и положения;
- ❑ информацию об организационной структуре;
- ❑ справочник служащих и сотрудников;

- бланки и типовые формы документов;
- кадровые и финансово-экономические документы.

«1С-Битрикс: Внутренний портал учебного заведения»

Решение предназначено для образовательных учреждений и адаптировано за счет разделения пользователей портала на сотрудников, преподавателей и студентов, а также добавления функции Расписание и некоторых других (рис. 7.5).

Рис. 7.5. Корпоративный портал для образовательных учреждений

«1С-Битрикс: Внутренний портал учебного заведения» содержит гибкую систему управления доступом, на основании которой определяются права каждой группы пользователей (сотрудники, преподаватели или студенты) на те или иные сервисы и информацию. Решение включает в себя типовую структуру образовательного учреждения, предварительно настроенные сервисы и примеры информационного содержимого, чтобы максимально облегчить внедрение и запуск портала в работу.

«1С-Битрикс: Портал органа управления здравоохранением»

Решение предназначено для создания порталов органов управления здравоохранением (ОУЗ) различного уровня — региональных, муниципальных, а также порталов отдельных медицинских организаций (рис. 7.6).

**Портал Департамента здравоохранения
Администрации Кировской области**

Сегодня пятница, 26 августа

Медицинские учреждения

Электронная регистрация	Административные службы	Медицинские центры	Санатории, профилактории
Сегодня принимает врачей [8] Свободно гапонов сегодня [130] Свободно гапонов всего [1689]	Аптеки	Медицинское страхование	Стоматология
	Больницы, поликлиники	Медтехника и ортопедия	
	Дома престарелых	Оптика	
	Косметология, салоны красоты	Родительский справочник	

Новости

Анонсы

- 2 февраля
Профилактика ВИЧ-инфекции, гепатитов В и С, выявление и лечение больных ВИЧ.
- 2 февраля
Проведение дополнительной иммунизации в рамках Национального календара

29 июня
[Экспертная комиссия специалистов департамента здравоохранения побывала в Зуевской центральной районной больнице](#)

Цель выезда – оказание консультативной и практической помощи учреждению здравоохранения. В состав комиссии вошли начальник отдела по организации медицинской помощи взрослому населению, начальник отдела по развитию медицинской помощи детям и службы родовспоможения, начальник отдела правовой и кадровой работы, главные внештатные специалисты департамента (эндокринолог, эпидемиолог, терапевт).

Рис. 7.6. Реализованный портал органа управления здравоохранением

Главное назначение таких порталов:

- создание интернет-представительств органов управления здравоохранением;
- оказание государственных услуг по диспетчеризации потоков пациентов, которые осуществляют самозапись через Интернет, в медицинские организации, подчиненные органу управления здравоохранением;
- выполнение функций организации сбора обращений граждан, мониторинга сроков ответа на обращения граждан.

Резюме

Корпоративный портал – это новый инструмент для организации работы компании. Под этим словосочетанием следует понимать не физическую сеть (компьютеры, сетевое оборудование) и не операционную систему, которая объединяет компьютеры в сети, а некое веб-решение, предоставляющее доступ к корпоративной информации. При этом КП представляет собой не только интерфейс, но и аналитику, позволяющую извлечь из огромной массы данных требуемую информацию, организер труда как сотрудника, так и компании, учебный центр, рупор компании, корпоративную социальную сеть и многое другое. А используемые веб-технологии расширяют территориальные и технические рамки между системой и ее пользователями.

В следующих частях мы рассмотрим задачи и проблемы, которые можно решать с помощью корпоративного портала. Поговорим о них с точки зрения разных должностей. Узнаем, какие задачи руководитель любого уровня может решить средствами «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Какие средства этого программного продукта может использовать отдел кадров и другие службы. Как работать с КП обычному сотруднику.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

«1С-Битрикс: Корпоративный портал» постоянно развивается. Поэтому вполне вероятно, что вы в установленном на своем компьютере демонстрационном портале обнаружите намного больше функций, чем описано в книге. Либо описанный функционал будет несколько по-другому реализован. Что поделать, это жизнь. Путь книги от рукописи до места на полке в магазине и потом до ваших рук длинный. За это время продукт меняется и развивается.

Часть первая, управленческая

Глава 8. Директорам

Глава 9. Экстранет — соединение двух
информационных пространств

Глава 10. Многодепартаментность

Глава 11. HR-службам

Глава 12. Системы учета данных

Глава 13. Административно-хозяйственным службам

Глава 14. Неформальная жизнь компании

В этой части мы рассмотрим управленческие задачи, решение которых облегчает корпоративный портал, и способы их решения средствами «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Задачи представлены с разбиением по типу: директорские, HR-задачи, административно-хозяйственные. Понятно, что в реальности одно и то же лицо, независимо от должности, будет заниматься разными задачами. Ведь и директор PR-департамента — тоже директор, и ему придется решать задачи прозрачности управления отделом. И генеральному директору необходимо решать задачи управления персоналом, то есть HR-задачи. Поэтому чтение всех глав этой части будет полезно руководителю любого уровня.

Итак, портал установлен и настроен.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Установка портала как программного обеспечения в деморежиме выполняется в течение часа. То есть через час можно приступать к освоению функционала портала, параллельно выполняя работы по адаптации дизайна и добавлению нового функционала. Если при установке программы будет одновременно производиться импорт пользователей по протоколу AD/LDAP, то потребуется больше времени, в зависимости от количества сотрудников.

Сотрудники и структура компании импортированы в ваш корпоративный портал. По большому счету уже с этого момента можно начинать работу всей компании посредством «1С-Битрикс: Корпоративный портал». На самом деле еще предстоит приучить сотрудников работать с порталом и через него. Но мы условно будем считать, что сотрудники уже освоили технологии и способы работы с новым коллективным инструментом. Итак, рассмотрим, как можно в нем работать и решать с его помощью бизнес-задачи.

Глава 8

Директорам

- Безопасность данных компании**
- Официальная и неофициальная информация**
- Организация коллективной работы**
- Задачи**
- Конструктор отчетов**
- Документооборот и Бизнес-процессы**
- Поиск информации и доступность**
- Управление инновациями**
- Управление временем работы сотрудников**
- Планерки и собрания**
- Контроль за деятельностью компании**
- База знаний**
- Мотивация персонала**
- Инструменты информационного обмена и обратная связь**
- Сервисы**

Необходимость постоянного повышения эффективности работы отдельных сотрудников, подразделений и компаний в целом — постоянная задача, которую должен решать руководитель любого уровня. И сокращение издержек — не единственный путь. Руководитель должен обеспечить прозрачность бизнеса, оптимизацию и снижение себестоимости бизнес-процессов, высокую скорость принятия решений, анализ результатов и прогнозирование развития бизнеса, персонализировать ответственность и аккумулировать производственный опыт в компании. Это все создает дополнительные конкурентные преимущества. Свою (и не малую) роль здесь играют применяемые в компаниях информационные технологии.

Безопасность данных компаний

Начнем с безопасности. Банально, но утечка информации может быть очень дорогостоящей.

Насколько безопасен «1С-Битрикс: Корпоративный портал»

На этот вопрос можно ответить технически, неофициально и официально.

Технически

Компания «1С-Битрикс» имеет собственный отдел информационной безопасности и регулярно проводит аудит продуктов силами внешних компаний.

Если корпоративный портал размещен на внешнем хостинге или у сотрудников есть доступ в Интернет, необходимо обеспечить защиту от большинства известных атак на веб-приложения. Для этого в продукт включен модуль Проактивная защита, который позволяет повысить уровень защищенности «1С-Битрикс: Корпоративный портал» благодаря встроенному проактивному фильтру (Web Application Firewall) и другим функциям.

В результате такого технического подхода можно дать неофициальный ответ на вопрос о безопасности.

Неофициально

«1С-Битрикс: Корпоративный портал» создан на базе «1С-Битрикс: Управление сайтом». На сегодняшний день неизвестно ни одного случая взлома сайтов, созданных на основе этого продукта. Речь идет о взломе продукта как программного обеспечения. Бывали случаи, когда нерадивые системные администраторы делали доступными пароли для всеобщего обозрения. Но неизвестно ни одного случая именно хакерского взлома проектов на этой платформе. А их на базе Bitrix Framework на момент написания книги создано уже более 28 000.

Более того, компания даже проводила специальный конкурс для хакеров на нахождение вариантов обхода проактивной защиты на сайте. На заранее созданном проекте были допущены известные критические уязвимости, информация о которых была заблаговременно опубликована перед конкурсом. Но тестовый сайт был защищен модулем **Проактивная защита**. Из 25 000 попыток, осуществленных 600 конкурсантами, условно удачной оказалась лишь одна, когда был обойден модуль **Проактивная защита**. Обнаруженная уязвимость тут же была перекрыта. Победитель получил первый приз. Два остальных приза были вручены за нахождение одной опечатки в коде и «за проявленный энтузиазм и настойчивость».

Но как бы то ни было «по жизни», для компании, устанавливающей новый продукт, всегда важен статус безопасности, подтвержденный сторонними независимыми организациями. Дадим официальный ответ на вопрос о безопасности **«1С-Битрикс: Корпоративный портал»**.

Официально

Тут должна быть представлена целая галерея фотографий сертификатов, полученных компанией от сторонних экспертов. Экономия бумаги, не будем приводить их все, а чуть ниже покажем один, самый главный. (Если есть желание, то со всеми сертификатами по **«1С-Битрикс: Корпоративный портал»** можно ознакомиться на соответствующей странице сайта компании **«1С-Битрикс»**: www.1c-bitrix.ru/products/intranet/security/index.php.) Пока же перечислим базовые сертификации.

«1С-Битрикс: Корпоративный портал», как продукт в целом, сертифицирован компанией Positive Technologies (www.ptsecurity.com) — лидером рынка информационной безопасности. После проведенного аудита продукту выдан сертификат **«Защищенное веб-приложение»**.

Система одноразовых паролей протестирована компанией Aladdin (www.aladdin.ru) — лидирующим разработчиком средств защиты информации. На основании тестирования выдан сертификат совместимости eToken PASS с **«1С-Битрикс: Корпоративный портал 8.0»**.

И наконец, государственная сертификация. Задача подготовки продукта к вступлению в действие Федерального закона № 152 «О персональных данных» поставила вопрос о сертификации продуктов компании **«1С-Битрикс»** в компетентных органах. В России это ФСТЭК (Федеральная служба по техническому и экспортному контролю).

Такая сертификация успешно пройдена. Полученный сертификат (рис. 8.1) свидетельствует о том, что **«1С-Битрикс: Корпоративный портал»** является программным средством общего назначения со встроенными средствами защиты от несанкционированного доступа к информации, не являющейся государственной тайной.

СИСТЕМА СЕРТИФИКАЦИИ СРЕДСТВ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ



**ПО ТРЕБОВАНИЯМ БЕЗОПАСНОСТИ ИНФОРМАЦИИ
№ РОСС RU.0001.01БИ00**

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ № 2003

Выдан 27 декабря 2009 г.
Действителен до 27 декабря 2012 г.

Настоящий сертификат удостоверяет, что программное обеспечение «1С-Битрикс: Корпоративный портал 8.0», разработанное ООО «1С-Битрикс» и производимое ООО «Сертифицированные информационные системы», является программным средством общего назначения со встроеннымися средствами защиты от несанкционированного доступа к информации, не содержащей сведений, составляющих государственную тайну, соответствует требованиям руководящего документа «Средства вычислительной техники. Защита от несанкционированного доступа к информации. Показатели защищенности от несанкционированного доступа к информации» (Гостехкомиссия, 1992) - по 5 классу защищенности и может использоваться при создании автоматизированных систем от класса защищенности 1Г включительно и при создании информационных систем персональных данных до 3 класса включительно при выполнении указаний по эксплуатации, приведенных в технических условиях ТУ 502120-0146-80715150-2009.

Сертификат выдан на основании результатов сертификационных испытаний, проведенных испытательной лабораторией ФГУП «Гостехстрой» (аттестат аккредитации от 15.05.2006 № СЗИ RU.1483.Б043.026) – техническое заключение от 25.11.2009, и экспертного заключения от 18.12.2009 органа по сертификации ФГУ «НИИИ ПТЗИ ФСТЭК России» (аттестат аккредитации от 26.04.2005 № СЗИ RU.840.А92.007).

Заявитель: ООО «Сертифицированные информационные системы»
Адрес: 115201, Москва, 2-й Котляковский переулок, д. 1, стр. 3
Телефон: (495) 229-5607

Контроль маркирования знаками соответствия сертифицированной продукции и инспекционный контроль ее соответствия требованиям указанного в настоящем сертификате руководящего документа и технических условий осуществляется испытательной лабораторией ФГУП «Гостехстрой».

ПЕРВЫЙ ЗАМЕСТИТЕЛЬ ДИРЕКТОРА ФСТЭК РОССИИ

В.Селин

Настоящий сертификат внесен в Государственный реестр сертифицированных средств защиты информации



Рис. 8.1. Сертификат соответствия для «1С-Битрикс: Корпоративный портал»

Продукт признан соответствующим требованиям руководящего документа «Средства вычислительной техники. Защита от несанкционированного доступа к информации. Показатели защищенности от несанкционированного доступа к информации» (Гостехкомиссия России, 1992) по 5-му классу защищенности. Данный документ можно найти на официальном сайте ФСТЭК (<http://www.fstec.ru/>).

Таким образом, «1С-Битрикс: Корпоративный портал» может использоваться для создания автоматизированных систем до класса защищенности 1Г включительно и в информационных системах персональных данных до 2-го класса включительно. Проще говоря, он подходит для подавляющего большинства обычных коммерческих и некоммерческих организаций.

Проблемы безопасности

Теперь, когда получен ответ на вопрос о собственной безопасности «1С-Битрикс: Корпоративный портал», можно поговорить о том, чем этот продукт может быть полезен для вас. Какие типовые проблемы безопасности поможет решить корпоративный портал?

- Гарантированная защита данных от вторжения извне.
- Систематическое резервное копирование данных.
- Простой, но в то же время надежный, понятный и легкоуправляемый механизм ограничения доступа к информации внутри компании. Доступ должен осуществляться в соответствии с занимаемой должностью, выполняемой постоянной функцией или исполняемой в данный момент конкретной задачей.
- Строгий персонифицированный доступ к ресурсам портала, исключающим доступ постороннего под легитимным именем.
- Ограничение доступа к открытым сетям Интернета для сотрудников при сохранении возможностей использования корпоративной почты или менеджеров мгновенных сообщений.

С первыми задачами корпоративный портал работает непосредственно сам. Последнюю проблему он помогает решить другими программными средствами.

Защита извне

Собственно о защите извне уже говорилось в той мере, в которой это минимально необходимо знать руководителю. Остановимся на этом чуть подробнее.

Проактивная защита — это целый комплекс технических и организационных мер, которые объединены общей концепцией безопасности и позволяют значительно расширить понятие защищенности и реакции корпоративного портала на угрозы из Интернета. Сам продукт «1С-Битрикс: Корпоративный портал» достаточно безопасен и надежен и без этого модуля. Но, как уже говорилось, всех особенностей

бизнес-логики компаний предусмотреть невозможно. Поэтому, если возникла ситуация, нерешаемая штатными средствами, интеграторы портала изменяют код программы, обеспечивая нужный функционал.

Компания «1С-Битрикс» не может проверить уровень квалификации каждого разработчика, работающего с продуктом. Следовательно, необходимо обеспечить безопасность продукта в целом, какие бы изменения в исходный код ни вносил подрядчик, выполняющий интеграцию «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Этой цели и служит модуль **Проактивная защита** (рис. 8.2).



Рис. 8.2. В административной части портала такая надпись должна быть всегда

Данный модуль включает в себя следующий комплекс мер по защите веб-приложений:

- панель безопасности с уровнями защищенности;
- проактивный фильтр (Web Application Firewall);
- технологию одноразовых паролей (OTP);
- защиту авторизованных сессий;
- контроль активности;
- журнал вторжений;
- защиту административных разделов по IP;
- стоп-листы;
- контроль целостности скрипта.

Этих мер на данный момент вполне достаточно для защиты от несанкционированного доступа из Интернета.

Резервное копирование

Защита защейтой, но если «полетит» жесткий диск на сервере, то данные пропадут, а работа компании встанет. Системы хранения данных — это отдельная сторона деятельности ИТ-департамента в рамках работы всей организации. Для резервного хранения данных, как правило, используются отдельные программы и физические носители.

«1С-Битрикс: Корпоративный портал» обладает встроенной системой резервного копирования (рис. 8.3).

Резервные копии 1 – 3 из 3			
	Имя	Размер файла, МБ	Изменен
<input type="checkbox"/>	200909281240_e4c6f97f.tar.gz	179.09	28.09.2009 12:43:10
<input type="checkbox"/>	200806071531_1bdb4c30.tar.gz	14.75	07.06.2008 15:34:37
<input type="checkbox"/>	200804212212_49c2d0b2.tar.gz	35.33	21.04.2008 22:17:02

Резервные копии 1 – 3 из 3			
<input type="checkbox"/> Для всех			

Рис. 8.3. Архивные копии разных периодов

Если все документы хранятся на сервере, то они будут заархивированы и сохранены вместе с их историей и всей остальной информацией корпоративного портала: блогами, форумами, календарями — всем-всем-всем.

Однако следует предупредить, что на данный момент в «1С-Битрикс: Корпоративный портал» задачу резервного копирования по расписанию необходимо решать средствами сервера (программа cron), а не самого корпоративного портала. А это требует определенного уровня квалификации администраторов. Ручное же резервное копирование может выполнять любой мало-мальски понимающий в ИТ-технологиях сотрудник.



ГИПЕРССЫЛКА

Есть еще один механизм, обеспечивающий сохранение данных, — технология веб-кластера. О ней рассказано ниже, в разделе «Веб-кластер» текущей главы (см. с. 83).

Доступ к файлам

Классические ИТ-технологии защиты обеспечивают безопасность информационного периметра организации, контролируют доступ, но не использование документов. А это важно. Какой смысл защищать себя от проникновения извне, если у вас завелся инсайдер? Да даже и не инсайдер. Уровень безопасности в компании явно невысок, если сотрудник может просмотреть и изменить (пусть и случайно) документы, которые не предназначены ему и к которым у него нет производственной обязанности обращаться.

Разграничение доступа к документам, конечно же, можно осуществить другими методами: например, средствами операционной системы или ограничением доступа к определенным папкам и компьютерам сети. Но все эти способы зачастую непрозрачны и трудно контролируемы.

Если разместить все документы на корпоративном портале, то это обеспечит возможность задать доступ к документам на самых разных уровнях, а также контролировать их изменение. Какие есть варианты?

Ограничение по занимаемой должности. В «1С-Битрикс: Корпоративный портал» оно реализуется на основе прав сотрудника как пользователя корпоративного портала. Каждый пользователь может быть включен в ту или иную группу, которой присвоены определенные права доступа.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Группа пользователей — это список сотрудников, имеющих определенный уровень прав на доступ к разным модулям системы и инфоблокам.

Посмотрите на рис. 8.4. Вы видите, что в меню раздела Документы часть пунктов помечена замочком. Это означает, что для данного сотрудника доступ к этим разделам запрещен и он не увидит их содержимое. Соответственно, он не сможет даже просмотреть, не то что изменить, документы этих разделов.

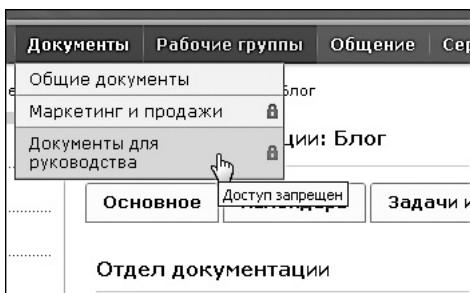


Рис. 8.4. Пункты меню, закрытые для доступа

Такая форма меню реализована в некоторых шаблонах портала. В других шаблонах появляются другие уведомления об ограничении доступа.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Вся информация в «1С-Битрикс: Корпоративный портал» хранится в отдельных элементах информационных блоков. Информационный блок (далее — инфоблок) — это программная сущность системы «1С-Битрикс: Корпоративный портал», универсальное средство для организации доступа к информации. Он обладает широкими возможностями вывода и систематизации информации любого вида. Именно ограничением доступа к инфоблокам для определенных групп технически решается проблема доступа к файлам.

«Изнутри» корпоративного портала этот запрет на доступ выглядит как на рис. 8.5.

Подобное заполнение полей формы означает, что доступ к документам группы Руководство имеют только пользователи из группы Руководство (право Изменение) и администраторы портала и системы (право Полный доступ). Таким образом, для членов группы пользователей Руководство, а также для администраторов замочка в меню не будет.

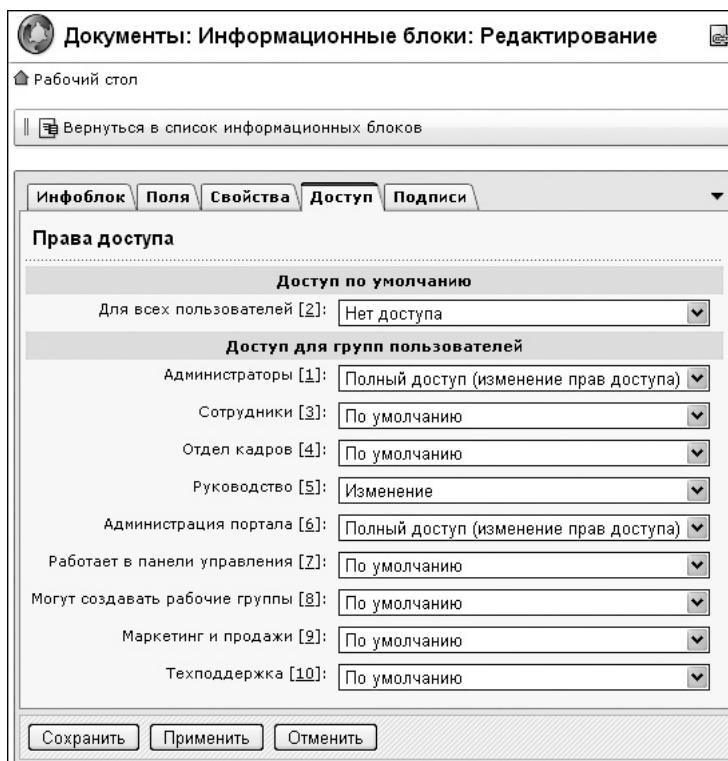


Рис. 8.5. Доступ к директорским документам



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Необходимо понимать, что администраторы портала и системы технически имеют полный доступ ко всем документам и файлам.

Для всех остальных групп установлено право по умолчанию, которым является **Нет доступа**. Суть этого права доступа ясна из названия.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Само по себе наличие определенных пунктов в меню — это уже информация. Даже если эти пункты и закрыты для просмотра тем, кому не положено. При необходимости при составлении техзадания на портал можно задать и такой пункт для разработчика портала: сделать пункты невидимыми для тех, у кого нет прав просмотра. «1С-Битрикс: Корпоративный портал» это допускает.

Благодаря системе групп пользователей можно организовать иерархический доступ к документам. То есть сделать так, чтобы генеральный директор мог иметь доступ

ко всем документам организации, в то время как его документы не сможет просматривать никто.

Скажем, для департамента маркетинга можно организовать свое хранилище документов, к которому будут иметь доступ только его сотрудники и генеральный директор. Внутри департамента можно организовать свои хранилища документов, которые будут доступны только тем сотрудникам департамента, которым это положено, плюс руководителю департамента и генеральному директору. Так организуется доступ по принципу деления по должностям.

Для решения каких-то задач бывает необходимо сделать возможным доступ конкретного сотрудника к документам закрытого раздела на определенный срок. Например, нужно дать оценку рекламному буклете со стороны технического специалиста. Буклет лежит в документах закрытого раздела. Перекладывать его в общедоступную папку нельзя — могут увидеть многие. Как быть? Такая задача решается просто: системному администратору дается задание, и он задает нужному сотруднику права группы на определенный срок (рис. 8.6).

Период активности (DD.MM.YYYY HH:MI:SS)			
c	10.07.2009	по	11.07.2009

Рис. 8.6. Сотруднику из техподдержки на один день даются права на доступ к группе Маркетинг и продажи

«1С-Битрикс: Корпоративный портал» позволяет задать для определенных групп пользователей неполные права доступа. Например, нужно обеспечить порядок, чтобы часть сотрудников отдела могла составлять документы, а часть — только читать, но не изменять. С помощью прав это довольно просто реализовать. Создав группу пользователей «А» и предоставив ей права на изменение определенного инфоблока, мы дадим возможность этой группе создавать и изменять документы, относящиеся к данному инфоблоку. Создав группу пользователей «Б» и предоставив ей права на чтение того же инфоблока, мы дадим возможность этой группе только просматривать созданные группой «А» документы.

Ограничение по функциональным обязанностям. На временной (или постоянной) основе можно организовать доступ к документам при организации групповой работы.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Необходимо различать понятия группы пользователей корпоративного портала как технический термин и рабочей группы как группы сотрудников.

Группа пользователей — это технический термин, который используется только в рамках настройки работы корпоративного портала. К какой группе (группам) пользователей относится тот или иной сотрудник, из публичной части корпоративного портала не видно. Присоединение к той или иной группе пользователей и исключение из нее — это привилегия администратора портала или системы. Присоединение к группе дает определенные права по работе с порталом в целом.

Рабочая группа — это организационный, производственный термин, который используется в рамках публичной части корпоративного портала. Сотрудник всегда может узнать, к какой рабочей группе (группам) он относится. Присоединение к рабочим группам может осуществляться как в добровольном, так и в обязательном порядке. Присоединение к группе дает права только на работу с документами и сервисами данной группы.



ГИПЕРССЫЛКА

Детально деятельность рабочих групп рассматривается в главе 22 (см. с. 289).

Для решения какой-либо производственной задачи организатор создает группу со статусом «закрытая» (рис. 8.7). После этого все документы, обращающиеся внутри группы, станут видны только ее участникам и никому другому.

Есть еще возможность присвоить группе статус «скрытая». В этом случае она даже не будет отображаться в списке общих групп. Она как бы есть, но ее не видно тем, кому не положено.

Статус «архивная» присваивается, когда группа, выполнившая свою работу, распускается, а ее данные переносятся в архив (рис. 8.8). Статус доступа не меняется, просто группа будет видна не в том подразделе, где была создана, а в подразделе Архив, доступ к которому можно закрыть для тех, кому не нужно его видеть.

Так как группы могут создаваться вне структуры подразделения с включением в них любого сотрудника из любого другого подразделения, то получается, что доступ к документам можно организовать на время реализации какой-то отдельной производственной задачи. (Впрочем, никто не мешает создавать и постоянные группы.)

Рабочие группы

Основное **Участники**

PR-активность, Казахстан

Тема: Продажи и Маркетинг
Описание: мероприятия, СМИ, материалы, деятельность и весь PR в Казахстане.
Создана: 30.01.2009 18:32:52
Участников: 8
Тип группы: Это закрытая группа. Вступить в группу можно только после одобрения администратором.
Это видимая группа. Ее наличие видно всем пользователям.



Модераторы
Участники
Вступить в группу

Рис. 8.7. Так выглядит закрытая группа для тех, кто в нее не включен

Параметры группы:

- Группа видима всем посетителям
- Группа открыта для свободного вступления
- Сделать архивной группой

Рис. 8.8. Параметры управления статусом группы

Доступ к отдельному документу. Можно ограничить доступ и к отдельным документам, причем делается это несколькими способами.

Первый, самый надежный и удобный способ, — хранить документ в личном разделе на закладке **Файлы**. Правда, для этого необходимо правильно задать настройки. Документы, расположенные в данной папке на персональной странице пользователя, не индексируются корпоративным порталом, то есть не будут находиться штатным механизмом поиска.

На рис. 8.9 показан вариант настроек, когда файлы в личном разделе могут смотреть все, а редактировать — только владелец раздела. Можно запретить и просмотр.

Функционал 'Файлы' включен

Название:	Мои файлы
Кто может просматривать файлы:	Все пользователи
Кто может изменять свои файлы:	Только я
Кто может изменять все файлы:	Только я

Рис. 8.9. Настройки доступа к личным файлам

Второй способ — это возможность задать для элемента инфоблока, в котором хранится документ, период активности на определенный интервал времени. То есть документ будет доступен только тем, кому нужно, и только на тот период времени, который нужен. Правда, у этого способа есть один нюанс: задать период доступности документа можно только «с изнанки» корпоративного портала, из административной части (рис. 8.10). То есть такой способ присвоения доступа ограничен тем, что каждый раз нужно обращаться к администратору портала.

The screenshot shows the 'Document Properties' dialog box with the following fields:

- Начало активности:** 25.06.2009 08:00:00 (DD.MM.YYYY / DD.MM.YYYY HH:MI:SS)
- Окончание активности:** 26.06.2009 08:00:00 (DD.MM.YYYY / DD.MM.YYYY HH:MI:SS)
- Документ опубликован:**
- *Название документа:** Государственная статистическая отчетность.doc
- Значения свойств** (File properties):
 - Файл: Выберите файл (File selected) Файл не выбран
 - Файл: /upload/iblock/045/af0099b5dc0341733a2ef27b722a11e4.doc
 - Размер: 62 Kb
 - Удалить файл
[Скачать]
- Индекс сортировки:** 500
- Теги:** (введите слова или словосочетания, разделяя их запятыми)
- Сохранить**, **Применить**, **Отменить**

Рис. 8.10. Этими полями определяется срок показа документа

На рисунке в рамку взяты поля, задающие период активности. Показан пример, когда документ был доступен для просмотра только с 8 часов утра 25 июня до 8 часов утра 26 июня 2009 г. Внимательный читатель заметил, что можно устанавливать время активности документа вплоть до секунд.

А если использовать поле **Документ опубликован**, то можно в экстренной ситуации быстро, одним щелчком кнопки мыши сделать документ неактивным.

Точно так же документ можно заблокировать от изменений, используя документооборот.

Третий способ — задание прав на конкретный документ. Каждому документу можно задать свой уровень прав доступа, разрешить его видеть только нужным лицам (группам). Делается это с помощью установки прав доступа в свойствах документа (рис. 8.11).

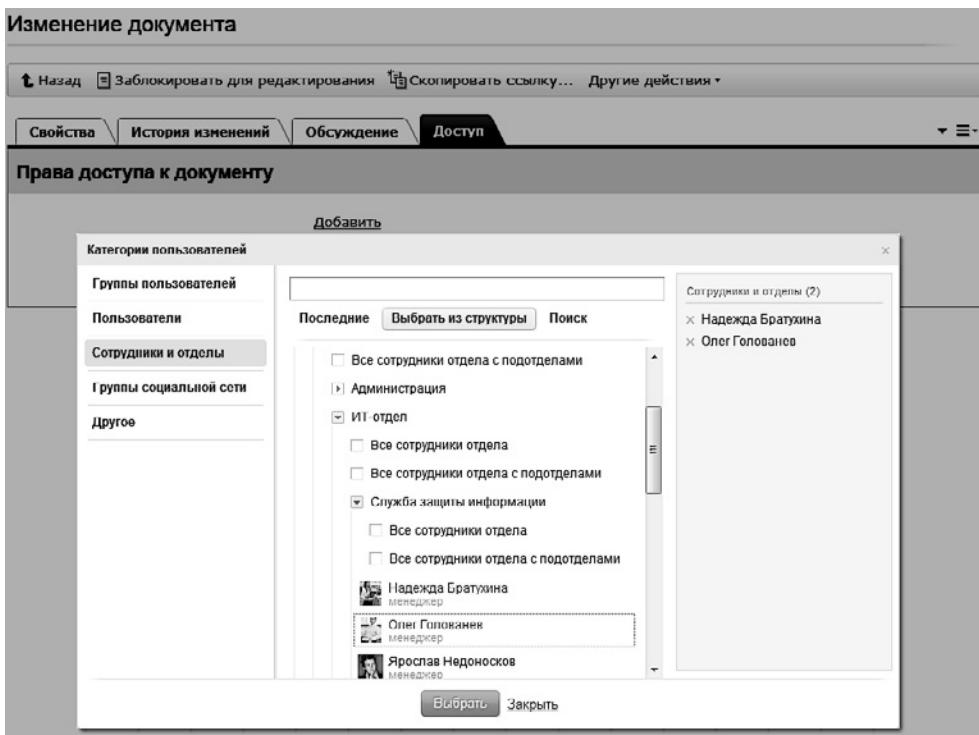


Рис. 8.11. Назначение прав доступа к документу

Как видно из иллюстрации, права на доступ к файлам можно задавать для групп, для конкретных пользователей с выбором из структуры или по поиску, по группам социальной сети (то есть рабочим группам) либо по ролям (закладка Другое). Причем для каждой вновь добавляемой группы (или пользователя) можно задать разный уровень прав от Чтение до Полный доступ.

Такое задание прав можно использовать и для разделов в Библиотеке документов.



ГИПЕРССЫЛКА

Детально о задании прав доступа к файлам рассказано в главе 21 (см. с. 280).

Еще один аспект безопасности в плане работы с документами — это контроль за изменением документа. С помощью корпоративного портала всегда можно сказать, кто и когда изменил данный документ (рис. 8.12).



ГИПЕРССЫЛКА

В полном объеме контроль за состоянием и историей документа описан в главе 22 (см. с. 337).

Изменение документа

Назад Заблокировать для редактирования Скопировать ссылку... Создать версию Другие действия -

Свойства История изменений (2) Бизнес-процессы Версии Обсуждение

История изменений

Название	Размер	Автор	Изменен
Информац. письмо Ниеншанц.docx	5 КБ	яAdmin Р.	23.12.2009
Информац. письмо Ниеншанц.docx	0 Б	яAdmin Р.	23.12.2009

Всего: 2 Страницы: 1

Рис. 8.12. История изменений документа

При использовании Бизнес-процессов доступ к документу обеспечивается не только на уровне прав доступа, но и на уровне прав на выполнение определенных операций. Например, доступ на чтение и изменение документа может быть у многих, но перевод из одного статуса в другой возможен только определенными лицами.

Корзина

Удаление нужного документа — достаточно часто встречающаяся ошибка невнимательного сотрудника, независимо от должности. Спасает от такой ошибки функционал Корзина, прекрасно известный всем, кто работает на компьютере. Есть такая функция и в «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Любой удаленный документ перемещается в Корзину, а не удаляется совсем. Для восстановления документа достаточно перейти в Корзину (рис. 8.13) и выбрать команду Восстановить.

Типовые договора с клиентами

Назад Загрузить Создать папку Корзина Сетевой диск Помощь

Название

Для всех | | Перенести в ..Типовые договора с клиентами

Отмечено: 0 Всего: 4 Страницы: 1

Рис. 8.13. Кнопка для перехода в Корзину



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Для восстановления документа из Корзины и ее очистки необходимо иметь соответствующие права. По умолчанию этот функционал доступен только администратору портала.

Журнал изменений

Размеры корпоративного портала достаточно велики. Он содержит большое количество страниц, многим сотрудникам даны права на изменение контента. В ситуации, когда многие могут что-то сделать на проекте, очень важно иметь инструмент контроля за тем, что происходит со структурой и пользователями портала. Вдруг кто-нибудь по неопытности (или, не дай бог, сознательно) удалит страницу или отредактирует ее. Чтобы отследить структурные изменения и найти «концы», используют инструмент **Журнал изменений**.

Данный сервис предназначен для администраторов и руководителей. В настройках Журнала администратор может задать вывод событий:

- появление новых пользователей;
- изменение страниц;
- изменение пунктов меню;
- проявление активности на форуме;
- изменение в библиотеке документов.

Безопасная авторизация

Общепринятым стандартом безопасного доступа на сегодняшний день считается использование протокола SSL.

SSL (Secure Sockets Layer – уровень защищенных сокетов) – криптографический протокол, который обеспечивает установление безопасного соединения между клиентом и сервером.

Однако использование этого протокола связано не только с финансовыми затратами (сертификат нужно покупать), но и с организационными. Отказ от использования SSL далеко не всегда оправдан, но, к сожалению, достаточно часто встречается. Чтобы повысить уровень безопасности проектов, не использующих SSL, компания «1С-Битрикс» разработала механизм безопасной авторизации.

Безопасная авторизация – функция, обеспечивающая зашифрованную передачу пароля пользователя. Безопасная авторизация защищает от перехвата пароля только при прослушивании трафика.

Если у злоумышленника есть возможность изменять трафик, то шифрование не поможет. В целом можно сказать, что уровень защиты повысился, но лучше все же использовать SSL.

Персонализированный доступ

Доступ к ресурсам обычного корпоративного портала обеспечивается, как правило, за счет стандартной системы аутентификации: сотрудник вводит логин и пароль, и, если они совпадают с теми, которые имеются в базе пользователей, система дает ему разрешение на вход. Это традиционная схема. Ее при желании можно обойти, используя хотя бы шпионские программы-кейлоггеры, записывающие последовательность нажатия клавиш на клавиатуре.

Наиболее серьезными средствами защиты являются физические устройства, как правило, USB-брелоки, которые сотрудник носит с собой. Однако и эти устройства имеют определенные недостатки. Брелок можно украсть или потерять, его нельзя использовать на старых моделях компьютеров без USB-порта.

В «1С-Битрикс: Корпоративный портал» реализована схема доступа сотрудников с помощью одноразовых паролей (One Time Password) на базе электронных ключей Aladdin eToken PASS (рис. 8.14).

One Time Password — система, при которой вход в корпоративный портал происходит каждый раз по уникальному одноразовому паролю.

В этой системе для аутентификации пользователя используется сложный пароль, состоящий из двух частей: первой, которую помнит сотрудник, и второй, которую выдает электронный ключ.

Ключ не нужно вставлять в порт (отпадает проблема старого или частично неисправного «железа»), потеря ключа не приводит к опасности несанкционированного доступа, так как выдаваемый ключом код — это только часть пароля (рис. 8.15). По этой же причине кража ключа бесполезна для злоумышленника. Перехват пароля программными средствами тоже теряет смысл, так как «ключевая» часть пароля является переменной и при каждом входе в систему генерируется заново.



Рис. 8.14. Ключ Aladdin eToken PASS

Рис. 8.15. «Ключевая» часть пароля

Даже если злоумышленник каким-либо образом выяснит первую, «человеческую» часть пароля, без электронного ключа доступ в систему ему не получить. Если у него

будет сам ключ, то получить доступ к системе ему также не удастся, так как нужен еще «человеческий» пароль. С целью несанкционированного доступа нужно обеспечить сочетание постоянной, запомненной пользователем, и переменной, генерируемой ключом, составляющих пароля.

Система обладает достаточной гибкостью. Она допускает до 50 нажатий на ключ без ввода данных в систему (если, например, дети поиграли со случайно оставленным брелоком или в кармане произошло непреднамеренное нажатие). Систему можно выборочно отключить для конкретного сотрудника на определенное время. В этом случае он будет входить на корпоративный портал по своей первой части пароля (если брелок утерян или забыт).

Компания «1С-Битрикс» разработала собственное программное обеспечение, реализующее систему одноразовых паролей, — Bitrix OTP, которое позволяет обойтись без использования аппаратных устройств (например, Aladdin eToken PASS) или соответствующих программных аналогов. Bitrix OTP работает на мобильных устройствах под управлением Apple iOS и Android OS. То есть можно обеспечить доступ по одноразовым паролям и без дополнительных устройств в виде электронного ключа.

Интернет-технологии только для «своих»

Доступный всем выход в Интернет — серьезная проблема для любой организации и не только в плане безопасности. Какому руководителю не знакома ситуация, когда при входе начальника в помещение сотрудники судорожно хватаются за мышки и сворачивают или закрывают окна с «Одноклассниками» или ICQ? А проблемы безопасности такого общения? Мониторов, снайперов и прочих перехватчиков для ICQ огромное количество. Подобный софт можно поставить, скажем, на сервере провайдера, чтобы видеть переписку всех абонентов.

Можно, конечно, полностью запретить доступ к Интернету, но как быть с необходимостью быстрого общения между сотрудниками по производственным вопросам? Особенно если есть территориально удаленные филиалы. Оставить один телефон? А электронная почта?

Корпоративный портал решает задачу сохранения плюсов интернет-технологий при закрытии доступа во Всемирную сеть для браузеров и менеджеров мгновенных сообщений типа ICQ. Для запрета доступа можно использовать уже имеющиеся программы типа брандмауэра или прокси-сервера, разрешив доступ только к корпоративному порталу.

Сервис мгновенных сообщений. Переписка по электронной почте при этом остается, а для общения в режиме реального времени используется встроенный в «1С-Битрикс: Корпоративный портал» XMPP-сервер и собственный мессенджер (рис. 8.16).



Рис. 8.16. В таком виде на портале приходят сообщения

Что это дает?

- Исключается утечка информации неконтролируемым способом, скажем, через веб-интерфейс сторонних почтовых серверов.
- Мессенджер, встроенный в «1С-Битрикс: Корпоративный портал», ведет полную историю общения сотрудников, доступную для контроля. Это не только предотвращает утечку информации посредством менеджеров мгновенных сообщений, но и может послужить подспорьем в случаях «vas тут не стояло», то есть когда нужно разобраться в истоках какой-нибудь конфликтной ситуации (рис. 8.17).
- Есть еще одно не сразу очевидное достоинство собственной корпоративной системы — отсутствие спама в менеджерах мгновенных сообщений. Этот вид рекламы в последнее время стал очень назойливым.

Внешняя информация. Однако полностью отрезать сотрудников от Интернета не совсем правильно, ведь оттуда черпается немало необходимой информации. К сожалению, кроме чтения нужных сведений, сотрудники немалую часть времени тратят на посещение сайтов по интересам.

Для достижения некоего компромисса можно использовать корпоративный портал. В дистрибутиве «1С-Битрикс: Корпоративный портал» есть страница Новости отрасли в разделе Компания (рис. 8.18).

На эту страницу средствами системы можно вывести новости с сайтов, которые требуются сотрудникам для работы. Тем самым компания сбережет и рабочее время сотрудников, и трафик, сохранив при этом возможность получать необходимую информацию из Всемирной сети.

Переписка с пользователями

Пользователь	Всего	Новых	Действия
 <u>Антон Иванов</u> ♂ <i>26.08.2011 11:20:00</i>	<u>111</u>		Сообщения Написать пользователю В черный список
 <u>Наталья Грикина</u> ♀ <i>26.08.2011 11:27:35</i>	<u>188</u>		Сообщения Написать пользователю В черный список
 <u>Вадим Думбравану</u> ♂ <i>26.08.2011 11:24:15</i>	<u>1224</u>		Сообщения Написать пользователю В черный список
 <u>Антон Ежков</u> ♂ <i>26.08.2011 11:06:57</i>	<u>1172</u>		Сообщения Написать пользователю В черный список
 <u>Евгений Жуков</u> ♂ <i>26.08.2011 10:50:27</i>	<u>238</u>		Сообщения Написать пользователю В черный список

Мои сообщения

- Переписка**
- [Входящие](#)
- [Исходящие](#)
- [Черный список](#)
- [Живая лента](#)
- [Подписка](#)
- [Бизнес-процессы](#)

Рис. 8.17. Вся переписка как на ладони

Главная страница / Компания

Официально

[О компании](#) • **Новости отрасли**

[CMS Magazine. Новости CMS, компаний, партнеров, проекта](#)
26.08.2009
[WebGun начинает осенний призыв](#)
Курсы обучения военным действиям в интернете WebGun возобновятся в сентябре

[26.08.2009](#)
[Компания HI-TECH.RU Media Agency завершила работы по разработке интернет-сайта ФГУП "РОСМОРПОРТ".](#)
Компания HI-TECH.RU Media Agency с гордостью объявляет о завершении работ по разработке интернет-портала для ФГУП "РОСМОРПОРТ".

[26.08.2009](#)
[Новый флаг сайт ЗАО "Энергожбы"](#)
Запущен новый флаг сайт для ЗАО "Энергожбы", которая является одной из крупнейших российских компаний в области поставок металлоконструкций, изделий из железобетона, предназначенных для строительства, а также реконструкции линий передач и подстанций.

[26.08.2009](#)
[Интернет сайт ЗАО "Электростроймонтаж"](#)
Открыт новый сайт ЗАО "Электростроймонтаж".

Поиск

Рис. 8.18. Страница Новости отрасли

Естественно, при создании портала можно не ограничиваться этой страницей, а создать необходимое количество страниц для любой нужной информации извне.

Веб-кластер

Еще одним аспектом проблемы безопасности компании является доступность и бесперебойность работы корпоративного портала. Час простоя стоит дорого.

Кластер — группа компьютеров, объединенных высокоскоростными каналами связи и представляющих с точки зрения пользователя единый аппаратный ресурс.

Модуль Веб-кластер — это комбинация технологических решений, которые позволяют распределить ваш корпоративный портал на несколько серверов, решая тем самым несколько задач:

- обеспечение высокой доступности проекта;
- его масштабирование в условиях возрастающей нагрузки;
- балансировка нагрузки, трафика, данных между несколькими серверами.

Прежде всего нужно понять, нужен ли вам кластер. В общем и целом кластер — удовольствие не такое уж и дорогое, но требующее высокой квалификации персонала. При этом он необходим только тем компаниям, производственная деятельность которых требует высокой доступности и производительности корпоративного портала или сайта.

Данный вопрос должен находиться в компетенции ИТ-отдела, который и отвечает за бесперебойность работы и масштабируемость корпоративного проекта. Поэтому детально об этой технологии мы говорить не будем.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Сайт компании «1С-Битрикс» работает по технологии веб-кластера. 7 августа 2011 г. случилось крайне редкое, чуть ли не фантастическое событие: молния попала в трансформатор, что полностью обесточило dataцентр Amazon в Ирландии. К сожалению, сайты компании «1С-Битрикс» находились именно в этом dataцентре.

Несмотря на то что вышла из строя часть оборудования dataцентра, восстановление заняло всего несколько часов. Причем была восстановлена именно актуальная версия сайта, а не развернута резервная копия. Все могло быть сделано и быстрее, если бы не некоторые организационные недочеты в мониторинге доступности сайта.

Официальная и неофициальная информация

Корпоративный портал, кроме всего прочего, является источником официальной информации. Конечно, можно по старинке распечатать приказ и повесить его в по-

ложеннем месте. Но донесение официальной информации посредством корпоративного портала имеет свои плюсы.

- **Оперативность.** Информация на корпоративном портале может появиться раньше, чем принтер закончит печатать приказ на бумаге. Ведь нет ничего проще и быстрее, чем скопировать уже набранный в Microsoft Word документ и вставить его в нужное поле на странице корпоративного портала.
- **Постоянная доступность.** Вся информация хранится на портале, и, не сходя с рабочего места, любой сотрудник может просмотреть историю приказов и другой официальной информации (рис. 8.19).

The screenshot shows a corporate website's official information section. On the left, there's a sidebar with links: Главная страница / Компания / Официальная информация (Main page / Company / Official Information), Информация о компании (Information about the company), Фотогалерея (Photo gallery), Архив видео (Video archive), and Контакты (Contacts). The main content area is titled 'Официальная информация' (Official Information) and lists three recent notices:

- 31.08.2009** Распоряжение № 101 от 28.08.2009г. О работе интернета. Директором аффилированных компаний. Опубликовано Распоряжение № 101 от 28.08.2009г. О работе интернета. Вы можете ознакомиться с данным Распоряжением на нашем корпоративном портале: Общие документы / Приказы и Распоряжения
- 27.08.2009** Распоряжение № 100 от 27.08.2009г. О лините складских остатков. Директором аффилированных компаний. Опубликовано Распоряжение № 100 от 27.08.2009г. О лините складских остатков. Вы можете ознакомиться с данным Распоряжением на нашем корпоративном портале: Общие документы / Приказы и Распоряжения
- 24.08.2009** Служебная записка № 96 от 24.08.2009г. Об изменении прайс-листа. Директором и Главным бухгалтером аффилированных компаний. Опубликована Служебная записка № 96 от 24.08.2009г. Об изменении прайс-листа. Вы можете ознакомиться с данной Служебной запиской в разделе: Служебные записки

Рис. 8.19. Все приказы собраны вместе

Приказы — это одно. Но очень важно еще и подавать неофициальную, но достоверную информацию.

Одной из множества проблем общения в коллективе является затруднение в общении сотрудников с руководством различных уровней. Сотрудники могут не представлять, какие цели компания ставит перед собой и какие задачи нужно решать в конкретный момент. И поэтому не могут в полную силу работать на общее развитие, а заняты только выполнением конкретных задач, поставленных непосредственным руководством.

В результате подобного непонимания у работников возникает множество домыслов и слухов, в которых человеку очень сложно разобраться. Начинается поток вопросов вверх и вниз по управленческой вертикали, на что тратится драгоценное рабочее время.

Вот случился кризис. О чём в такой момент думает рядовой сотрудник? Сократят — не сократят, развалится компания — не развалится? О работе в такой момент думают во вторую очередь. Постоянно озвучиваемая неофициальная, но достоверная информация, исходящая от руководства, — один из способов поддерживать рабочую атмосферу в коллективе.

Вот так, например, гендиректор Рыжиков объяснял сотрудникам компании «1С-Битрикс» текущее положение вещей в связи с кризисом 2008 г. (рис. 8.20). Быстро, просто и авторитетно — как говорится, из первых уст.

The screenshot shows a corporate portal interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Главная', 'Сотрудники', 'Документы', 'Рабочие группы', 'Общение', 'Сервисы', 'Компания', 'Мой портал', and user profile links. Below the navigation is a search bar labeled 'Поиск'. The main content area features a blog post titled 'Текущее положение вещей и развитие кризиса в начале 2009 года' dated 27.02.2009. The post discusses the economic crisis, mentioning a 60-70% drop in production and a ruble devaluation. It also touches on the IT industry, noting a 100% increase in project costs and a 90-day delivery time. A sidebar on the left lists various company sections such as 'Официально', 'О компании', 'Наша жизнь', 'Новости отрасли', 'Календарь событий', 'Фотогалерея', 'Архив видеороликов', 'Карьера, вакансии', 'Контакты', and 'Реквизиты'.

Рис. 8.20. Ничто так не успокаивает, как вовремя полученная информация

К слову сказать, в дистрибутиве «1С-Битрикс: Корпоративный портал» уже есть очень подходящий типовой контент, необходимый компании при переходе на работу с помощью корпоративного портала. Например, приказ о доступе в Интернет в рабочее время, где запрещается использование ICQ, MSN, Skype и других средств общения и т. д. Многие компании просто меняют в этом документе ФИО подписавших и делают его своим приказом.



ГИПЕРССЫЛКА

Смотрите также главу 13 (с. 203).

Используя современные технологии, можно создать на корпоративном портале систему моментальной подачи информации для работников вне офиса. Вот как это реализовано на портале компании Stellberg (рис. 8.21).

Компания может не ограничиваться текстовой подачей информации. «Буковки» — это хорошо, но возможность услышать или увидеть генерального директора (или зама по развитию), обращающегося к коллективу или партнерам (клиентам) (рис. 8.22), — гораздо лучшее. Это не представляет для корпоративного портала никаких проблем. Специальные компоненты, входящие в дистрибутив, позволяют просматривать загруженные на портал файлы аудио- и видеообращений руководства.

The screenshot shows the STELLBERG corporate intranet homepage. At the top right, a message reads "Здравствуйте, Андрей Штранда" (Hello, Andrei Shtranda) with links for "Мой портал", "Мои сообщения", "Личная страница", "Изменить профиль", and "Выйти". The main navigation menu includes "Главное", "Сотрудники", "Документы", "Рабочие группы", "Общение", "Сервисы", and "Компания". Below the menu, a banner says "Трансляция новостей в Twitter'e". A large graphic of a bird holding a sign that says "FOLLOW ME" is displayed. To the left, a sidebar lists "Официальная информация", "Наша жизнь", "Информация о компании", "Фотогалерея", "Архив видео", and "Контакты". A news item from "Наша жизнь" dated 22.10.2009 is shown, announcing the company's news will now be published via Twitter. It includes a link to www.twitter.com/stellbergRussia and a note about Twitter being a free internet service. A "Узнать больше информации о сервисе twitter" link is also present. At the bottom, there is a search bar and a toolbar with icons for "Справки", "Шрифт", and other functions.

Рис. 8.21. Twitter в корпоративном портале



Рис. 8.22. Обращение директора по развитию к партнерам компании

Живая лента

Следует заметить, что поиск новой информации на корпоративном портале может занять у сотрудников немало времени. Чтобы его сэкономить, создан специальный инструмент **Живая лента**. Суть его в том, что на специальной странице выводятся все сообщения, которые были опубликованы после последнего посещения портала сотрудником. **Живая лента** — настраиваемый элемент, в который можно вывести события из рабочих групп сотрудника, из профилей пользователей, другие события компании — официальные и неофициальные.

При активной работе корпоративного портала Живая лента становится чем-то вроде онлайн-газеты, где можно почерпнуть информацию обо всех последних событиях.



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о Живой ленте рассказано в главе 19 (см. с. 246).

Расчетные листки и отпуска

По действующему законодательству предприятие обязано уведомлять своих сотрудников о размере начисленной им заработной платы и о положенных отпусках. С помощью корпоративного портала можно снять с бухгалтерии эту ежемесячную неинтересную работу: вывести данные на печать и разнести лично сотрудникам по их кабинетам.

Теперь каждый сотрудник в соответствии со ст. 136 Трудового кодекса РФ может ознакомиться на портале с тем, сколько денег ему причитается и сколько дней отпуска у него накоплено. Делается это с помощью сервиса Зарплата и отпуск. В день получения зарплаты (и в любой другой) сотрудник может ознакомиться с выданным Расчетным листком за соответствующий месяц.

Зарплата и отпуск – сервис для получения сотрудником доступа к Расчетным листкам, а также информации о текущем остатке неиспользованных дней отпуска (кроме редакции Компания).

Доступ к этому сервису предоставляется только по особому коду активации и полученному с его помощью PIN-коду, который сотрудник должен запомнить и вводить при каждом запросе данных (рис. 8.23).

Организация:	1C-Битрикс
Запросить:	Остатки отпусков
Ваш пин:	*****
Месяц/год:	Ноябрь 2011
получить пин	Показать

Ноябрь Январь Февраль Март Апрель Май Июнь Июль Август Сентябрь Октябрь Ноябрь Декабрь

Рис. 8.23. Составление запроса на остаток отпуска

В результате вы увидите интересующие вас данные в отдельном всплывающем окне (рис. 8.24).

Остатки отпуска	
Сотрудник: Иванов Иван Иванович	
Организация	Кол-во дней
Моя компания	28

Рис. 8.24. Уведомление об остатках отпуска



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Сервис работает, только если в организации используется программа «1С: Зарплата и Управление Персоналом» и данный сервер настроен на получение указанных данных.

Организация коллективной работы

Организация коллективной работы — основная задача руководителя любого уровня. Корпоративный портал — инструмент, позволяющий взглянуть на коллективную работу с иной точки зрения.

Основным инструментом организации коллективной работы в «1С-Битрикс: Корпоративный портал» являются Рабочие группы. Само по себе создание рабочей группы — банальность, и придуман этот способ производственной деятельности задолго до появления цивилизации. Когда вождь племени говорил: «ты, ты и ты — в засаде, а ты, ты и ты — гоните мамонта на засаду», он создавал временные рабочие группы.

Каким способом происходит работа производственной группы «классическим» способом? Руководитель предприятия, отдела, департамента собирает группу специалистов в своем кабинете. Ставится задача, назначается ГЛАВНЫЙ, который распределяет задачи между участниками, а потом контролирует их выполнение. Периодически группа собирается для анализа проведенной работы и постановки новых задач. И так по кругу.

Недостатки такого способа описаны ниже.

- ❑ **Время принятия решения** по какой-либо частной проблеме в рамках решения задачи может быть большим. Зачастую от планерки до планерки, так как нужного человека можно и не выпечить в обычное время. А если и выпечишь, то выясниться, что необходимо коллективное решение.
- ❑ **Слабый постоянный контроль** за текущей работой группы. После планерки участники группы разбежались по своим подразделениям, и встречи между ними носят спорадический характер. Можно, конечно, позвонить, встретиться, но нет инструмента для постоянного контроля и постоянного отчета об уровне выполнения задач и возникших в ходе работ проблемах.
- ❑ **Высокая степень неопределенности** событий. Каждый из участников команды имеет законное право на отдых и свои производственные обязанности, помимо работы в группе. Приходит время планового собрания, все собираются, а один

участник (возможно, ключевой), оказывается, в командировке, и никто об этом не знал. Знакомо?

- **Отсутствие единого места** для хранения документов по решаемой проблеме. Документы хранятся на компьютерах тех, кто их создает. Чтобы увидеть документ, нужно связываться с автором, получать файл или доступ к компьютеру. При изменении документа не ведется истории и т. д. То есть имеются все проблемы, связанные с документооборотом.
- **Сложность организации процесса обмена мнениями** по проблеме. Конечно, у нормального руководителя и на планерке сотрудники не молчат, высказываются. Но идея может прийти в голову внезапно. Вдохновение — дело капризное, и посетит вас в удобное ему время, а не когда его ждут. Идея пришла, а обсудить ее не с кем, так человек о ней и забудет.

Какой руководитель не создавал каких-либо производственных групп для решения задач? Но, как и в любом другом случае, корпоративный портал — это НОВОЕ для более успешной организации работы давно известного СТАРОГО. Рассмотрим, как эти «дырки» может закрыть организация групповой работы с помощью корпоративного портала.

Что дает организация работы коллектива с помощью Рабочих групп корпоративного портала?

- Быстроту реагирования.
- Прозрачность выполнения текущих задач.
- Гибкость — возможность аккумулировать лучшие силы коллектива в нужный момент и на нужную задачу.
- Документированность событий — вся история работы группы ведется в корпоративном портале и доступна для просмотра в любой момент.
- Мобильность — доступность из любой точки, в любое время.
- Дискуссионность — возможность свободного обсуждения со всеми, с кем сотрудник связан во время рабочего процесса.
- Интерактивность — реакцию системы на действия сотрудника.
- Высокую степень управляемости посредством постановки Задач.
- Универсальность — единую форму работы для любого сотрудника в любой группе.
- Демократичность и доступность информации — оказывает позитивное влияние на корпоративную культуру, создает общие правила игры для всех сотрудников.
- Защищенность — обеспечение необходимой конфиденциальности работы группы.

Рассмотрим это все детально. Прежде всего поговорим о самих Рабочих группах в рамках корпоративного портала.

Рабочая группа

Рабочая группа — инструмент организации коллективной работы сотрудников в рамках «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Можно создавать сколько угодно рабочих групп и с разными статусами для решения самых разных задач.

Каждая рабочая группа имеет собственную страницу в рамках корпоративного портала (рис. 8.25). Функционал рабочих групп одинаков, ненужные функции всегда можно отключить. Группы различаются названиями, участниками, статусом.

Процесс создания группы занимает минимум времени.

Рис. 8.25. Рабочая группа по разработке корпоративного портала



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о создании и способах работы рабочей группы рассказано в главе 22 (см. с. 289).

Статусы группы

Рабочая группа может обладать разными статусами: видимая/невидимая, открытая/закрытая, архивная/действующая.

Видимая/невидимая — группа отображается в корпоративном портале для всех либо для пользователей, имеющих определенный статус. Например, администратор портала и администратор системы будут видеть абсолютно все группы, созданные в корпоративном портале. Если пользователь включен в группу, то он тоже будет

видеть эту группу среди всех остальных. А вот для всех остальных невидимая группа не будет отображаться вообще. Вступить в группу можно только по приглашению ее модератора.

Закрытая/открытая — группа видна всем сотрудникам, но полный функционал доступен только ее членам. Если вы не член группы, то сможете только просмотреть общую информацию о ней, список ее членов и послать запрос на вступление в группу. Если модератор сочтет возможным, то даст на это разрешение.

Архивная/действующая — это свойство, когда после выполнения задания нужно сохранить информацию группы, но сделать так, чтобы она была видна не всем. Группа со статусом Архивная попадает в специальный подраздел Архив раздела Рабочие группы.

Функционал Рабочей группы

Рабочая группа как субъект «1С-Битрикс: Корпоративный портал» позволяет:

- управлять составом группы;
- иметь несколько модераторов (руководителей) группы;
- организовать удобное общение между участниками группы;
- вести календарь событий группы;
- управлять работой группы посредством инструмента Задачи;
- вести обсуждение текущих проблем в составе группы;
- вести отчет выполняемой работы;
- иметь собственное хранилище документов группы;
- иметь собственную базу знаний в виде Wiki;
- иметь собственную фотогалерею.

Состав группы

Управление сотрудниками, входящими в группу, реализовано очень просто и позволяет быстро как включить сотрудника в нее, так и исключить из нее. Соответственно, работник тут же получит доступ ко всей документации и сервисам группы, и ему не нужно объяснять, где что взять и у кого что спросить. Количество участников рабочей группы не ограничено, ничем не лимитированы вход в группу и выход из нее. Определяйте составом как вам угодно.

Управление группой

Модератор группы — это ее руководитель, тот, кто управляет собственно работой. В группе модератор может быть не один, а это означает возможность постоянного управления группой, несмотря на временное отсутствие основного руководителя.

Назначив себе заместителя и дав ему модераторские права, руководитель группы обеспечивает преемственность управления.

Быстро и вовремя

При работе в группе обычным способом много времени уходит на одну только передачу информации по проблеме. Дозвониться можно не сразу, человека может не быть на месте. Объяснение голосом имеет свои преимущества перед текстом, но трудно представить себе, как по телефону передать детальную объемную информацию. Плюс трудности с пониманием сложной информации. С помощью корпоративного портала время на передачу информации по адресу сводится к набору текста на соответствующей странице корпоративного портала (рис. 8.26). Даже если человека нет на месте, он все равно получит это сообщение, как только вновь зайдет на корпоративный портал.

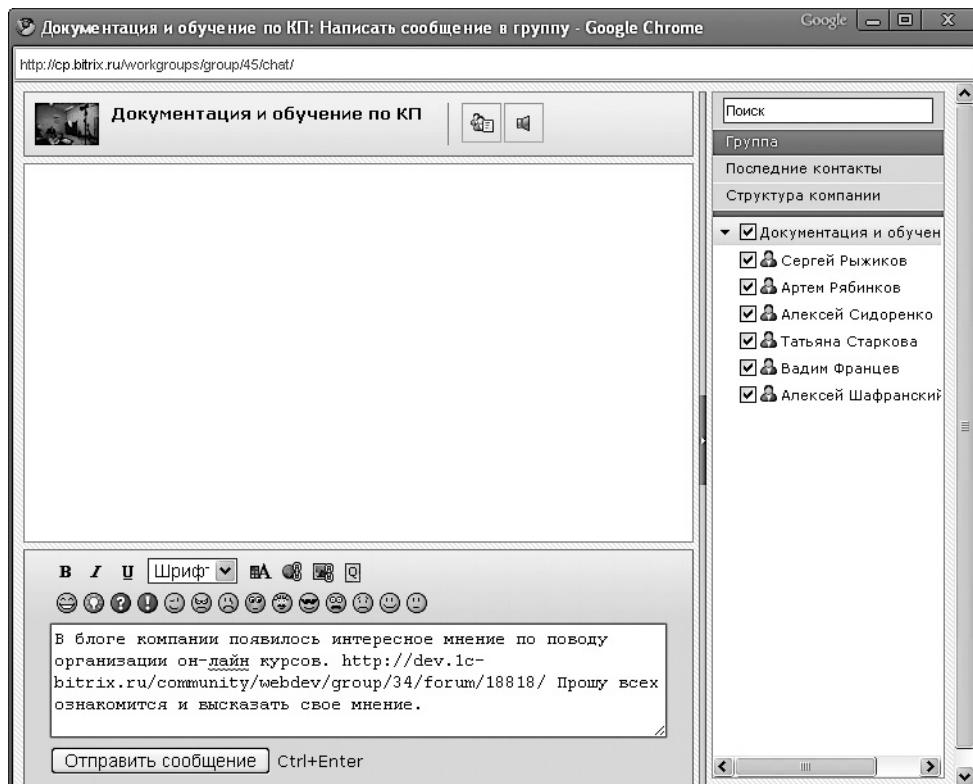


Рис. 8.26. Сообщение для всей группы сразу

Но дело не только в скорости передачи. Сообщение, отправленное через корпоративный портал, обладает большей информативностью. В нем можно сразу дать

ссылки на нужные документы или интернет-страницу, привести координаты людей, которые причастны к созданию или решению проблемы.

Другой аспект работы группы — место сбора. Конечно, КП снимает много проблем внутрикорпоративного (внутригруппового) общения, но не исключает необходимости регулярных очных встреч. Для этого обычно используются помещения общего назначения, типа конференц-зала или переговорных комнат. Если на данные помещения много претендентов (несколько рабочих групп, постоянные собеседования у HR с кандидатами на вакантную должность и т. д.), то вероятность того, что используемое обычно помещение в нужный момент будет занято, достаточно высока. Специальный инструмент Резервирование переговорных позволит не сорвать запланированную встречу.



ГИПЕРСЫЛКА

Подробнее о бронировании переговорных комнат рассказано в главе 22 (см. с. 360).

Прозрачность

Сообщение по проблеме можно послать сразу всем, как исполняющим лицам, так и контролирующими. В этом случае ответственное лицо будет знать, что ведется контроль, и увиличить от ответственности будет гораздо труднее.

Так как все сообщения, посылаемые через корпоративный портал, фиксируются, трудно сказать «не получал письмо и потому был не в курсе». Проверка такой «отмазки» — секундное дело (см. рис. 8.17).

Прозрачность важна не только в общении, но и при контроле выполнения задач, поставленных в рамках Рабочей группы. Так, например, выглядит список задач в одном из вариантов шаблона корпоративного портала (рис. 8.27).

ГЛАВНЫЙ по группе (как и каждый участник группы) может в любой момент проверить, в каком состоянии находится выполнение той или иной задачи. На рис. 8.27 показано, что в выполнении двух задач еще конь не валялся, одна задача выполняется, и показан процент этого процесса, а другая задача даже не принята, несмотря на давний срок ее постановки. Самое время разобраться, что не так в выполнении этой задачи.

В плане прозрачности очень полезен функционал обсуждения задач. Например, в единственной непринятой задаче на рис. 8.27 под ее названием есть значок с цифрой-ссылкой 3. Это значит, что по данной задаче есть обсуждение и, вполне возможно, именно там высказана причина непринятия ее исполнителем до сих пор. Может, и сотрудника дергать с объяснениями не придется, выяснится, что задача поставлена неполно или некорректно.

Для ведения отчетов по работе в группе есть специальный функционал, основанный на механизме блогов, заимствованный из Интернета (рис. 8.28). Отчеты — это

Сайты

Тема: Продажи и Маркетинг
Описание: Работаем над сайтами 1c-bitrix.ru, dev.1c-bitrix.ru, partners.1c-bitrix.ru.



Создать задачу | Создать папку | Представление: По умолчанию | 

Название	Изменено	Ответственный	Важность	Начало	Окончание	Состояние	Готовность (%)
■ Админка							
■ Баннеры							
■ - Материалы Пашинки лето 2009	02.07.2009 15:09:55	Наталья Сергеева	Высокая			Не началась	<div style="width: 10%;">10%</div>
■ - Фильтр по группам	02.07.2009 09:30:58	Антон Ежков	Нормальная			Не началась	<div style="width: 10%;">10%</div>
■ - Кейсы КП	22.06.2009 11:26:29	Наталья Сергеева	Высокая		27.07.2009	Выполняется	<div style="width: 50%;">50%</div>
■ - "Партнеры" - "Список партнеров" - <u>битая ссылка на статусы</u>	18.06.2009 06:24:12	Денис Шаромов	Нормальная			Не принята	<div style="width: 10%;">10%</div>
■ -							

Рис. 8.27. Следим за выполнением задач

Отдел документации: Блог

Основное Календарь Задачи и отчеты Форум Блог Файлы Участники

Отдел документации [AU]

Тема: Разработка
Описание: Рабочая группа отдела документации

Новое сообщение | Недописанные сообщения

Работа за полгода

Роберт Басыров 27.01.2009 13:58:03

Для партнерки Артем запросил данные о работе отдела за полгода. Собрали данные, посмотрели. Мое мнение, а не плохо мы поработали. ☺

Отдел документации. с 1.07.08 по 27.01.09

1. Платформа PHP

API:

- Осуществлен перевод русской документации для разработчиков на механизм инфоблоков с разделением на шаблонизаторы и API;
- Создано 97 новых документов;

Отредактировано 1591 документа. (Необходимо помнить, что работы под API ведутся вместе с отдалом разработки, то есть эти числа не полностью заслуга Отдела документации. За нами - редактирование и публикация.)

Пользовательская документация:

- Создано 105 новых документов;
- Отредактировано 152 документа.

Рис. 8.28. Отчет о работе за полгода

ключевой во многом функционал работы Рабочей группы. Без них вообще бывает трудно понять, что кем делается и в каком объеме. Механизм Отчетов удобен своей интерактивностью. Прочитав отчет, можно сразу же задать вопрос, если что-то не понятно, затребовать уточнения, поблагодарить, похвалить или дать нагоняй в зависимости от ситуации.

Например, в течение рабочего дня начальник смены может документировать все происходящее в процессе производства: сбои оборудования, перебои со снабжением и т. д. Все сохраняется в «1С-Битрикс: Корпоративный портал», и при передаче смены следующему начальнику информация доступна по первому требованию. На данный момент для этого в большинстве своем используется электронная почта. Если почтовый сервер сломался или тот, на чье имя написано сообщение, недоступен (заболел), то лицо, исполняющее обязанности начальника смены, лишено оперативной информации.

Гибкость

Задачи бывают разными. Для решения одних достаточно стабильной группы, для решения других к стабильному составу нужно постоянно привлекать то одного, то другого специалиста. В рамках корпоративного портала это сделать довольно просто. Нужно включить требуемого специалиста в группу, что делается несколькими движениями указателя мыши.

Теперь он может пользоваться документами группы и участвовать в обсуждении. После выполнения своей задачи этот специалист так же легко и просто покидает группу. Если по каким-то причинам сотрудник, привлекаемый на время, не должен получать доступ к группе, то корпоративный портал позволяет ставить задачи сотруднику просто как члену коллектива, без включения его в группу (рис. 8.29).

Документированность событий

Фиксация событий в группе происходит по всем направлениям ее деятельности. Об этом мы частично говорили, когда шла речь о прозрачности. Но документированность — это нечто большее. Кроме фиксации переписки и постановки задач необходимо фиксировать события, изменения документов в рамках группы, учитывать загруженность участников. Делается это разными инструментами.

Работа с документами частично уже освещалась, но главное об этой работе вы узнаете, когда речь пойдет о документообороте, который не только фиксирует историю документа, но и организует работу над ним.



ГИПЕРСЫЛКА

Детально о работе документооборота рассказано в главе 22 (см. с. 337).

Для фиксации событий самого разного вида используется стандартный инструмент корпоративного портала — календарь.

Задача

Ошибка в шаблонах уведомлений

Ответственный: Андрей Качалов

Постановщик: Роберт Басыров

Соисполнители:

Крайний срок: 23.09.2011

Приоритет: Низкий Средний Высокий

Копировать задачу нескольким ответственным

Теги: PHP, Общие задачи, Сайты [16] изменить

Описание задачи

В шаблонах уведомлений об изменении задач - ошибка: текст включается в URL. Детально - см. вложенную картинку.

Задача в группе (проекте): Разработка Корпоративного портала

Рис. 8.29. Постановка задачи специалисту, не включенному в группу

Каждая группа имеет собственный календарь событий, по умолчанию — один, а вообще календарей может быть сколько угодно. Они могут накладываться друг на друга, отображая одновременно все события (рис. 8.30).

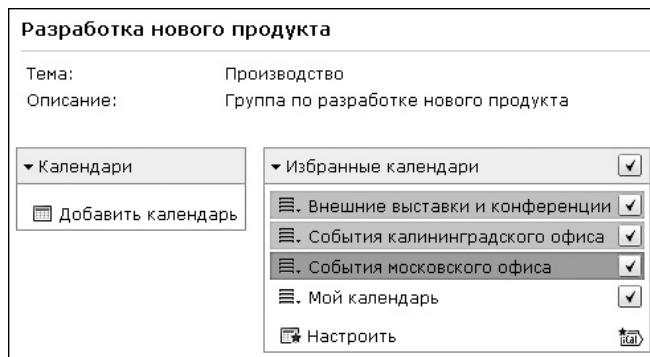


Рис. 8.30. Выборка календарей, которые должны отображаться одновременно

Это очень удобно для сложных проектов, реализуемых группой. Можно создать несколько календарей в зависимости от сложности проекта, этапности его реализации, вплоть до календарей членов группы.

Календарь позволяет фиксировать и планировать события по времени вплоть до получаса, указывать участников события, информировать их о событии и многое другое.



ГИПЕРССЫЛКА

Детально о работе с календарями рассказано в главе 22 (см. с. 364).

Мобильность

Если по условиям политики безопасности компании разрешен доступ к корпоративному порталу из Интернета, то любой сотрудник, находясь вне офиса, может принимать участие в деятельности Рабочей группы.

Система одноразовых паролей гарантирует безопасность входа даже из интернет-кафе. Однако такой доступ рекомендуется для разовых и неконфиденциальных сервисов связи. Для удаленных работников (а также территориально разнесенных подразделений) лучше все же организовывать безопасные линии связи типа VPN.

При использовании мобильных устройств очень тяжело работать с обычными веб-проектами, не адаптированными под маленькие экраны. «1С-Битрикс: Корпоративный портал» допускает разработку специального шаблона портала для мобильных устройств.

Дискуссионность

Обмен мнениями по проблеме в «классическом» варианте рабочей группы возможен только во время общих собраний группы, даже в кулуарах. Функционал Рабочих групп допускает возможность постоянного обсуждения вопросов и мнений по мере их возникновения (рис. 8.31).

Интерактивность

Интерактивность, как свойство системы реагировать на действия сотрудника, также помогает организации работы Рабочих групп и портала в целом. Например, при назначении сроков очного совещания в календаре есть возможность выбора участников совещания. При этом система автоматически проверит события в календаре приглашенного на совещание сотрудника и при отсутствии сотрудника в выбранное время сразу же об этом проинформирует (рис. 8.32).

В чем еще помогает интерактивность?

- Выбрать пользователей по первым набранным буквам.
- Уведомить сотрудника о событии, например о включении его в состав совещания.
- Уведомить о новом сообщении.

Обработка лидов с мероприятий

Наталья Грихина  Пользователь Сообщений: 99 Регистрация: 08.10.2008	22.05.2009 14:12:41 Алексей, вопрос, скорее, к тебе. Нужно выделить ответственного за обработку анкет и визиток с мероприятий. Важно, чтобы это делалось оперативно и хранилось в нашей общей базе. А потом уже можно отдавать партнерам для отработки. P.S. Мне необходимы эти лиды для приглашения на семинары, поэтому просьба решить вопрос оперативно.	#1 Цитировать Имя
Алексей Сидоренко Пользователь Сообщений: 126 Регистрация: 08.10.2008	25.05.2009 14:03:21 Наташ, это вопрос на стыке маркетинга и продаж. С тем же успехом я могу вас попросить выделить ответственного и передать мне в электронном виде. давай думать, что сделать. сходу человека нет. например, сканить и отправлять Антроповой, Воробьеву или какомуто человеку. Много там? Хорошо бы еще анкеты в электронную форму переходить.	#2 Цитировать Имя

Рис. 8.31. Обсуждение в рамках Рабочей группы

Редактировать событие: 123456

<input type="button" value="Событие"/>	<input type="button" value="Описание"/>	<input type="button" value="Участники"/>	<input type="button" value="Дополнительно"/>
Планировщик событий Добавить участника: <input type="text"/> <input type="button" value="Добавить"/> + Из структуры компании			
Список участников		Удалить всех	
<input checked="" type="checkbox"/> Роберт Басыров <input type="checkbox"/> ? Дмитрий Власов <input type="checkbox"/> ? Светлана Адррова (занят)		<input type="button" value="x"/> <input type="button" value="x"/> <input type="button" value="x"/>	
Текст приглашения (Скрыть): <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>			
<input type="button" value="x"/> Удалить		<input type="button" value="Сохранить"/>	<input type="button" value="Закрыть"/>

Рис. 8.32. Уведомление об отсутствии сотрудника

Универсальность

Один и тот же сотрудник может входить в разные группы, работать над различными проектами. Каждый из руководителей групп в «классическом» варианте работы

устанавливает свои правила работы в группе, в результате чего какая-то часть рабочего времени уходит на привыкание к новым требованиям.

В рамках «1С-Битрикс: Корпоративный портал» интерфейс Рабочих групп везде одинаков, то есть сотруднику не нужно привыкать к нескольким механизмам работы. Стандартность интерфейса Рабочей группы позволяет сосредоточиться на работе, а не на привыкании к каждой «новой метле».

Демократичность и доступность информации

Этот пункт далеко не всегда представляет собой положительное явление. Компании бывают разными, и открытость групп, а также возможность открытого обсуждения может подойти не во всех случаях. Но в конечном счете компания сама решает, как ей вести свои дела.

В тех пределах, в которых обсуждения и доступность информации приемлемы в рамках Рабочих групп (и вообще в компании), они создают то, что называется корпоративной культурой, то есть общие правила игры для всех сотрудников.

Защищенность

Частично о защищенности информации в рамках Рабочей группы мы уже говорили, когда речь шла о безопасности. Рассмотрим безопасность информации группы подробнее.

Прежде всего на безопасность информации влияет статус группы. Закрытая и невидимая группа — это самый высокий уровень безопасности, доступный в рамках «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Такую группу и, соответственно, ее документы, календари, обсуждения и отчеты не видят никто, кроме ее участников и администраторов системы и портала.

Закрытая и видимая группа имеет уровень безопасности пониже, но достаточно высокий, так как сотрудникам, не включенным в группу, также не доступны ни документы, ни календари, ни обсуждения и отчеты группы, но они могут знать о существовании самой группы и посмотреть состав ее участников.

Открытая и видимая группа самая простая по уровню безопасности. Она доступна всем сотрудникам.

Нам осталось только рассмотреть реальный пример деятельности рабочей группы.



ГИПЕРССЫЛКА

Пример создания и деятельности рабочей группы показан в главе 22 (см. с. 289).

Задачи

Задачи — инструмент как коллективной, так и личной работы. Им можно пользоваться как при планировании своей личной, индивидуальной работы, так и при организации занятости в рамках рабочей группы, отдела, департамента (рис. 8.33).

The screenshot shows a Microsoft Project interface titled 'Задачи группы' (Tasks of the group). On the right, there's a sidebar with filters for task status: 'В работе' (128), 'Новые' (2), 'Выполняются' (9), **'Принятые'** (123), 'Просмотренные' (0), 'Отложенные' (2), 'Завершенные' (1368), and 'Все' (1496). Below these are buttons for 'Шаблоны' (2) and 'Отчеты'. At the bottom of the sidebar are two export options: 'Экспорт списка в Excel' and 'Экспорт списка в Outlook'.

Задачи группы				+ Добавить задачу ⌂ ⌂ ⌂ ⌂ ⌂ ⌂		Фильтр	Обычный	Расширенный
Задачи		Срок	Ответственн.	Постановщи				
Сделать курс для хостеров	≡ ⌂ ⌂	30 декабря	Басыров Р.	Басыров Р.				
Добавление событий в документацию	≡ ⌂ ⌂	31 октября	Качалов А.	Басыров Р.	○			
Добавление событий в документацию	≡ ⌂ ⌂	31 октября	Суворов А.	Басыров Р.	○			
Аудит курсов	≡ ⌂ ⌂	28 октября	Басыров Р.	Басыров Р.				
Продумать возможность и формат видео	≡ ⌂ ⌂	20 октября	Басыров Р.	Басыров Р.				
Курс Admin модули	≡ ⌂ ⌂	30 сентября	Качалов А.	Басыров Р.	○			
Курс Admin модули	≡ ⌂ ⌂	30 сентября	Суворов А.	Басыров Р.	○			
Дополнения в docx из блогов и форумов	≡ ⌂ ⌂		Басыров Р.	Басыров Р.				

Рис. 8.33. Список задач рабочей группы

При постановке задачи можно задавать уровень приоритета: низкий, средний, высокий. Такое ранжирование помогает ориентироваться в списке задач и выполнять наиболее важные из них в первую очередь.

Задачи редко бывают простыми, в одно действие. Как правило, в ходе их выполнения нужно выполнить несколько разных работ, причем растянутых по времени или зависящих от других сотрудников. Возможно как разбиение внутри самой задачи средствами визуального редактора, так и создание дочерних задач.

Задача может быть частной и групповой. Причем групповой в разных вариантах: одна задача для группы исполнителей и одна и та же задача, скопированная нескольким сотрудникам, так как это будет удобно в каждом конкретном случае.

Отдельно можно отметить, что у задачи могут быть наблюдатели, а также что задачу можно делегировать.

Если в рамках отдела (рабочей группы) выполняется задача, исполнение которой должно дать старт работе какого-то другого отдела или сотрудника, то, включив этого сотрудника в список наблюдателей, вы гарантируете, что он будет своевременно извещен о выполнении (невыполнении) задачи. Для него в корпоративный чат будут приходить все сообщения об изменениях в задаче.

Делегирование задачи позволяет назначать для ее выполнения других сотрудников, оставаясь при этом «главным» ответственным.

Инструмент Задачи удобно использовать для периодической, рутинной работы. В качестве примера возьмем офис-менеджера, который должен поливать цветы, но ужасно не любит это дело, а потому часто забывает о нем. Создание периодической задачи на 10 часов утра понедельника с соответствующим названием «Полить цветы» создаст тот стимул, который не позволит зачахнуть несчастным растениям.

После выполнения задачи она не удаляется, а помечается как выполненная и помещается в конец общего списка. Благодаря этому всегда можно восстановить историю и разобраться в порядке событий. При большом объеме выполненных задач для поиска нужной удобно использовать теги, которые задаются при создании задачи.

В отложенных задачах или задачах с длительными сроками выполнения лучше использовать механизм Напомнить. Задайте срок напоминания — и в назначенный день выбранным способом (электронная почта или мгновенное сообщение) вам придет напоминание, что «пора приступать!».

Для «долгоиграющих» задач также очень важно то, что хранится история изменений. Каждое событие в истории датируется, отображается автор изменения, указывается, какие именно изменения внесены (создана задача, статус, добавлен комментарий, передвинут крайний срок и т. д.), и приводятся параметры каждого изменения (статус изменился на «Выполняется» или срок передвинут, скажем, с 12 на 13 октября).

При выполнении работ по задаче, ее контроле, изменения можно дать комментарии. Такое комментирование позволяет не забыть какие-то нюансы, например, почему приостановилось выполнение задачи. Отношение к тому или иному комментарию может выразить посредством кнопки Мне нравится любой из сотрудников, имеющий допуск к задаче.

И, наконец, самое важное для руководителя: задачу можно оценить и поставить ей оценку, чтобы подчиненный знал, довольны его работой или нет. Это тоже можно сделать разными способами: от простого выражения своего удовольствия/неудовольствия в комментариях к задаче до использования инструмента Отчет по эффективности.

Задачи позволяют учитывать время как ресурс, потраченный на их выполнение. Для всех видов работ, где одним из критериев выполнения является потраченное время, инструмент подсчета времени — очень удобное подспорье для оценки эффективности работы (рис. 8.34).

Интеграция задач с инструментами управления временем позволяет автоматизировать учет временного ресурса.

Само представление списка задач может быть разным. Одним удобно «плоское», в столбец, другим — древовидное, когда задачи выводятся в зависимости от их

подчиненности. Но есть одно особенное представление — диаграмма Ганта (рис. 8.35).

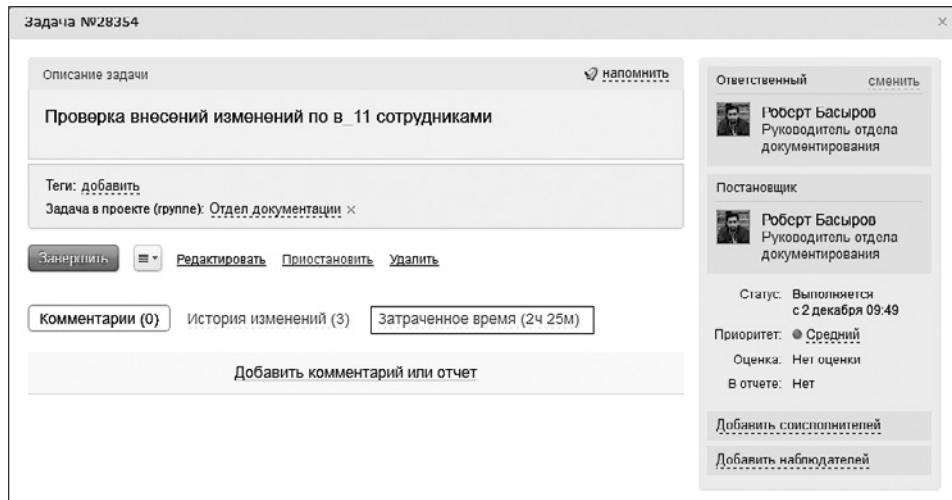


Рис. 8.34. На задачу потрачено 2 часа 25 минут

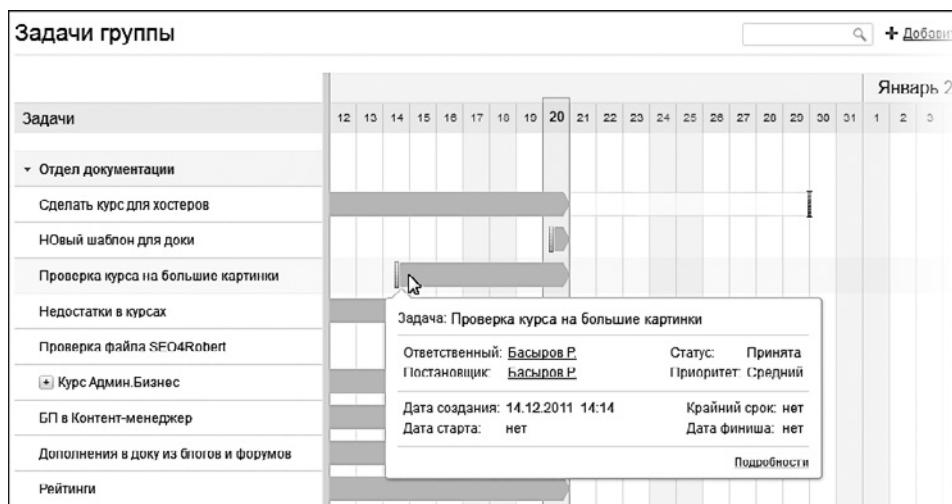


Рис. 8.35. Представление списка задач в виде диаграммы Ганта

В этом представлении можно визуально менять сроки начала и окончания задачи, перемещая как стартовую или конечную точку, так и задачу целиком. Такое изменение автоматически меняет сроки самой задачи. Данный инструмент позволяет визуально управлять задачами, оценивать нагрузку на конкретного сотрудника и подразделение в целом.



ГИПЕРСЫЛКА

Детально о работе с задачами рассказано в главе 21 (см. с. 258).

Отчет по эффективности. В отчет по эффективности попадает не каждая задача, а только та, при постановке которой был отмечен соответствующий параметр. Наряду с приоритетом это позволяет особо выделять значимые и важные задачи для производственной деятельности.

Все такие задачи попадают на специальную страницу Эффективность в разделе Сотрудники корпоративного портала (рис. 8.36).

Отчет по эффективности							<input checked="" type="checkbox"/> показать отчет для всех задач
Всего сотрудников: 96. Используют задачи: 54% (52). Эффективность сотрудников: 96%							
Сотрудник	Новые задачи/ всего	В работе задач/ всего	Выполнено задач/ всего	Пространено задач/ всего	Оценено	Эффективность	
+ Битрикс и 1С-Битрикс — R&D — Отдел документации	1 / 916	1 / 916	1 / 65	100% / 28%	0%	0%	
Басыров Роберт руководитель	1 / 916	1 / 916	1 / 65	100% / 28%	0%	0%	
Каспарянците Галина	0 / 107	0 / 107	0 / 1	0% / 100%	0%	0%	
Качалов Андрей	6 / 249	6 / 249	5 / 162	20% / 1%	60%	100%	
Решетчик Егор	11 / 114	11 / 114	0 / 107	30% / 4%	13%	100%	
Старкова Татьяна	0 / 136	0 / 136	0 / 0	0% / 0%	0%	0%	
Суворов Александр	7 / 224	7 / 224	6 / 32	50% / 16%	50%	100%	
Итого по отделу:	25 / 1346	25 / 1346	20 / 387	40% / 10%	35%	100%	

Фильтр

Отчет за период
интервал

Структура компаний
не выбрано

Рабочая группа
не выбрано

Сотрудник

Найти Отмена

Отчеты
Задачи
Шаблоны 2

Рис. 8.36. Отчет по эффективности

Для анализа эффективности можно фильтровать все данные по времени, отделам, рабочим группам и сотрудникам.

Конструктор отчетов

Создателям «1С-Битрикс: Корпоративный портал» сложно предусмотреть, какие виды отчетности могут потребоваться компаниям. По этой причине был создан специальный Конструктор отчетов, позволяющий формировать собственные формы отчетов.

В перспективе этот конструктор отчетов можно будет привязать к разным сущностям корпоративного портала. На данном этапе развития программы Конструктор отчетов может работать только с Задачами.

Переход к отчетам осуществляется по одноименной ссылке со страницы Задачи.

В программе предусмотрено три штатных отчета:

- Общий отчет — отчет по всем выполненным задачам;
- Занятость по проектам — отчет по проектам (рабочим группам);
- Задачи за месяц — отчет по месяцам (рис. 8.37).

Отчеты изменяются в реальном времени в зависимости от хода выполнения задач.

Задачи на месяц							
Редактировать отчет Вернуться к списку отчетов							
Ф.И.О.	Название	Статус	Приоритет	Дата создания	Дата начала	Дата завершения	Крайний срок
Телегина М.	Документы для начальства	Принята к исполнению	Высокий	21.12.2011	21.12.2011	21.12.2011	2011-12-22 00:00:00
Телегина М.	Документы на списание	Отложена	Высокий	20.12.2011	21.12.2011	21.12.2011	
Телегина М.	Документы для склада	Принята постановщиком	Низкий	20.12.2011	21.12.2011	21.12.2011	
Телегина М.	Подготовка накладных для бухгалтерии	Принята к исполнению	Высокий	20.12.2011	21.12.2011	21.12.2011	

Рис. 8.37. Типовой отчет Задачи за месяц

Создавать свои отчеты несложно, требуется только осознание целей отчета и совсем немного умения логически мыслить.

Анализ самостоятельно построенных отчетов с помощью Конструктора поможет руководителю оценить «узкие» места в бизнес-процессах. Например, определить, где качество выполнения задач низкое, и установить причины этого (проводить тренинги в компании, мотивировать сотрудников). Или, наоборот, раздать за хорошую работу премии, выписать благодарности.

Таким образом, отчеты позволяют не только контролировать выполнение задач и достижения организации, но и выявлять те стороны деятельности, которые нуждаются в развитии.



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о создании отчетов рассказано в главе 22 (см. с. 299).

Документооборот и Бизнес-процессы

Документы и документооборот – реальная потребность любой организации. Отчеты, обходные листы, списки инвентаризации, накладные, счета – всего не перечислить. И все это должно храниться в отдельном месте, доступном для сотрудников, работающих с документами, и недоступном для чужих глаз. Данную задачу реально решить, используя раздел Документы (рис. 8.38).



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о документах рассказано в главе 22 (см. с. 337).

Главная страница - Документы

Все документы

+ Добавить библиотеку Подключить сетевой диск

Общие документы
документов: 29

Маркетинг и продажи
документов: 11

Документы для руководства
документов: 5

Личные документы
документов: 0

Рабочие группы

Рис. 8.38. Раздел Документы

Составление любого документа, требующего времени и участия нескольких лиц, невозможно без документооборота. От сбора всех данных, через проверку, согласование и многое другое до публикации готового документа — это все функционал документооборота.

Документооборот в «1С-Битрикс: Корпоративный портал» присутствует в двух видах: простом и расширенном. В первом случае в терминах системы он называется просто **Документооборот**, во втором случае — **Бизнес-процессы**.

В зависимости от типа документооборота, необходимого организации, и нужно выбирать редакцию «1С-Битрикс: Корпоративный портал». В двух младших редакциях бизнес-процессы представлены типовыми схемами, включенными в дистрибутив корпоративного портала, без визуального конструктора. В старшей редакции функционал модуля **Бизнес-процессы** представлен в полном объеме.

Документооборот

Простой документооборот обслуживает только линейные схемы работы с документами. Принцип его работы заключается в перемещении документа по статусам в зависимости от выстроенной в компании схемы (рис. 8.39).

По умолчанию в дистрибутиве корпоративного портала предусмотрено всего три статуса, достаточных для самой простой схемы документооборота. При создании реальной схемы документооборота, действующей в конкретной организации, необходимо добавление новых статусов. Статусы может создавать только администратор портала (системы), обычным сотрудникам это не подвластно. Так как порядок прохождения документов в обычной организации меняется нечасто, такое ограничение на права сотрудников кажется оправданным.

Общие документы

Загрузить Создать папку Корзина Сетевой диск Помощь

Название	Статус	Размер	Кто и
Приказы и положения	A.		
Шаблоны документов	A.		
Анкета.doc	Опубликован	172 КБ	A.
Анкета.docx	Опубликован	85 КБ	A.
Накладная.xls	Готов	31 КБ	A.
Накладная.xlsx	Черновик	14 КБ	A.
Общая презентация продукта.ppt	Опубликован	360 КБ	A.
Общая презентация продукта.pptx	Опубликован	295 КБ	A.

Отмечено: 0 Всего: 8 Страницы: 1

Рис. 8.39. Документы в разных статусах

Есть еще одно ограничение. Статусы простого Документооборота нельзя назначать для разных инфоблоков. То есть для всех инфоблоков придется использовать все статусы, даже если они и не нужны в каком-то одном из них.

Документооборот позволяет назначать группы пользователей, ответственных за перевод документа из одного статуса в другой, и группы пользователей, имеющих права на редактирование документа в том или ином статусе. Также обеспечивается уведомление задействованных в документообороте лиц и хранение копий документов.

Ограничением простой схемы является то, что в документообороте могут участвовать только инфоблоки и файлы (документы, добавленные в Библиотеку документов), в отличие от Бизнес-процессов, где элементом документооборота может стать практически любой информационный ресурс корпоративного портала.

Добавление документа в документооборот происходит в автоматическом режиме, если Документооборот включен для данного инфоблока.



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о документообороте рассказано в главе 22 (см. с. 337).

Бизнес-процессы

Бизнес-процессы — это технология включения в корпоративный портал реальной схемы обращения информации в компании, исполнения и управления этой схемой.

Внедрение бизнес-процессов в рамках корпоративного портала не потребует изменения реальных процессов компании.

Это намного более функциональный инструмент, чем простой Документооборот. Прежде всего потому, что он позволяет работать практически с несколькими видами информации на корпоративном портале, а не только с инфоблоками и файлами, как в случае обычного Документооборота. Поэтому далее мы будем говорить просто о работе с информацией.

Бизнес-процесс в понимании «1С-Битрикс: Корпоративный портал» — это процесс, для которого заданы одна или несколько точек входа, последовательность действий (шагов, этапов, функций), совершаемых в заданном порядке и в определенных условиях и направленных на достижение некоторой цели организации, а также одна или несколько точек выхода, определяющие завершение рабочего потока.

Процессы оборота информации в реальной компании могут быть различными. Публикация документа может потребовать самых разных действий, задания разных условий выполнения, уведомлений сотрудников и т. д. В корпоративных порталах собственной разработки, как правило, программисты учитывают все особенности бизнес-процессов компании.

Тиражные решения, к которым относится «1С-Битрикс: Корпоративный портал», должны предусматривать универсальный механизм программирования бизнес-процессов, доступный непрограммисту. Такой механизм реализован за счет визуального программирования по технологии drag & drop («ебри и тащи»), известной и понятной любому пользователю компьютера. Шаблон бизнес-процессов создается в особом визуальном конструкторе.

Бизнес-процессы позволяют сотруднику, не владеющему программированием, задать нужный порядок бизнес-процесса, отобразить его специфичные потребности с помощью простых графических схем. Создавать новые и изменять существующие схемы можно также без привлечения программиста, в том числе и на этапе реальной эксплуатации корпоративного портала, то есть уже после сдачи проекта внедренцем заказчику.

Порядок следования информации в компании задается с помощью шаблона бизнес-процесса, который состоит из ряда действий. Действием может быть все, что угодно: от создания документа до отправки электронной почты или обновления строки в базе данных. Кроме того, с помощью схемы бизнес-процесса можно наладить контроль за выполнением. Скажем, если временной регламент на обработку информации составляет один час, то в бизнес-схему можно включить условие отправки системой сообщения о невыполнении регламента «кому следует» по истечении этого часа.

Можно организовать и коллективную работу, например реализовать процесс согласования в виде голосования. В таком случае для выработки коллективного решения сотрудникам даже не нужно собираться вместе.

В дистрибутив заложен ряд встроенных действий, которые могут быть использованы для выполнения работ общего назначения. Таких действий несколько десятков. Кроме того, при необходимости можно создавать собственные действия и подключать их к бизнес-процессу, но для этого уже требуются услуги программиста. Так что будьте внимательны на этапе составления технического задания на проект для компании-внедренца: если в организации используются особо специфичные действия, их нужно упомянуть заранее.

Созданный шаблон бизнес-процесса может быть выполнен автоматически или вручную, в зависимости от настроек. В любое время могут одновременно выполняться несколько экземпляров бизнес-процесса, и корпоративный портал занимается планированием этих экземпляров, сохраняя и восстанавливая их состояние. Возможна также запись поведения каждого экземпляра бизнес-процесса по мере его функционирования для дальнейшего анализа работы схемы и корректировки ее под новые условия.

С помощью Бизнес-процессов могут быть описаны два вида процесса:

- ❑ последовательный бизнес-процесс – действия выполняются одно за другим, от точки входа до точки выхода;
- ❑ бизнес-процесс со статусами – в процессе работы происходит переход из одного состояния в другое.

Последовательный процесс

Последовательную схему удобно применять для процессов, имеющих ограниченный жизненный цикл. Примерная простейшая схема такого процесса состоит из нескольких действий разного типа между начальной и конечной точками (рис. 8.40).



Рис. 8.40. Схема простого линейного бизнес-процесса

Процесс со статусами

Вариант со статусами удобен для бизнес-процессов, не имеющих определенной временной схемы, которые могут повторяться и переходить из одного состояния в другое.

Еще одним существенным отличием этого вида бизнес-процесса является возможность разграничения прав доступа к документам и действиям внутри как статусов, так и шаблонов процесса. То есть можно задать такой порядок, когда определенные документы или действия будут видны и доступны участникам процесса только в рамках их компетенции (в отличие от линейных процессов, где документы и действия доступны всем участникам).

Создание шаблона со статусами сложнее, чем формирование линейного шаблона, зато предоставляет очень широкие возможности для автоматизации обработки информации. Работа по планированию действий в шаблоне требует не только знания предметной области бизнес-процесса, но и определенного аналитического склада ума. Такую работу можно поручить далеко не каждому сотруднику.

Несложная примерная схема такого процесса состоит из нескольких статусов, включающих в себя определенные действия, и условий смены статуса (рис. 8.41).



Рис. 8.41. Создание шаблона бизнес-процесса со статусами

Каждое действие внутри статуса, как правило, является конечным линейным процессом (рис. 8.42), который планируется в соответствии с работой над информацией в этом статусе.

Бизнес-процессы, Задачи и CRM

Бизнес-процессы интегрированы с инструментами Задачи и CRM. При создании новых шаблонов бизнес-процессов можно предусматривать автоматическое создание задач для сотрудников, имеющих отношение к данному процессу. И не только

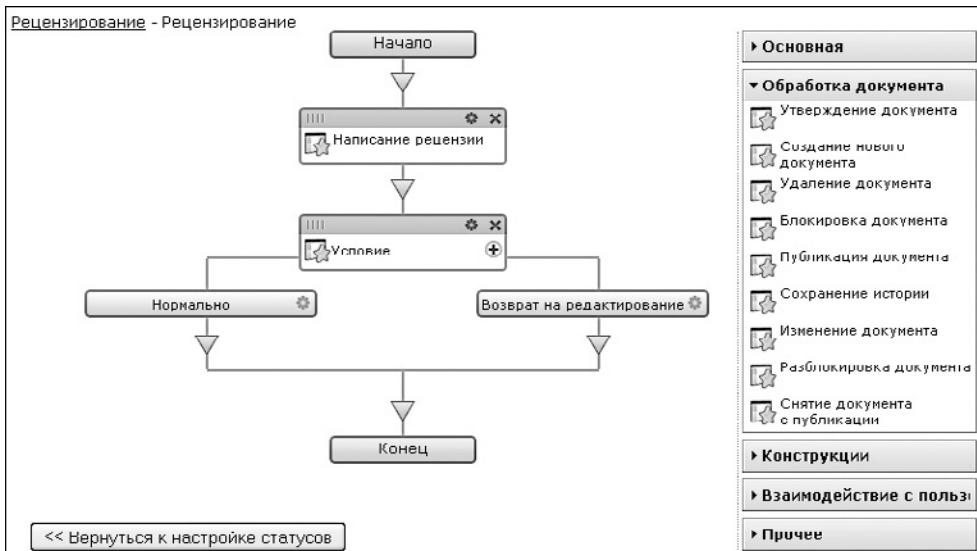


Рис. 8.42. Линейный процесс внутри статуса

создавать, но и дожидаться выполнения этой задачи и потом продолжать ход бизнес-процесса.

При создании нового шаблона можно также предусмотреть автоматическое создание записей в CRM (компании, контакты, лиды, сделки).



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о бизнес-процессах рассказано в главе 22 (см. с. 340).

Типовые бизнес-процессы

Бизнес-процессы входят во все редакции «1С-Битрикс: Корпоративный портал», но только в старших редакциях («Бизнес-процессы» и «Холдинг») есть возможность создавать и изменять их. В остальных редакциях присутствуют только встроенные типовые процессы, которые можно настроить на сотрудников компании, но нельзя изменять.

Перечислю типовые бизнес-процессы для любой редакции.

- ❑ Последовательный процесс Простое утверждение/голосование. Рекомендуется в ситуациях, когда требуется принятие решения простым большинством голосов.
- ❑ Последовательный процесс Утверждение по первому голосу. Предназначен для ситуаций, когда достаточно одного экспертного мнения из некоторого сообщества.

- ❑ Процесс со статусами Утверждение документа со статусами. Рекомендуется в ситуациях, когда требуется утверждение документа в режиме статусов.
- ❑ Последовательный процесс Двухэтапное утверждение. Предназначен для ситуаций утверждения документа с предварительной экспертной оценкой.
- ❑ Последовательный процесс Экспертная оценка. Рекомендуется в ситуациях, когда для принятия решения по документу лицу, принимающему решение, нужна экспертная оценка документа.
- ❑ Последовательный процесс Ознакомление с документом. Предназначен для ситуаций, когда группу сотрудников нужно ознакомить с каким-либо документом.
- ❑ Последовательный процесс Универсальный бизнес-процесс оплаты счетов. Запускается в рамках универсального списка Счета. Бизнес-процесс реализован с учетом прав доступа и интегрирован с Задачами. Он проводит счет по этапам утверждения от сотрудника до директора, и только затем счет уходит в бухгалтерию на оплату.

Ниже приведены типовые бизнес-процессы в старших редакциях («Бизнес-процессы» и «Холдинг»).

- ❑ Последовательный бизнес-процесс Публикация на подключенных сайтах. Позволяет опубликовать элемент информационного блока на подключенных сайтах. Это сокращает трудозатраты на публикацию идентичной информации на корпоративном портале компании и ее сайте в Интернете.
- ❑ Процесс со статусами Выполнение по стадиям. Обработка сделки по этапам. Предназначен для модуля CRM.
- ❑ Последовательный процесс Обработка лидов. Добавление задачи на обработку льда. Предназначен для модуля CRM.

Поиск информации и доступность

Одно из немногих требований к корпоративному порталу, которое практически не претерпело изменений, а только укрепилось в сознании сотрудников, — это качественный поиск. В условиях непрерывного роста объемов электронной информации в современной компании, а также увеличения разновидностей форматов ее представления быстрая индексация, поиск и извлечение знаний — первичная потребность бизнеса. Быстрый и точный поиск влияет и на скорость принятия решения, и на правильность этого решения в условиях неопределенности, позволяя использовать накопленный опыт.

Об информации можно говорить как о стратегическом активе компании. Но активом нужно уметь владеть. И руководители, и сотрудники могут терять до четверти своего времени просто на поиск нужной информации.

Речь не идет о поиске документа в бумажном варианте — это вообще прошлый век. Найти документ даже в электронном виде может стать трудноразрешимой задачей. Если в офисе уже используется какая-нибудь информационная система (ИС), то она во многом снимает остроту проблемы. Однако любая корпоративная ИС ищет информацию только в себе самой. Недаром возможность осуществлять поиск в других источниках, кроме документов, преподносится разработчиками ERP-систем как особое конкурентное преимущество! А в «1С-Битрикс: Корпоративный портал» такой поиск — штатная функция.

Рассмотрим связанные с поиском документов типовые проблемы, которые возникают в организации, если в ней не используется какая-либо информационная система.

- **Точность поиска.** Нельзя считать удачным корпоративный портал, в котором отсутствует поиск с учетом морфологии русского (а иногда и английского) языка, а также качественное и сложное ранжирование. А зачастую компании необходима возможность использовать сложный язык запросов с логическими операторами, поиска по датам создания/изменения контента и другие продвинутые инструменты.
- **Где и как искать?** Это проблемы отсутствия единой точки поиска, понятной всем категоризации документов, безопасности их хранения, управляемости поиском, его масштабируемости, расширяемости и удобства.
- **Проблемы с охватом.** Информация может располагаться в разных источниках: файлах, e-mail, структурированных и неструктурных данных в базах. Она также может храниться на территориально разнесенных серверах. Все это необходимо учитывать.
- **Проблемы с продуктивностью.** При отсутствии единого механизма поиска сотрудник может запутаться в системах, где размещается информация, интерфейсах этих систем, входах для поиска. Сам результат не представлен в унифицированном для всех виде.

Точность поиска

«Сколько вешать в граммах?» — спрашивал герой одного рекламного ролика. Мы смеялись над излишними претензиями продавца, а по сути он был прав. Точность — это то, что нам надо в любом случае, а в поиске — особенно.

На точность в первую очередь оказывают влияние алгоритмы непосредственного поиска информации, а также ее ранжирования и отображения пользователю в начале наиболее релевантных (точных) результатов. При этом хочется отметить, что в корпоративные порталы все чаще приходят сложные поисковые технологии, применяемые в поисковых машинах Интернета. Большинство сотрудников активно используют Интернет для поиска нужной информации и ожидают увидеть аналогичные инструменты в корпоративной среде.

«1С-Битрикс: Корпоративный портал» обладает достаточно точным алгоритмом поиска с поддержкой сложных поисковых запросов.

Модуль Поиск, входящий в состав корпоративного портала, допускает, например, такие запросы:

- ❑ *последние события или автомобиль* — по данному запросу находится информация, в которой встречаются либо слова «последние» и «события», либо слово «автомобиль»;
- ❑ *свежая рыба не скумбрия* — по этому запросу ищется информация, в которой встречаются слова «свежая» и «рыба» и не встречается слово «скумбрия».

Вы можете использовать скобки или логические операторы для построения более сложных запросов.

Механизм поиска основан на понятии контрастности и содержит собственную, ни у кого не заимствованную формулу подсчета релевантности результата. В этой формуле есть и такой параметр, как учет расстояния между словами. То есть система поиска знает, что такое предложение, и учитывает это при отборе результатов. Например, по запросу «система управления» наиболее релевантными будут страницы, содержащие фразы «система управления» и «система автоматического управления».

На точность поиска влияют и правила сортировки его результатов. Ведь мало что-то найти, нужно еще и расположить это в нужных местах, чтобы максимальные близкие по смыслу результаты были на первых страницах. В корпоративном портале есть возможность настройки правил сортировки результатов, которая предполагает изменение существующих правил и создание новых. Это дает возможность подстройки алгоритма вывода согласно потребностям конкретной организации.

Точность поиска неразрывно связана и с понятием его актуальности, поскольку если поисковая система возвращает очень точные результаты, но из устаревшего поискового индекса, то ценность таких поисковых результатов стремится к нулю. В «1С-Битрикс: Корпоративный портал» возможна переиндексация как сайта в целом, так и отдельных его частей (только тех, которые были изменены).

Рейтинги и социальный поиск

В «1С-Битрикс: Корпоративный портал» доступна система рейтингового голосования за содержание. Систему рейтингов можно включить и в документах (рис. 8.43).

В этом случае количество и список тех, кому понравился документ, будут отображаться в строке документа в общем списке. Мнение сотрудников позволяет определить значимость контента, что влияет на ранжирование результатов поиска.

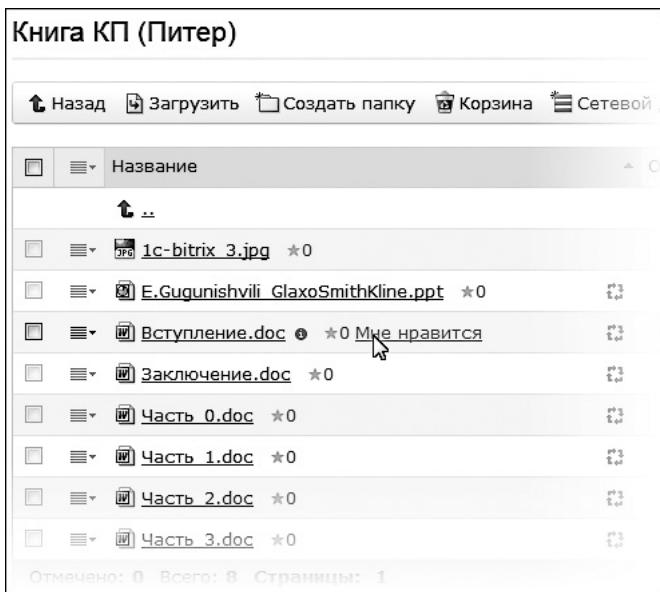


Рис. 8.43. Голосование за документ

Параметры рейтинга настраивает администратор «1С-Битрикс: Корпоративный портал». В соответствии с этими параметрами и вычисляется «вес» контента в зависимости от количества проголосовавших, их авторитета, должности и других факторов.

А вот уже сам «вес» будет влиять на то, что называется социальным поиском. Результаты поиска по запросу выводятся в соответствии с «весом» каждого конкретного документа. Чем больше «вес», тем выше будет результат.

На поисковую выдачу больше всего влияют руководители подразделений и директор компании, которые голосовали за контент на портале. «Вес» голоса руководителя зависит от его положения в структуре компании. При поиске всегда можно увидеть, кто именно голосовал, а значит, рекомендовал данную страницу, блог, документ и прочее на портале.

Как происходит подсчет рейтинга?

- ❑ Рейтинг контента зависит от количества и «веса» голосов.
- ❑ Пересчет рейтинга происходит каждый раз при нажатии кнопок **Мне нравится** или **Больше не нравится**.
- ❑ При этом фиксируется, кто именно из сотрудников голосовал, и учитывается «вес» этого сотрудника в сообществе портала.
- ❑ «Вес» сотрудника зависит от его положения в структуре компании.

Где и как искать?

Эта проблема решается самим фактом размещения документов на корпоративном портале. Теперь сотруднику не нужно думать, у кого конкретно, в каком отделе спрашивать о том или ином документе. Если ему нужно узнать, скажем, регламент какого-нибудь обслуживания, то он просто идет на корпоративный портал, в раздел **Документы**, в подраздел данного отдела. А при разветвленной структуре файлового хранилища можно воспользоваться стандартной функцией поиска (рис. 8.44).

The screenshot shows a search interface on a corporate portal. The search bar at the top contains the query "практическая работа". Below the search bar, there are two search results listed:

- "Типы продаж" мысли вслух**
... если не делаем, то гарантировано ничего не получаем. Часть II В части второй затронем тему наиболее важных основных принципов работы. От себя: - поглядил (бы успешный и амбициозный) - присоединился (мы вместе добьемся большого) - повысить продажи... , ... день, нарисуйте, пожалуйста, геометрическую фигуру и вышепишите ее по факсу, а я потом вышлю коммерческое предложение" - практическая система классификации: открытый и закрытый человек: позы, количество текста, жесты, взгляд, улыбка, одежда - уверенны...
- Ответы разных сотрудников на одни и те же вопросы клиентов**
... дополненными описаниями, ВОРОБЬЕВ: 1. "Корпоративный портал" по части требований к серверной среде практики ни чем не отличается от "управления сайтом". Мнение о том, что продукт требует больше ресурсов - скорее... ... закодировано ядро продукта, но это ВФ>> не влияет на функциональность, однако может немного влиять на ВФ>> скорость работы. Демонстрационная версия идет в закодированных ВФ>> кодах, что требует дополнительных ресурсов на декодирование...

At the bottom of the search results, there is a link: "Отсортировано по релевантности | Сортировать по дате".

Рис. 8.44. Поиск по фразе

Теперь в распоряжении сотрудника есть два способа поиска документов: по дереву папок и с помощью штатного механизма поиска.

Штатный механизм поиска хорош тем, что его лучше использовать, когда «ищешь то, не знаю что». То есть нужно найти что-то на тему «тарифные планы», а что там может найтись — неизвестно. Просто вводим в строку поисковый запрос и нажимаем кнопку поиска. Внизу выводятся все результаты, соответствующие запросу, с учетом (или без — зависит от настроек) морфологии.

Проблемы с охватом

Полнота поиска отражает, насколько широко произведен охват информационных ресурсов во время сеанса поиска. Поиск должен производиться по всему порталу: сотрудникам, подразделениям, статическим и динамическим данным (новости, форумы и блоги, рабочие группы), а также по офисным документам наиболее рас-

пространенных форматов. Должно быть достаточно одного поискового сеанса, чтобы получить разнообразную информацию, соответствующую запросу.

В «1С-Битрикс: Корпоративный портал» используется механизм поиска во всех документах, размещенных на портале, а также во всех блогах и новостях портала. По умолчанию поддерживается поиск во всех документах форматов Microsoft Office и TXT. Этого, как правило, достаточно для большинства организаций.

Если возникает потребность в поиске в нестандартных файловых форматах, то имеется возможность использовать штатный механизм подключения программ поиска по таким форматам.

Другой момент — поиск по новостям, обсуждениям в группах и блогах корпоративного портала. Большая часть производственного опыта собирается не в формализованных документах, а в блогах, при обсуждении проблем и коллективном поиске решений, в учебных курсах компании, в разделе «Часто задаваемые вопросы». Чтобы искать в таких местах, нужно произвести настройку Поиска.



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о настройках поиска рассказано в главе 21 (см. с. 283).

Проблемы с продуктивностью

Поиск с помощью единого интерфейса существенно повышает продуктивность работы сотрудников. Теперь нет необходимости «скакать» из программы в программу — все результаты поиска видны на одной странице (или на нескольких, если результатов много).

На результативность поиска оказывает влияние и вывод части текста из документа, где встречаются слова поискового запроса. Это всегда помогает ориентироваться в том, найдено ли то, что нужно. Вот, например, как отобразится один из результатов поиска, найденный на форуме компании (рис. 8.45).

Изменения в работе портала

Автор: Yury Tushinsky. Внимание, для сотрудников компании появилась возможность вести собственное хранилище файлов в **персональном** разделе. Подробную информацию о работе с файловым хранилищем, а также информацию по подключению к хранилищу как к сетевому диску, вы найдете на странице помощи в разделе "Личная страница - Файлы/Документы". По вопросам настройки...

Изменен: 06.10.2008
Путь: Главная страница / Общение

Рис. 8.45. Один из результатов поиска по слову «персонально»

Да и сам поиск происходит быстро. В режиме отладки системы можно увидеть конкретные временные показатели. Вот пример производительности поиска (рис. 8.46).

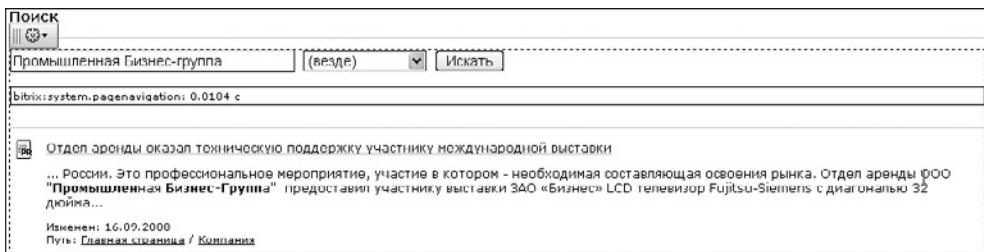


Рис. 8.46. Рамкой выделено время, затраченное системой на поиск

Управление инновациями

Корпоративный портал стимулирует инновации в компании. (Прежде всего, само его внедрение — это инновация, способная дать немалый эффект.)

Инструменты

Какие инструменты корпоративного портала можно использовать в этих целях?

- Групповая работа (о ней уже было сказано выше).
- Хранение информации.
- Поиск.
- Коммуникационные возможности.

Хранение информации

Для инновационных процессов очень важна информация в любом ее виде. Никто и никогда заранее не может сказать, где и по какому поводу пригодится та или иная информация о бизнес-процессе, товаре, услуге, сотруднике. Без использования корпоративного портала большая часть подобной информации просто теряется. В случае применения традиционных корпоративных ИС можно работать с документами, но теряется часть информации, которая может аккумулироваться в блогах, на форумах, в обращениях к техподдержке и в других источниках.

С документами все ясно, их хранит любая информационная система, но «1С-Битрикс: Корпоративный портал», как уже говорилось, сохраняет любую информацию, прошедшую через него. И все это может пригодиться в любой момент.

Поиск

Обладание информацией само по себе, без системы поиска, ничего не дает. Лишь только вовремя найденные данные позволяют переходить к аналитике проблем и пониманию тенденций развития компании.

«1С-Битрикс: Корпоративный портал» обладает развитой системой поиска, о которой говорилось в предыдущем разделе. Если научиться толково ею пользоваться, то все, что накоплено в компании, станет дополнительным конкурентным преимуществом.

Коммуникационные возможности

Для решения инновационных задач можно напрямую обратиться к сотрудникам с постановкой проблемы и предложенной мотивацией. В конце концов, никто не мешает объявить всеобщий мозговой штурм по выявившейся проблеме через КП. Средства коммуникации, которые предоставляются корпоративным порталом, можно использовать и в этом направлении, объявив конкурс, написав сообщение на форуме или в блоге.

Сотрудники могут подсказать наличие проблемы своими прямыми обращениями. Для этого нужно только предоставить им соответствующую возможность в виде специализированной группы или форума компании.

Методы

Как реализовать управление инновациями с помощью «1С-Битрикс: Корпоративный портал»? Можно предложить несколько методов.

Экспертный

Думается, что такой метод «де facto» существует в любой организации, ведь каждый начальник отдела, департамента — эксперт в своей области. Но никто не мешает создать систему специальных сотрудников (постоянных или ситуационных), отвечающих за направления, рассматривающих и оценивающих идеи.

Таких сотрудников можно выделить в отдельную рабочую группу, где они смогут обмениваться опытом решения проблем и фиксировать их. Сотрудников-экспертов можно включать в любые другие рабочие группы.

Заказчики идей

Можно пойти по методу заказчиков идей, когда объявляется проблема и задаются параметры ее решения. И тот, кто решил, получает свой «прянник».

Авторы идей

Если кому-то в голову пришла идея, то почему бы не заявить о ней? Вполне возможно, что если не сейчас, то через год-два эта идея станет основой какого-то серьезного решения в компании. В обычной жизни у новой идеи есть все шансы потеряться, а в «1С-Битрикс: Корпоративный портал» она сохранится и ею всегда можно воспользоваться.

Сервис **Есть идея!** создан специально для таких авторов идей. Так как в демоданных дистрибутива содержатся надуманные примеры, приведу скриншот с сервиса Идея! компании «1С-Битрикс» (рис. 8.47).

Рейтинг: 0.1637

Предложил Сергей Малышев 16.12.2011 17:05

CRM: добавить в типы пользовательских полей "textarea"

Для Сделок, Компаний и Лидов в КП предусмотрена базовая возможность добавить пользовательское поле типа: "Число", "Строка" и т.д., а типа "Текст" (textarea) нет. Предлагаем добавить.

Скрыть Редактировать Удалить

CRM

Комментировать (комментариев: 0)

Новая

Рейтинг: 49.4052

Предложил Эльдар Веоп 16.12.2011 13:43

Сохранять в купоне сайт, на котором активирован купон

Сейчас разработчик не имеет возможности точно узнать на какой сайт был установлен его модуль. Можно посмотреть адрес сайта в карточке клиента, но это не означает что модуль был установлен именно там. Поэтому предлагаю сохранять в самом купоне адрес сайта, на котором он был активирован.

Скрыть Редактировать Удалить

Marketplace, установка

Комментировать (комментариев: 0)

Новая

Рейтинг: -0.6492

Предложил Александр Панишев 16.12.2011 01:53

В соц закладки добавить одну кнопку

Добавить в социальные закладки одну кнопку

Скрыть Редактировать Удалить

Управление Сайтом, одна кнопка

Комментировать (комментариев: 1)

Рис. 8.47. Примеры идей и их рейтинги

На рисунке видно, что одна идея не нашла поддержки, ее «заминузовали», а другая идея получила явную поддержку. Идеи можно комментировать, поясняя, почему проголосовали «за» или «против». Это поможет в аргументации окончательного отказа или в случае принятия идеи к исполнению.

Сервис **Есть идея!** можно настроить на разный уровень прав доступа в соответствии, скажем, со структурой компании (или по какому-то другому принципу). В этом случае все идеи, высказанные по теме «транспортного цеха», может комментировать только его начальник или другое ответственное лицо.



ГИПЕРССЫЛКА

Детально о настройке данного сервиса рассказано в главе 22 (см. с. 318).

Управление временем работы сотрудников

Страница График отсутствий

Выяснение, кто есть на месте и когда будет, — одна из постоянных задач, которые приходится решать любому сотруднику. Для таких задач в корпоративном портале используется Календарь. (Функциональные возможности Календаря существенно шире, чем просто контроль за нахождением работника на рабочем месте, но мы рассмотрим его только в плане контроля за рабочим временем.)

Календари могут быть разными, создавать их может любой сотрудник и в любом количестве. Но для контроля за отсутствием сотрудников создана специальная страница в разделе Сотрудники, которая так и называется — График отсутствий.

На данной странице автоматически выводится вся информация об отсутствии сотрудников на рабочем месте. Отсутствие можно проконтролировать, рассортировав все данные по сведениям из отдела кадров (это, как правило, отпуска и отгулы) и по личным календарям (командировки, работа вне офиса и «отпросились»).

Причины отсутствия могут быть, естественно, разными: какуважительными, так и нет. Чтобы облегчить такую сортировку, в «1С-Битрикс: Корпоративный портал» по умолчанию отсутствия по разным причинам отмечаются различными цветами. Краткая информация об отсутствии может быть видна сразу в текстовом виде (если интервал отсутствия большой) либо отображаться при наведении на событие указателя мыши (если интервал отсутствия маленький).

На рис. 8.48 видно, что краткая информация о длительных отсутствиях видна полностью, а для отображения детальной информации о непродолжительных событиях нужно воспользоваться указателем мыши.

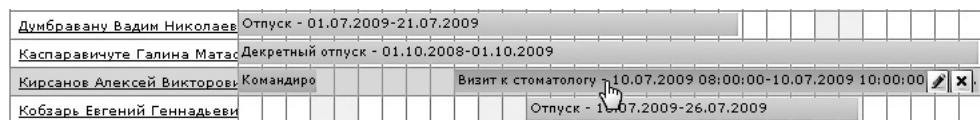


Рис. 8.48. Отображение отсутствий

Краткая информация не всегда понятна. На основании чего сотрудник Кирсанов ушел к стоматологу? Кто разрешил? Ответ на подобные вопросы можно получить при детальном просмотре события (рис. 8.49).

Благодаря такому инструменту можно в любой момент узнать, есть нужный человек на рабочем месте или нет, и когда он будет. Это существенно облегчает текущую работу и планирование деятельности на будущее.

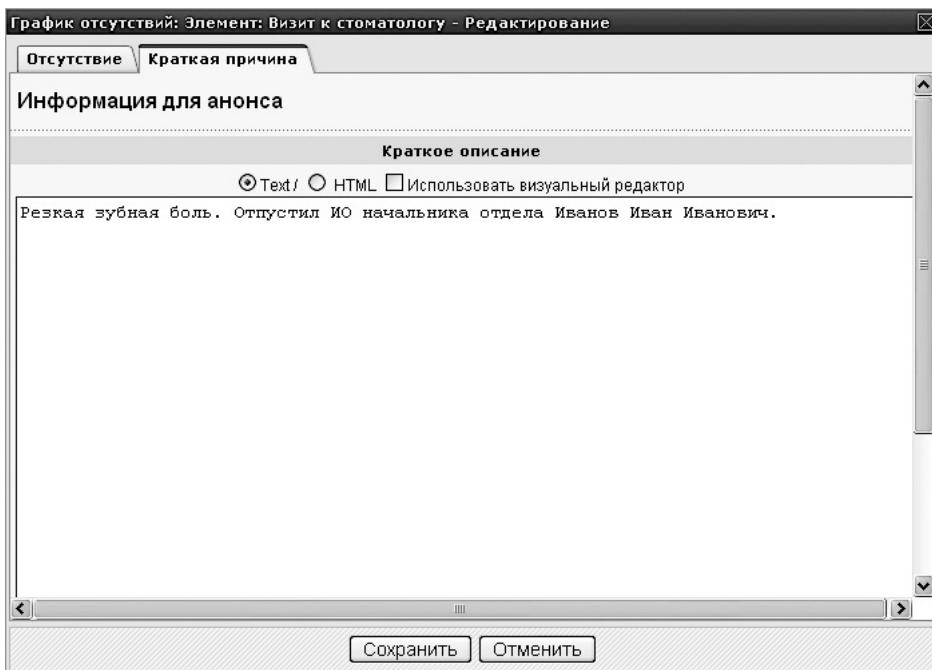


Рис. 8.49. Детальный просмотр отсутствия

Как уже упоминалось выше, в разделе о Рабочих группах, инструмент Календарь — интерактивный. При задании любого события в любом календаре (например, созыв совещания в рамках Рабочей группы) автоматически отправляется информация об отсутствии приглашаемого на совещание сотрудника.

Сотрудников еще нужно будет приучить пользоваться календарем в плане отметки отсутствий. Но это решается в общем-то просто: приказом по компании и штрафными санкциями. Но вот приучить сотрудников планировать свою деятельность так, чтобы она велась через корпоративный портал, репрессивными мерами не заставить. Но об этом мы уже говорили в части нулевой, когда речь шла о рисках.

Учет рабочего времени

Календарь отсутствий — это инструмент в большей степени сотрудничества, чем контроля. Он позволяет выяснить, кто есть на месте, а кого нет. Но он не отвечает на вопрос, сколько времени проработал сотрудник в течение дня, недели, месяца.

Ответ на этот вопрос руководителю (и бухгалтерии — при почасовой оплате) даст другой инструмент — Учет рабочего времени. Данный модуль предназначен для организации контроля за количеством рабочего времени, затраченным сотрудником, и задачами, решенными им за этот период.

Контроль за рабочим временем сотрудников можно осуществлять с помощью специальной страницы Отчет по рабочему времени (рис. 8.50).

Отчет по рабочему времени											
< Июнь 2011 >		<input checked="" type="checkbox"/> Статистика <input checked="" type="checkbox"/> Начало и конец рабочего дня Выбрать из структуры				<input checked="" type="checkbox"/> Показывать всех сотруд.					
Сотрудник	Рабочих дней	Рабочих часов	Процент заменений		9 Чт	10 Пт	11 Сб	12 Сн	13 Пн	14 Вт	
R&D — Отдел документации											
<u>Решетов Евгений</u>	8 (1)	704 0м	0%		0м 08:57	8ч 55м 09:01 17:57	8ч 37м 09:14 17:51				⚠ 9ч 3м 09:00 18:03
<u>Ярилов Валентин</u>	9	76ч 34м	33%		0м 20:20	3ч 50м 09:25 13:29	10ч 20м 09:18 19:39	✓	4ч 7м 10:22 14:30		
Настройки рабочего дня											
<u>Фомочкин Григорий</u>					1м 09:57	8ч 18м 00:03 17:06	8ч 59м 00:12 17:11				⚠ 9ч 3м 00:05 17:08
<u>Собинов Дмитрий</u>	4	35ч 23м	0%		Отпуск						
<u>Голованев Олег</u>	0	0ч 0м	0%								

Рис. 8.50. Страница Отчет по рабочему времени

Для руководителя отчет выводится по всем подчиненным ему отделам и сотрудникам. То есть генеральному директору будет доступен контроль за каждым сотрудником компании любого подразделения. Директор филиала получит доступ к статистике по сотрудникам его филиала. Бухгалтерия может получать данные о почасовом присутствии на рабочем месте каждого сотрудника. Причем информация будет объективной, полученной на основе данных программы, и сотрудник не сможет сказать, что вот тут ошибка, так как расчет рабочего времени идет согласно его собственным действиям.

Учет рабочего времени может быть настроен достаточно гибко. Начало и конец трудового дня могут задаваться как фиксированно, так и в диапазоне. Продолжительность рабочего дня может быть любой, а не только восьмичасовой. Это позволяет учитывать как обеденный перерыв, так и нестандартную длительность рабочей смены.

Имеется возможность зафиксировать перерыв в течение рабочего дня либо начать и завершить его в отличное от указанного в настройках время.

Причем настройки рабочего дня можно задать как для всей компании сразу, так и для отдельного подразделения или сотрудника.

Руководитель подразделения может не только просмотреть рабочее время сотрудника, но и список поставленных на день задач, а также список выполненных задач.

В инструменте Учет рабочего времени предусмотрена специальная закладка Отчет за день. Она позволяет вводить отчет в простой текстовой форме. Этот отчет будет автоматически добавлен в Рабочий отчет с соответствующей датой.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

«1С-Битрикс: Корпоративный портал» допускает подключение через API автоматического начала и завершения рабочего дня на основе имеющихся данных о входе/выходе сотрудника через систему контроля управления доступом (проходная/турникет).



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о работе с Учетом рабочего времени рассказано в главе 22 (см. с. 298).

Планерки и собрания

Сервис Собрания и планерки автоматизирует подготовку к производственному совещанию, его ведение и контроль за исполнением поставленных на собрании целей, хранение истории, обеспечивающей прозрачность всего процесса для руководства. Он доступен со страницы Сервисы ▶ Планерки и собрания (рис. 8.51).

Мои собрания					+ Добавить собрание
Тема	Дата	Стадия	Организатор	Место	
Перезд в новый офис	21 ноября 2011 16:00	Не началась	admin	Перегово...	
Продуктовый комитет		Началась	admin	Аквариум	
Планирование маркетинг...					
Отчет о работе отделов	20 ноября 2011 16:00	Завершена	admin	Аквариум	
Обсуждение функциональ...	18 ноября 2011 13:00	Завершена	admin	Перегово...	

Просмотр собрания
Создать следующее собрание
Редактировать собрание
Удалить собрание

Создание нового собрания по итогам этого

Рис. 8.51. Список собраний

Создать собрание можно как новое событие или как продолжение предыдущего собрания. В последнем случае в повестку дня можно включать пункты предшествующих собраний. Таким образом, поддерживается преемственность и последовательность обсуждений.

Создание собрания как продолжения возможно не только после завершения предыдущего собрания, но и в любой другой момент с помощью команды Создать следующее собрание в общем списке собраний. При этом открывается форма создания собрания, в которую из предыдущего собрания автоматически включены:

- ❑ участники в тех же ролях;
- ❑ длительность собрания;

- место проведения;
- описание собрания;
- файлы, загруженные к предыдущему собранию;
- вопросы повестки дня.

Все накопленные материалы собрания уходят в архив и доступны в дальнейшем для просмотра участниками собрания и руководством компании.

Во время проведения собрания сотрудник в роли секретаря может вести протокол. В протоколе доступны:

- создание вопросов повестки, включенных в ходе обсуждения собрания;
- ведение протокола собрания в целом;
- завершение вопросов и собрания.



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее об организации собраний рассказано в главе 22 (см. с. 302).

Контроль за деятельностью компании

Общий контроль за деятельностью компании/департамента/отдела руководитель может осуществлять, не отвлекая сотрудников от работы. Для этого достаточно просматривать по мере необходимости состояние дел в рабочих группах, календарях, документах. Когда сотрудники привыкнут вести дела через «1С-Битрикс: Корпоративный портал», вся деятельность компании предстанет для руководителя как на ладони. Даже отсутствие сообщений — уже информация о том, что что-то идет не так.

Ведение логов всех сообщений, истории документооборота, блогов, форумов, а также задачи и их обсуждение — вот набор инструментов, с помощью которых руководитель любого уровня может держать руку на пульсе.

Бегать по всему корпоративному порталу в поисках обновлений неудобно, поэтому создан специальный инструмент — страница **Обновления**, которая отображает все изменения на портале.

Кроме того, есть и несколько специальных инструментов контроля. Например, многофункциональный гаджет **Отчет 1С**.

Достаточно поместить гаджет на страницу **Мой портал**, указать настройки подключения к веб-сервису «1С», выбрать необходимый вид отчета — и на экране компьютера

тера руководителя всегда будет отображаться текущее состояние дел (рис. 8.52). При желании на отдельной странице браузера можно получить итоговый отчет, сформированный «на лету» из выбранных параметров.

Отчет 1С

Краткий отчет:

Дебиторская задолженность: 257 065
Кредиторская задолженность: -1 200 951
Оборотные средства: 3 161 672
Собственный оборотный капитал: 1 960 721

[Список отчетов](#)

Рис. 8.52. Гаджет Отчет 1С



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о гаджетах и странице Мой портал рассказано в главе 20 (см. с. 250).

Рабочие отчеты

Для контроля за деятельностью отдельных сотрудников можно использовать инструмент Рабочие отчеты (рис. 8.53).

Рабочие отчеты													
< Декабрь 2011 >		<input checked="" type="checkbox"/> Статистика Показывать всех сотруд. ▾ Выбрать из структуры											
Сотрудник	Процент оцененных отчетов	Процент положительных оценок	3 Сб	4 Вс	5 Пн	6 Вт	7 Ср	8 Чт	9 Пт	10 Сб	11 Вс	12 Пн	
① R&D — Отдел документации													
Басыров Роберт	①	0%	0%										Отчет
Решетин Егор	①	25%	0%										Отчет
Качалов Андрей	①	40%	50%	Отчет									Отчет
Суторов Александра	①	17%	0%	Отчет									Отчет
Каспаровиччуте Галина	①	0%	0%										
Старкова Татьяна	①	0%	0%										

Рис. 8.53. Рабочие отчеты

Рабочие отчеты могут формироваться из ежедневных отчетов, а могут писаться и заполняться в указанный период времени. Можно установить любую периодичность рабочих отчетов. При щелчке на строке с отчетом открывается детальная форма отчета конкретного сотрудника за выбранный период (рис. 8.54).

Руководитель может принять отчет без оценки либо с положительной или отрицательной оценкой, а также дать комментарий к отчету.

Таким образом, Рабочие отчеты превращаются:

- ❑ во-первых, в инструмент обратной связи для сотрудника (доволен или нет начальник его работой и чем конкретно);
- ❑ во-вторых, в инструмент объективного контроля за работой сотрудника. За год можно многое позабыть (как позитивное, так и негативное) о деятельности сотрудника. Еженедельно оцениваемая работа сотрудника сводит к минимуму влияние такой забывчивости, а автоматически высчитываемая статистика позволяет быстро определить ценность каждого работника для организации.

05 Декабря - 11 Декабря

От: **Андрей Качалов**

Кому: **Роберт Басыров** Руководитель отдела документирования

Отчет

06.12.2011
Бизнес-процессы https://dev.1c-bitrix.ru/user_help/content/iblock/iblock_edit.php https://dev.1c-bitrix.ru/user_help/content/iblock/iblock_bizproc_workflow_admin.php https://dev.1c-bitrix.ru/intranet_help/content/iblock/iblock_edit.php Правки в задачах. Скрины = 1
https://dev.1c-bitrix.ru/learning/course/index.php?COURSE_ID=45&CHAPTER_ID=857 https://dev.1c-bitrix.ru/learning/course/index.php?COURSE_ID=45&LESSON_ID=2370 intranet_user_full.docx intranet_user_personal.docx

07.12.2011
Правки: Задачи Онлайн-документация Работа по модулю Поиск начало работы над информацией по модулю "Идея"

08.12.2011
материалы по модулю Идея для курса Пользователь портала: Скрины=6

09.12.2011
материалы по модулю Идея. Скрины=3

Подтверждение отчета

С положительной оценкой
 С отрицательной оценкой
 Без оценки
 Без подтверждения

Подтвердил: **Роберт Басыров**
Дата подтверждения: **26 Декабря 2011 12:12**

[Добавить комментарий](#)

Рис. 8.54. Детальный отчет сотрудника за неделю



ГИПЕРССЫЛКА

Детально о рабочих отчетах рассказано в главе 22 (см. с. 307).

База знаний

«1С-Битрикс: Корпоративный портал» может помочь сформировать единую систему управления знаниями за счет создания условий для выявления, сохранения и эффективного использования знаний в организации и ее окружении. Такая система направлена на своевременное предоставление сотрудникам нужных знаний и позволяет повысить эффективность деятельности организации.

База знаний (БЗ) – часть информационной системы компании. Это место накопления, хранения знаний компании о клиентах, конкурентах, собственных продук-

таких, технологиях, бизнес-процессах и других данных с возможностью поиска, дополнения, уточнения информации.

База знаний формируется из данных, которые могут встречаться в частных сообщениях, блогах, на форумах. Сама по себе эта информация знанием не является.

Информация и знания

Информации полно в любой организации, независимо от того, есть у нее корпоративный портал или нет. Документы, почта, телефонные звонки, прямое общение — все это создает огромный объем данных, но когда нужно найти решение, не хватает именно знаний, а не информации.

Информация — это сообщение, сведения, данные, значения. Это ресурс, получение которого требует затрат времени и других видов ресурсов.

Знание — селективная, упорядоченная, определенным способом полученная, оформленная, имеющая значение для принятия решений в управлении предприятием информация.

Создание базы знаний

База знаний компании может быть реализована по-разному, в зависимости от ее потребностей. Но всегда следует помнить, что самое главное в работе любой базы — юзабилити, то есть удобство для пользователя. При проектировании БЗ необходимо решить три задачи:

- сформировать структуру знаний;
- организовать предоставление знаний;
- организовать систему сбора и генерации знаний.

Структура знаний

Это, если можно так сказать, самое «индивидуальное» в базе знаний, так как структура знаний очень сильно зависит от предметной деятельности компании, от того, чем она занимается. Например, БЗ исследовательской организации может быть построена в основном по принципу «признак — значение», а БЗ производственной организации — по принципу «проблема — решение». И вообще принципов может быть очень много.

Принцип структуры может определять организационные принципы формирования БЗ:

- хранение данных;
- права доступа;
- управление и учет.

Хранение данных в «1С-Битрикс: Корпоративный портал» может решаться по-разному. Можно хранить знания в том источнике, в котором они обнаружены, или выносить в отдельный раздел и дублировать его. Например, есть решение производственной проблемы в блоге одного начальника смены. При оформлении базы знаний можно сформулировать проблему и в качестве решения просто дать ссылку на блог, а можно скопировать текст и оформить его в качестве отдельной страницы в специальном разделе.

Каждый из этих способов имеет свои плюсы и минусы. Хранение в источнике позволяет сотрудникам видеть решение проблемы в контексте и в развитии, но требует прав доступа и может быть утеряно, если вдруг по каким-то причинам источник становится неактивным (например, сотрудник уволился).

Права доступа можно также задавать по-разному, в зависимости от уровня данных в БЗ. Вряд ли сотруднику технологического отдела нужно видеть решение маркетинговых проблем. Организовав БЗ по принципам раздела **Документы**, можно получить систему с ограниченными правами доступа для тех, кому данные знания нужны в рамках производственной деятельности.

Управление и учет необходимы для того, чтобы организовать систему поощрений для тех сотрудников, которые активно работают над созданием и пополнением БЗ, если это не входит в их прямые производственные обязанности. Или чтобы контролировать работу сотрудника, в чьи обязанности непосредственно входит создание такой базы знаний.

Представление знаний

Форма представления знаний имеет большое значение. Чем удобнее она будет реализована, тем быстрее и успешнее ею начнут пользоваться. В «1С-Битрикс: Корпоративный портал» есть несколько форм такого представления.

Часть фундаментальных знаний можно вывести в учебные курсы, сделать их сертифицируемыми. Получение такого сертификата может стать обязательным требованием для претендента на определенную должность, что стимулирует профессиональный рост. БЗ в форме учебных курсов может облегчить адаптацию новичков. В качестве примера в дистрибутив программы включены два таких курса: Пользователь корпоративного портала и Курс для новых сотрудников.



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о курсах рассказано в главе 11 для HR-служб (см. с. 167) и в главе 22 (см. с. 374).

Часть базы знаний может быть представлена в типовой для Интернета форме FAQ — часто задаваемых вопросов. Она привычна и понятна многим. Как правило, в такой форме размещают типовые частные вопросы производственной деятельности, например: «Как подключить сетевой принтер к вашему локальному ком-

пьютеру». Для реализации FAQ в составе «1С-Битрикс: Корпоративный портал» есть специальный одноименный компонент.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

В дистрибутиве «1С-Битрикс: Корпоративный портал» в качестве примера приложена небольшая база знаний, реализованная на основе компонента FAQ. Ее можно использовать в качестве образца для создания собственной базы знаний.

Часть БЗ может быть представлена в виде отдельных статей, реализованных на инфоблоках. Они представляют собой обобщающие или частные вопросы из сферы деятельности компании. Как правило, это частное, групповое мнение, обобщение. Для реализации таких статей создается отдельный инфоблок, в котором, согласно правам доступа, публикуют статьи те, кому положено. Читать статьи тоже могут сотрудники только с определенными правами. То есть доступом к знаниям в этой форме представления можно управлять.

И наконец, можно создать корпоративную энциклопедию, которая работает по принципу «Википедии», то есть заполняется всеми желающими. Такая, условно скажем, «Корпопедия» может стать источником постоянно обновляемых коллективным разумом знаний для любого сотрудника компании. Технически это обычный инфоблок, только доступ к нему будет у любого сотрудника компании, либо собственно Wiki.

Система сбора и генерации знаний

Создать базу знаний полностью на энтузиазме не удастся. Каким бы сильным желанием поделиться знаниями ни обладал сотрудник, у него есть производственные обязанности, которые будут отнимать почти все время. Поэтому необходимо понимать, что для создания базы знаний нужны финансовые вложения в виде либо оплаченного труда отдельных сотрудников, либо возложения обязанностей по давлению информации в БЗ на штатных работников. В последнем случае без координирующего человека все равно не обойтись.

Инструментами создания БЗ могут послужить:

- ❑ система поиска по корпоративному порталу;
- ❑ система внутрикорпоративного общения (блоги, форумы, личные сообщения);
- ❑ функционал инфоблоков, учебных курсов, компонента FAQ;
- ❑ специальная рабочая группа как организационный инструмент.

Wiki

Wiki – это особый механизм создания и ведения базы знаний. Его можно использовать как для всей компании (в разделе Сервисы), так и для отдельных рабочих групп и сотрудников.

Правда, к механизму Wiki нужно привыкать, так как он не совсем типичен. Но те, кто пользуется в Интернете «Википедией», разберутся с Wiki без особого труда.

База знаний (Wiki) – раздел портала, структуру и содержимое которого пользователи могут изменять сообща с помощью инструментов, предоставляемых самим порталом.

Wiki идеально подходит для создания базы знаний, технических заданий и подготовки различных документов, над которыми совместно работают несколько сотрудников (рис. 8.55).

Отдел документации: Wiki: Главная страница

История Создать Править Удалить

База знаний по работе с документацией

Документация по продуктам компании "1С-Битрикс" имеется в следующих видах:

- Онлайн пользовательская и АПИ документация.
- СНМ файлы по пользовательской и АПИ документации.
- Учебные онлайн курсы
- Учебные Видеоролики
- Отдельные примеры – руководства.

Основные виды документации – это Онлайн документация и учебные курсы. Все остальные виды – вспомогательные.

Работа отдела документации

Категории

Добавить комментарий

Рис. 8.55. Wiki рабочей группы отдела документации компании «1С-Битрикс»

Каждая страница позволяет добавлять комментарии к тексту и содержит систему контроля версий. Первая функция дает возможность обсуждать содержание страницы, «не отходя от кассы», вторая – контролировать, кто и какие изменения внес (если нужно, можно вернуться к одной из предыдущих версий).



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о Wiki рассказано в главе 22 (см. с. 374).

Мотивация персонала

Эффективная мотивация сотрудников на выполнение ими поставленных задач очень важна. Помните строку из гимна СССР: «На труд и на подвиги нас вдохновил»? В СССР преувеличивалась моральная составляющая стимуляции, сейчас она недооценивается. Если руководителю удается создать благоприятный моральный климат, то можно с уверенностью сказать, что от сотрудников будет отдача. Важно правильно подбирать персонал, развивать необходимые навыки и компетенции, создавать соответствующий должности мотивационный пакет, адекватно делегировать ответственность и полномочия.

Как «1С-Битрикс: Корпоративный портал» может помочь руководителю в плане мотивации сотрудников? Частично инструменты для мотивации уже упоминались выше.

Вот, пожалуй, полный набор инструментов:

- ❑ возможность прямого обращения руководства к сотрудникам с объяснением текущих целей и задач компании;
- ❑ возможность организации постоянно действующего рупора компании с публикацией новостей, анонсов событий и пр.;
- ❑ возможность создания легального средства неформального общения сотрудников компании;
- ❑ возможность создания системы премирования сотрудников за выполнение функций вне их служебных обязанностей;
- ❑ система отслеживания кадрового продвижения по службе;
- ❑ доска почета как отдельный инструмент уведомления о заслугах;
- ❑ система рейтингов как инструмент «контекстной» мотивации.



ГИПЕРССЫЛКА

Так как мотивация персонала — это прерогатива кадровых служб, детально она рассмотрена в главе 11 (см. с. 160).

Мне нравится. В «1С-Битрикс: Корпоративный портал» доступна система рейтингового голосования за содержание. Каждый сотрудник компании может проголосовать за сообщение в блоге или на форуме или комментарии к нему, за документы и файлы в библиотеке документов, за фотографии, за любые комментарии к событиям в Живой ленте, за статью в Wiki, за курсы и даже комментарии к задачам.

Особое значение для мотивации персонала этот инструмент имеет потому, что он реализован только в режиме «поглаживаний». У него нет отрицательной оценки. В философском смысле это, скорее всего, неправильно, но в плане текущей мотивации отсутствие отрицательной оценки должно стимулировать сотрудников.

Возможность оценить содержание на портале реализована с помощью кнопки **Мне нравится**, которая, используя подсчет рейтинга, определяет внимание пользователей к контенту и его значимость. Рейтинг подсчитывается по собственной методике компании «1С-Битрикс» — вычисления авторитетов пользователей в сообществе и рейтинга контента.

Рейтинг (англ. rating) — числовой или порядковый показатель, отображающий важность или значимость определенного объекта или явления.

Суть рейтингов легче всего понять по Живой ленте (рис. 8.56).

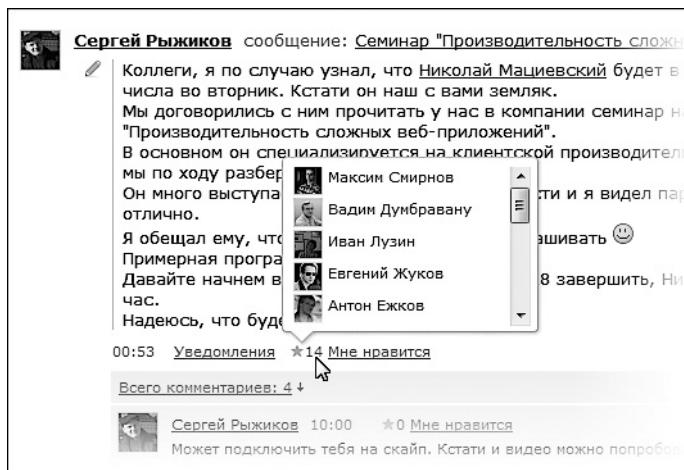


Рис. 8.56. Сообщение понравилось 14 сотрудникам

Сообщение понравилось 14 сотрудникам отдела из чуть более 20. Ясно, что оно интересно и достаточно весомо.

Возможность увидеть, кто оценил сообщение, может вдохновить сотрудника на творчество и активность внутри компании. Это серьезный потенциал для развития отношений в компании и для мотивации сотрудников.

Инструменты информационного обмена и обратная связь

Обмен информацией внутри компании в «классическом» варианте ограничивается тремя способами: личное общение, телефон и электронные средства (почта и чат). «1С-Битрикс: Корпоративный портал» позволяет расширить этот инструментарий как количественно, так и качественно.

Качественное расширение заключается, в частности, в том, что общение посредством корпоративного портала документируется. Новые средства связи обеспечива-

вают более комфортное и быстрое общение, и это тоже качественное изменение. Кроме того, информация о решении того или иного вопроса останется в базе знаний компании и новым сотрудникам потребуется гораздо меньше времени для того, чтобы вникнуть в суть.

Кроме «классических» способов общения, корпоративный портал позволяет подавать информацию и получать обратную связь дополнительно, используя следующие средства:

- ❑ форумы и блоги пользователей, рабочих групп, компаний;
- ❑ комментарии;
- ❑ корпоративный чат;
- ❑ систему RSS;
- ❑ календари пользователей, отделов, компании, а также специализированные;
- ❑ доску объявлений;
- ❑ систему электронных заявок;
- ❑ службу техподдержки;
- ❑ систему опросов и голосований.

Открытая и/или закрытая линия общения в любой из этих форм дает возможность быстро сообщать информацию и получать обратную связь по проблеме.

Общение в форме «вопрос – ответ» или обсуждения насущных вопросов поможет сотрудникам разобраться, что, собственно, от них требуется.

Форумы и блоги

Форумы и блоги есть на разных уровнях: от пользователя, через рабочие группы (рис. 8.57), до общего форума компании. Эти механизмы общения и обратной связи очень известны и популярны в Интернете. Работать с ними может научиться любой человек.



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о блогах и форумах рассказано в главе 19 (см. с. 242 и 244).

Комментарии

Комментарии – это упрощенная форма форума, когда сообщение создается как реплика, замечание и выводится непосредственно под объектом комментария (рис. 8.58). Удобная форма именно в этом плане – вывод рядом с объектом. Кроме того, она крайне проста в использовании.



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о комментариях рассказано в главе 19 (см. с. 244).

Рабочие группы

Основное Календарь Задачи Обсуждения Отчеты Файлы Фото Участники

Мероприятия

Тема: Продажи и Маркетинг
Описание: Наши выставки, семинары, конкурсы – все, что проводится при реализации для народов, включая корпоративы.



Страницы: 1 **Новая тема**

Форумы пользователей и групп

Темы	Ответы	Просмотры	Обновление
Обработка лицов с мероприятий автор: Наталья Грихина	2	14	25.05.2009 17:21:57 Наталья Грихина
Сувенирная продукция и раздатка, второе полугодие 2009 автор: Анна Калабина	0	7	15.05.2009 18:12:29 Анна Калабина

Рис. 8.57. Форум рабочей группы

Вадим Францев, 07.07.2009 12:40:22 **Цитировать Имя**
А, собственно, что сделать-то нужно?

Светлана Берегулина, 07.07.2009 12:42:38 **Цитировать Имя**
На мероприятии снимались ролики-отзывы, найти их и проконтролировать, чтобы они были в виде, пригодном для размещения на сайте. И отдать Наташе Грихииной.

Вадим Францев, 16.07.2009 12:36:53 **Цитировать Имя**
Ролики готовы, задача поехала дальше: <http://.../workgroups/group/...esktop.php> 

Текст сообщения*
Шрифт 


Рис. 8.58. Пояснение к поставленной задаче и поле для написания комментария

Корпоративный мессенджер

О нем уже упоминалось выше. Это тоже очень удобная и привычная по Интернету форма общения. Большинству сотрудников не потребуется обучение, а если и потребуется, то не займет и пяти минут.



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о корпоративном мессенджере рассказано в главе 19 (см. с. 241).

Система RSS

Это уже более продвинутая, но пока менее популярная форма передачи информации. Она представляет собой систему оповещения о появлении новых сообщений в выбранной теме форума или блога. Научиться пользоваться ею легко. Система RSS позволяет получать сообщения о новостях в программе Microsoft Outlook, то есть в любом месте, где есть Интернет.

Календари

Календари — это основной источник информации о событиях во времени (рис. 8.59). Они могут быть разного уровня (сотрудников, отделов, групп, компаний в целом), разного назначения (общие, частные, специальные, событий, отпусков, отсутствий и т. д.). Календари интегрируются с Microsoft Outlook и будут с сотрудником даже в отъезде.

							День	Неделя	Месяц
							Календарь событий		
		Июнь Июль Август, 2009 Сентябрь Октябрь							
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс			
27	28	29	30	31	1	2			
Совещание	Совещание	Представить Н	Черезов - ГП		День рождения				
		Чаузовы							
3	4	5	6	7	8	9			
Звонок - Марков	Совещание			ВТПП, Усенко,		Аста - ЗД, письм			
10	11	12	13	14	15	16			
Чаузов - РЦ обсу	Совещание	Чаузов - ДК и т.г		ВЧ - ДК - бренди					
Черезов - письмо				Встреча с ВТП					
				Еще (1 шт.)					
17	18	19	20	21	22	23			
	Презентация/до								
	Совещание								
24	25	26	27	28	29	30			
	Семинар «Корпо		Дизайн Трифоно	Золотой Сайт - З					
	Совещание								
31	1	2	3	4	5	6			

Рис. 8.59. Календарь в представлении Месяц



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о календарях рассказано в главе 22 (см. с. 364).

Доска объявлений

Некоторые информационные сообщения могут носить характер объявлений частного характера. Отправлять их через чат или форум — в большинстве своем, засорение этих площадок для общения. А размещение объявления в специальном разделе очень удобно и информативно.



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее об объявлениях рассказано в главе 19 (см. с. 245).

Электронные заявки

Электронные заявки — это информационная система, позволяющая организовать работу служб компаний посредством корпоративного портала. Например, подача заявки на пропуск для нужного лица или на необходимые материалы — все документируется и контролируется.



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее об электронных заявках рассказано в главе 22 (см. с. 359).

Сообщения в техподдержку

Заявки на техническую поддержку выделены в отдельный раздел в силу их особой важности для компаний. Ведь нужно вести отдельный учет проблем и их решений.



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о техподдержке рассказано в главе 13 (см. с. 199).

Опросы и голосования

Опросы и голосования позволяют организовать анонимную обратную связь при обсуждении проблем. Далеко не все и далеко не все сотрудники могут высказать свое мнение начальству в явной форме, а знать об отношении к проблеме коллектива в целом надо. (А чего греха таить, начальнику всегда важно знать, что конкретно думает тот или иной сотрудник?) Вот если организовать опрос, где сотрудник анонимно может поставить флажок Да или Нет, то такое голосование даст обратную связь в «скользких» вопросах.

Сервисы

«1С-Битрикс: Корпоративный портал» позволяет автоматизировать и службы, отвечающие за обслуживание хозяйственных и технических потребностей организации. Для этого есть специально созданный раздел Сервис, в котором собрано все,

что связано с обеспечением работы организации: от заказа на канцтовары или на поиск работника на вакантную должность до обращений в техподдержку.

Что дает такая автоматизация? Все то же, что и во всех остальных случаях, — прозрачность, ускорение и упрощение работы служб за счет более явного механизма подачи заявок, облегчение обратной связи между заказчиком услуги и исполнителем.

Подача заявки может осуществляться с публичной части корпоративного портала любым сотрудником компании. Непосредственная работа с заявкой, проводка ее по всем статусам выполнения осуществляется в административной части КП сотрудниками соответствующих служб согласно правам доступа.

В дистрибутиве «1С-Битрикс: Корпоративный портал» есть несколько типовых, по мнению разработчиков, сервисов, которые можно использовать сразу же после установки корпоративного портала. Если потребности компании в типах заявок не исчерпываются стандартным набором, то можно создать свой тип. Для этого в системе присутствуют все инструменты.

В стандартный дистрибутив входят следующие сервисы (по возрастанию важности).

- **Каталог ссылок** — сборник полезных ссылок для работы сотрудников. Если корпоративный портал отрезан от Интернета, то каталог становится бесполезным.
- **Подписка** — сотрудники могут подписаться на новости, разрешенные для подписки. По умолчанию в дистрибутиве это **Новости компании** и **Официальная информация**. Подписку можно делать скрытой, то есть не для всех работников, а для тех, кто входит в определенные группы пользователей.
- **Опросы** — инструмент обратной анонимной связи. По ряду вопросов жизни компании сотрудники не всегда могут высказаться откровенно, а знать мнение коллектива бывает необходимо. Анонимные опросы помогают в таких ситуациях.
- **Обучение** — список учебных курсов компании. Учебные курсы — многофункциональный инструмент, служащий одновременно и как элемент базы данных, и как инструмент адаптации и обучения новых сотрудников, и как средство аттестации и сертификации.



ГИПЕРСЫЛКА

Подробнее об учебных курсах рассказано в главе 22 (см. с. 374).

- **База знаний** — источник сведений по предметной области деятельности компании, и не только.



ГИПЕРСЫЛКА

Подробнее о базе знаний рассказано в главе 13 (см. с. 193).

- Резервирование переговорных — инструмент организации работы помещений публичного назначения.



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о резервировании переговорных рассказано в главе 22 (см. с. 360).

- Техническая поддержка — инструмент уведомления о проблемах работы какого-либо производственного инструмента.
- Электронные заявки — инструмент «общения» с административно-хозяйственными службами. С их помощью собственно и производится автоматизация подачи заявок и контроль их исполнения.

Глава 9

Экстранет – соединение двух информационных пространств

- Модуль Экстранет**
- Возможности модуля Экстранет**
- Публичный сотрудник**
- Сайт + портал**

Информационное пространство компании можно условно разделить на две зоны: Интернет и Интранет. «1С-Битрикс: Управление сайтом» решает информационные задачи в Интернете. «1С-Битрикс: Корпоративный портал» покрывает потребности компании во внутреннем информационном пространстве – Интранете.

Но возникает одна проблема – взаимодействие с внешними по отношению к компании объектами: партнерами, клиентами, поставщиками, то есть с внешними пользователями. В Интернет не выложить информацию внутреннего характера, не все можно показать всем. Но нужно, чтобы часть таких внутренних данных была доступна таким людям. Кроме того, саму информацию, предоставляемую внешним пользователям, нужно верифицировать. Что-то должно быть видно клиентам, что-то только партнерам и т. д. Пускать в Интранет даже партнеров хочется далеко не всем руководителям. Как быть? Решение для таких ситуаций есть, и называется оно Экстранет (Extranet).

Экстранет – расширение корпоративного портала, которое позволяет компании осуществлять конфиденциальную связь с поставщиками, дистрибуторами и другими внешними пользователями без доступа их к внутрикорпоративной информации.

Экстранет – это перекрестное информационное пространство, доступ в которое имеют не все подряд из Интернета и Интранета, а только те, кому он разрешен. Это что-то вроде нейтральной территории, ничейная полоса, место для встреч. Только данное место привычно для ваших сотрудников и работает по тем же принципам, что и Интранет. Основное его достоинство – снижение затрат на обслуживание клиентов, работу с партнерами за счет более простого, удобного и контролируемого рабочего пространства, предоставленного для сотрудничества.

Какие проблемы, как правило, возникают при общении с внешними пользователями? Они во многом схожи с проблемами работы внутри компании: нужно обеспечить прозрачность, документируемость, быстроту в сочетании с простотой, конфиденциальность, то есть все то, что затронуто в главе об организации коллективной работы. Но с учетом того, что работа идет не с сотрудниками, а со сторонними пользователями.

Модуль Экстранет

Модуль Экстранет входит только в две старшие редакции «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Если вашей компании обязательно нужен этот функционал, подбирайте нужную редакцию. Отдельно замечу, что количество внешних пользователей не ограничивается лицензией на корпоративный портал, их может быть сколько угодно.

Внешне, с публичной стороны, Экстранет выглядит почти так же, как и сам корпоративный портал, но есть пара нюансов.

- Рекомендуется оформить Экстранет с собственным дизайном, отличным от корпоративного портала. Это позволит сотрудникам зрительно отслеживать, где они сейчас находятся — на корпоративном портале или в Экстранете. В дистрибутиве программы предлагается отдельный шаблон дизайна для Экстранета. При желании можно использовать дизайн своей разработки.
- Экстранет обладает измененным по отношению к корпоративному порталу функционалом. Это естественно, ведь не все, что используется в работе с внутренними ресурсами, нужно при работе с клиентами или партнерами, и при этом есть функции, которые нужны только в Экстранете.

Возможности модуля Экстранет

Как уже говорилось, Экстранет — это измененный корпоративный портал. В нем сохранено все то, что может упростить и облегчить работу, например инструменты индивидуализации портала. Но удалено то, что не нужно при работе с внешними пользователями, например, из гаджетов Рабочего стола удалены все модули, заявленные на внутреннюю работу компании.

Кроме того, добавлены свойства, которых нет в корпоративном портале (Публичный сотрудник, другие гаджеты для Рабочего стола), изменен порядок создания группы и подтверждения вхождения в Рабочую группу в силу того, что внешний агент не является сотрудником и у него нет авторизации на корпоративном портале. Уже сточена также политика безопасности.

Полностью отсутствуют разделы Сервис (кроме Техподдержки) и Общение. Функции некоторых других разделов упрощены. Для администраторов Экстранета и, при необходимости, для руководства компании предусмотрена единая точка просмотра и управления всеми отзывами по поводу деятельности Рабочих групп.

Доступ и безопасность

Получить доступ к Экстранету из Интернета можно только по авторизации. Возможности ключей с одноразовыми паролями в этом случае использовать технически можно, но проблематично. Для этого необходимо решить организационную задачу: раздать ключи всем контрагентам, которые могут быть в самых разных уголках страны.

Доступ к Экстранету ограничен не только из Интернета, но и из Интранета. Перейти к работе в этом модуле могут не все. Ограничение касается сотрудников, которые по своим функциональным обязанностям не должны общаться с внешними пользователями.

Для получения возможности работать в Экстронете сотрудников нужно включать в специальную группу пользователей, а внешних пользователей приглашать в Экстронет по электронной почте.

Переход из Интранета в Экстронет и обратно осуществляется сотрудниками нажатием всего одной кнопки. На рис. 9.1 показана шапка модуля Экстронет с кнопкой возврата в Интранет. Аналогичная кнопка будет отображаться в шапке Интранета. Кстати, кнопки будут видны не всем работникам, а только тем, кто имеет права на доступ в Экстронет. Внешним агентам кнопка Интранет будет не видна.

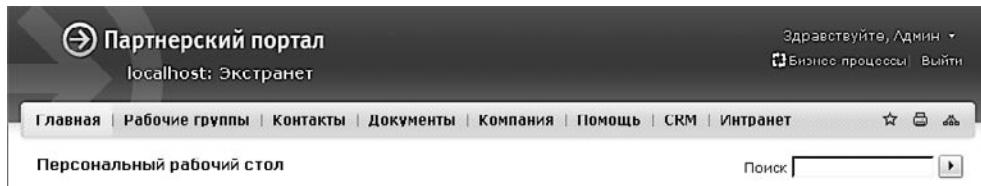


Рис. 9.1. Шапка Экстронета и кнопка возврата в Интранет



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о доступе в Экстронет рассказано в главе 22 (см. с. 333).

В целях безопасности у приглашенных в Экстронет внешних пользователей нет доступа ни к какой информации с корпоративного портала: ни к рабочим группам, ни к форумам, ни к блогам, ни к документам.

Изменен и функционал рабочих групп. Во-первых, после перевода рабочей группы в статус **Архивная** в ней невозможно произвести никаких изменений. Это сделано для того, чтобы в случае конфликтных ситуаций с компаниями-контрагентами избежать умышленной правки сообщений оппонентами. Во-вторых, в Экстронете не стало открытых и видимых групп. То есть все группы видны только их участникам и больше никому, и вступить в них по собственной инициативе невозможно, только по приглашениям.

Сохранены возможности резервного копирования, а также ограничения на доступ к файлам.

В Экстронете нет полного списка сотрудников компании, который во многих случаях является конфиденциальным, а присутствуют только те, с кем вы сотрудничаете. Кроме понятия **Сотрудник** введено понятие **Контакт**, которым является внешний пользователь.

Есть одна особенность у контактов — внешний агент может видеть только те контакты, с которыми он находится в одной рабочей группе. В Экстронете могут быть допущены сотни внешних пользователей и сотрудников, но конкретный внешний пользователь будет видеть только тех, с кем он контактировал.



ГИПЕРСЫЛКА

Подробнее о контактах рассказано в главе 22 (см. с. 335).

Официальная информация

Так как Экстронет не должен нести функцию информирования о компании-владельце, то раздел **Компания** сведен к минимальному объему: краткой информации, контактам и реквизитам. Для постоянных контрагентов сохранена возможность получать рассылку новостей о компании. При этом в целях безопасности рассылка для них и рассылка для сотрудников — разные по содержанию.

Коллективная работа

Коллективная работа в Экстронете полностью аналогична деятельности рабочих групп в корпоративном портале, то есть для работы сотрудников предоставляется все та же удобная и привычная среда. Единственное имеющееся отличие — это более существенные ограничения по безопасности:

- доступ к информации в группе со статусом **Архивная** — при таком статусе невозможно редактирование информации;
- нет понятий «открытая группа» и «видимая группа».

Внешние пользователи не могут создавать свои рабочие группы, не могут этого делать и простые сотрудники компании, допущенные к работе в Экстронете. Группы создают только администраторы Экстронета и сотрудники, которым это разрешено. Такая мера безопасности тоже не лишняя.

Документы, Документооборот, Бизнес-процессы и Поиск

Работа с документами в Экстронете осуществляется с помощью того типа документооборота, который используется в выбранной вами редакции «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Если у вас редакция с простым **Документооборотом**, то и в Экстронете вам придется довольствоваться им. Если же ваша редакция с **Бизнес-процессами**, то и в Экстронете будут доступны возможности организации сложных шаблонов бизнес-процессов.

Есть изменения и в функционале **Поиска**. Они заключаются в следующем. Отключен поиск по пользователям. Поиск по документам, форумам, блогам (либо по другим инфоблокам, по которым разрешит администрация) работает без ограничений. Естественно, что поиск будет вестись только в пределах Экстронета.

Из Экстронета доступ есть не ко всем **Документам** компании, а только к тем, которые загружены в Экстронет самими сотрудниками или их агентами. Сама **Библиотека документов** работает точно так же, как и в корпоративном портале.

Календарь

Без изменений оставлен и функционал Календаря. Более того, именно для Экстранета использование этого инструмента наиболее актуально, так как, работая в разных организациях, сотрудникам труднее координировать собственные действия без информации об отсутствии внешних пользователей.

База знаний

При необходимости, как и в корпоративном портале, можно создать свою собственную базу знаний и аккумулировать в ней весь накопленный опыт.

Инструменты информационного обмена

Все инструменты коммуникаций сохранены в полном объеме за исключением общих форумов и блогов. Компания «1С-Битрикс» посчитала, что общие форумы и блоги не нужны в этом модуле, так как темы для совместного обсуждения всем «коллективом» Экстранета вряд ли найдутся.

Единственное, что отличает мессенджер корпоративного портала от мессенджера Экстранета, — это отправка сообщений только по своим контактам, не более.

Техподдержка

Техподдержка — единственный сервис, который востребован в Экстранете. Так как потенциальные участники этой зоны взаимодействия — клиенты и партнеры, то с помощью Техподдержки можно решать вопросы сопровождения продуктов и услуг.

Для облегчения работы с Техподдержкой создан специальный гаджет, который можно разместить на Рабочем столе Экстранета и с его помощью контролировать состояния вашего обращения.

Публичный сотрудник

У модуля Экстранет есть одно свойство, которого нет в корпоративном портале, — Публичный сотрудник. Это сотрудник, официальное лицо компании (и только компании!), который может дать внешним агентам ответы на какие-то общие вопросы. Как правило, это сотрудник, исполняющий обязанности офис-менеджера или менеджера по внешним контактам, но не только. Публичными могут быть начальники департаментов (например, техподдержки), ведущие специалисты и т. д.

Технически отличие публичного сотрудника от обычного заключается в том, что такой сотрудник автоматически виден всем внешним агентам. Обычные сотрудни-

ки, если они не содержатся в ваших Контактах, не отображаются на странице Сотрудники Экстранета, на ней видны только Публичные сотрудники.

Сайт + портал

Если есть решение для создания внешнего сайта и решение для создания корпоративного портала, то возникает желание сделать «два в одном», то есть соединить два продукта компании «1С-Битрикс» и пользоваться общими учетными записями для сотрудников. Осуществить это можно, если будет использоваться самая верхняя редакция корпоративного портала — «1С-Битрикс: Корпоративный портал — Бизнес-процессы», которая обладает специальным модулем Контроллер.

Глава 10

Многодепартаментность

Единый корпоративный портал в некоторых случаях может быть не совсем удобен. Для территориально распределенных компаний либо для отдельных подразделений иногда желательно иметь собственный мини-КП (или макси-, как уж нужно).

Система «1С-Битрикс: Корпоративный портал» позволяет создавать несколько порталов для разных подразделений компаний. Осуществляется это с помощью функции Многодепартаментность.

Многодепартаментность — возможность запустить отдельную версию корпоративного портала для подразделения или отдела компании. Функционал доступен только в редакции «Холдинг». Количество порталов для подразделений организации не ограничено.

В новом портале часть данных будет общей с главным порталом, но большая часть — индивидуальна для филиала. Сквозной функционал, общий для всех порталов организации, следующий:

- персональный календарь, задачи, файлы, фотогалерея и сообщения пользователя;
- весь раздел **Сотрудники**;
- весь раздел **CRM**.

Индивидуальные данные портала подразделения следующие:

- рабочие группы, блог (и микроблог), форум и живая лента пользователя;
- раздел **Компания**;
- раздел **Документы**;
- раздел **Сервисы**;
- раздел **Группы**;
- раздел **Общение**.

После создания порталов подразделений для перехода между ними используется специальное меню (рис. 10.1).

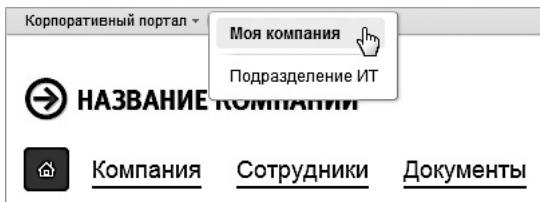


Рис. 10.1. Меню перехода между порталами

Доступ сотрудников других подразделений к таким дополнительным порталам может быть настроен, как удобно и как требует производственная необходимость.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Напомню, что три младшие редакции системы позволяют включить в тестовом режиме (на 90 дней) весь функционал вышестоящих редакций. То есть посмотреть работу Многодепартаментности и других функций старших редакций можно в течение демопериода.

Часовые пояса. Если ваши территориальные подразделения находятся в разных часовых поясах, то всегда при общении нужно уточнять, о каком времени идет речь. Например, при создании события, в котором должны участвовать сотрудники из территориальных подразделений с разными часовыми поясами, нужно постоянно иметь в виду разницу во времени. В «1С-Битрикс: Корпоративный портал» об этом можно не думать. Все события на портале будут отмечаться в том часовом поясе, в котором работает конкретный сотрудник. То есть видеоконференция, назначенная для сотрудников двух офисов на 11 часов утра, для московского офиса будет отображаться в 11 часов, для калининградского — в 10 часов.

Корпоративный портал автоматически определяет временные зоны всех пользователей. Где бы ни находился сотрудник — в командировке, в самолете, на отдыхе, — подключившись к порталу, он увидит все даты и время публикации новостей, комментариев, сообщений в блоге, на форуме или в живой ленте в той временной зоне, в которой он находится в данный момент.

Сотрудникам при этом не нужно самостоятельно выставлять свое время на портале — изменять какие-то настройки в профайле, выбирать свою зону из списка доступных и т. д. Локальное время сотрудника определяет специальный скрипт. Как только сотрудник переходит на портал, автоматически определяется время на его компьютере, сравнивается со временем на сервере и вычисляется смещение.

При разработке механизма определения часового пояса разработчики «1С-Битрикс» исходили из того, что сотрудник компании, даже переезжая в другой город, всегда изменяет время на своем компьютере, мобильном телефоне и часах. Если он не сделал этого, то время будет отображаться в его старом часовом поясе.

У компании есть возможность переключения режимов выбора часовых поясов. Можно выбрать по умолчанию, как отображать всю информацию на портале:

- используя локальное время сотрудников;
- используя время сервера портала.

Например, при работе компании из распределенных офисов важно использовать для всех подразделений время головного офиса. Значит, все удаленные сотрудники должны работать по времени сервера. Просто в тех же настройках главного модуля снимите флажок По умолчанию автоматически определять часовой пояс по браузеру.

Глава 11

HR-службам

- Сотрудники**
- Структура компании**
- Адаптация новичков**
- Информирование и обратная связь**
- Управление мотивацией**
- Прогульщики и отсутствия**
- Профессиональное обучение**
- Лицо компании**
- Командообразование**
- Карьерный рост**
- Резервирование переговорных**
- Сервис Подбор персонала**

В период кризиса и всеобщей нехватки ресурсов существенно повышается роль человеческого ресурса компании. Поэтому HR-службы приобретают серьезное значение в рамках всей компании, так как рост эффективности компании напрямую зависит от уровня оптимизации деятельности ее HR-департамента. Автоматизация большей части HR-сервисов делает их более эффективными в условиях кризиса.

Корпоративный портал в большинстве своем воспринимается HR-службами как средство автоматизации деятельности кадровых служб. На него возлагают скромные обязанности по сбору и хранению информации о персонале, выполняемой сотрудниками работы и соответствующем вознаграждении за нее. Но «1С-Битрикс: Корпоративный портал» позволяет решать более сложные задачи в области HR-менеджмента. Речь идет об управлении навыками и способностями, обучением и развитием, льготами и компенсациями, а также лояльностью сотрудников.

Основные задачи HR-службы на любом предприятии в целом одни и те же, но решаются зачастую по-разному. Эти задачи можно разделить на несколько основных направлений:

- ❑ поиск и подбор сотрудников;
- ❑ адаптация новичков;
- ❑ информирование персонала;
- ❑ управление мотивацией;
- ❑ учет рабочего времени;
- ❑ профессиональное обучение, развитие и оценка персонала;
- ❑ обеспечение обратной связи;
- ❑ внутренний брэндинг;
- ❑ командообразование.

Какие проблемы встают перед отделом кадров в плане этих задач? Перегруженность рутинной работой из-за типичной малочисленности кадровых служб. Это и есть главная проблема в работе HR-службы. Вместо того чтобы заботиться об эффективном решении всех остальных задач, HR-служба тонет в потоке неструктурированной информации и неуправляемых процессов. Причины этого следующие:

- ❑ объем документов и их «разбросанность» по закоулкам в локальной сети;
- ❑ отсутствие инструментов для тайм-менеджмента, контроля за работой персонала, информирования об успехах;
- ❑ отсутствие инструментов организации бизнес-процессов, совещаний, своевременного оповещения участников;
- ❑ отсутствие внутрикорпоративной системы связи.

Создание единого информационного пространства компании в виде корпоративного портала поможет развязать узкие места и для HR-служб: информационные ресурсы, отчетность и аналитика, данные о состоянии бизнес-процессов по подразделени-

ям и компании в целом. КП обеспечивает точку доступа к этому пространству, причем точку единую. И это сильно облегчает поиск и использование нужной информации. Благодаря применению корпоративного портала повышается управляемость компании, снижаются издержки на управление персоналом и компанией.

Теперь рассмотрим, как «1С-Битрикс: Корпоративный портал» может содействовать решению задач кадровых служб.

Сотрудники

Работа с сотрудниками — основное назначение HR-подразделений. Но как можно строить какие-то концепции развития персонала, когда начинаешь забывать, кого, когда и куда принимал на работу? О каких современных методах контроля над работой персонала может идти речь, если не знаешь, на месте ли этот сотрудник или отсутствует (скажем, отправился в отпуск)?

«Who is who?», или Список сотрудников

Картотека на корпоративном портале — это пакет личных страниц сотрудников (рис. 11.1). Создание их в рамках КП может произойти автоматически при установке портала, если выбраны соответствующие настройки. Если по каким-то причинам у компании нет доступной базы данных, то возможно наполнение базы вручную. Это, естественно, менее удобно и более трудозатратно. Зато потом кадровая служба получит инструмент быстрого поиска сотрудника, какой бы численности ни была компания и какой бы разветвленной структурой она ни обладала.

The screenshot shows the 'Employees' section of the 1C-Bitrix Corporate Portal. At the top, there's a navigation bar with links like 'Главная', 'Сотрудники', 'Документы', etc. On the right side of the header, there are user-related links: 'Здравствуйте, [username]', 'Мой портал', 'Мои сообщения', 'Личная страница', 'Изменить профиль', and 'Выйти'. Below the header, the main content area has a title 'Поиск сотрудника' (Employee search) with two tabs: 'Поиск' (Search) and 'Расширенный поиск' (Advanced search). The 'Расширенный поиск' tab is selected. It contains fields for 'Подразделение:' (Department) set to 'Департамент маркетинга и рекламы' and 'Ф.И.О.:'. There are 'Найти' (Find) and 'Отменить' (Cancel) buttons. Below the search form, there are filters for 'Буква: А-Я' (Letter: A-Z), 'Вид' (View), and a 'Сортировка' (Sort) button. An 'Excel' export link is also present. The results section shows two employee profiles:

- Лучникова Светлана**
Менеджер по маркетингу
E-Mail: luchnikova@stellberg.ru
ICQ: 123456789
Телефон: +7 (3952) 250-45-78
Мобильный: +7 (955) 250-45-89
Подразделение: Департамент маркетинга и рекламы
- Штонда Андрей Юрьевич**
Менеджер по маркетингу
E-Mail: shtonda@stellberg.ru
ICQ:
Телефон: +7 (3952) 250-45-78
Мобильный: +7 (955) 250-45-89
Подразделение: Департамент маркетинга и рекламы

Each profile includes a photo, contact information, and buttons for 'написать сообщение' (Write message) and 'на сайте' (On site).

Рис. 11.1. Список сотрудников компании, отфильтрованный по подразделению

Добавление сотрудников (и подразделений) на портал вручную возможно только работником отдела кадров с соответствующими правами. Для них станут доступны специальные кнопки на страницах Поиск сотрудника и Структура компании (рис. 11.2).

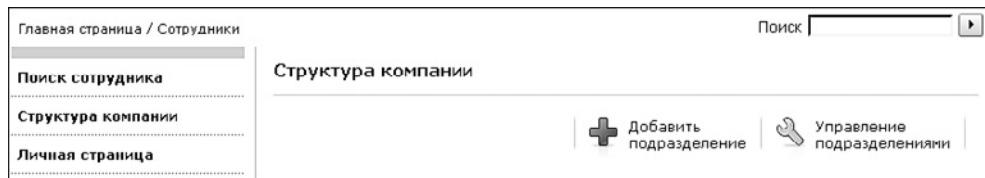


Рис. 11.2. Кнопки на странице Структура компании, которые видит сотрудник отдела кадров

Возможен поиск сотрудника по подразделениям, фамилиям, буквам, в расширенном варианте, позволяющем искать по должностям или другим элементам. Например, на рис. 11.3 показано, как при отсутствии сведений о том, кто конкретно выполняет данные функции, одним щелчком находится нужный человек.

Рис. 11.3. Расширенный поиск

Можно пойти и другим путем, через Структуру компании. В результате, когда сотрудник найден, можно либо тут же написать ему письмо, либо позвонить, если в компании используется IP-телефония или тот же Skype.

По результатам поиска откроется Личная страница сотрудника (рис. 11.4).

Личная страница позволяет получить представление о человеке, посмотреть, кто он такой, какими контактами располагает, в каких группах состоит, с кем и как общается (форумы, блоги) и т. д. Все это является своего рода персональной самоидентификацией сотрудника внутри компании. На этой странице можно посмотреть:

- ❑ группы, в которых сотрудник участвует;
- ❑ фотографии, которые он загрузил;
- ❑ форум, где с ним можно обсуждать проблемы;

- блог, который он ведет;
- календарь;
- индивидуальное файловое хранилище.

The screenshot shows a staff profile page on the ProBiznesConsulting intranet. At the top, there's a navigation bar with links like 'ПБК', 'Кодекс', 'Сотрудники', 'Документы', 'Рабочие группы', 'Общение', 'Сервисы', 'Глоссарий', 'РМ', and 'Выход'. The main content area displays a profile for 'Тахир Алиевич Мамедов'. On the left, there's a sidebar with links for 'Поиск сотрудника', 'Структура холдинга', 'Личная страница', 'Кадровые изменения', 'График отсутствий', 'Доска почета', 'Дни рождения', and 'Для новых сотрудников'. The profile itself has tabs for 'Основное' (Main), 'Группы' (Groups), 'Фото' (Photo), 'Форум' (Forum), 'Блог' (Blog), 'Календарь' (Calendar), 'Задачи' (Tasks), and 'Файлы' (Files). The 'Основное' tab is selected. It contains a photo of a man in a suit, his name 'Тахир Алиевич Мамедов', and his title 'Генеральный директор'. Below this, there are sections for 'Контактная информация' (Contact information) with an email placeholder, 'Личная информация' (Personal information) with gender 'Мужской' and birthday '21 января', and 'Интересы' (Interests). There are also links for interacting with the profile: 'Сейчас на сайте' (Online now), 'Написать сообщение' (Write a message), 'Показать переписку' (Show correspondence), 'Пригласить в группу' (Invite to group), and 'Подписаться' (Subscribe).

Рис. 11.4. Личная страница сотрудника



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о личной странице рассказано в главе 21 (см. с. 256).

Если отдел кадров подбирает человека для новой должности из собственных сотрудников, то такая страница — отличный инструмент для оценки возможностей коллеги.

Собственная картотека

Но Личная страница — это все же ЛИЧНАЯ страница. В ней не зафиксируешь информацию о сотруднике, которую он не должен видеть, но которая нужна для работы отдела кадров.

Собственная картотека отдела кадров создается стандартными средствами «1С-Битрикс: Корпоративный портал» с помощью инфоблоков. Данный механизм является штатным для платформы Bitrix Framework. В инфоблоке можно задать любые поля для ввода данных, а импортировать эти данные можно с помощью функции импорта из файлов CSV, XML или вручную.

Используя систему доступа к инфоблокам по группам пользователей, можно обеспечить закрытость конфиденциальной информации от остальных сотрудников компании и удобство работы кадровой службы (рис. 11.5).

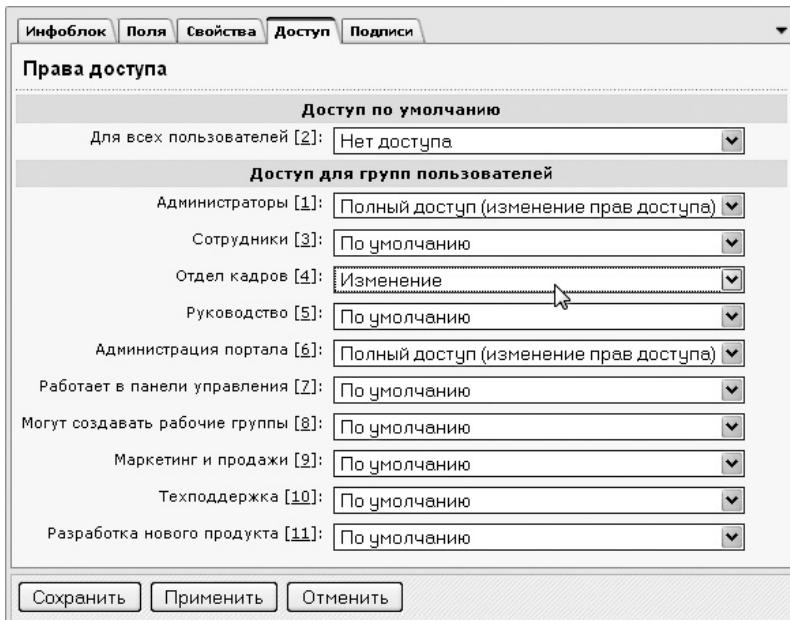


Рис. 11.5. С такими правами доступа данные инфоблока увидят только сотрудники отдела кадров

Кроме собственных сотрудников такая картотека позволяет учитывать и потенциальных кандидатов на работу, ведь она может быть не привязана к структуре компании. Люди присылают резюме, отдел кадров сохраняет все данные об интересном претенденте в такой картотеке. Когда возникает потребность, предложить работу нужному специалисту можно, не обращаясь к кадровым агентствам.

Подбор сотрудников

Аналогичным способом, с помощью инфоблоков, можно организовать внутреннюю картотеку вакансий. Только такой инфоблок должен быть виден уже всем сотрудникам компании. Внутренний перечень вакансий, размещенный на корпоративном портале, приносит двойную пользу. С одной стороны, сотрудники могут рекомендовать своих друзей и знакомых, и для компании это намного лучше, чем случайный человек с улицы, откликнувшийся на вакансию в Интернете. С другой стороны, на новую должность сможет претендовать собственный сотрудник, достигший потолка в каком-то деле, что будет для него дополнительной мотивацией, а для компании — удержанием полезного специалиста.

Структура компании

Аналогично списку сотрудников компании на корпоративном портале имеется страница Структура компании (рис. 11.6). На ней отображена вся организационная схема компании по департаментам и филиалам. Структура формируется автоматически при создании портала из AD/LDAP либо вручную.

The screenshot shows the Stellberg company structure page. At the top, there's a navigation bar with links for 'Мой портал', 'Мои сообщения', 'Личная страница', 'Изменить профиль', and 'Выйти'. Below the navigation is a search bar with 'Поиск' and 'Найти' buttons. The main content area displays a hierarchical organizational chart. On the left, a sidebar has links for 'Поиск сотрудника', 'Структура компании', 'Личная страница', 'График отсутствий', and 'Дни рождения'. The main content area shows the following structure:

- Коммерческий директор** (Commercial Director)
 - Генеральный Директор | Коммерческий директор
 - Департамент по ВЭД**
 - Департамент маркетинга и рекламы**
 - Департамент по сбыту**
 - Отдел Александра Храмцова
 - Отдел Екатерины Шкуровской
- Департамент логистики**
 - Складской комплекс
 - Склад Буинцево
 - Склад Кинин
- Департамент регионального развития**
 - Екатеринбург
 - Новосибирск
 - Санкт-Петербург
 - Краснодар
 - Ростов-на-Дону
 - Питергорск

At the bottom, there's a profile card for **Опалев Сергей Владимирович**, **Коммерческий Директор**. It includes his email (opalev@stellberg.ru) and phone number (2326783*161). There's also a button to 'Написать сообщение' (Write message).

Рис. 11.6. Страница Структура компании

Страница не только может включать в себя собственно структуру, на нее также можно выводить дополнительную информацию: скажем, карточки руководителей предприятия, как это сделала компания Stellberg на своем портале.

Кроме текстового вывода структуры компании можно воспользоваться визуальным отображением. Многим такая форма кажется удобнее (рис. 11.7).

Адаптация новичков

Проблемам быстрой «приживаемости» сотрудников в обыденной работе компании уделяется мало внимания. Считается, что если работник не задает вопросов, то ему все ясно. А зачастую это не так. Человек может быть просто робким. И процесс адаптации при этом может затянуться на год и более. Как результат — потеря человеческого ресурса и нереализованные возможности для компании.

Используя корпоративный портал, новый сотрудник может получить всю информацию для начала работы. Портал может знакомить неофита не только с его обязанностями и правами, но и с самой компанией: ее историей, традициями, целями, коллективом, в котором он будет работать (рис. 11.8).

Структура компании



Рис. 11.7. Визуальное отображение структуры компании

Компания сегодня

1С-Битрикс



«1С-Битрикс» – совместное предприятие, созданное фирмой «1С» и компанией «Битрикс» для развития веб-направления, разработки новых интернет-решений.

1С-Битрикс более 6000 партнеров в 239 городах России и странах бывшего СССР внедряют продукты «1С-Битрикс». Более 50000 клиентов используют продукты компании для управления своими веб-проектами..

Компания «1С-Битрикс» обладает правами продажи продуктов «1С-Битрикс: Управление сайтом», «1С-Битрикс: Корпоративный портал», «.NET Forgo CMS» на территории стран бывшего СССР, занимается развитием и продвижением продукта, а также построением партнерской сети для его распространения, внедрения и поддержки.

«1С-Битрикс» является технологическим партнером для дилерской сети, включающей более 6000 компаний, и предоставляет возможность дизайн-студиям и независимым разработчикам использовать продукты компании для реализации своих решений.

Битрикс



Компания «Битрикс» основана в 1998 году группой специалистов отдела интернет-технологий и финансовых телекоммуникаций АКБ «Инвестбанка». Опыт разработки банковских приложений, отличное знание финансовых технологий и систем документооборота позволили компании добиться успехов в области создания программных продуктов для управления корпоративными веб-проектами и электронной коммерции.

В коллективе компании успешно сочетаются творческие силы профессиональных аналитиков, программистов, художников, специалистов по системам интернет-безопасности и базам данных.

Сегодня компания «Битрикс» занимает лидирующие позиции на российском рынке в области разработки систем управления веб-проектами. Опыт специалистов компании по созданию систем электронной коммерции воплотился в специальных решениях для организаций интернет-торговли и партнерских площадок.

В 2001 году специалистами компании «Битрикс» спроектирован и разработан один из наиболее успешных финансовых веб-проектов российского Интернета – служба регистрации программ и интернет-дистрибутор программного обеспечения Softkey.ru. Проект Softkey.ru разработан с целью предоставления пользователям возможности приобретения и распространения программ. Проект активно развивается, представляем авторам программного обеспечения новые технические возможности для распространения своих разработок.

В 2007 году создано совместное предприятие с фирмой «1С» – «1С-Битрикс» – для развития веб-направления, разработки новых интернет-решений.

- «Компания сегодня
- Руководство
- Миссия и стратегия
- История компании
- Корпоративная культура

Рис. 11.8. Раздел Компания корпоративного портала «1С-Битрикс»

Новому сотруднику на корпоративном портале можно выдать информацию о компании, которую нежелательно размещать на внешних ресурсах. Это могут быть корпоративные ценности, стратегические цели всей компании и отдельных департаментов, информация о штрафах и поощрениях, внутренние процедуры, портретная галерея руководящих лиц и т. д. И обязательная часть — полный комплект

внутренней документации для оформления в компании и ознакомления с делопроизводством.

В это же время информация о новом сотруднике становится известной и коллективу — все узнают о новом коллеге через его Личную страницу.

Быстрой адаптации сотрудника могут способствовать и обучающие курсы. Они могут быть как общего характера, так и специализированными, профессиональными. В качестве примеров курсов общего характера в дистрибутив вложен Курс для новых сотрудников, в котором рассказывается, как нужно вести себя в компании, что считается нормой, а от чего необходимо воздержаться (рис. 11.9).

The screenshot shows a learning management system interface. At the top, there's a header bar with the title 'Учебный курс' on the left and 'Курс для новых сотрудников' on the right. Below the header is a toolbar with icons for file operations like back, forward, and search. The main content area is divided into two columns. The left column contains a list of course modules: 'Описание курса', 'Правила использования портала', 'Корпоративная этика', 'Адаптация работника в новом коллективе', 'Организация рабочего времени', 'Порядок предоставления отчетности', 'Отпуска и больничные', 'Обучение персонала', 'Внешний вид сотрудников', and 'Тесты (1)'. The right column displays the details for the first module: 'Курс для новых сотрудников' (0 / 8). The text describes the course as one for new members of the company's collective, teaching them corporate norms and values. It also mentions that these ethical norms are applied to all employees, including management. A button labeled 'Начать курс обучения' is at the bottom of this section.

Рис. 11.9. Курс для новых сотрудников

HR-службе остается только адаптировать этот курс под свою компанию, и, пожалуйста, — инструмент для быстрой адаптации новичка в дружном коллективе готов!

Специализированные, профессиональные курсы помогут сотруднику изучить особенности его профессиональной деятельности именно в вашей компании. Пройдя обучающий курс, работник сдает небольшой тест, подтверждая, что он получил первичные знания и может приступать к работе.



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о курсах рассказано в главе 22 (см. с. 374).

Информирование и обратная связь

Информирование сотрудников со стороны HR-служб — одна из сторон общей проблемы внутрикорпоративного общения. О ней мы уже говорили выше и будем еще

говорить, настолько это важно. Когда люди видят, что о них заботятся, что руководство стремится сделать их жизнь лучше, наполнить работу смыслом, это положительным образом влияет на эффективность труда и лояльность.

Для решения этой проблемы отдел кадров может использовать все уже названные инструменты информирования: общение в корпоративном чате, объявления и анонсы на странице **Официальная информация** компании, размещение объявления на **Доске объявлений** и др. Об остальных способах информирования и обратной связи рассказало в других главах книги, где они более к месту.

Для обратной связи сотрудник может использовать те же инструменты: высказать свое мнение на форуме или в блоге, комментируя информацию руководства, задать вопрос через корпоративный чат и т. д.

Теперь рассмотрим **Опросы** — средство обратной связи, которое вряд ли будет использоваться кем-то еще, кроме HR-службы.

Опросы хороши тем, что можно организовать анонимное исследование какой-то проблемы (рис. 11.10). Область человеческих отношений довольно щепетильна, поэтому, используя анонимные опросы, можно получить более достоверный результат.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Необходимо понимать, что «анонимный» — относительное понятие. Администратор портала всегда сможет понять, кто как проголосовал. Но сотрудникам компании такая статистика недоступна.

Опросы

В данном разделе представлены активные опросы портала, а также история всех предыдущих голосований. Вы можете проголосовать по любому активному опросу.

Планируете ли вы дополнительно обучаться профильной специальности?	[Голосовать] [Результаты]
---------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------

Начало: 24.09.2008 09:59:59
Окончание: 23.09.2012 23:59:59
Голосов: 1
Опрос активен.

Нравится ли вам наш новый портал?	[Результаты]
------------------------------------------	--------------------------------

Начало: 23.08.2008 14:59:59
Окончание: 23.09.2008 23:59:59
Голосов: 0
Опрос не активен.

Рис. 11.10. Опросы в дистрибутиве «1С-Битрикс: Корпоративный портал»

Опросы могут быть сгруппированы по темам, классифицированы (рис. 11.11). Это облегчает работу при большом количестве опросов.

Группы опросов

Рабочий стол > Сервисы > Опросы > Группы опросов

+ Дополнительно | Найти | Отменить | Создать | Настроить | Excel

ID	Дата изм.	Сайты	Акт.	Сорт.	Символьный идентификатор	Заголовок	Опросов
1	14.04.2009 12:04:30	s1	Да	1	COMPANY	Опросы дня	2 [±]
2	20.07.2009 12:07:34	s1	Да	100	HR_EDUCATION	Опросы по обучению	0 [±]
3	20.07.2009 12:09:31	s1	Да	100	HR_WORK_SPACE	Опросы по рабочим местам	0 [±]
4	20.07.2009 12:10:02		Да	100	SUPPORT	Опросы техподдержки	0 [±]

Выбрано: 4 | Отмечено: 0 | Для всех | - действия - | Применить

Рис. 11.11. Группы опросов в административном разделе корпоративного портала

Количество создаваемых групп и опросов в группе неограниченно, как и число вопросов в каждом отдельном опросе. При создании опроса можно задать срок его активности, ограничения на ответы (чтобы пользователь мог отвечать только один раз) и параметры учета статистики опросов.

Инструмент предусматривает возможность создания самых разных типов ответов на вопросы:

- ❑ переключатель (радиоточка) — выбор только одного варианта из нескольких;
- ❑ поле для флажка (чекбокс) — выбор нескольких вариантов из предложенных;
- ❑ раскрывающийся список — выбор одного варианта из нескольких в виде списка;
- ❑ мультиселект — выбор нескольких вариантов из раскрывающегося списка;
- ❑ текст — два варианта ввода произвольного текста (строка и поле).

Используйте данный инструмент в работе, и это позволит вам иметь постоянную обратную связь с коллективом.

Управление мотивацией

Управление мотивацией — еще одна ключевая задача кадровой службы. Умело используя ее, можно не только вдохновить сотрудника на качественное и быстрое выполнение производственных обязанностей, но и подтолкнуть к работе, отличной от основных обязанностей (предложение идей, самообучение, помочь в проведении корпоративных мероприятий и т. п.).

Для этого придумано много вполне материальных инструментов: премии, компенсационные пакеты и т. д. Корпоративный портал — тоже инструмент мотивации, только в большей части морального плана. Хотя никто не запрещает использовать его возможности для анализа деятельности сотрудника и последующего материального вознаграждения. Но основной его потенциал все же информационный.

С помощью функций «1С-Битрикс: Корпоративный портал» можно решить задачу усиления мотивационного воздействия материального пакета, увязав его содержание с целями компании, возможностями ее бюджета, ожиданиями сотрудников. Или, проще говоря, создав прозрачную систему, где каждому станет ясно, за что тот или иной сотрудник получил дополнительное вознаграждение и что нужно сделать, чтобы самому получить такое же поощрение или даже больше.

Не менее важно и толково объяснить, за что наказан тот или иной сотрудник.

Инструменты для решения этой задачи следующие:

- информационные (форумы, сообщения, объявления и др.);
- фото- и видеогалереи;
- доска почета;
- календарь отсутствий.

Информационные сообщения

Любые информационные сообщения на корпоративном портале — это всегда инструмент управления, в том числе и средство мотивации. Для этого в дистрибутиве «1С-Битрикс: Корпоративный портал» в разделе О компании предусмотрены специальные страницы Наша жизнь и Официально.

Рассказать о премиях и заслугах, сказать «спасибо» отличившемуся сотруднику и, в крайнем случае, сделать выговор оплошившему, проявить внимание к коллегам (помощь, наставничество, быстрое реагирование на запросы и т. д.) — все это можно и нужно делать. Никто не говорит, что это не делается в компаниях на текущий момент, но корпоративный портал добавляет к такой благодарности (или порицанию) свои нюансы.

- Прежде всего**, это публичность. Объявленная благодарность на совещании отдела или рабочей группы — одно. Другое дело, если сообщение об этом по-

является на всеобщем корпоративном портале. О таком событии узнают все в компании, даже в удаленных филиалах. Это известность уже другого рода, чем «личность, широко известная в узких кругах».

- **Второй момент** – фиксированность события. Устная благодарность – это хорошо, но приятнее все же, чтобы она была зафиксирована и при необходимости ею можно было «блеснуть». В «1С-Битрикс: Корпоративный портал» сохраняется все, в том числе и высказанная благодарность (как и порицание). Корпоративный портал – это, конечно, не запись в трудовой книжке и не упоминание в приказе по компании, но все равно определенная форма фиксации успеха.
- **Третье** – аргументация поощрения или взыскания. Объяснить, за что наградили или наказали, всегда необходимо, чтобы избежать кривотолков. Что поделать, «добрых» людей у нас много. «Да он заднице начальству лижет», «да она просто спит с ним» – к сожалению, такое можно услышать достаточно часто. В приказе о награждении невозможно подробно объяснить все нюансы принятого решения. А вот аргументирование пояснение в официальной информации на корпоративном портале ограничит или снимет поводы для домыслов.
- **Четвертое** – всеобщность события. Успех компании в целом – заслуга всего коллектива, и сообщить об этом нужно всем. Такие сообщения говорят каждому сотруднику, что он трудится не зря и его трудовые усилия вместе с усилиями других работников приводят к видимым и значимым результатам (рис. 11.12).

Мы взяли Премию Рунета 2008!



26.11.2008

 25 ноября состоялась церемония вручения "Премии Рунета – 2008". Мы получили первую премию! В 2006 нам ее вручили в номинации "Технологии". Очень приятно, что на этот раз мы победили в номинации "Экономика и бизнес".
ПОЗДРАВЛЯЕМ всех нас! :)

Категория: Новости

[Возврат к списку](#)

Рис. 11.12. Мы взяли премию Рунета-2008!

- **Пятое** – поздравительные сообщения о частных событиях в жизни сотрудников. Значение такого всеобщего поздравления трудно переоценить. Весь коллектив узнает о свадьбе, новорожденном или о том, что команда компании по пейнтболу заняла первое место на чемпионате области (рис. 11.13).

Главная страница / Компания / Наша жизнь

Поиск

Официально

Наша жизнь

Добавить новость

Новости

Календарь событий

Фотогалерея

Архив видео

Карьера, вакансии

Контакты

Реквизиты

Наша жизнь

29.09.2009 **Люди, требуется КОНКРЕТНАЯ материальная помощь!**

07.09.2009 **Московский офис не отстает! Новорожденный у нас!**
Поздравляем Сашу Дашибековича - у него сын родился!

29.07.2009 **Новое поколение Бигрикса!**
Поздравляем Марселя Низамутдинова с рождением сына!

10.11.2008 **Новорожденный!**
В нашем полку прибыло! У Галины Каспаравичуте родился сын!

01.11.2008 **Поздравляем с днём свадьбы!**
Поздравляем с днём свадьбы нашего замечательного менеджера партнёрского отдела Зинайду Порминовой!

Как крылья горного орла
Муж и жена в согласные скожи.
На взлете одного крыла
Орел удачлив быть не может,
Желаем этим пожеланием
Согласия новобрачным,
Чтоб получился ваш полет
Через всю жизнь удачным!
Отправить свои пожелания можно отсюда.

Рис. 11.13. На этой странице отражены все события неформальной жизни компании

Фото- и видеогалереи

Галереи фото- и видеозображений — тоже инструмент мотивации. Детальный фотопортаж об общем или частном событии иллюстрирует его, добавляя новые краски и нюансы (рис. 11.14).

В такой галерее можно разместить фотопортаж о ежегодном корпоративе с комичными комментариями. Всеобщее обсуждение фотогалереи лишний раз напомнит сотрудникам об этом событии. Видеообращения тоже немаловажны.



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о фото- и видеогалереях рассказано в главах 21 и 22 (см. с. 284 и 370).

Доска почета

Доска почета представляет собой специальный инструмент для HR-службы. Отметить всех, кто выделился успехами, и собрать их вместе на одной странице — это новое, которое «хорошо забытое старое».

Управлять данным инструментом очень просто, хотя и требует внимательности. Для облегчения работы с ним на страницу Доска почета вынесены кнопки Добавить запись и Управление доской почета (рис. 11.15). Причем видны эти кнопки только сотрудникам, входящим в группу пользователей Отдел кадров.

При нажатии первой кнопки (Добавить запись) откроется диалог создания новой записи для Доски почета.



Рис. 11.14. Встреча с Президентом РФ на РИФ-2008

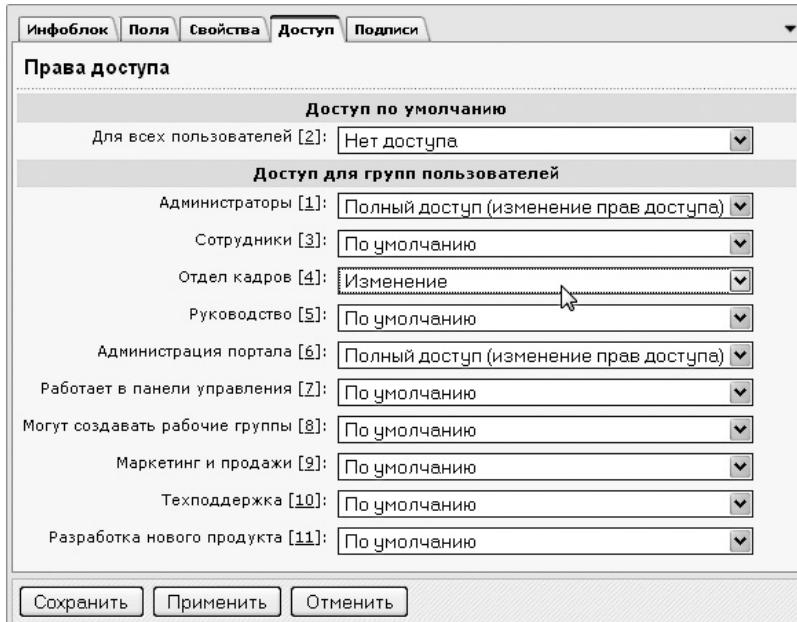


Рис. 11.15. Доска почета

**ГИПЕРССЫЛКА**

Подробнее о процессе добавления записи рассказано в главе 22 (см. с. 362).

Все описанные инструменты «1С-Битрикс: Корпоративный портал» позволяют использовать мотивацию и как политику, и как частное поощрение.

Прогульщики и отсутствия

Учет рабочего времени может вестись на разных уровнях. Рассмотрим данный момент в текущей главе, так как это больше функция кадровой службы. Соответствующую задачу решает График отсутствий, для которого создана отдельная страница в разделе Сотрудники (рис. 11.16).

День	Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница	Суббота	Воскресенье
20 сентября - 4 октября 2009							
Воробьев Сергей		Больше					
Данилова Тина							
Дубровин Константин						Методиче	
Каспарович Галина		Декретный отпуск (01.10.2009 - 01.10.2010)					
Кирсанов Алексей		Болею					
Латышева Надежда			работаю на выставках (29.09.2009 - 01.10.2009)				
Ильиников Артем						работаю на выставках	
Слышикова Анна							
Францев Вадим	Бол.						
Шаромов Денис							

Рис. 11.16. Страница График отсутствий

Календарь служит не только для учета рабочего времени, но и для его планирования. Об этом частично было сказано в главе 8 (для директоров) и будет говориться ниже.

**ГИПЕРССЫЛКА**

Подробнее о планировании с помощью календаря рассказано в главе 22 (см. с. 365).

А о том, как можно учитывать рабочее время, поговорим здесь.

График отсутствий — это официальное, доступное всем табло присутствия сотрудника на рабочем месте в течение его периода работы. График состоит из двух отдельных календарей (персонального и кадровой службы) и одного общего, объединяющего данные обоих.

Персональный календарь содержит те отсутствия, которые фиксирует сам сотрудник. Он планирует свои дела, в том числе и отсутствия как по работе, так и поуважительной причине, и фиксирует все это в календаре.

Календарь кадровой службы включает в себя отсутствия, предусмотренные законодательно (отпуска, больничные и т. д.) либо приказом по компании (командировки, отгулы и пр.).

Распознавать события помогает специальная штатная функция — окраска событий по легенде (рис. 11.17). Легенда вызывается для просмотра при щелчке на одноименной ссылке на странице График отсутствий. С помощью этой же ссылки она и закрывается.

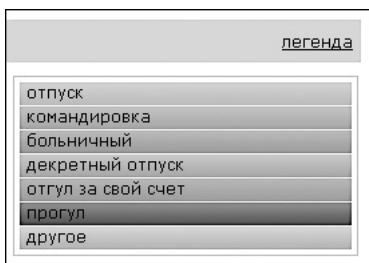


Рис. 11.17. Легенда событий

Личные события сотрудник добавляет на своей странице, и они автоматически транслируются в График отсутствий. События в календарь кадровой службы добавляет сотрудник отдела кадров, имеющий доступ к этой функции. Для такого сотрудника станет доступной кнопка **+ Добавить отсутствие**.

Нажав эту кнопку, можно вызвать форму добавления отсутствия (рис. 11.18), очень похожую на форму добавления записи на Доску почета.

После сохранения записи отсутствие добавится в календарь и станет видно всем.

Теперь у кадровой службы есть инструмент для контроля за рабочим временем и анализа использования этого времени сотрудниками.

Профессиональное обучение

Не хочешь быть уволенным — учись! Этот лозунг в кризисное время актуален как никогда. И задача организовать такое обучение ложится именно на кадровые службы, хотя и на начальников отделов/департаментов/подразделений и других лиц тоже.

Обучение сотрудников необходимо проводить по двум направлениям: профессиональному и общему. Если с профессиональным обучением все более или менее

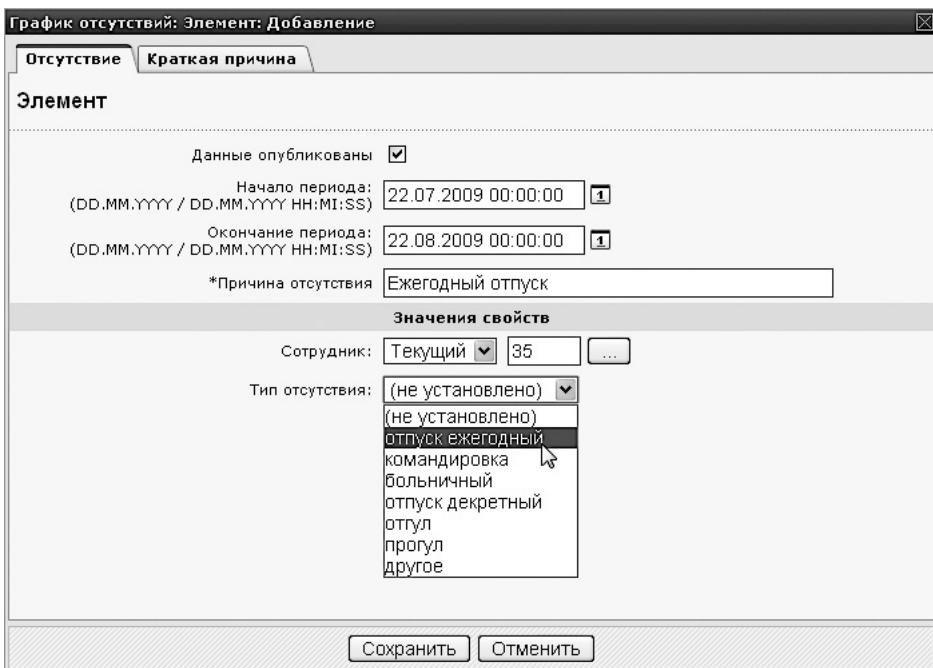


Рис. 11.18. Добавляем отсутствие

ясно, оно проводится в той или иной мере, то с общим обучением зачастую все пущено на самотек. И новичку, и опытному работнику приходится своими шишками набираться опыта в случаях столкновения с нетипичной для них ситуацией (скажем, замещения заболевшего).

Какие проблемы возникают перед сотрудниками и службами, на плечи которых ложится обязанность обучения?

- ❑ **Сбор группы.** Проводить обучение индивидуально достаточно эффективно, но чрезвычайно накладно в плане рабочего времени.
- ❑ **Постоянство процесса обучения.** Высокая текучесть кадров делает процесс обучения бесконечным. (А в том же ритейле текучесть достигает 50 %!)
- ❑ **Помещение.** Нужное помещение может быть занято как раз в тот момент, когда оно нужно.
- ❑ **Территориальная удаленность.** Региональных сотрудников тоже нужно обучать, а это означает либо их приезд в головной офис, либо выезд специалиста к ним.
- ❑ **Зависимость от преподавателя.** При увольнении (болезни) преподавателя не остается ни методических материалов, ни тех людей, кто может его заменить. «Все пропало, шеф, все пропало!»

- ❑ **Потребность в восстановлении и пополнении знаний.** После тренинга все быстро забывается, да и жизнь меняется, появляются новые процессы и функции. Не проводить же полное обучение всех сотрудников из-за пары-тройки новых операций в бизнес-процессе.
- ❑ **Субъективность оценки.** Отсутствие однозначных критериев в оценке процесса обучения.
- ❑ **Критерии профессионализма.** У сотрудников и руководителей нет показателей для оценки профессионализма.

Какими инструментами «1С-Битрикс: Корпоративный портал» можно решить проблему обучения в компании?

- ❑ База знаний.
- ❑ Учебные курсы.
- ❑ Фото- и видеогалереи.
- ❑ Сервис бронирования помещений.

База знаний

База знаний — это инструмент постоянного накопления опыта и знаний в компании. В общих чертах о ней говорилось выше. Собственно, учебные курсы правильно будет рассматривать как составляющую часть БЗ, а фото- и видеогалереи — это инструменты той же базы знаний.

Учебные курсы

Совершенствование знаний сотрудников и их профессиональный рост — основная цель систем электронного обучения. Снижение издержек на организацию традиционных (живых) учебных курсов, удобный формат обучения без отрыва от основной деятельности, многообразие современных технологий представления и визуализации информации на экране монитора — неоспоримые преимущества такой системы, встроенной в корпоративный портал.

Проводить обучение специалистов в предметной области особенностям бизнес-процессов компании всегда выгоднее, чем искать всезнающего специалиста. Курсы — основной инструмент такого учебного процесса, так как они не только представляют собой системно изложенные знания по теме, но и обладают инструментами объективной оценки этих знаний, настройки параметров сдачи самих тестов.

Курсы не ограничены ни по количеству вопросов и ответов, ни по типам ответов. Можно установить случайный вывод вопросов и ответов, что исключает возможность создания шпаргалок по принципу «№ вопроса — № ответа».

Можно задать количество попыток, время, тип прохождения курса, соотношение правильных/неправильных ответов на вопросы. Все это дает достаточно гибкие

возможности для настройки правил сдачи теста. Вот пример настроек сдачи тестов курса (рис. 11.19).

Список тестов

0 / 246

Название теста: Администратор КП. Системные требования
Количество попыток: 5
Ограничение времени: без ограничения
Тип прохождения теста: запрещен переход к следующему вопросу без ответа на текущий вопрос, **нельзя** изменять свои ответы.

Продолжить

Название теста: Администратор КП. Установка и настройка
Количество попыток: 7
Ограничение времени: без ограничения
Тип прохождения теста: запрещен переход к следующему вопросу без ответа на текущий вопрос, **нельзя** изменять свои ответы.
Для доступа к тесту необходимо пройти тест "[Администратор КП. Системные требования](#)" не менее чем на 100% от общего количества баллов.

Продолжить

Название теста: Администратор КП. Настройки сервера
Количество попыток: 5
Ограничение времени: без ограничения
Тип прохождения теста: запрещен переход к следующему вопросу без ответа на текущий вопрос, **нельзя** изменять свои ответы.
Для доступа к тесту необходимо пройти тест "[Администратор КП. Установка и настройка](#)" не менее чем на 100% от общего количества баллов.

Рис. 11.19. Описание условий сдачи тестов

В дистрибутиве «1С-Битрикс: Корпоративный портал» в качестве образца приведены два курса: Курс для новых сотрудников и Обучающий курс по работе с порталом (рис. 11.20). Первый можно рассматривать как пример курса общего назначения, а второй — как пример специального (профессионального) обучающего курса.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Учебные курсы можно использовать и нетрадиционно. Например, в качестве тестов при приеме на работу. Одна только реакция на предложение пройти тест на компьютере уже многое скажет о кандидате. Да и начальные знания можно проверить, а то понапишут в резюме такого...

Курсы поддерживают не только текстовое наполнение, но также графику и видео. Картинки иллюстрируют текст, а видео помогает посмотреть изучаемый процесс в динамике. На рис. 11.21 показан видеофрагмент учебного курса компании «1С-Битрикс» по работе с порталом.

Курсы размещены в виде отдельного подраздела в разделе Сервисы. Кроме самих курсов там же есть страницы Мои курсы и Журнал обучения. Мои курсы (рис. 11.22) — это место, где сотрудник может просмотреть все свои результаты прохождения учебных курсов.

Рис. 11.20. Обучающий курс по работе с порталом

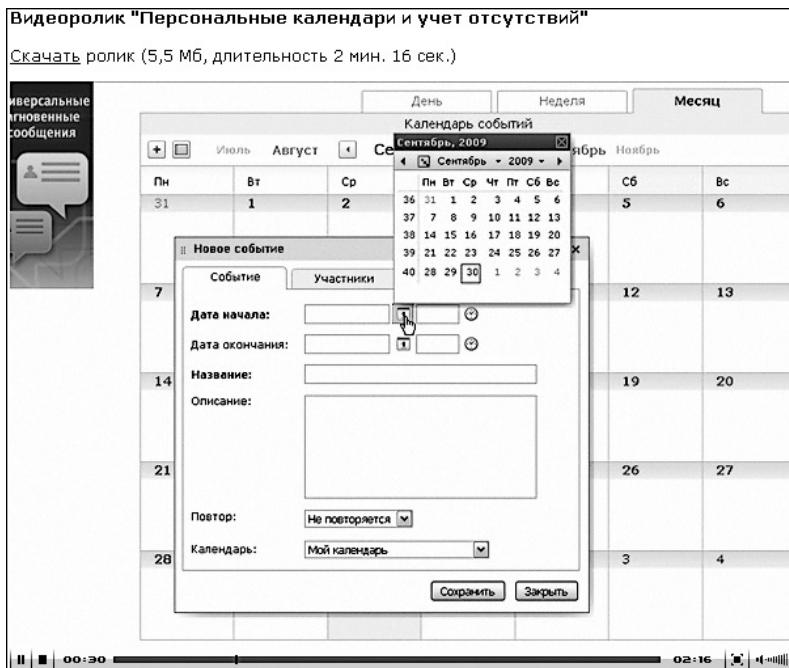


Рис. 11.21. Видеоролик в учебном курсе

Отчет по курсам

Курс	Название	Завершен?	Баллов
new_employee_s1	Курс для новых сотрудников	Да	50 / 50
portal_s1	Обучающий курс по работе с порталом	Нет тестов	0

[Каталог курсов](#)
[Мои курсы](#)
[Журнал обучения](#)
[Анкета специалиста](#)

Рис. 11.22. Один курс пройден, второй еще нет

В Журнале обучения выводится статистика обучения по всем курсам.



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о работе с учебными курсами рассказано в главе 22 (см. с. 374).

Рассмотрим учебные курсы корпоративного портала с точки зрения проблем, описанных выше.

Сбор группы

Обладая подготовленным курсом на корпоративном портале, HR-служба снимает с себя вопрос сбора группы в одном месте в одно время. Ну разве что только пару раз для начальных наставлений и личной выдачи сертификатов о прохождении курса. Все остальное делается в любое удобное время самими пользователями. Достаточно иметь только доступ к самому корпоративному порталу.

Более того, отпадает потребность в сборе группы. Сотрудник может приступать к обучению сразу при поступлении на работу, что снижает вероятность второй проблемы.

Постоянство процесса обучения

Становится нестрашной и текучесть кадров. Обучение, например, мерчандайзера работе в зале может занять день-два, при этом будут переданы не только базовые знания по профессии, но также тонкости и нюансы. А если он уволился, не страшно, новый сотрудник станет достаточно квалифицированным через те же два дня. При этом функция кадровика сводится только к оценке сдачи новичком курса.

Помещение

Классическое обучение требует помещения в любом случае, учите ли вы группу или одного человека. При использовании курсов сотрудник может проходить обучение непосредственно на рабочем месте. Этим решается проблема помещения.



ГИПЕРСЫЛКА

Проблему помещения при необходимости помогает решить и отдельный сервис — Резервирование переговорных. Подробнее об этом рассказано в главе 22 (см. с. 360).

Территориальная распределенность

Это основная головная боль компаний с разветвленной структурой. Корпоративный портал в данном плане решает много задач.

- **Во-первых**, такой курс, общий для всех, приводит уровень подготовки сотрудников к единому стандарту по всей компании. Теперь человек в регионе будет иметь ту же квалификацию, что и сотрудник в головном офисе.
- **Во-вторых**, снимается проблема уровня подготовки как обучаемых, так и обучающих. Не секрет, что в регионах уровень обучаемых и обучающих может сильно различаться. Уровень начальной подготовки обучаемых имеет, конечно, меньшее значение, просто с такими сотрудниками придется больше повозиться. А вот уровень подготовки преподавателей — это существенно. Учебный курс может быть создан лучшим специалистом в компании (и не обязательно преподавателем) и располагать самыми качественными знаниями. Разовое отвлечение высококлассных специалистов на создание такого курса одобрят любое руководство, ведь учебный курс в таком случае получится очень высокого уровня.

При правильно поставленной системе обучения у терриориально распределенных компаний может получиться большая экономия на переездах сотрудников для прохождения обучения.

Зависимость от преподавателя

С использованием учебного курса компания перестает зависеть от преподавателя. Заболел, уволился — нет проблем. Курс работает без преподавателя.

Потребность в восстановлении и пополнении знаний

Прохождение и успешная сдача курса не заменяют природу человеческой памяти, которой свойственно забывать. Быстро восстановить знания (либо пополнить их после обновления курса) может любой пользователь, имеющий доступ к порталу. Для этого достаточно только открыть курс и найти нужный раздел.

Субъективность оценки

Любой преподаватель и любой ученик — личности. И, к сожалению, на их взаимоотношения это влияет достаточно сильно. Учебный курс на портале — это программный код, и ему нет никакого дела до длины юбки студентки или неопрятной бороды обучаемого. Учебный курс оценивает только правильность/неправильность ответа (рис. 11.23). И этим он хорош.

Элементы управления 8 / 8

◀ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ▶ 00:49:18

Вопрос
2 из 33

Если администратор сайта отключил для какой-либо формы табулярный режим (т.е. отображение всех полей формы выполняется на одной закладке), то:

Выберите ответ:

табулярный режим будет отключен для всех форм редактирования

табулярный режим будет отключен для всех форм редактирования в течение данной сессии

поля данной формы будут отображаться на одной закладке при просмотре формы администратором сайта

поля данной формы будут отображаться на одной закладке при просмотре формы любым зарегистрированным пользователем сайта

[Назад](#) [Далее](#) [Закончить](#)

Рис. 11.23. Вопрос теста учебного курса

Критерии профессионализма

При успешном завершении курса сотрудник может получить сертификат, который и служит документом, удостоверяющим его профессионализм (рис. 11.24).

Если у компании достаточное количество курсов, то у сотрудников может быть много сертификатов: у одного работника — семь сертификатов, у другого — пять, у третьего — три. Вот и критерий оценки профессионализма.

Другие возможности учебных курсов

Кроме обычных учебных курсов, никто не мешает создать особые аттестационные курсы с обязанностью для всех специалистов периодически проходить их, подтверждая свою квалификацию. Такие аттестационные тесты позволяют оценить усвоение материала и на основании этого вычислить показатели знаний сотрудников, они дают возможность управлять мотивацией, рассчитывать бонусы и премии, предоставлять доступ к другим информационным сервисам и т. д.

Наличие учебных и аттестационных курсов позволяет по мере накопления опыта работы создавать «планы адаптации» для каждой должности с определенными сроками и ответственными сотрудниками, которые в этот сложный период оказывают максимальное содействие новичку, помогают освоиться, знакомят с кругом решаемых задач, дают обратную связь о ходе адаптации.



Рис. 11.24. Сертификат специалиста

Фото- и видеогалереи

Как уже говорилось, в рамках учебных курсов можно размещать видеоматериалы. Но они могут быть использованы и как самостоятельный инструмент обучения.

Фото FAQ

Последовательность фотографий с текстовым сопровождением, отображающих какой-то процесс, называется фото FAQ. Это очень удобный и полезный инструмент, наглядный и информативный. Он отлично подходит для несложных учебных процессов, требующих демонстрации. Объемные и сложные учебные моменты с его помощью охватить трудно, но для простого курса мерчандайзера — «Где что должно быть размещено и как правильно положить» — вполне подойдет.

Видео

Видео гораздо более информативно, чем фото. Правда, и размером отличается существенно. Но если для Интернета размер файла — существенное ограничение, то в случае с корпоративным порталом объем видеофайла имеет второстепенное значение, так как передача происходит по локальной сети с большими скоростями.

Видео как инструмент обучения можно использовать для записи очных тренингов. Пригласили, например, для обучения очень дорогого и высококвалифицированного специалиста. Он при всем желании не может вести обучение большой группы людей. Запись курса в этом случае спасет ситуацию — знания получат все желающие.

Лицо компании

Формирование культуры компании ложится не только на плечи HR-службы. Это задача всего руководящего корпуса. Но все же большая часть задач приходится на долю кадровиков, точно так же, как внешний брендинг является функцией в основном PR-служб.

Хорошо японцам, у них корпоративный дух — часть традиционной культуры. Нам же этому приходится учиться. Корпоративную культуру необходимо поддерживать, развивать и улучшать. Общая идея объединяет людей, делает их соратниками. И в этом сегодня залог конкурентоспособности и эффективности компаний. Сотрудник, гордящийся тем, что он работает в «такой!» компании, будет с радостью ходить на работу, и это не может не сказаться на результатах его труда.

Лицо компании (а по-научному — внутренний брендинг) — это способ формировать и поддерживать лояльность и вовлеченность сотрудников.

Большинство сотрудников работает за компьютером, а в этом случае именно внутрикорпоративный портал является наиболее действенным и доступным инструментом внутренних коммуникаций и формирования этого самого лица компании.

Для успешного внутреннего брэндинга организации необходимо:

- быть прозрачной;
- обеспечивать возможность соучастия сотрудников в развитии продукта и компании;
- предлагать сотрудникам возможности для профессионального роста и развития;
- предлагать сотрудникам конкурентоспособный заработок и социальный пакет;
- давать сотрудникам ощущение социальной значимости их деятельности.

Корпоративный портал может влиять на все из этого списка, даже на заработок и соцпакет, если в портале реализована система учета вклада каждого участника с последующим переводом баллов этой системы в реальные рубли и привилегии.

Рассмотрим, какие действия нужно предпринимать для формирования лица компании и какими инструментами «1С-Битрикс: Корпоративный портал» это можно делать.

Информировать

Постоянное информирование сотрудников — обязательное условие внутреннего брэндинга. Для информирования о текущих, ежедневных событиях применяются все описанные выше инструменты: корпоративный чат, форумы, блоги. Их использование в формировании внутреннего бренда аналогично решению других задач.

Для предоставления информации о компании в дистрибутиве продукта создан раздел **Компания**, состоящий из статических страниц.

Структура раздела разработана таким образом, чтобы он максимально удовлетворял задачам формирования представления о компании у ее сотрудников и клиентов (если они допускаются на портал):

- Официально** — приказы, любая официальная информация;
- О компании** — подраздел с официальной информацией о компании, от истории до руководства;
- Наша жизнь** — неофициальная жизнь компании и ее сотрудников;
- Новости отрасли** — все об отрасли, в которой работает компания;
- Календарь событий компании** — официальный календарь событий компании;
- Фото- и видеогалереи** — официальная фото- и видеинформация компании;
- Карьера и вакансии** — внутренняя доска объявлений о вакансиях компании;
- Контакты и Реквизиты** — официальные данные компании.

Содержимое любой страницы, естественно, можно отредактировать. Несложно отредактировать и сам раздел, убрав или добавив в него нужные страницы и подразделы.

Управлять

Стиль управления — важная составляющая внутреннего бренда. Комфортное для сотрудников управление, наличие обратной связи и возможность влиять в определенной мере на управленческие решения, информационная поддержка этих самых управленческих решений делает компанию привлекательной для сотрудников. Об инструментах такого управления уже говорилось выше: это рабочие группы и их функционал, чат, блоги, форумы, информационные сообщения руководства и все остальные.

Обучать

Компания, которая с самого первого дня представляет саму себя новому сотруднику в виде учебного курса для него, невольно привлекает внимание заботой о новичке. Если при этом еще и решена проблема последовательного профессионального обучения и аттестации, то это тоже добавляет веса в глазах сотрудников. Перспективы профессионального или карьерного роста — что может быть привлекательнее для молодого амбициозного сотрудника! И если эти перспективы показаны явно и конкретно, то отдача от сотрудника будет обязательна.

Реализация процесса обучения уже описывалась выше, а указание перспектив роста вполне решаемо с помощью страниц Вакансии, объявлений и др.

Вовлекать

Вовлеченность сотрудников в жизнь компании невозможно реализовать без инструментов внутрикорпоративного общения и информирования. Вовлеченность — это больше призыв, чем приказ. Если сотрудник не вовлечен, то и приказ будет выполняться спустя рукава. А если сотрудник вовлечен в процесс, то он и без приказа сделает то, что не входит в его должностную инструкцию.

Вовлечение в жизнь компании может происходить с помощью конкурсов (профессиональной подготовки, различной внепрофессиональной деятельности, хоть даже «Кто лучше вяжет»), групп по интересам (велоклуб, группы для любителей пайнтбола, кино или музыки), постоянного информирования о жизни компании, ее успехах и т. д.

Инструменты для этого типовые: рабочие группы и их функционал, чат, блоги, форумы, информационные сообщения руководства и все остальные.

Социализировать

Социализация — это особый механизм, недаром в последнее время он получил такое широкое развитие в Интернете. Почувствовать свою причастность к определенной группе общества — одна из первейших потребностей человека.

Как можно организовать процесс складывания определенных социальных групп внутри компаний? Прежде всего, с помощью форумов, блогов и групп определенной направленности. Например, крайне полезна для организации такая форма социализации, как форум экономистов. Есть задача: рассчитать экономическую отдачу от внедрения «1С-Битрикс: Корпоративный портал» в течение первого года его работы. Как подойти к ее решению? Спросите на форуме — и вы получите кучу советов от коллег из филиалов.

В качестве комментария приведу пример из деятельности компании Хетох. Желая увеличить продуктивность сотрудников технической поддержки, решили запретить традиционные 15-минутные перерывы на кофе (перекуры). Действительно, после этого каждый специалист стал обрабатывать большее количество телефонных запросов. Но общая продуктивность службы упала, увеличилось число неудовлетворенных обращений, возросла средняя продолжительность их обработки. Как ни странно, но это произошло из-за прекращения обмена информацией между техническими специалистами в перерывах. Во время перекуров работники, как оказалось, обсуждали только что решенные проблемы пользователей и делились опытом с товарищами. Такой внутриструктурный форум — это виртуальная «курилка», где хранится и обобщается опыт. (Который потом не грех перенести и в базу знаний.)

Группы по интересам и по профессиям — отличный инструмент социализации. Лучше, если, конечно, такие группы самоорганизуются, тогда у них будет свой неформальный лидер, организующий и ведущий работу. Если группы не организуются сами, им можно немного «помочь». Такие темы, как кино, юмор и музыка, постоянно востребованы в нашей жизни и с них легко начать приучение сотрудников к работе с группами.

Например, Клуб молодых родителей — абсолютно беспроигрышная тема. В любой организации найдутся и те, кто мало что знает по этой теме, и те, кто готов поделиться своим опытом (рис. 11.25).

Личная страница на корпоративном портале тоже является элементом социализации сотрудников, возможностью заявить о себе. Благодаря личным страницам можно узнать о своих сотрудниках больше, чем имя, фамилия и должность. Так рождаются горизонтальные связи в коллективе, крайне необходимые для нормальной работы организации.

При работе над лицом компании иной раз лучше думать не о лояльности сотрудников к компании, а о лояльности сотрудников к другим сотрудникам. Стоит

Клуб молодых родителей: Профиль

Основное **Обсуждения** **Блог** **Файлы** **Фото** **Участники**

Клуб молодых родителей

Тема: Совместный отдых
Описание: Дети - цветы жизни! Обмениваемся опытом цветоводства.
Создана: 09.04.2009 14:24:49
Участников: 18
Тип группы: Это открытая группа. В неё может вступить любой желающий.
Это видимая группа. Ее наличие видно всем пользователям.

Блог

 **Евгения Герасимюк**
Координаты врачей
Привет, коллеги 😊
А давайте сделаем свою мини-базу контактной информации по врачам, которые пом ...
08.07.2009 11:34:32 | Просмотров: 14 | Комментариев: 5

 **Владимир Артемов**
детские травмы и первая помощь при них
по-моему, очень полезная статья:
<http://www.eka-mama.ru/matter/detail.php?BID=35&GID=241&ID=1953>
10.04.2009 20:55:08 | Просмотров: 13 | Комментариев: 4

 [Написать сообщение](#)
 [Модераторы](#)
 [Участники](#)
 [Пригласить в группу](#)
 [Покинуть группу](#)
 [Подписаться](#)

Модераторы



Рис. 11.25. Группа Клуб молодых родителей

всеми силами поощрять сотрудников выкладывать больше информации о себе – фотографии, интересы, хобби. Сотрудники больше узнают друг о друге, поближе познакомятся, и им станет интереснее работать вместе. Кроме того, когда человек на виду у своих знакомых (а в портале у каждого действия/материала есть автор), он и работать будет качественнее.

Инструментами социализации являются личные страницы, рабочие группы, блоги и форумы.

Визуализировать

Корпоративный портал позволяет визуализировать компанию для самих сотрудников. В традиционном понимании организация для сотрудников – это производственное помещение. Оно редко бывает интересным внешне и редко выражает суть компании, ее миссию и назначение. Изредка компания может ассоциироваться у сотрудников с личностью. Как правило, с гендиректором, если он – яркая

личность. Но не более. Крайне редко возникает ощущение компании как организма, как коллектива, как чего-то особенного, отличного от других компаний.

Корпоративный портал — это нечто другое. Прежде всего — информация, которая гораздо интереснее, гибче, оперативнее, актуальнее и лично ориентирована, чем помещение или харизматичная личность лидера.

Фирменные цвета компании в дизайне портала, портреты руководителей и сотрудников, фото- и видеогалереи, каталог продукции, фотографии филиалов и городов, где они расположены, — все это создает визуальный образ компании.

Это как во внешнем PR. Наверное, уже у всех желтые и черные полоски ассоциируются с компанией «Билайн». Нечто подобное должно сложиться и у сотрудников в отношении собственной компании.

«1С-Битрикс: Корпоративный портал» с индивидуальным, корпоративным дизайном — один из элементов такой визуализации (рис. 11.26). Если его дизайн неповторим, узнаваем и симпатичен, то он служит той же цели создания лица компании.

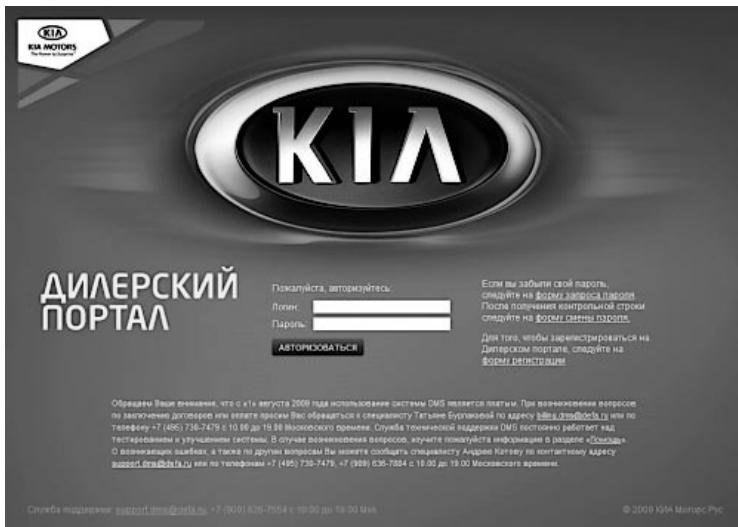


Рис. 11.26. Корпоративный портал компании Kia Motors с собственным дизайном

Инструментами визуализации в данном случае являются дизайн корпоративного портала в целом в фирменном стиле, страницы с фотографиями руководителей, личные страницы сотрудников, фото- и видеогалереи.

Внутренний брэндинг — методика, а не инструмент. Следовательно, для достижения успеха он должен применяться не разово, а последовательно и постоянно.

Командообразование

Командообразование — очень важный и сложный процесс. Правильно подобрать команду для решения какой-то задачи — дело непростое. Люди в компании всегда разные и по интересам, и по уровню профессионализма.

Самое простое — это подобрать команду для развлекательного мероприятия. Различные корпоративные мероприятия — превосходный способ сплочения коллектива. Но и сама организация данных мероприятий, а также последующее их обсуждение могут также представлять собой отличный вариант усиления командного духа.

Использование корпоративного портала — также отличная возможность каждому человеку почувствовать себя частью команды, стремящейся к общим целям.

Для этого в рамках рабочих групп в дистрибутиве «1С-Битрикс: Корпоративный портал» создана отдельная тема — **Совместный отдых**, куда рекомендуется включать все группы, создаваемые для таких совместных мероприятий. В этих группах инициативные сотрудники будут обсуждать само проведение мероприятия, а после его завершения и вывешивания фото- или видеоотчета уже всей компанией пойдет обсуждение прошедшего события.

Такое обсуждение общего события позволит подобрать оптимальные для большинства условия проведения мероприятия, что само по себе имеет большое положительное значение. Слишком часто подобные события проводятся исходя из вкуса организаторов, а не большинства сотрудников компании.

Другое дело — производственные задачи. Подбор команды для таких целей требует постоянного учета успехов и неудач сотрудников, анализа их профессиональных возможностей. Это сложно делать без единого инструмента для сбора, хранения и анализа. Корпоративный портал в этом случае — уникальный инструмент. Детально о функции учета персональных возможностей было сказано в разделе «Сотрудники».

Карьерный рост

Один из главных вопросов, который интересует многих сотрудников компаний: «Есть ли перспективы роста?» И на него необходимо давать ответ.

Карьерный рост необходимо рассматривать с двух позиций: как стимул для производственной деятельности и как проблему для HR-служб в подборе кандидатов. Обе эти задачи помогает решить корпоративный портал.

Кадровые изменения, перемещение людей с одной должности на другую отображаются на специальной странице «1С-Битрикс: Корпоративный портал» — Кадро-

вые изменения. Отображение кадровых перестановок на этой странице — стимул и информация для сотрудников.

Один из самых эффективных способов найма — поиск кандидата внутри самой компании. Этому может послужить как личная страница сотрудника и корпоративная картотека сотрудников, если кандидата ищет отдел кадров, так и специальная страница объявлений о вакансиях, которую могут вести сотрудники HR-службы для получения обратной связи о пожеланиях работников компании занятьте или иные освобождающиеся места (рис. 11.27).

24.08.2009
Перспектива карьерного роста
Уважаемые коллеги!
В нашей Компании открыта вакансия - Директор Филиала в г. Самара.
Если Вы чувствуете в себе потенциал руководителя, полны уверенности в собственных силах – высыпайте свое резюме
Коммерческому директору Компании г-ну Опалеву С.В.

Рис. 11.27. Объявление о новой вакансии

На такой странице можно представить вакансию гораздо более подробно, чем это принято делать на внешних ресурсах: с указанием конкретных производственных обязанностей, будущего начальника, особенностей выполнения работы. Это позволит кандидату взвешенное подходить к принятию решения, а работодателю — уменьшить количество ситуаций, связанных с недопониманием особенностей работы у сотрудников.

Резервирование переговорных

Этот сервис приходится упоминать отдельно, так как он завязан на любую из описанных выше проблем и служит им всем, хоть и в разной мере. Данный инструмент создан в помощь не только HR-отделу, но и всем, чья производственная деятельность связана с необходимостью использования публичных помещений.

Суть проблемы заключается в следующем: есть несколько помещений компании, которые используются как публичные (для переговоров, совещаний, тестирования кандидатов на должность и других аналогичных целей). При большой загруженности возникает необходимость установки очереди на эти помещения, составления ее заранее с учетом времени использования.

Для решения подобной проблемы и создан инструмент Резервирование переговорных. Он размещается на одноименной странице раздела Сервисы.

Перед тем как начать пользоваться данным инструментом, необходимо занести в список переговорных все имеющиеся для этих целей помещения. Затем можно переходить к составлению расписания.

Расписание любой комнаты может быть представлено в табличном и календарном виде. Функционал этих видов практически одинаковый, основное различие только

в форме отображения данных: в календарном виде можно выводить события всех комнат одновременно (рис. 11.28).

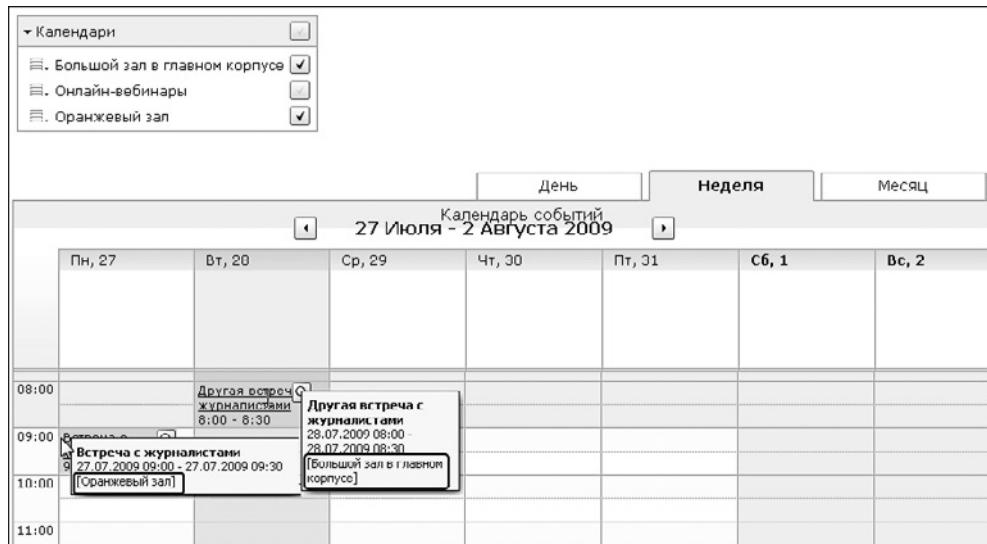


Рис. 11.28. Два события в разных залах

Еще одно отличие в том, что в табличном виде можно не только просмотреть события, как в календарном, но и изменить (или отменить) их (рис. 11.29).

График переговорной: Оранжевый зал					
Перенести в календарный вид					
<input checked="" type="checkbox"/> Зарезервировать <input type="checkbox"/> Изменить переговорную <input type="checkbox"/> Список переговорных <input type="checkbox"/> Поиск переговорных					
Зал для презентаций, есть проектор Этаж: 2 Мест: 50 Телефон: 222-22-22					
<< Предыдущая неделя		27.07.2009		<input type="button" value="Установить"/>	
Следующая неделя >>					
Время	Понедельник	Вторник	Среда	Четверг	Пятница
27.07.2009	20.07.2009	29.07.2009	30.07.2009	31.07.2009	
08:00-08:30					
09:00-09:30					
	Встреча с журналистами (09:00 - 09:30) Запланировано: Роберт Басирод Изменить Отменить				
09:30-10:00					

Рис. 11.29. График переговорной в табличном виде

Так же многовариантно и выполнение резервирования комнаты на нужный день или время. Форму резервирования комнаты можно открыть в любом из календарных видов, она будет одной и той же (рис. 11.30).

Резервирование переговорной: Оранжевый зал

Переключить в календарный вид

 График  Изменить переговорную |  Список переговорных  Поиск переговорных

Зал для презентаций, есть проектор
Этаж: 2
Мест: 50
Телефон: 222-22-22

*Дата:	28.07.2009	
Заявитель:	Роберт Басыров	
*Время начала:	08:00 	
*Длительность:	0.5  часов	
Время окончания:	08:30	
*Название:		
Количество участников:		
Тип встречи:	Совещание 	
Описание:		
Подготовка комнаты:	<input type="checkbox"/>	
Повтор:	Не повторяется 	
Зарезервировать		

Рис. 11.30. Бронируем комнату на полчаса для встречи

При большой загруженности переговорных комнат бывает трудно найти помещение. Можно листать календарь, просматривать таблицы и все равно трудно найти «окошко». Для таких ситуаций предусмотрена функция поиска (рис. 11.31).

Задайте параметры поиска: нужную комнату (если есть предпочтения по помещению), срок бронирования, количество мест (при необходимости), желаемую дату и время. И система найдет список комнат, удовлетворяющих этим параметрам. Вам останется только нажать кнопку Зарезервировать и перейти на страницу резервирования помещения.

Поиск переговорных

[Переключить в календарный вид](#)

Искать					
Комната: <input type="text" value="любая"/> <input type="button" value="▼"/> Количество необходимых часов: <input type="text" value="0.5"/> <input type="button" value="▼"/> Количество необходимых мест: <input type="text"/> Дата: с <input type="text" value="28.07.2009"/> <input type="button" value="1"/> по <input type="text" value="28.07.2009"/> <input type="button" value="1"/> Время: с <input type="text" value="08:00"/> <input type="button" value="▼"/> по <input type="text" value="19:00"/> <input type="button" value="▼"/>					
<input type="button" value="Искать"/>					

Дата	Комната	Этаж	Кол-во мест	Свободное время	Зарезервировать
28.07.2009	Онлайн-вебинары	0	0	08:00 - 09:00	<input type="checkbox"/>
28.07.2009	Оранжевый зал	2	50	08:00 - 19:00	<input type="checkbox"/>
28.07.2009	Большой зал в главном корпусе	1	300	08:30 - 19:00	<input type="checkbox"/>
28.07.2009	Онлайн-вебинары	0	0	10:00 - 11:00	<input type="checkbox"/>
28.07.2009	Онлайн-вебинары	0	0	13:00 - 19:00	<input type="checkbox"/>

Рис. 11.31. Поиск переговорной комнаты



ГИПЕРСЫЛКА

Подробнее о резервировании переговорных комнат рассказано в главе 22 (см. с. 360).

Инструмент Резервирование переговорных снимет с HR-отдела (и любого другого) немало проблем по организации производственной деятельности.

Сервис Подбор персонала

Для больших организаций и территориально разнесенных компаний одной из основных трудностей является поиск кандидатов на рабочее место. Как правило, начальник отдела связывается с HR-службой и объясняет им свой уровень требований к потенциальному сотруднику. Такое общение привычнее и, возможно, приятнее, но грешит забывчивостью и отсутствием преемственности, если вдруг сотрудник, выполняющий работу по найму, заболеет.

Специальный инструмент в разделе Сервисы ► Подбор персонала облегчит эту задачу как для самого отдела кадров, так и для тех, кто подает заявки на поиск сотрудников. Форма расположена на странице Отправить заявку в подразделе Электрон-

ные заявки раздела Сервисы. В группе Для руководителей есть Подбор персонала. При щелчке на этой ссылке откроется форма для подачи заявки (рис. 11.32).

Подбор персонала

Подразделение*	Отдел документации
Должность*	технический писатель
Дата актуальности	31.07.2009 <input type="button" value=""/>
Требования к кандидату	Техническое образование, знание программ MS Office, знание HTML. Знание "1С-Битрикс: Управление сайтом"- приветствуется.
Должностные обязанности	Написание технической документации по продукту.
Уровень зарплаты от	*
Комментарий	Собеседование обязательно, просьба назначать собеседования на первую половину дня.
<input type="button" value="Отправить заявку"/> <input type="button" value="Сбросить"/>	

Рис. 11.32. Заявка на поиск сотрудника

Уведомление о новой заявке получит тот сотрудник отдела кадров, чей e-mail будет установлен в качестве получателя в настройке формы. Для настройки нужного адреса нужно будет обратиться к администратору портала. Если отдел кадров не устраивают названия полей формы или их нужно добавить, то просто обратитесь к администратору системы — возможно внесение любых изменений.

Работу с заявкой со стороны административной части должен вести сотрудник отдела кадров.



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о работе с заявками рассказано в главе 22 (см. с. 359).

Глава 12

Системы учета данных

- Универсальные списки: храним любые данные
- CRM — инструмент для маркетинга, продаж и PR

В этой главе речь пойдет о базах данных, которые нужно вести любой компании в процессе своей деятельности. Это могут быть архивы данных, справочники, файловые хранилища, список клиентов и подрядчиков, каталог собственной продукции и т. д. Для их создания можно использовать информационные блоки — ключевой элемент в технологии Bitrix Framework, на основе которой создан «1С-Битрикс: Корпоративный портал».



ГИПЕРСЫЛКА

Подробнее о работе с информационными блоками рассказано в главе 23 (см. с. 379).

В младших редакциях продукта придется идти именно таким путем. А вот в старших редакциях («Бизнес-процессы» и «Холдинг») гораздо проще использовать штатные механизмы: Универсальные списки и CRM.

Универсальные списки: храним любые данные

Универсальные списки — инструмент для удобного хранения любой структурированной информации. Инструмент работает на базе информационных блоков, и ему доступны все возможности этого модуля: фильтры и сортировка, карточка и списки с настройкой колонок и полей, групповое редактирование, права доступа.

Система прав позволяет настроить списки произвольным образом. Каждая из групп пользователей может иметь свои собственные списки, недоступные другим. При этом универсальные списки не накладывают никаких ограничений на конструирование таких произвольных хранилищ объектов.

Первичная работа по созданию списков не обременяет администратора портала. Ему достаточно только создать сам список и задать права на использование. А дальше редактировать список, его поля и разделы, элементы и свойства могут те сотрудники, в интересах которых создавался данный список (рис. 12.1).

Любой список можно подключить к бизнес-процессам (рис. 12.2).

В большинстве организаций на момент внедрения «1С-Битрикс: Корпоративный портал» есть свои собственные базы данных, как правило, хранящиеся в Microsoft SharePoint. Чтобы не терять наработанные данные и не обременять сотрудников неприятной механической работой по переносу информации, можно задействовать функцию синхронизации универсальных списков со списками SharePoint.



ГИПЕРСЫЛКА

Подробнее о работе с универсальными списками рассказано в главе 22 (см. с. 309).

Настройка списка: Клиенты

Поля списка Удалить список Клиенты

Настройки Подписи Доступ

Основные настройки списка

*Название списка: Клиенты

Сортировка: 500

Картинка: Обзор...

Включить поддержку бизнес-процессов:

Сохранить Применить Отменить

*Поля, обязательные для заполнения.

Рис. 12.1. Форма редактирования списка

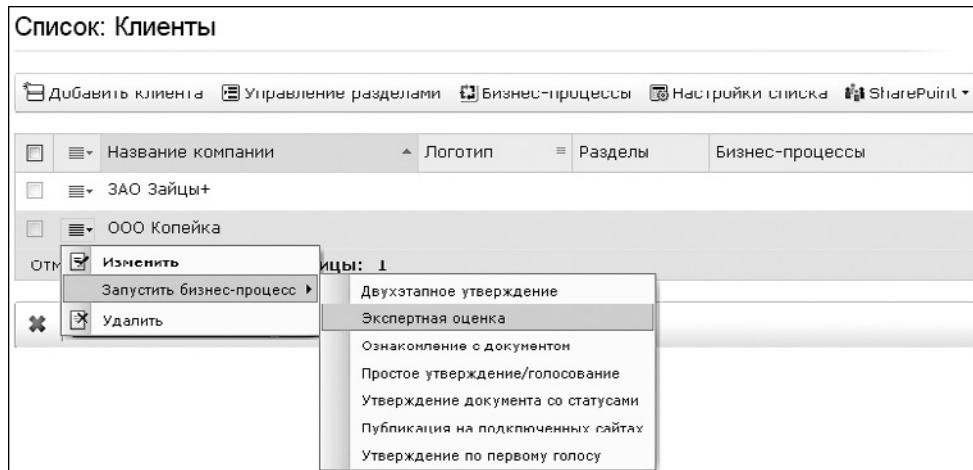


Рис. 12.2. Запуск бизнес-процесса для оценки возможностей клиента

CRM — инструмент для маркетинга, продаж и PR

Универсальные списки хороши, но для большинства видов деятельности, связанных с работой с клиентами, лучше все же использовать специальный инструмент — CRM.

Сопровождение потенциального клиента от первого контакта до совершения сделки обычно выполняется с помощью системы CRM, которая присутствует только в старших редакциях продукта.

Система управления взаимодействием с клиентами (Customer Relationship Management System, CRM) — система, предназначенная для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов. В CRM сохраняется информация о клиентах и история взаимоотношений с ними для последующего анализа результатов.

CRM в рамках «1С-Битрикс: Корпоративный портал» — это классическая операционная CRM с элементами аналитики (воронка продаж). Но, как и весь продукт, эта система управления развивается и, надеюсь, скоро станет полноценной аналитической, а затем и коллaborативной системой.

По умолчанию к CRM имеют доступ только сотрудники, входящие в группу пользователей Маркетинг и продажи. Но так как систему можно приспособить и для ведения потенциальных кандидатов на работу, и для ведения контактов для PR-деятельности, и для других целей, можно сказать, что ее возможности перекрывают потребности многих служб организации.

Работа с CRM ведется по ролям. Причем роли можно назначать не только сущностям, но и статусам этих сущностей. То есть можно задать такие условия для роли, что сотрудник будет видеть, скажем, лид только в определенном статусе. Это позволяет создать очень гибкую систему доступа к информации (рис. 12.3).

Управление ролью

Роль: **Менеджер**

Сущность	Чтение	Добавление	Изменение	Удаление
Контакт	Все	Свои + своего отдела + подотделов	Свои + своего отдела	Нет доступа
Компания	Все открытые	Все	Все	Нет доступа
Сделка	Все	Свои + своего отдела + подотделов	Свои + своего отдела	Свои
В обработке	Свои	Свои	Свои	Свои
Уточнение информации	Свои	Свои	Свои	Свои
Коммерческое предложение	Свои	Наследов	Свои	Свои
Переговоры в процессе	Свои	Наследовать Нет доступа Свои	Свои	Свои
Сделка заключена	Свои	Свои + своего отдела	Свои	Свои
Обработка пристановлена	Свои	Свои + своего отдела + подотделов	Свои	Свои
Сделка не заключена	Свои	Все открытые	Свои	Свои
Лид	Свои	Все	Свои	Свои
<input type="checkbox"/> Разрешить изменять настройки				
<input type="button" value="Сохранить"/>		<input type="button" value="Применить"/>		
<input type="button" value="Удалить роль"/>				

Рис. 12.3. Управление ролью

CRM тесно интегрирована с другим функционалом продукта: задачами, календарями, почтой, бизнес-процессами. Это позволяет быстрее обрабатывать все данные. Отдельно отмечу интеграцию с пользовательскими полями информационных блоков. Если привязать один из элементов CRM к какому-то элементу или секции инфоблока, то видео, документ или расширенное описание кейса станет привязанным, скажем, к определенной компании.

Поскольку редко кто начинает работу с CRM с чистого листа, возникает проблема переноса имеющихся данных. Такой импорт можно осуществить с помощью файлов формата CSV или электронных визиток из Microsoft Outlook.

На начальном этапе использования различных видов CRM очень важен момент переучивания сотрудников. Большим плюсом встроенной в корпоративный портал системы является то, что она работает по тем же принципам, что и сам КП. Сотрудникам не придется привыкать к новым интерфейсам и принципам работы. Им даже не нужно будет отыскать от работы с электронной почтой. В CRM предусмотрена возможность интегрировать почту, то есть все письма, приходящие на определенный почтовый адрес, будут сразу фиксироваться в системе.

CRM позволяет вести базу данных по следующим элементам:

- Контактам — записям о личности, с которой происходило общение по поводу профессиональной деятельности (другими словами, визитная карточка);
- Компаниям — записям о компании, которая имеет какую-то форму сотрудничества (либо может иметь сотрудничество) с вашей компанией;
- Лидам — записям о какой-либо форме контакта (телефон, e-mail, очная встреча и т. д.), которая имеет потенциальную возможность перерасти в сделку;
- Событиям — любому изменению в записях Контакт, Лид, Компания (например, добавление нового адреса электронной почты);
- Сделкам — записям о работе с клиентом или компанией по поводу продажи товара.

На рис. 12.4 показано использование CRM как базы данных, где сделка представляет собой лишь побочный продукт деятельности и не является основной целью. То есть просто ведется история взаимоотношений с контактами и компаниями. Использование CRM в качестве базы данных не исключает создание в результате некоторых событий отдельных лидов и конвертации их в сделку.

На рис. 12.5 показано использование классической CRM, где конечная цель — продажи. В классической CRM основной сущностью является лидер, который добавляется в систему вручную менеджером, автоматически из продуктов «1С-Битрикс» или иными средствами. После добавления и обработки лидер может быть конвертирован в контакты, компании или сделку. В первых двух случаях лидер становится обычным элементом базы данных. Во втором случае, при прохождении воронки продаж, он становится реальной продажей.

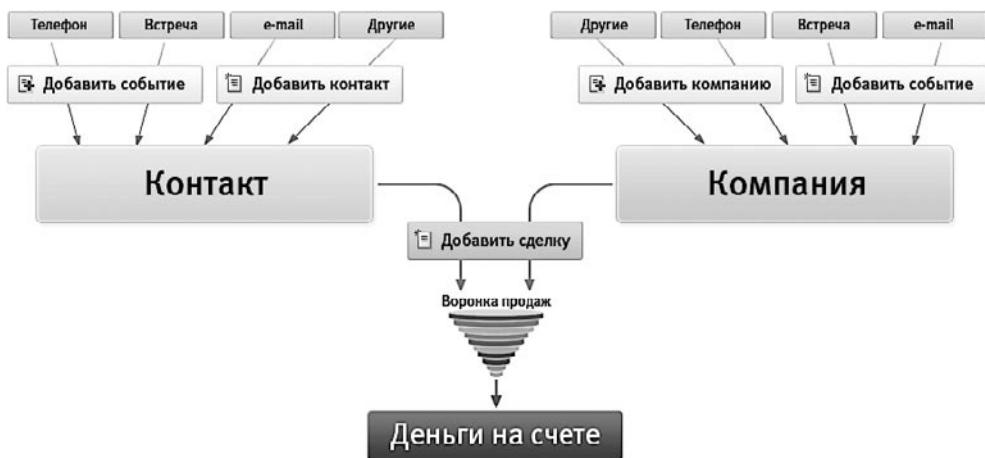


Рис. 12.4. CRM как база данных

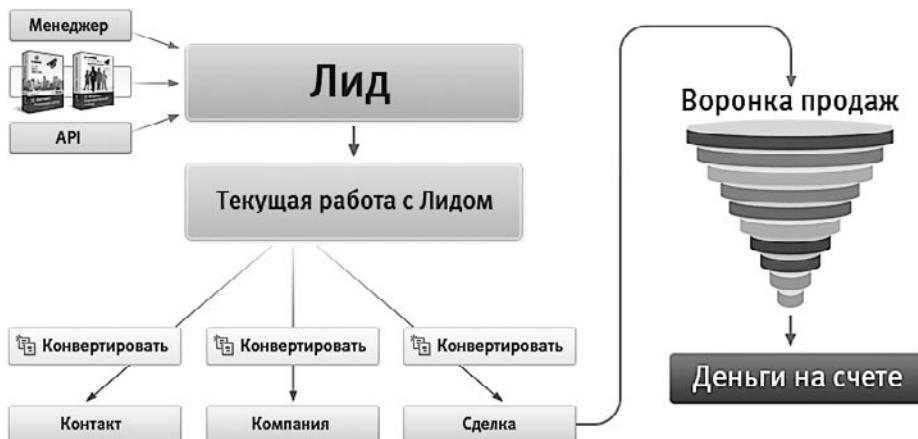


Рис. 12.5. Классическая CRM

**ГИПЕРСЫЛКА**

Подробнее о работе с CRM рассказано в главе 22 (см. с. 328).

Глава 13

Административно-хозяйственным службам

- База знаний в виде часто задаваемых вопросов и учебных курсов**
- Календарь событий**
- Рабочие группы**
- Система электронных заявок**
- Техподдержка**
- Использование инфоблоков как средства инвентаризации**

Эти службы, возможно, будут самыми инертными в плане перевода своей деятельности на рельсы корпоративного портала. Тем не менее именно их работа может очень сильно упроститься и облегчиться при использовании «1С-Битрикс: Корпоративный портал».

Административно-хозяйственные службы, естественно, будут пользоваться всем тем функционалом, который был описан выше (скажем, всеми способами корпоративного общения), но и для них есть отдельные инструменты. Что же полезного имеется в корпоративном портале для хозяйственных подразделений компаний?

- ❑ Документы и документооборот.
- ❑ База знаний в виде часто задаваемых вопросов, Wiki и учебных курсов.
- ❑ Календарь событий.
- ❑ Рабочие группы.
- ❑ Система электронных заявок.
- ❑ Техподдержка.
- ❑ Универсальные списки.
- ❑ Инфоблоки как средство учета.

Рассмотрим каждый из этих инструментов. Большая их часть уже была описана выше, поэтому детально познакомимся только с теми, которые созданы специально для административно-хозяйственных служб.

База знаний в виде часто задаваемых вопросов и учебных курсов

Использование этих инструментов позволит снять с хозяйственных служб проблемы, связанные с информированием. Не секрет, что большая часть вопросов, с которыми обращаются в хозяйственные службы, типична: заказать канцтовары, оформить пропуск для гостя и т. д. С включением таких вопросов в общий учебный курс компании (или с созданием своего собственного), навсегда решится проблема ответа на них. Теперь не нужно в деталях по телефону или при личном общении объяснять поэтапный порядок действий, надо просто дать ссылку на соответствующий раздел учебного курса или на весь курс.



ГИПЕРСЫЛКА

Подробнее об учебных курсах рассказано в главе 22 (см. с. 374).

Часто задаваемые вопросы — это тоже инструмент облегчения работы. FAQ лучше всего отвечает на вопросы практического плана. Например, при запутанном расположении помещений и служб на территории организации достаточно часто

приходится отвечать на вопрос: «Как пройти на склад лакокраски?» Занесите ответ в FAQ и добавьте еще картинку-схему.

Календарь событий

Календарь — незаменимый инструмент для административно-хозяйственной части. При его использовании можно избежать многих нареканий. Скажем, планируется ремонт одной из переговорных комнат. Зайдите в календарь этой комнаты и отметьте месяц ремонта как отдельное событие по бронированию комнаты. Вы и сами избежите претензий в том, что не предупредили, и работе компании мешать не будете: служащие начнут бронировать другие помещения. Да и для ремонтников такая запись будет подстегивающим фактором: сроки названы и закреплены в календаре, нужно торопиться, ведь работники уже начали бронировать комнату на даты после ремонта.

В деле планирования собственной деятельности календарь дает наглядное представление и снимает проблемы периодических событий. Скажем, нужно дважды в неделю заказывать воду для офисных куллеров. Создайте одно повторяющееся событие (рис. 13.1), и по наступлению нужного срока «1С-Битрикс: Корпоративный портал» известит вас о нем.

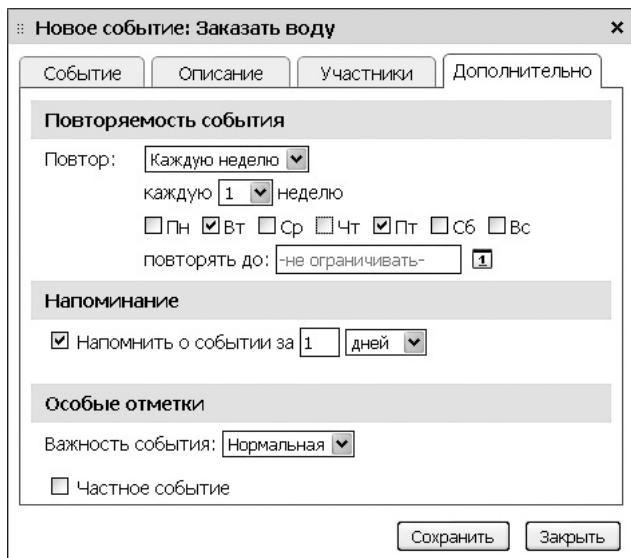


Рис. 13.1. Создаем повторяющееся событие



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о календарях рассказано в главе 22 (см. с. 364).

Рабочие группы

Рабочие группы — такой же необходимый инструмент для хозяйственников, как и для остальных подразделений. Где можно обсудить проблему централизованного снабжения всех филиалов расходными материалами? На форуме в специально созданной рабочей группе.



ГИПЕРСЫЛКА

Подробнее о рабочих группах рассказано в главе 22 (см. с. 289).

До сих пор упоминались инструменты «1С-Битрикс: Корпоративный портал», уже описанные выше. Теперь мы подошли к инструментам, которые могут быть использованы в основном административно-хозяйственными службами.

Система электронных заявок

Основная причина общения работников организации с хозяйственными службами — получение материальных средств для производственной деятельности. Реализуется это самыми разными способами: от простых телефонных звонков до сложной бумажной системы заявок с согласованиями и утверждениями. Отсюда и проблемы: отсутствие прозрачной фиксации заявки, беготня за подписями нужных лиц, нежелание той же хозяйственной службы отвечать на звонки сотрудников, то есть делать свою работу понятной и прозрачной.

Система электронных заявок — основной инструмент «общения» сотрудников и представителей административно-хозяйственной части в рамках «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Описываемый инструмент расположен в одноименном подразделе раздела Сервисы и состоит из двух страниц (рис. 13.2): первая — это собственно форма подачи заявки, вторая — контроль состояния поданных заявок.

Отправка заявки

Страница Отправить заявку — это инструмент для оформления заявок сотрудниками компании на получение материалов, сервисов (рис. 13.3).

Все типы заявок собраны в три группы.

- Запрос материалов и услуг.** Если сотруднику нужен пропуск для посетителя, курьер для доставки, карандаш для работы и т. д., то ему сюда.
- Устранение неполадок.** Это группа для устранения технических проблем с оборудованием и помещениями.
- Для руководителей.** В отдельную группу вынесены потребности руководителей, которые решаются другими службами.

Рис. 13.2. Подраздел Электронные заявки

Рис. 13.3. Сервисы подачи заявки

Понятно, что данный список и, возможно, рубрикация могут не устроить конкретную организацию. Поэтому системой предусмотрено добавление (изменение) групп,

а также заявок. Для этого достаточно только создать и настроить новую форму в административной части корпоративного портала и вывести эту форму на страницу **Отправить заявку**. Правда, сделать это обычный сотрудник не сможет, только администратор портала.

Механизм работы с заявкой непосредственно исполняющим ее сотрудником одинаков для заявок любого типа и не зависит от производственного цикла выполнения самой заявки. Достаточно научиться работать с одной из них — и работник сможет выполнять любые заявки.



ГИПЕРСЫЛКА

Подробнее о работе с заявками рассказано в главе 22 (см. с. 359).

Выполнение заявки

В процессе работы с заявкой ответственный сотрудник административно-хозяйственной части должен фиксировать состояние ее выполнения. Для этого предназначены статусы. С их же помощью задается весь порядок выполнения заявки.

По умолчанию предусмотрено четыре статуса:

- Новое** — автоматический статус, присваивается сразу всем только что созданным заявкам;
- Принято к рассмотрению** — присваивается тем заявкам, которые приняты к исполнению соответствующей службой хозяйственной части;
- Отказано** — присваивается, если по каким-то причинам заявку выполнить невозможно;
- Выполнено** — сообщение о выполнении заявки.

Естественно, что указанных статусов может не хватать для нормальной деятельности службы. Могут не устроить и названия самих статусов, однако это дело поправимое. Можно создать нужные статусы (переименовать старые), для чего достаточно просто сообщить об этом администратору портала. Создав дополнительные статусы, можно организовать процесс работы службы согласно любому регламенту.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Совершенно не лишним будет разместить на странице заполнения формы заявки ссылку на регламент (а лучше выписку из него) выполнения заявок данного типа.

Со временем заявок станет очень много, и найти среди них нужную будет проблематично. Чтобы облегчить участие сотрудников, занимающихся этой работой, придумана возможность сортировки заявок по возрастанию или убыванию (например, треугольники под надписью **Изменено**) и фильтр (рис. 13.4).

ID:	<input type="text" value="1"/>	<input type="checkbox"/> ?
Статус:	<input type="button" value=" [14] Принято к рассмотрению"/>	
ID статуса:	<input type="text"/>	
Дата создания (DD.MM.YYYY):	<input type="text"/>	<input type="button" value=" [1] ..."/>
Дата изменения (DD.MM.YYYY):	<input type="text"/>	<input type="button" value=" [1] ..."/>
Тираж	<input type="text" value="100"/>	<input type="checkbox"/> ?
Дополнительная информация	<input type="text"/>	
<input type="button" value="Установить"/> <input type="button" value="Сбросить"/>		

Рис. 13.4. Фильтр отбора заявок

Контроль над заявкой

Заказчик должен быть в курсе того, что делается с его заказом. Особенно это актуально для сложных регламентов с множеством статусов. Такой контроль осуществляется с помощью двух инструментов: уведомления по электронной почте и страницы **Мои заявки**.

Автоматическая отсылка сообщений о смене статуса на e-mail заказчика происходит сразу же после изменения статуса заказа.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Шаблоны почтовых сообщений для каждого статуса можно создать, как только в этом возникнет потребность. Можно отредактировать и стандартные из дистрибутива, если они показались вам малоинформативными или не совсем утивыми.

На странице **Мои заявки** выводится список всех заказов, сгруппированных по типам. Возле каждой заявки подписывается текущий статус. На рис. 13.5 показаны две заявки с разными статусами.

Мои заявки	
Курьерская доставка	
31.07.2009 Заявка №2: 31.07.2009	Выполнено все заявки этого типа
Заказ визитных карточек	
17.07.2009 Заявка №1: 21.07.2009	Принято к рассмотрению все заявки этого типа

Рис. 13.5. Личные заявки и статусы

Система электронных заявок обеспечит своевременное выполнение заказов на техническое и сервисное обслуживание с возможностью постоянного и прозрачного контроля за выполнением поданной заявки.

Техподдержка

Инструмент обращений в службу технической поддержки используется для производственных процессов, которые могут периодически «ломаться». В этом случае сотрудники вызывают специалиста службы поддержки. Чтобы облегчить сотрудникам техподдержки задачу устранения неисправности, необходимо правильно выдать информацию. В суете рабочего дня, а то и в панике от возникшей проблемы, сотрудники компании не всегда могут правильно охарактеризовать возникшую неприятность. Для получения исчерпывающей информации о проблеме лучше всего использовать механизм подачи заявки на ремонт через сервис Техническая поддержка, который расположен в разделе Сервисы.

На странице первого шага мастера подачи заявки в службу техподдержки сразу же предлагается разделить проблемы по типам (рис. 13.6).

Техническая поддержка

Для просмотра созданных обращений в IT-службу и дальнейшего обсуждения вопросов воспользуйтесь ссылкой "Мои обращения". Создание новой заявки выполняется по шагам с помощью специальной формы внизу.

Мои обращения

 **Мастер создания обращения**
Простой и удобный мастер поможет собрать все необходимые данные для решения проблемы

Первый шаг

Заголовок обращения:
А-а-а! НЕ работает принтер!

Не работает компьютер
 Не работает принтер
 Нет доступа к общим документам
 Вопрос по корпоративному порталу

[< Назад](#) [Далее >](#)

Рис. 13.6. Первый шаг мастера создания обращения в техподдержку

Далее пошагово создается описание проблемы, задается критичность обращения, к нему присоединяются файлы. После описания проблемы заявка будет отправлена сотрудникам техподдержки и принята к исполнению.

После ответа представителя службы технической поддержки сотрудник, создавший обращение, может выставить оценку качеству работы техподдержки. Это тоже является средством контроля за работой этой службы.

Состояние обращений в техподдержку сотрудник всегда может проверить с помощью ссылки **Мои обращения**, которая открывает список всех обращений пользователя (рис. 13.7). Когда обращений много, можно отсортировать ненужные по пяти полям.

Техническая поддержка

Для просмотра созданных обращений в ИТ-службу и дальнейшего обсуждения вопросов воспользуйтесь ссылкой "Мои обращения". Создание новой заявки выполняется по шагам с помощью специальной формы внизу.

Создать новое обращение

Фильтр	
ID обращения:	<input type="text"/> <input type="button" value=""/>
Индикатор:	<input type="button" value="красный"/> <input type="button" value="зеленый"/> <input type="button" value="серый"/>
Закрыто/открыто:	(всё)
Заголовок:	<input type="text"/>
Текст сообщения:	<input type="text"/>
<input type="button" value="Установить"/> <input type="button" value="Сбросить"/>	

ID	Заголовок	Изменило	Сообщ.	Статус
Индикатор		Кто изменил		
1	А-а-а-а! НЕ работает принтер!	03.08.2009 11:26:41 [1] (админ) Админ	2	В стадии решения
<input type="button" value="Изменить"/> Всего: 1				

- последний раз в обращение писал ваш оппонент
 - последний раз в обращение писали вы
 - обращение закрыто

Рис. 13.7. Форма поиска и список обращений

Форма отправки сообщения очень простая и понятная. Это естественно, так как для сотрудников компании важно только зафиксировать факт проблемы и дать ее описание. Для работников службы поддержки информации по обращению должно быть гораздо больше, ведь им необходимо не только устранять неисправности и вести статистику, но и предпринимать меры по улучшению работы своего отдела и оборудования. Поэтому и форма обращения со стороны административной части, откуда ее будут видеть сотрудники техподдержки, гораздо больше и информативнее (рис. 13.8).

Обращение

А-а-а! НЕ работает принтер!

Сайт: [a1] Черный кот

Автор: <web> [1] [admin] Админ [обращения автора]

Создано: 03.08.2009 10:49:30 [1] (admin) Админ (техподдержка) [a1]

Изменено: 03.08.2009 11:26:41 [1] (admin) Админ (техподдержка) [a1]

Дата авто-закрытия: 10.08.2009 11:26:41 (осталось: 7 дн.)

Время решения: 2 мин.

Дата ответа: 03.08.2009 10:49:30

Обсуждение

1 03.08.2009 10:49:30
[1] (admin) Админ (техподдержка) [a1]
Не работает принтер

Какие действия предшествовали проблеме
Ударили нопотком, когда застряла бумага

Характер неисправности
застряла бумага

2 03.08.2009 10:49:30
[1] (admin) Админ (техподдержка) [a1]
• уровень поддержки: По умолчанию

3 03.08.2009 10:56:11
[1] (admin) Админ (техподдержка) [a1]
• критичность: Высокая

4 03.08.2009 11:26:41
[1] (admin) Админ (техподдержка) [a1]
Все сделаем!

5 03.08.2009 11:26:41
[1] (admin) Админ (техподдержка) [a1]
• статус: В стадии решения

Ответ

Режим: ответ просмотр

Сообщение скрыть:
автора не оповещать:

Не изменять статус обращения:

Источник / От кого: <web> ...

Шаблон ответа: нет

B / I / U / Цыцата (alt+q) / Код (alt+c) / Транслит (alt+t)

Сейчас в обращении:
Статус обращения:
03.08.2009 11:26:41
Админ

Прикрепить файлы: Выберите файл! Файл не выбран
 Выберите файл! Файл не выбран
 Выберите файл! Файл не выбран
 Еще...

Статус: [6] В стадии решения

Уровень сложности:

Ответственный:

Критичность: [6] Высокая

Оценка ответов:

Категория:

Уровень поддержки: [1] По умолчанию

Время решения (мин.):

Отложенное обращение:

Закрыть при отсутствии ответа через: 7 дн.

Закрыть обращение:

Комментарий

Сохранить Применить Отменить

Рис. 13.8. Обращение в техподдержку со стороны административной части

В обращении содержится:

- вся история переписки;
- время, потраченное на решение проблемы;
- поле для переназначения ответственного;
- поле для смены категории обращения, статуса, критичности, сложности, уровня техподдержки;
- другие инструменты работы с обращением.

Все это позволяет не только вести конкретное обращение, но и собирать статистику.

Для руководителя техподдержки в административной части есть специальный инструмент — Рабочий стол, на котором сведена вся информация по обращениям за все время работы. На этом столе отображается текущее состояние дел.

Техподдержку легко приспособить под любые задачи сопровождения технологического процесса. Будь то поддержка программного обеспечения или установка и отладка нового оборудования.

Использование инфоблоков как средства инвентаризации

Одной из постоянных задач, которые решает административно-хозяйственный отдел компаний, является инвентаризация всего имеющегося оборудования и материалов. Автоматизировать эту сферу деятельности можно с помощью «1С-Битрикс: Корпоративный портал».

Благодаря наличию универсальной составляющей — информационных блоков — корпоративный портал можно использовать и для учета материальных средств, что дает немалые возможности. Рассмотрим их на примере учета компьютерной техники в компании.

Экономия средств

Для достижения эффективных результатов в рамках всей сети необходимо управлять базой данных существующего «железа» и периферии и отслеживать ее изменения. Применение инструментов корпоративного портала позволит не только облегчить труд сотрудников, но и сэкономить денежные средства.

Первый источник экономии — отказ от дополнительного программного обеспечения по учету и инвентаризации. Для целей учета компьютеров приобретают программы типа Spiceworks, Total Network Inventory, Friendly Network Inventory, «Инвентаризация сети» и др.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Для учета материальных ценностей иного типа существуют другие программы. Какой бы учет вам ни нужно было наладить, программу следует приобрести. Мало того, необходимо найти специализированное приложение, так как программа для учета компьютеров не годится для учета стульев и столов или автотранспорта. Особенность инфоблоков «1С-Битрикс: Корпоративный портал» — их универсальность, они идеально подходят для хранения любой типовой информации.

Недостатки подобных программ:

- стоимость лицензии;
- затраты на внедрение (может потребоваться установка сервера с последующим конфигурированием);
- достаточно длительный срок отдачи от применения подобных решений (это задача на средне- и долгосрочную перспективу).

В случае использования корпоративного портала компании не придется тратиться на новое ПО, а также на отдельный процесс внедрения. Среднесрочная отдача от такой инвентаризации — это доход от непонесенных расходов.

Второй источник экономии — оптимизация расходов на содержание парка компьютеров и периферии, которую позволяет сделать корпоративный портал.

Например, в соответствии с Налоговым кодексом РФ, налогом облагается техника, которая может быть использована в качестве средств труда для производства и реализации товаров и услуг или для управления фирмой, но при этом ее стоимость не должна превышать 20 тыс. руб. Все, что дешевле, — не основное средство, а материал.

То есть если вы укомплектуете свой парк компьютеров согласно этому требованию Кодекса, то сможете снизить налоговую нагрузку на компанию. Автоматический подсчет стоимости компьютера при замене комплектующих послужит оптимизации налогообложения.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

На данный момент эту функцию можно реализовать, только слегка модифицировав шаблон вывода элемента инфоблока. Если вам показалась полезной такая возможность, то укажите это в ТЗ на корпоративный портал для тех, кто будет его вам настраивать. Хотя вполне возможно, что к моменту принятия вами решения о внедрении портала такая функция уже будет штатной.

Учет комплектующих

Традиционная сложность учета компьютерной (и многих других видов) техники состоит в том, что подобные объекты учета являются составными. Компьютер

имеет как минимум системный блок, монитор, мышь и клавиатуру. Плюс периферия и комплектующие самого компьютера. Как все учесть, если компьютер может подвергаться модернизации?

Структура инфоблоков позволяет составлять элемент инфоблока точно так же, как собирается сам компьютер. Только компьютер собирается из деталей, а элемент инфоблока составляется с привязками к другим элементам. Благодаря этому удобно отслеживать любые изменения, вносимые в конфигурацию оборудования.

Сложные связи

Как учесть программное обеспечение, а также физическое размещение и перемещение компьютеров как по помещениям, так и по сотрудникам, которые используют их? Все это легко реализовать с помощью системы инфоблоков и связей между ними.

Как учесть срок амортизации? Сроки устанавливаются исходя из Классификации основных средств, включаемых в амортизационные группы (постановление правительства РФ № 1 от 1 января 2002 г.), где все виды техники распределяются по группам, каждой из которых определен срок полезного использования.

Отслеживать сроки амортизации (и продления ПО) можно с помощью штатного свойства «активность» для каждого элемента инфоблока.



ГИПЕРССЫЛКА

Несложный пример конкретного использования корпоративного портала в качестве инструмента учета оборудования (компьютерной техники) приведен в главе 23 на с. 379 (по аналогичному принципу можно произвести учет любой техники).

Глава 14

Неформальная жизнь компании

- Дни рождения, юбилеи**
- Наша жизнь**
- Фотогалерея**
- Видеогалерея**
- Увлечения**
- Резюме**

Неофициальная жизнь компании, как и неофициальная жизнь общества в целом, серьезно влияет на работу. Если в коллективе «нездоровый» климат, то о высокопроизводительном труде можно забыть. Корпоративный портал не будет волшебной палочкой, которая вмиг изменит все отношения в коллективе. Он является лишь способом информирования сотрудников и создания комфортного климата. Инструментами здесь могут быть все те же, которые уже многократно упоминались: блоги, форумы, фото- и видеогалереи и др., но на другом уровне. Если раньше мы говорили о них как о групповом или личном инструменте, то теперь следует сказать о них как об общем ресурсе.

Дни рождения, юбилеи

Дни рождения сотрудников отдела, состоящего из 10 человек, еще удается помнить. Некоторые могут помнить о днях рождения 15–20 человек. Редко кто может большее. Да и в суете дел, даже если и помнишь о дате, можно просто упустить это из виду и забыть поздравить. Специальным напоминанием в таком случае служит инструмент Дни рождения. Это специальный гаджет (рис. 14.1), расположенный на главной странице портала, который можно размещать на Моем портале. Теперь ни начальник, ни отдел кадров, ни простые сотрудники не пропустят дату рождения или юбилея. И все желающие могут зайти на персональную страничку именинника и поздравить его.

The screenshot shows a list of employee birthdays:

- 29 сентября 1981
Молин Сергей
системный администратор
- 30 сентября 1980
Муравьев Алексей
системный администратор
- 1 октября 1978
Небогатиков Николай
системный администратор
- 2 октября
Карбань Оксана
юрист
- 3 октября
Климова Ирина
юрист

At the bottom of the list is a link "далее >".

Рис. 14.1. Специальный гаджет напомнит о днях рождения сотрудников

Наша жизнь

В рамках раздела Компания есть специальная страница — Наша жизнь. Она создана для сообщений неофициального характера, имеющих значение для отдельных со-

трудников или коллективов. Когда в компании у кого-то свадьба, день рождения, юбилей, то на этой странице публикуется сообщение, которое будет выведено как анонс. При детальном просмотре новости отобразится форма, где человека (или коллектив) можно поздравить с событием.

Публиковать новости на этой странице могут не все пользователи, а только те, которые относятся к отделу кадров. Такие права заданы по умолчанию, но администратор портала, конечно же, может их изменить.

Для быстроты доступа к этой странице предусмотрен специальный гаджет — Наша жизнь (рис. 14.2), который можно разместить как на Главной странице, так и на странице Мой портал.

События

[календарь событий >](#)

Дни рождения

[показать для моего офиса](#)

- 8 мая 1981 Константин Кондитин Программист
- 13 мая Венера Сидорова
- 20 июня 1979 Шамиль Бикбулатов Ответственный за автоматизацию

[дальше >](#)

Новые сотрудники

[кадровые перестановки >](#)

Документы

[загрузка: ПроходившийИзБесср.pdf](#)
дата создания: 19.01.2009 12:08:42

Наша жизнь

- 15.01.2009 **ВАЖНО!** Обновление кассового блока Клиент Саваж. Кассирам ознакомится с новыми возможностями, которые будут доступны в 28 розница!
- 14.01.2009 Отмена обучения В связи с инвалидностью Бикбулатова Шамиля обучение 15 января 2009 г. переносится на 16 января 2009 г. Проси прощения за доставленные неудобства.

[подробнее >](#)

Участников: 3
Тема: Производство

01.04.2009 20:10:35
Сертификация 1с
Участников: 3
Тема: Проекты

[все рабочие группы >](#)

Новое на форуме

- 30.01.2009 12:19:51
[ПРИ](#)
Просмотров: 8
- 26.01.2009 16:02:47
[Скоро 14 февраля](#)
Просмотров: 22
Ответов: 1
- 19.11.2008 03:22:19
[Общавис и делится впечатлениями](#)
Просмотров: 32
- 10.11.2008 07:16:40
[Изменения в работе портала](#)
Просмотров: 25
Ответов: 1

Блоги

02.11.2008 21:54:20
[Шамиль Бикбулатов](#)
[Официально открыт корпоративный портал нашей](#)

Рис. 14.2. Гаджет Наша жизнь на Главной странице корпоративного портала компании «Мастер ИТ»

Фотогалерея

Фотогалерея — очень востребованная функция корпоративного портала. В компании обычно накапливается огромный объем снимков, рассказывающих о ее жизни, к примеру выступления на мероприятиях. И эти материалы важно показывать своим сотрудникам. Просматривать фотографии можно в полноэкранном режиме, включив слайд-шоу. На странице Компания ► Фотогалерея размещаются корпоративные фотогалереи (рис. 14.3).



ГИПЕРСЫЛКА

Подробнее о работе с фотогалереей рассказано в главе 21 (см. с. 284).

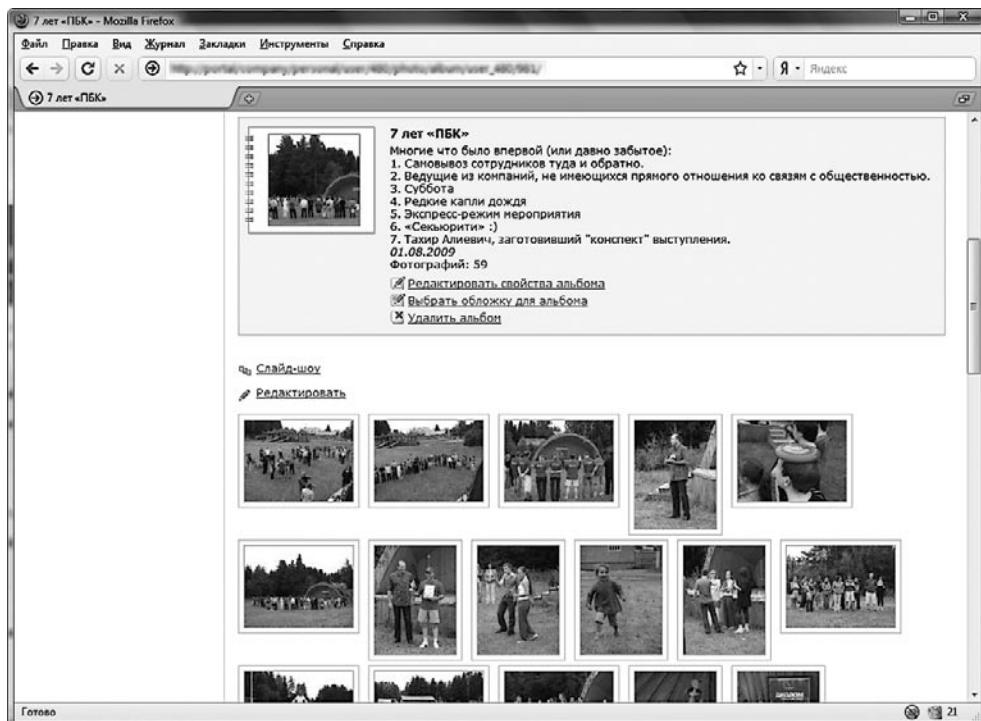


Рис. 14.3. Фотогалерея на корпоративном портале компании «ПроБизнесКонсалтинг»

Видеогалерея

Можно пойти дальше фотогалерей и выложить на общее обозрение смонтированные ранее видеоматериалы о том, как ездили на пейнтбол, катались на сноубордах, купались в проруби и т. д. Такой материал обычно интересно смонтирован. Сегодня подготовить видео для сайта — несложная задача. Очень многие снимают на мероприятиях видеокамерой, могут снять видео, представить его на сайте и создать неповторимое впечатление не только для новых, но и для старых сотрудников.

Увлечения

Хорошим способом формирования здорового климата в коллективе служит формирование рабочих групп по интересам (рис. 14.4). В любом коллективе найдется несколько человек, интересующихся чем-то вне работы. Создание и работа таких групп — хороший фактор.

Футбол: Профиль

- [Основное](#)
- [Календарь](#)
- [Задачи](#)
- [Обсуждения](#)
- [Отчеты](#)
- [Файлы](#)
- [Фото](#)
- [Участники](#)

Футбол

Тема: Досуг и развлечения
Описание: Любители зеленых газонов и крупнозернистого асфальта — вэлкам!
Создана: 05.06.2009 11:24:46
Участников: 14
Тип группы: Это открытая группа. В ней может вступить любой желающий.
Это видимая группа. Ее наличие видно всем пользователям.



Отчеты

В блоге пока нет сообщений

Написать сообщение
 Редактировать группу
 Изменить настройки
 Удалить группу

Редактировать модераторов
 Редактировать состав
 Черный список
 Пригласить в группу
 Подписаться

Обсуждения

08.07.2009 14:04:49
Турнир НАЦПРОМБАНКА
Как отдохивают другие!
(4) Просмотров: 305 (3) Сообщений: 31

11.06.2009 10:11:29
Чемпионат Мира 2010
Оборочные матчи
(4) Просмотров: 39 (3) Сообщений: 5

Модераторы

 Андрей Штонда	 Евгений Сафонов
----------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

Участники

 Александр Мухин	 Сергей Патрик	 Евгений Дубынин
 Владимир Фомин	 Евгений Сафонов	 Андрей Штонда

Рис. 14.4. Группа Футбол на портале компании Stellberg

Резюме

Из первой части вы узнали, какие задачи и каким образом можно решить с помощью корпоративного портала. Надеюсь, эта часть достаточно подробно объяснила методику его использования. Теперь имеет смысл поговорить об экономической составляющей использования корпоративного портала — насколько эффективно будет применение, выраженное в конкретных рублях. Этим мы займемся в следующей части.

Часть вторая, экономическая

Глава 15. Стоимость проекта «Корпоративный портал»

Глава 16. Оценка эффективности

Глава 17. Методика расчета эффективности

Всякого руководителя интересует конкретная экономическая выгода, которую даст внедрение «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Для каждого отдельного предприятия эти цифры, естественно, будут разными и, как всегда, неявно выражеными. В этой части приведены ориентиры для расчетов эффективности использования корпоративного портала, а также пример расчета эффективности по методике компании «1С-Битрикс».

Глава 15

Стоимость проекта «Корпоративный портал»

- Оценка затратной части при внедрении проекта**
- Стоимость программного обеспечения**
- Стоимость компьютерного «железа»**
- Стоимость внедрения**

Прежде чем говорить об эффективности, необходимо понять, как рассчитать стоимость затрат на внедрение проекта «Корпоративный портал».



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Риски внедрения, которые могут привести к росту стоимости проекта, описаны в нулевой части книги (с. 37).

Оценка затратной части при внедрении проекта

В общих чертах затраты на внедрение проекта могут состоять из:

- оплаты лицензий ПО;
- покупки нового «железа»;
- внедрения;
- развития и поддержки.

Из этих четырех составляющих конкретные цифры можно назвать только по первой позиции. Необходимость нового сервера для корпоративного портала — уже вопрос конкретной ситуации. В большинстве случаев в его приобретении нет нужды. Стоимость внедрения — достаточно точно прогнозируемая позиция, но на нее серьезное влияние могут оказать риски проекта. Развитие и поддержка в стоимостном выражении — самая «размазанная» и постоянная по времени составляющая.

Стоимость программного обеспечения

Стоимость пакета программного обеспечения для внедрения «1С-Битрикс: Корпоративный портал» невелика. Сам продукт лицензируется по количеству пользователей и в базовой комплектации на неограниченное число сотрудников стоит 19 900 руб. (на момент написания книги).

Стоимость остальных редакций колеблется от 59 500 до 249 000 руб. при числе пользователей, равном 25. Каждый последующий пользователь обходится в 500 руб. Такие лицензии необходимы только для активных сотрудников компании; если сотрудник уволился, то можно активировать лицензию бывшего сотрудника на нового.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Во время выхода первого издания книги цена базовой редакции для 25 сотрудников составляла 34 500 руб. За время подготовки второго издания стоимость базовой редакции понизилась, а количество сотрудников стало неограниченным.

Для нормального функционирования программы необходимо также иметь пакет серверного ПО, включая базу данных. Серверное ПО для корпоративного портала не будет стоить вам ни копейки, так как оно распространяется бесплатно. Единственное, что следует оговорить, — это случай использования коммерческих баз данных, которые стоят недешево. Но покупать лицензию на Oracle только для внедрения корпоративного портала — нонсенс, его используют только в том случае, если он уже есть и был приобретен для других целей. Как правило, используют бесплатные базы, которые входят в дистрибутив сервисного пакета «Битрикс Веб-окружение».

Стоимость компьютерного «железа»

Вопрос о необходимости приобретения нового сервера для внедрения корпоративного портала — очень частный и во многом зависит от текущего состояния технической базы компании, уровня предполагаемой нагрузки, уровня подготовки системного администратора и способа реализации.

Минимальные требования к компьютеру

Минимальные требования к компьютеру зависят не от самого «1С-Битрикс: Корпоративный портал», а от используемого дополнительного программного обеспечения для его работы (версии PHP, сервера Apache или другого и т. д.). В техническом смысле «1С-Битрикс: Корпоративный портал», установленный на пакет «Битрикс Веб-окружение», может работать даже на нетбуке с процессором 800 МГц. Но для нормальной работы продукта в «боевых» условиях реальной компании этого явно недостаточно.

Уровень нагрузки

Необходимо правильно оценить уровень предполагаемой нагрузки. «Отягчающие» обстоятельства для сервера в этом плане следующие.

- ❑ Количество пользователей и их обращений к корпоративному порталу. При этом учтите, что по мере привыкания сотрудников к работе с порталом степень нагрузки на сервер возрастет.
- ❑ Наличие дополнительных нагрузок на сервер. Если на одной и той же машине кроме корпоративного портала будет еще и файловый сервер, то понятно, что компьютер нужен помощнее. А если планируется совмещение сайта и корпоративного портала, то и это нужно учесть.

Дать какие-то конкретные ориентиры здесь сложно. Уровень нагрузки на сервер зависит не столько от числа лицензий, сколько от того, как часто к нему обращаются сотрудники и что они при этом делают. В любом случае не рекомендуется нагружать компьютер, где установлен корпоративный портал, какими-то другими задачами.

Уровень подготовки системного администратора

Профессионализм специалиста также имеет значение. Неправильная настройка программного пакета, обеспечивающего функционирование «1С-Битрикс: Корпоративный портал», во многом может нивелировать как преимущества самого продукта, так и производительное и дорогое аппаратное обеспечение проекта.

Способ реализации

Корпоративный портал технически можно реализовать разными способами. Каждый из них имеет собственную стоимость, в том числе и в «железном» плане.

- Реализация на «Битрикс Веб-окружение». Самая малозатратная и требующая минимальных аппаратных ресурсов, но она ограничена бесплатной базой данных.
- Реализация на частной, нетиповой сборке пакета необходимых программ. Тоже малозатратный в плане аппаратных ресурсов вариант, но требует специалиста высокого уровня квалификации, так как правильно подобрать и настроить ПО – это профессионализм. Кстати, профессионалы и стоят дороже.
- Реализация на сервере IIS. Аппаратные ресурсы аналогичны реализации на «Битрикс Веб-окружение». Требует иной специализации системного администратора.
- Реализация в виде виртуальной машины VMBitrix. Требует несколько более мощных аппаратных ресурсов, но обеспечивает существенно большую скорость работы.

Анализ всех этих факторов и даст окончательную информацию о том, какой сервер вам необходим (если необходим) и есть ли смысл его приобретать (может, просто обойтись услугами внешнего хостинга?).



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Мы не оговариваем конкретные технические параметры того или иного способа реализации, так как эта книга не предназначена для технических специалистов. Вопрос аппаратного обеспечения необходимо решать совместно с компанией, внедряющей ваш корпоративный портал, и с вашими системными администраторами.

Стоимость внедрения

Стоимость внедрения может существенно различаться в зависимости от потребностей организации и требований к функционалу корпоративного портала. Стоимость внедрения складывается из следующих составляющих:

- стоимости первого шага – базового развертывания;
- стоимости индивидуальных настроек и доработок компонентов для реализации специальных требований;

- ❑ обучения администраторов и ознакомления их с платформой;
- ❑ написания контента — содержательной части проекта;
- ❑ потерь на внедрении со стороны пользователей (затраты рабочего времени на ознакомление с новым порталом).

Базовое внедрение

Базовое внедрение у партнеров «1С-Битрикс» обойдется в 30–40 человеко-часов. Стоимость в рублях посчитайте сами в зависимости от цен на услуги внешних разработчиков (или зарплаты вашего системного администратора) в вашем регионе.

Технически развертывание продукта реально осуществить за 4 часа, но это касается типовой схемы работы. Под этим подразумевается инсталляция необходимого пакета программ, установка собственно «1С-Битрикс: Корпоративный портал», интеграция пользователей из Active Directory. Остальное время может уйти на интеграцию со специфическими внутрикорпоративными системами и приложениями, изменение типовой бизнес-логики модулей и компонентов продукта, импорт данных из других систем и приложений.

При достаточном уровне квалификации ИТ-департамента компании можно сэкономить и эти деньги. Установка и развертывание корпоративного портала в базовой схеме несложна и под силу подготовленному специалисту. Если вас устраивает базовый функционал и один из имеющихся вариантов дизайна, то вы вполне обойдетесь собственными силами.

Индивидуальные настройки

Это самая явная статья расходов в процессе внедрения с риском неудачного выбора исполнителя.



ГИПЕРССЫЛКА

О риске неудачного выбора исполнителя рассказано в главе 5, в подразделе «Риски внедрения» (см. с. 37).

Индивидуальные настройки можно разделить на две составляющие: дизайн и функционал.

Индивидуальный дизайн

Дистрибутив «1С-Битрикс: Корпоративный портал» предоставляет возможность выбора одного из четырех видов дизайна, по 3–5 цветовых схем в каждом. Даже если вас устроят штатные варианты, есть еще и понятие «лицо компании». Желательно, чтобы дизайн портала был оформлен в фирменных цветах и фирменном стиле. А это предполагает внедрение собственного дизайна.

Если специалистов по программированию еще можно найти в собственных рядах, то веб-дизайнера и верстальщика — сложно, если только ваша компания не веб-студия. Поэтому затрат на создание дизайна и его интеграцию не избежать.

Дополнительный функционал

Труд программистов достаточно дорогой, и если вам нужно дополнение к функционалу, то учтите это в смете дополнительных расходов. Стоимость такого наращивания функционала назвать невозможно, все зависит от специфики ваших потребностей.

Программирование на Bitrix Framework (платформа, на которой создан «1С-Битрикс: Корпоративный портал») требует определенных навыков, тем не менее разобраться в нюансах и тонкостях программисту несложно. Если время позволяет и у штатного программиста есть интерес, то можно обойтись и собственными силами. Благо для этого компанией «1С-Битрикс» созданы специальные учебные курсы.

Обучение администраторов и сотрудников

Время на обучение администратора портала и сотрудников не имеет конкретного численного выражения. Если только этот пункт не оговорен в договоре с партнером «1С-Битрикс», внедряющим портал у вас на предприятии. В этом случае за обучение придется заплатить не только временем сотрудников, но и деньгами. Если надеяться на свои силы, то вам помогут курсы и документация на сайте компании «1С-Битрикс». Как показывает опыт, этих материалов достаточно для освоения работы в корпоративном портале.

Данный пункт затрат может быть существенно сокращен, если сайт компании и корпоративный портал будут обслуживать одни и те же сотрудники.

Написание контента

О написании контента отдельно говорилось в главе 5. Стоимость этого этапа работ крайне трудно оценить. Самый простой вариант (выполнения данной работы и оценки ее стоимости) — выделить отдельного человека (или коллектив), рабочее время которого и будет стоимостью работ по наполнению сайта контентом.

Развитие и поддержка

Стоимость поддержания корпоративного портала в актуальном состоянии во многом зависит от того, насколько успешно произошло внедрение. Когда сотрудники привыкнут к порталу и будут постоянно вносить в него информацию и искать ее, содержание портала будет обходиться компании в минимальную сумму.

Содержание сервера ничем не будет отличаться от обычного компьютера и будет зависеть от качества комплектующих, а также условий эксплуатации.

Глава 16

Оценка эффективности

- Эффект от применения корпоративного портала
- Два метода оценки эффективности
- В чем считать?
- Помним о цели

Как оценивать затраты, вы поняли. Теперь нужно понять, какой эффект даст применение «1С-Битрикс: Корпоративный портал».

Эффект от применения корпоративного портала

В самых общих словах эффект от применения КП заключается в следующем:

- снижение совокупных затрат на управление компанией;
- снижение рисков неудачи проектов (все участники работают в одном информационном поле).

Но эффективность выражается не в словах, а в числах. Нам нужны количественные показатели эффективности.

Два метода оценки эффективности

Обобщенный подход

Такой подход основывается на экспертной оценке вклада корпоративного портала с использованием оценочных цифр влияния «культуры» и «вовлеченности» на бизнес-результат.

Экспертная оценка показывает, что оптимизация системы управления и оперативного руководства компанией может повысить:

- эффективность на 20–50 %;
- скорость реализации управленческих решений в компании;
- качество производства продукции и реализации услуг.

(С возможным сокращением персонала без ущерба для основной деятельности.)

Экспертная оценка — внешняя и производится на базе обобщенных и не всегда понятных заказчику методик. Она во многом зависит от опыта эксперта и используемых инструментов. Для принятия правильного решения об эффективности ее лучше сочетать с внутренней, сделанной собственными силами, покомпонентной оценкой эффективности.

Покомпонентный подход

Данный подход может применяться самой компанией. Он основан на оценке выгоды внедрения каждого аспекта производственной деятельности в сравнении с альтернативными путями или с отсутствием функциональности.

Мы так и рассмотрим компоненты: в плане типового функционала (табл. 16.1) и в плане появляющихся дополнительных возможностей (табл. 16.2). При оценке каждого из компонентов в расчет можно включать стоимость альтернативных программных решений.

Таблица 16.1. Типовой производственный функционал

Компонент	Описание
Новости, официальная информация	Затраты на распространение аналогичной информации по альтернативным источникам (электронная почта, телефон и др.) с аналогичной частотой и наполнением
Система поиска	Среднестатистические затраты времени на поиск наиболее востребованной информации. Предоставление единого доступа к данным и приложениям предприятия позволит значительно оптимизировать процесс принятия решений
База знаний	Стоимость потери знаний с уходом людей, стоимость потерь накопленного коллективного опыта
Инструменты внутренкорпоративного онлайн-общения	Среднестатистические затраты времени на передачу сообщений адресату
Инструменты организации коллективной работы	Затраты времени на подачу заявок на материально-техническое обеспечение, ремонт. Организационные проблемы с бронированием помещений, поиском нужного сотрудника и информации о нужном сотруднике. Организационные проблемы, связанные с работой временных коллективов
Инструменты организации личной работы	Затраты времени на организацию личной работы
Ограничение доступа в Интернет	Стоимость непроизводственного трафика, потери рабочего времени на непроизводственное общение. Снижение риска утечки информации
Интранет-банкинг, онлайн-шопинг	Уровень контролируемости и риска злоупотреблений, «цена» соблюдения политики, сравнение с затратностью альтернатив
Обучение	Стоимость сокращения периода адаптации новых сотрудников и периода обучения в рамках повышения квалификации. Стоимость стандартизации уровня подготовки в филиалах
Документооборот	Затраты времени на работу с документами по обычной схеме в сравнении с возможностями корпоративного портала
Бизнес-процессы	Затраты на обслуживание бизнес-процессов компании в текущем режиме

Таблица 16.1 (окончание)

Компонент	Описание
Обратная связь	Время и стоимость «бумажных» альтернатив
Качество обслуживания клиентов	Портальная платформа, реализующая базовый набор сервисов, позволяет гибко наращивать функционал для предоставления клиентам новых специализированных возможностей
Территориальная распределенность	Умножение затрат и потерь указанных выше пунктов на некий коэффициент, связанный со стоимостью связи, поездок, организационных потерь, вызванных территориальной распределенностью

Таблица 16.2. Дополнительные возможности

Компонент	Описание
Совмещение корпоративного сайта и портала	Стоимость экономии от раздельной поддержки проектов при использовании ПО разных производителей и разных хостинговых площадок. Экономия на информационном наполнении проектов
Расширение возможностей бизнеса	Стоимость альтернативных инструментов, позволяющих выполнять целенаправленное информационное воздействие (маркетинговые кампании, персонализация информации и сервисов) на конкретный тип аудитории пользователей (сотрудников, партнеров, заказчиков и т. п.)
Экстранет	Сокращение временных и финансовых издержек в результате более тесных взаимоотношений с клиентами и партнерами
Сохранение инвестиций в инфраструктуру информационной системы	Возможность дальнейшего использования унаследованных приложений с сохранением вложенных инвестиций в информационную систему предприятия. В частности, «1С-Битрикс: Корпоративный портал» не требует изменения текущих бизнес-процессов компании «под себя»

В чем считать?

Помните Удава из мультфильма «38 попугаев» и его фразу «А в попугаях я гораздо длиннее»? При изменении эффективности всегда всплывает вопрос: «А в чем мерить?» Так как порталы рассматриваются в качестве средства повышения эффективности работы компании, то, на наш взгляд, правильнее будет рассматривать эффект от внедрения и использования портала как рост продуктивности деятельности сотрудника в день, выраженный во времени:

$$N \text{ минут сэкономленного времени} \times \text{Количество сотрудников} \times \text{Число дней} = \\ = \text{Продуктивность внедрения портала в указанный временной период.}$$

Что экономится?

У руководителя очень часто возникает вопрос: «Хорошо, сэкономим время, но где гарантия, что это сэкономленное время не потратят на болтовню, чаепития и прочее?»

Не потратят. Дело в том, что с помощью корпоративного портала экономится время, потраченное именно на производственную деятельность, а не какую-то другую. Поясню.

Человека не переделать. Хотим мы того или нет, но каждый сотрудник имеет собственное представление о том, какую часть из 8 часов рабочего времени, установленных законом, потратить на работу, а какую просто «проторчать на работе». Кто-то реально работает 4 часа в день и при этом считает, что он перерабатывает, а кто-то позволяет себе за весь рабочий день только две отлучки по 5 минут в туалет. Все люди — разные. Можно их как-то дополнительно мотивировать на труд, но это тема другой книги.

Итак, принимаем как данность, что у сотрудника есть два времени: реально потраченное на работу и «просиженное». С помощью портала увеличивается именно реальное рабочее время, поскольку использование КП экономит именно время, отводимое сотрудником на выполнение производственных обязанностей, а не время общения в «курилке».

Пример экономии

Неявное всегда лучше пояснить на явных примерах. Описанный ниже простейший пример более типичен для ИТ-компаний, но суть, принцип того, где экономится время, он должен прояснить. Это именно простейший пример, так как речь идет об использовании одного-единственного инструмента — задачи.

Экономию времени рассмотрим во вполне конкретной ситуации для корпоративного портала реальной организации. Это будет отдел документации компании «1С-Битрикс» и типичная задача, которую приходится выполнять любому начальнику, — контроль за работой своих подчиненных.

Сюжетная линия такова: перед включением учебного курса Обучающий курс по работе с порталом в дистрибутив «1С-Битрикс: Корпоративный портал» файлы курса должны быть проверены.

Ваш покорный слуга, автор этой книги, проверяет файл и находит три ошибки, допущенные одним сотрудником при составлении его части учебного курса. Ошибки обнаружены, естественно, не все сразу, а постепенно. Они должны быть исправлены, и я должен проконтролировать это. Рассмотрим ситуацию с учетом времени в двух вариантах: с использованием и без использования корпоративного портала.

Без корпоративного портала

Найдя ошибку, я должен подозвать к себе сотрудника и показать ему ошибку. Он должен эту ошибку где-то у себя (на бумаге, в файле) зафиксировать. На это тратится 1 минута его времени и 1 минута моего времени, всего — 2 минуты. Поскольку найдено три ошибки, то в сумме получается 6 минут.

Исправив ошибку, сотрудник должен сообщить мне об этом. (Обычно это делается в устной форме и в самый неподходящий момент, когда ты чем-то занят.) На это сообщение уходит 1 минута, так как я должен вспомнить и понять, о чем речь, и каким-то образом получить от сотрудника исходные данные (в нашем случае — адрес страницы, где была допущена ошибка). Итого — 2 минуты (1 минута его времени и 1 минута моего).

Получив уведомление, я проверяю работу сотрудника и закрываю задачу, если все нормально.

Итого — 8 минут.

С корпоративным порталом

Найдя первую ошибку, я не отвлекаю сотрудника, а в два щелчка кнопкой мыши создаю новую задачу на его имя, вношу в нее адрес и описание ошибки. На это уходит примерно 1 минута моего времени. Вторую и третью ошибки заполняю быстрее, так как форма создания задачи уже открыта; на это тратится тоже 1 минута. Задача создана, и у ответственного сотрудника на экране монитора всплыло уведомление о новой задаче. На понимание задачи у него уходит примерно 1 минута. Итого — 3 минуты.

Исправление ошибки займет столько же времени, сколько и в случае без использования корпоративного портала. Но на уведомление о выполнении сотрудник не тратит время совсем: оно посыпается мне автоматически, как только задача будет закрыта. Я трачу ту же 1 минуту на вспоминание сути. При этом мне не нужно искать исходную информацию: она есть в тексте задачи. Итого — 1 минута.

Получив уведомление, я проверяю работу сотрудника и, если все нормально, закрываю задачу.

Итого — 4 минуты.

Экономия времени

Явная экономия времени — 4 минуты. Но есть еще и неявные плюсы.

- ❑ Выполненная задача сразу попадает в недельный рабочий отчет сотрудника — экономится время на составление отчета.
- ❑ Если человек выполняет какую-то работу, сосредоточен на ней, то любое отвлечение означает потерю времени. В описанном примере без использования

корпоративного портала я отвлекаю сотрудника при постановке задачи, а он меня — при уведомлении о выполнении. При использовании КП такого отвлечения не происходит.

- Сохранение исходных данных всегда требует времени на сам процесс сохранения (записать на бумаге или сохранить в файле) и поиск информации в нужный момент («Куда же я засунул это файл **исправить.txt?**»). При использовании корпоративного портала не нужно ничего искать: открытие задачи автоматически выводит и всю информацию по ней.
- Множество других возможностей, экономящих время неявным образом: возврат задачи на доработку с комментариями, облегчение последующего анализа работы как отдела в целом, так и конкретных сотрудников на основе выполнения таких задач, сохранение истории, возможность вернуться к задаче при необходимости и т. п.

На примере простейшей ситуации использования одного-единственного инструмента «1С-Битрикс: Корпоративный портал» мы рассмотрели, как можно сэкономить 4 минуты рабочего времени. А если применить такие инструменты, как CRM, Экстранет, Бизнес-процессы и другие?

Помним о цели

Можно рассчитать любые показатели и установить объем определенного положительного эффекта. И, соответственно, обосновать потребность в корпоративном портале. Но на самом деле эти расчеты могут стать ничего не определяющими цифрами. Большой недостаток любого вычислительного подхода заключается в том, что предполагающие усилия по внедрению и поддержанию проекта, если они не имеют четкой и конкретной цели, просто становятся новой статьей расхода бюджета.

Необходимо понимать, что корпоративный портал должен иметь четкую связь с бизнес-целями и задачами конкретной организации. Только в этом случае все расчеты получают смысловое содержание. Впрочем, ясный и четкий показатель ROI (Return On Investment) сам по себе является одной из целей.

Предупредив вас об этом, буду считать, что такая цель по внедрению «1С-Битрикс: Корпоративный портал» у вас есть. Рассмотрим методику, которую можно порекомендовать для оценки эффективности внедрения корпоративного портала.

Глава 17

Методика расчета эффективности

- Исходные данные для расчетов**
- План работ**
- Резюме**

Предлагаемая методика расчета эффективности используется компанией «1С-Битрикс». С ее помощью вы можете рассчитать эффективность для собственной компании.

Приведу необходимые оговорки, которые нужно сделать для соблюдения объективности оценки.

- ❑ Все приведенные в настоящей методике оценки стоимости, трудоемкости, длительности и т. п. представляют собой разумное предположение и не являются характерными, типовыми или ожидаемыми оценками реальных проектов. (Приведенные численные значения характерны для Москвы. Но даже если вы будете брать региональные ставки, которые существенно ниже, то все равно получите экономию, разве что цифры будут не столь внушительными. Проверьте сами!)
- ❑ Описываемая методика приведена в качестве примера и не учитывает все виды расходов. При оценке конкретного внедрения перечень возможных затрат наверняка будет подробнее и полнее, что не влияет на достоверность конечного результата.

Исходные данные для расчетов

Итак, исходные данные. Предположим, что:

- ❑ компания — центральный офис, региональная сеть, несколько направлений деятельности, 1000 потенциальных пользователей корпоративного портала;
- ❑ средняя зарплата — 40 000 руб. в месяц;
- ❑ «стоимость» сотрудника — 960 000 руб. в год (условно берем стоимость для компании, равную двум зарплатам);
- ❑ стоимость услуг сторонней компании по внедрению — 1500 руб. в час;
- ❑ в ходе постановки задачи признано, что необходим отдельный сервер.

Для простоты арифметических расчетов берем компанию с численностью работающих в локальной сети 1000 человек. Если компания меньше, то экономия будет меньше, но и затраты тоже снижаются. Так что показатели эффективности сохраняются.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Напомню, что можно приобретать лицензию не для всех сотрудников компании, а только для тех, кому нужен доступ к корпоративному порталу. Реальное количество сотрудников может быть любым.

Средняя зарплата в месяц тоже условная. Это не средняя «региональная» зарплата, но, как вы увидите ниже, на относительные показатели эффективности это не влияет, только на абсолютные.

Стоимость услуг сторонней компании — это оценка текущего «верхнего среднего» сегмента цен на подобные услуги у партнеров «1С-Битрикс». Я сознательно взял несколько завышенный уровень цен по отношению к среднему на рынке на момент написания книги, чтобы показать эффективность внедрения даже в случае повышенных затрат.

План работ

Примерный план внедрения и развития корпоративного портала компании рассчитан на 27 месяцев.

- Стартовые три месяца — принятие решения о внедрении корпоративного портала, выбор платформы, выделение оборудования, установка и первичная настройка.
- Первый год (12 месяцев) — эксплуатация (разработка регламентов, создание рабочих групп, настройка интеграции с «1С:Зарплата и Управление Персоналом»).
- Второй год (12 месяцев) — эксплуатация и развитие функциональности корпоративного портала.

Условно будем считать, что проект запущен в работу 1 октября 2011 г.

Первый этап

Первый этап является подготовительным. Его цель — получение представления о состоянии рынка ПО для корпоративных порталов, поиск приемлемого решения и начало работ по внедрению. Результатом будет развертывание КП в базовой комплектации и начало работ с ним временной группы по внедрению портала. Отдачи от проекта в этот период не предвидится.

Задачи

Задачи на стартовый период в оставшиеся два месяца:

- исследование рынка;
- принятие решения о внедрении «1С-Битрикс: Корпоративный портал» в редакции «Холдинг»;
- выполнение внутренних согласований;
- приобретение продукта;
- приобретение серверного компьютера (совсем необязательно, просто для полноты расчетов);
- установка «1С-Битрикс: Корпоративный портал» в базовом варианте;

- выполнение первичной настройки интеграции с Active Directory и «1С:Зарплата и Управление Персоналом».

Смета

Статьи расходов на стартовый этап приведены в табл. 17.1.

Таблица 17.1. Расходы на стартовый этап

Статья расходов	Исполнитель	Человеко-дней	Стоимость, руб.
Выбор и принятие решения	Сотрудники	7	26 988
<i>Инфраструктура</i>			
Лицензии на «1С-Битрикс: Корпоративный портал» (1000 пользователей)			448 000*
Сервер			75 000
Настройка сервера	Сотрудники	2	7711
Администрирование системы		6	23 133
Итого за три стартовых месяца			580 842

* **Пояснение к стоимости лицензии.** Стоимость редакции «Холдинг» составляет 249 000 руб. 1000 сотрудников по ставке 500 руб. обойдутся в 500 000 руб. Но можно приобрести лицензию на неограниченное количество пользователей, которая стоит 199 000 руб., что явно выгоднее.

Второй этап

На втором этапе корпоративный портал вводится в эксплуатацию для части сотрудников компании. «1С-Битрикс: Корпоративный портал» эксплуатируется со штатным функционалом. Результатом должно быть уверенное использование портала выбранными «подопытными» отделами.

Задачи

Задачи на 4–15-й месяцы (первый год эксплуатации):

- интеграция корпоративного портала в существующие бизнес-процессы:
 - ◆ разработка информационной структуры корпоративного портала;
 - ◆ разработка регламентов и форматов отчетности;
 - ◆ создание рабочих групп;
 - ◆ присвоение прав (и обязанностей) сотрудникам;

- ◆ перенос документов из прежних разрозненных хранилищ;
- ◆ разработка учебных онлайн-курсов для сотрудников;
- внутренний четырехчасовой тренинг для сотрудников.

Смета

Статьи расходов на 4–15-й месяцы (первый год эксплуатации) приведены в табл. 17.2.

Таблица 17.2. Расходы на первый год эксплуатации

Статья расходов	Исполнитель	Человеко-дней	Стоимость, руб.
Управление проектом	Сотрудники	60	231 325
	Подрядчик	20	240 000
Создание информационной архитектуры	Сотрудники	90	436 988
	Подрядчик	30	360 000
Настройка (структура, права, шаблоны)	Подрядчик	10	120 000
<i>Инфраструктура</i>			
Обслуживание сервера (25 % стоимости)	Сотрудники		18 750
Администрирование системы		6	23 133
Продление лицензий			98 560
Тестирование	Сотрудники	15	57 831
	Подрядчик	5	60 000
<i>Обучение</i>			
Разработка методики и проведение тренингов (четырехчасовых)	Подрядчик	30	360 000
Время сотрудников на тренинг (1000 сотрудников по 4 часа)	Сотрудники	500	1 927 711
Итого за 4–15-й месяцы			3 844 297

Третий этап

Это этап окончательного ввода корпоративного портала в эксплуатацию. На нем производится необходимая доработка функционала портала под бизнес-процессы компании. Результатом можно считать успешный переход на работу с порталом всей компании в целом.

Задачи

Задачи на 16–27-й месяцы (второй год эксплуатации):

- ❑ работа с корпоративным порталом:
 - ◆ выполнение задач второго этапа для оставшихся подразделений;
 - ◆ корректировка информационной структуры портала;
 - ◆ корректировка регламентов работы;
 - ◆ доработка функционала корпоративного портала;
- ❑ проведение внутреннего двухчасового тренинга для всех сотрудников компании.

Смета

Статьи расходов на 16–27-й месяцы (второй год эксплуатации) приведены в табл. 17.3.

Таблица 17.3. Расходы на второй год эксплуатации

Статья расходов	Исполнитель	Человеко-дней	Стоимость, руб.
Управление проектом	Сотрудники	60	231 325
Корректировка информационной структуры	Сотрудники	45	173 494
	Подрядчик	15	180 000
<i>Инфраструктура</i>			
Обслуживание сервера (25 % стоимости)	Сотрудники		18 750
Администрирование системы		6	23 133
Продление лицензий			98 560
<i>Обучение</i>			
Время сотрудников на тренинг (1000 сотрудников по 2 часа)	Сотрудники	250	963 855
<i>Доработка функциональности</i>			
Постановка задачи и управление проектом	Сотрудники	20	77 108
Реализация (заказная разработка)	Подрядчик	60	720 000
Итого за 16–27-й месяцы			2 486 225

Суммарные расходы

Суммарные затраты приведены в табл. 17.4.

Таблица 17.4. Суммарные затраты

Год	Календарные сроки	Затраты, руб.	На сотрудника в месяц, руб.
Стартовый период	Октябрь – декабрь 2011 г.	580 842	
Первый год эксплуатации	2012 г.	3 844 297	385
Второй год эксплуатации	2013 г.	2 486 225	249

Параметры повышения эффективности

Предположения:

- пусть средний прирост производительности каждого сотрудника составит 5 минут в день;
- пусть только 5 % сотрудников станут «эффективными» сразу (после первых трех месяцев);
- пусть каждый месяц «эффективными» становятся новые 5 % сотрудников.

Все эти предположения взяты только для простоты расчета. Ясно, что это примерные параметры, так как, например, нельзя перевести часть отдела на работу в корпоративном портале, а часть оставить на прежней схеме работы. Переход на работу по-новому будет осуществляться как минимум отделом целиком, а зачастую и группой взаимосвязанных отделов. Значит, и «эффективными» сотрудники будут становиться не по 5 % в месяц, а как-то по-другому.

Так же условна и пятиминутная производительность. Только здесь условность в сторону занижения: реальная эффективность будет выше, и с ростом навыков работы сотрудников в «1С-Битрикс: Корпоративный портал» она будет увеличиваться.

По поводу пятиминутного прироста производительности необходимо дать пояснения. Производительность труда зависит от многих факторов, начиная со знательностью сотрудников и заканчивая условиями труда. В принятом в расчетах приросте производительности в 5 минут предполагается, что работник за восьмичасовой рабочий день сделает с применением корпоративного портала столько же, сколько он сделает за рабочий день протяженностью 8 часов 5 минут без КП.

Таблица расчета эффективности приведена с привязкой к датам (табл. 17.5), так как если мы укажем определенную дату старта проекта, то сможем использовать реальный производственный календарь. Пусть проект «Корпоративный портал» начал реализовываться в октябре 2010 г.

Таблица 17.5. Расчет эффективности

Месяц	Календарный месяц	Рабочих дней	«Эффективных сотрудников»	Экономия, руб.
4	Январь 2011 г.	16	50	32 129
5	Февраль 2011 г.	19	100	76 305
6	Март 2011 г.	21	150	126 506
7	Апрель 2011 г.	22	200	176 707
8	Май 2011 г.	19	250	190 763
9	Июнь 2011 г.	21	300	253 012
10	Июль 2011 г.	23	350	323 293
11	Август 2011 г.	21	400	337 349
12	Сентябрь 2011 г.	22	450	397 590
13	Октябрь 2011 г.	22	500	441 767
14	Ноябрь 2011 г.	20	550	441 767
15	Декабрь 2011 г.	23	600	554 217
16	Январь 2012 г.	16	650	417 671
17	Февраль 2012 г.	19	700	534 137
18	Март 2012 г.	21	750	632 530
19	Апрель 2012 г.	22	800	706 827
20	Май 2012 г.	19	850	648 594
21	Июнь 2012 г.	21	900	759 036
22	Июль 2012 г.	23	950	877 510
23	Август 2012 г.	21	1000	843 373
24	Сентябрь 2012 г.	22	1000	883 534
25	Октябрь 2012 г.	22	1000	883 534
26	Ноябрь 2012 г.	20	1000	803 213
27	Декабрь 2012 г.	23	1000	923 695
Итого				12 265 060

Сводные результаты

Сводные результаты приведены в табл. 17.6.

Таблица 17.6. Сводные результаты

Месяцы	Сроки	Затраты, руб.	Экономия, руб.	Cash Flow, руб.
1–3	Октябрь – декабрь 2010 г.	–580 842		–580 842
4–15	2011 г.	–3 844 297	3 351 406	–492 891
16–27	2012 г.	–2 486 225	8 913 655	6 427 430

Итак, мы имеем:

- начальные вложения в размере 580 842 руб.;
- экономию в размере 6 427 430 руб.!

Такая большая эффективность вложений – 1100 % за два года – на первый взгляд вызывает сомнения. Рассмотрим нюансы.

Выделенные деньги обладают «стоимостью»:

- если на реализацию проекта берем кредит в банке, то нужно учитывать проценты (а свободных оборотных средств может и не хватать);
- необходимо заложить на инфляцию 15 % (или используйте официальные данные по инфляции);
- нужно учесть риски незапланированного увеличения стоимости (непредвиденные расходы) и заложить на это 25 %.

В результате имеем реальную ставку дисконтирования – 40 %.

Расчетную эффективность для повышения производительности работы сотрудников на 10 и 15 минут попробуйте рассчитать сами.

Такова используемая методика расчетов. Теперь вы можете перейти от абстрактных чисел к расчетам эффективности применения корпоративного портала в вашей конкретной организации.

Резюме

Эффективность использования «1С-Битрикс: Корпоративный портал» будет разной для различных организаций. Это зависит прежде всего от степени вовлеченности предметной деятельности компании в сферу IT-технологий. Но даже для компаний, где ведется только традиционный офисный документооборот, эффективность будет высокой.

Часть третья, всеобщая

Глава 18. Навигация по порталу и панель статусов

Глава 19. Инструменты общения

Глава 20. Инструменты индивидуализации портала

Глава 21. Инструменты индивидуальной работы

Глава 22. Инструменты коллективной работы

Глава 23. Информационные блоки

В предыдущих главах мы рассматривали «1С-Битрикс: Корпоративный портал» с управленческой точки зрения. И это было только общее описание решения задач. Но любая задача решается с помощью инструментов. Описанию этих инструментов и посвящена данная часть. Она потому и называется всеобщей, что будет полезна всем. Ведь и генеральному директору, и главбуху, и офис-менеджеру нужно знать, как пользоваться файловыми хранилищами документов, как общаться через корпоративный сайт, как работать с новостями и т. д.

Приведенный материал не следует рассматривать как сборник руководств по работе с корпоративным порталом. За скобками останутся многие детали и тонкости описываемых инструментов. В детальном описании, на наш взгляд, нет необходимости, так как на сайте компании «1С-Битрикс» есть подробная документация. Цель этого описания — дать возможность узнать методы работы с инструментами корпоративного портала, чтобы понять, подойдет ли он для вас и вашей организации.

«1С-Битрикс: Корпоративный портал» — это инструмент организации не только работы компании, но и личной работы. Потребность в таком инструменте есть, и многие решают ее за счет различных программ. Эти приложения имеют много достоинств, но они не в состоянии работать с коллективным инструментом — корпоративным порталом. Кроме того, необходимо подстроить их под себя и привыкнуть ими пользоваться.

Инструменты организации личной работы в корпоративном портале по своей функциональности полностью совпадают с инструментами коллективной работы. Это облегчает обучение работе в целом.

Кроме того, «1С-Битрикс: Корпоративный портал» поддерживает интеграцию в Microsoft Outlook и SharePoint. То есть сотрудники, часто работающие вне офиса, могут хранить в своем ноутбуке все данные, изменять их и по мере необходимости синхронизировать эти данные с корпоративным порталом. Актуальность и сохранность всех данных обеспечена.

Наконец, каждый пользователь может настроить свое представление корпоративного портала, удобное лично для него.

Рассмотрим инструменты работы с корпоративным порталом.

Глава 18

Навигация по порталу и панель статусов

- Навигация по порталу**
- Панель статусов**

Навигация по порталу

Навигация по порталу, то есть перемещение со страницы на страницу, осуществляется обычными для интернет-сайтов способами: с помощью меню, цепочки навигации, вынесенных ссылок, добавленных в Избранное браузера страниц (рис. 18.1).

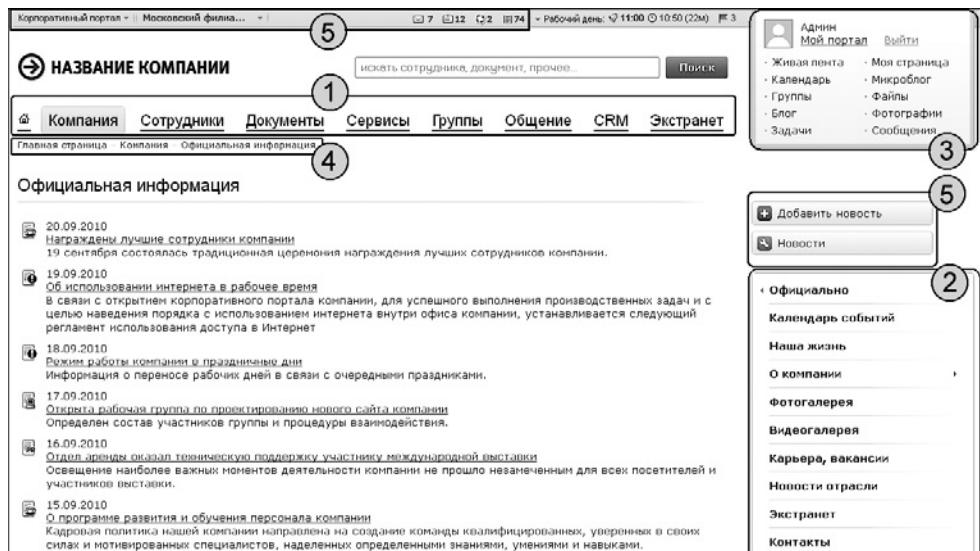


Рис. 18.1. Элементы навигации

- ❑ **Меню** — основной инструмент навигации. В рамках «1С-Битрикс: Корпоративный портал» есть три меню: главное — верхнее горизонтальное, не изменяющееся, с выпадающим списком (рис. 18.1, позиция 1); вертикальное меню, расположенное справа и меняющееся в зависимости от раздела (рис. 18.1, позиция 2); и меню личной страницы (рис. 18.1, позиция 3).
- ❑ **Цепочка навигации** — это строка на странице, указывающая, в каком разделе вы сейчас находитесь (рис. 18.1, позиция 4). С помощью ссылок в данной строке можно быстро подняться вверх по разделу. Стока навигации меняется в зависимости от ваших перемещений.
- ❑ **Вынесенные ссылки** — это ссылки на панели статусов и над меню справа (рис. 18.1, позиция 5). Они могут меняться в зависимости от уровня прав доступа сотрудника к разделу и от происходящих событий. Вынесенные ссылки есть еще в «подвале» портала.

Панель статусов

Панель статусов расположена у верхней границы, рядом с инструментом учета рабочего времени Рабочий день (рис. 18.2).

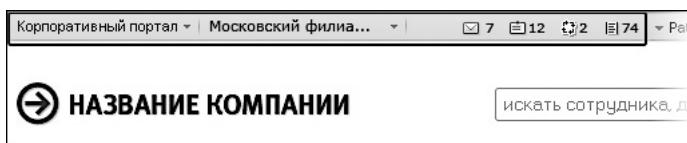


Рис. 18.2. Панель статусов

На панели отображаются наличие и количество:

- почтовых сообщений (при наличии соединения с Microsoft Exchange);
- сообщений в корпоративном чате;
- невыполненных заданий бизнес-процессов;
- сообщений в Живой ленте.

Кроме того, с нее можно перейти к другим проектам компании (экстранету, интернет-сайту) — для редакций «Совместная работа» и выше, и к порталам подразделений компании — для редакции «Холдинг».

Глава 19

Инструменты общения

- Мгновенные сообщения**
- Блоги**
- Форумы**
- Комментарии к задачам**
- Информация из внешнего мира**
- Доска объявлений**
- Живая лента и Микроблог**

Одна из функций корпоративного портала — обмен информацией. Обмен должен происходить как внутри компании, так и вне ее. Внутри компании используются форумы, блоги, комментарии и менеджер мгновенных сообщений. Информация извне поступает с помощью почты и рассылок новостей.

Мгновенные сообщения

Сервис мгновенных сообщений настолько привычен и удобен, что сейчас вообще трудно представить себе работу компании без такой функции.

Большая проблема для компаний — ведение подобной переписки через внешние ресурсы. Мониторов, сниферов и прочих перехватчиков для ICQ огромное количество. Подобный шпионский софт можно поставить, скажем, на сервере провайдера, чтобы видеть переписку всех абонентов.

Кроме того, общение по ICQ может быть и непроизводственным, что отнимает немалое количество времени. Вот из-за этих двух моментов в большинстве компаний такие коммуникации попросту запрещают.

Что остается сотрудникам взамен? В обычном случае — только почта с ее проблемами спама и пропажи сообщений. «1С-Битрикс: Корпоративный портал» предоставляет инструмент, позволяющий сотрудникам общаться в реальном времени, не выходя за рамки корпоративной защищенной территории.

«1С-Битрикс: Корпоративный портал» обладает собственным менеджером мгновенных сообщений. Работа с ним удобна, интуитивно понятна и аналогична работе ICQ, QIP, Miranda и подобных программ, поэтому не вызовет у сотрудников сложностей в освоении. Только не нужно забывать о том, что все сообщения остаются на портале и их при необходимости можно просмотреть. Так что стихи о любви сотрудникце из соседнего отдела оставьте для личных встреч.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Однако внешний клиент, настроенный на работу с порталом (так же Miranda), будет иметь преимущества перед встроенным менеджером мгновенных сообщений. И если этот клиент запущен, то сообщения придут именно в него.

При получении сообщения окно с ним само всплывать не будет. Вместо этого в наименовании закладки браузера, где открыт корпоративный портал, появится мигающая надпись «Вам сообщение!» (рис. 19.1).



Рис. 19.1. Мигающая надпись

Само сообщение можно прочитать, нажав кнопку **Новое сообщение** в верхней части портала. Его текст высветится во всплывающем окне (рис. 19.2). Кроме того, сообщения можно вывести в гаджете **Мои сообщения** на странице **Мой портал**.

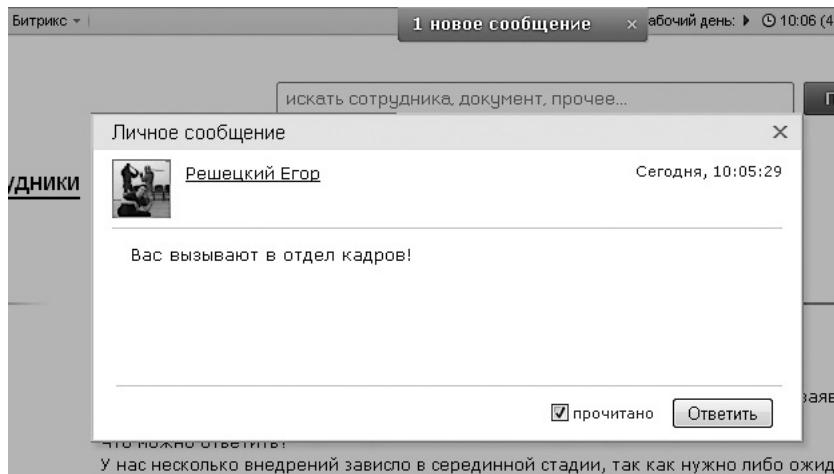


Рис. 19.2. Сообщение в «1С-Битрикс: Корпоративный портал»

Если нажать кнопку **Ответить**, то появится окно менеджера мгновенных сообщений (рис. 19.3).

Оно подобно окнам привычных программ типа ICQ. В центре расположено поле для всех сообщений, внизу — область для ввода текста сообщения, справа — список всех доступных сотрудников (выстроенный по дате последних сообщений). Установив флажки напротив нужных фамилий, можно отправить сообщение сразу нескольким адресатам. Если одновременно пришло несколько сообщений, то напротив имен сотрудников, пославших сообщения, будет мигать значок.

Удобный просмотр всей переписки реализован на личной странице пользователя.



ГИПЕРССЫЛКА

Подробнее о списке контактов рассказано в главе 22 (см. с. 335).

БЛОГИ

Блоги — это особая форма обмена информацией. Их главное отличие от форума в древовидной структуре сообщений. Блог может принадлежать как отдельному сотруднику, так и рабочей группе. В плане рабочей группы блоги являются основным инструментом для отчетов, высказываний развернутых мнений и обсуждений (рис. 19.4).

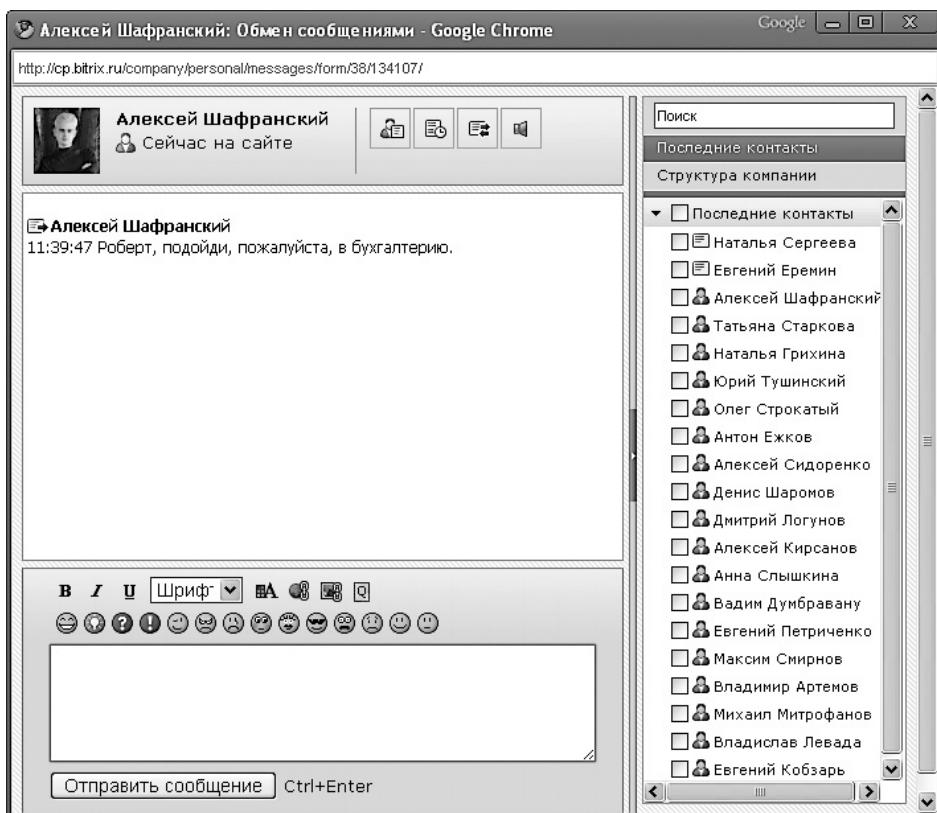


Рис. 19.3. Открытое окно менеджера мгновенных сообщений

Работа с этим инструментом крайне проста. Нужно просто перейти на закладку Блоги на личной странице или в рабочей группе и щелкнуть на ссылке Новое сообщение.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Закладка Блоги может быть переименована. В частности, на рис. 19.4 она называется Отчеты.

При этом откроется форма для создания сообщения, где можно добавить текст, изображения, ссылки, смайлики. Текст поддается форматированию.

Сообщение можно не публиковать сразу, а отложить это дело на более позднее время.

Аналогично с высказыванием комментария к сообщению. Под сообщением будет ссылка Добавить комментарий, при щелчке на которой откроется форма для добавления комментария.

The screenshot shows a blog post titled 'Индикатор непроверенных задач на КП' (Indicator of unverified tasks on the CP) by 'Наталья Грихина' at 13.07.2011 15:23:06. The post content discusses how to identify changes in tasks using the filter by tasks in the messenger. It includes a screenshot of the task list where changes are highlighted.

Архив

Сентябрь 2011 >
Пн Вт Ср Чт Пт Сб Вс
1 2 3 4
5 6 7 8 9 10 11
12 13 14 15 16 17 18
19 20 21 22 23 24 25
26 27 28 29 30

Теги

- bug connector CRM deskwork
- facebook Galsoft google hh.ru
- HomeCreditbank icq idea
- management ideation innovations
- insales intranet jabber jive linkedin
- Lotus Lotus Notes mirapoint
- outlook pathable previews print
- QPort sharepoint social connecter
- social media thumbnails tooltips
- xmpp баги Браузирование
- переговорных видео
- Видеоконференции голос
- государственные учреждения
- документы живая лента задачи

Рис. 19.4. Блог рабочей группы

Форумы

Форумы — это тоже типовой для знакомого с Интернетом человека инструмент обмена информацией (рис. 19.5).

Работа с форумом на «1С-Битрикс: Корпоративный портал» выполняется привычным способом: для создания темы нужно воспользоваться ссылкой **Новая тема**, а для ответа на сообщение — ссылкой **Ответить**.

Комментарии к задачам

Комментарии к задачам — это инструмент для добавления сообщений к каждой конкретной задаче, которая создана в рамках личной страницы или рабочей группы. При этом используется форма добавления комментариев из сервиса Блоги.

Информация из внешнего мира

Если в компании запрещен доступ в Интернет, но сотрудникам необходима информация определенной тематики с каких-либо сайтов, то в таких случаях организуется специальная страница на корпоративном портале, куда транслируются новости

Разработка Корпоративного портала: Обсуждения

Страницы: 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | След.

Новая тема

Форумы пользователей и групп

Подписаться

Темы	Ответы	Просмотры	Обновление
Баг в форматировании текста комментария к задаче автор: Анна Потапова	1	10	19.08.2011 11:09:52 Анна Потапова
DeskWork - нет ли готового сравнения с КП? автор: Иван Лузин	0	5	05.07.2011 19:43:44 Иван Лузин
Рабочее время сотрудников автор: Анна Потапова	2	34	23.06.2011 11:14:25 Максим Мазурович
Вопрос-Предложение: Задачи Средство коллективной работы . автор: usoltsev	5	44	10.06.2011 15:13:35 Егор Решецкий
Приск на нашем КП автор: Иван Лузин	2	14	08.06.2011 10:45:08 Иван Лузин
Добавить сообщение в личных блог сотрудника из Chrome ошибка при добавлении сообщения в блог . автор: Александр Дашкевич	0	2	25.05.2011 16:40:21 Александр Дашкевич
появился учет рабочего времени (1, 2) рабочее время сотрудника, много вопросов и мало ответов . автор: Александр Дашкевич	17	97	26.04.2011 11:58:31 Наталья Сергеева
Количество элементов на странице в списках автор: Антон Родинов	0	6	06.04.2011 12:24:37 Антон Родинов

Рис. 19.5. Страница форумов рабочей группы

с нужными сотрудникам сайтов. По умолчанию это страница Новости отрасли в рамках раздела Компания. Она не может быть настроена сотрудниками с обычными правами, этим занимается администратор проекта. Поэтому если вам нужна информация с определенного сайта, обратитесь к нему с этой проблемой.

Доска объявлений

Для подачи объявлений внутри самой компании используется специально созданная страница Доска объявлений в разделе Общение (рис. 19.6).

Для сотрудников с правами на редактирование объявлений будут видны кнопки Добавить объявление и Объявления. Первая ссылка ведет к расширенной форме создания объявления, вторая — к странице со списком всех объявлений в административной части портала.

Обычные сотрудники могут добавлять объявления через простую и интуитивно понятную форму с помощью кнопки Добавить объявление (см. рис. 19.6). Ссылка Мои объявления позволяет просмотреть список своих объявлений, удалить ненужные и отредактировать остальные записи.

Рис. 19.6. Страница Доска объявлений

Живая лента и Микроблог

Живая лента — это инструмент для комфортного получения информации, опубликованной на портале. На одной странице в соответствии с настройками конкретного сотрудника выводится весь контент, опубликованный в период с последнего посещения им корпоративного портала: новости, комментарии, новые файлы, системные события и т. д. (рис. 19.7).

Рис. 19.7. Живая лента и ее фильтр

При этом сами сообщения выстраиваются в зависимости от времени добавления комментария, а не самого сообщения. Таким образом, сообщение с ранним сроком создания, но постоянно комментируемое, будет все время на виду.

Сообщений может быть много, а это мешает работе, так как сотрудник тратит время на просмотр ненужных ему сообщений. Поток информации можно ограничить с помощью фильтра или настроек.

Настройки Живой ленты (рис. 19.8) позволяют задать, от каких групп и пользователей получать сообщения. Можно также ограничить и виды событий, о которых приходят уведомления.

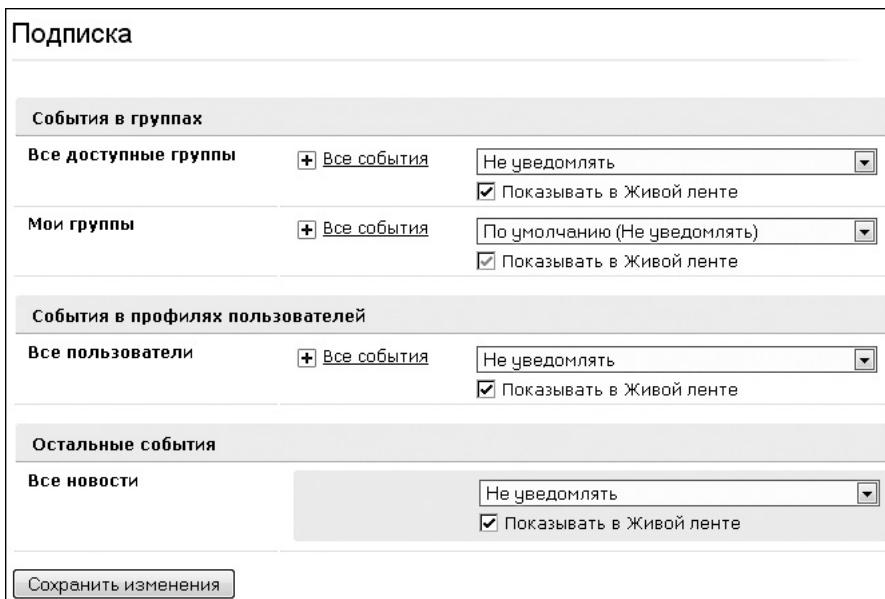


Рис. 19.8. Настройка подписки Живой ленты

То есть можно настроить, скажем, получение уведомлений только от блога конкретного сотрудника и Wiki конкретной рабочей группы.

Подписка — это, условно говоря, «стратегические» настройки уведомлений. Для их установки нужно переходить на отдельную страницу. В Живой ленте есть и инструменты «тактической» быстрой настройки — прежде всего это Фильтр.

Фильтр Живой ленты позволяет быстро отключить отображение видов сообщений, нежелательных для пользователя. Например, на рис. 19.7 отключены сообщения из Wiki. То есть если в настройках Живой ленты разрешено получение сообщений из определенной группы, то все сообщения об изменениях Wiki в этой группе выводиться не будут. Точно так же можно отфильтровать сообщения определенного сотрудника (поле Автор) или по дате (поле Дата).

Кроме того, можно быстро отключить показ конкретных сообщений и комментариев к ним (рис. 19.9).

Официальная информация Показать ↓

▶ **Правила выдачи расчетных листков на КП**

Утверждены Генеральным директором Общества Приложение 1 к Положению об оплате труда Правила выдачи расчетных листков работникам Общества 1. Понятия и определения Расчетный листок – письменная форма извещения сотрудников Общества о составных частях заработной платы, причитающейся ему за соответствующий период,

Показать/скрыть

Рис. 19.9. Скрытие определенных сообщений

Либо быстро настроить получение сообщений определенного типа или от определенного пользователя (группы) (рис. 19.10).

Официальная информация Показать ↓

▶ **Правила выдачи расчетных листков на КП**

Утверждены Генеральным директором Общества Приложение 1 к Положению об оплате труда
Правила выдачи расчетных листков – письменная форма извещения сотрудников Общества о составных частях заработной платы, причитающейся ему за соответствующий период, а также приведена в Приложении 1 к Положению об оплате труда

Настройка уведомлений

Лента новостей Официальная информация

Не уведомлять
 Уведомление по e-mail
 Мгновенное сообщение

Сохранить Отмена

9 сентября 2011 14:23 [уведомления](#)

Рис. 19.10. Быстрая настройка

Из Живой ленты можно быстро ответить на полученное сообщение или комментарий, не переходя к блогу, форуму и прочим местам, где опубликовано это сообщение.

Достаточно часто бывает нужно самому сообщить полезную для всех краткую информацию, без картинок. Для этого очень удобен сервис Микроблог. Сообщение в микроблог можно отправить, не переходя на личную страницу либо страницу рабочей группы, прямо из Живой ленты с помощью ссылки Написать в микроблог (см. рис. 19.7).

Глава 20

Инструменты индивидуализации портала

- Мой портал**
- Гаджеты**

Одной из особенностей «1С-Битрикс: Корпоративный портал» является возможность создать свое собственное, личное пространство в рамках общего корпоративного портала.

Мой портал

Главная страница портала настраивается администратором системы согласно потребностям всей компании. Фактически ее содержательная часть задается руководством. Кому-то этого достаточно, но многим хочется иметь собственное представление, свой вид корпоративного портала, где на одной странице собраны те информационные блоки, которые нужны только им.

«1С-Битрикс: Корпоративный портал» предоставляет возможность такой индивидуальной настройки. Она осуществляется на странице **Мой портал** (рис. 20.1), на которую ведет ссылка из шапки портала.

Рис. 20.1. Страница Мой портал

После настройки страницы в соответствии со своими потребностями можно за нести ее в **Избранное браузера** (или установить в качестве домашней страницы) и начинать ежедневную работу именно с нее.

Настройка страницы **Мой портал** не требует никакой специальной подготовки, все выполняется с помощью мыши.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ ДЛЯ АДМИНИСТРАТОРОВ ПОРТАЛА

Настройка главной страницы портала осуществляется способом, аналогичным описанному ниже. Кроме того, у администратора есть возможность настроить работу самого компонента нужным образом, как на главной странице портала, так и на странице Мой портал.

Суть настройки заключается в следующем:

- ❑ добавление нужных и удаление ненужных гаджетов;
- ❑ настройка параметров гаджетов;
- ❑ размещение их в нужных местах страницы.

Гаджеты

Гаджет – это особый программный элемент, выполняющий функцию вывода определенных данных.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Гаджетом еще называют современные электронные приборы типа мобильного телефона, карманного компьютера и др. В «1С-Битрикс: Корпоративный портал» описываемые программные элементы называют гаджетами по аналогии с похожими компонентами от компании Google. Аналогичные программные элементы для операционной системы Windows называются виджетами. Но так как «1С-Битрикс: Корпоративный портал» может быть установлен не только на ОС Windows, но и на Linux и др., то решено не использовать термин «виджет».

Такой программный элемент страницы может выводить какой-то один тип информации, полученный из источника, на который он настроен. Рассмотрим, что такое гаджет, на примере Прогноза погоды (рис. 20.2).

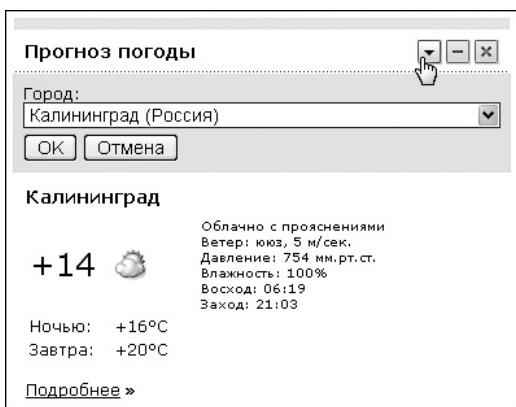


Рис. 20.2. Гаджет Прогноз погоды

В шапке гаджета выводится его название и кнопки управления, которых может быть три или две (кнопка Настройки может отсутствовать). Рассмотрим их по порядку расположения:

- ❑ **Настройка** — вызывает панель настройки (в примере с Прогнозом погоды это выбор города);
- ❑ **Свернуть** — сворачивает гаджет до шапки (удобно для тех элементов, которые нужны только время от времени);
- ❑ **Удалить** — убирает гаджет со страницы Мой портал.

Ниже расположено собственно информационное поле, где выводится информация. В некоторых гаджетах предусмотрена возможность получения расширенной информации. Как правило, это ссылка на какой-то внешний ресурс. Так, в Прогнозе погоды при щелчке на ссылке Подробнее откроется страница сайта «Яндекс.Погода» применительно к выбранному городу.

Добавление гаджетов

Добавить гаджет можно, выбрав его в выпадающем списке кнопки Добавить. При щелчке на ней открывается список гаджетов, доступных для добавления (рис. 20.3).

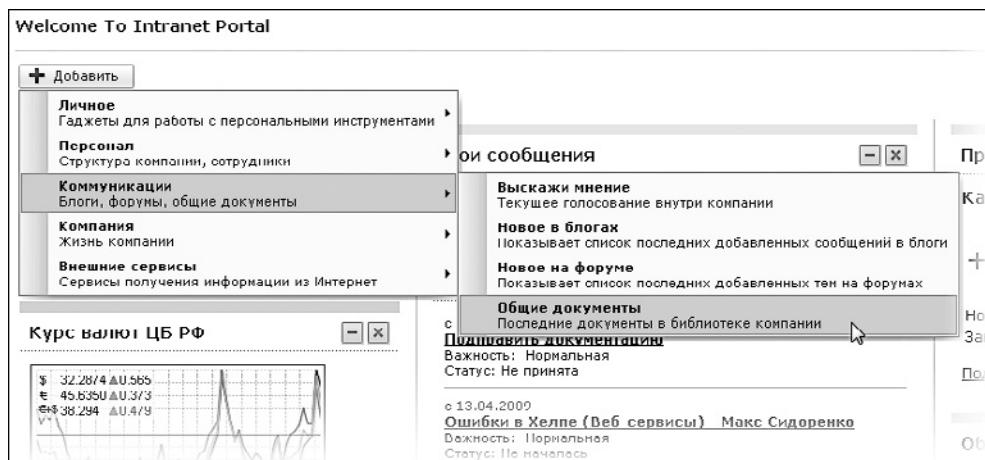


Рис. 20.3. Список гаджетов для добавления



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Количество добавляемых элементов страницы неограничено. Например, вы можете добавить сколько нужно гаджетов погоды: один — для своего города, другой — для города, где живут родители или дети, третий — для места будущего отпуска и т. д.

Все гаджеты добавляются на первое место в колонке слева.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

По умолчанию страница Мой портал настроена на представление гаджетов в три колонки. Администратор портала может задать другое отображение, но в любом случае добавление гаджета произойдет на самое первое место в левой колонке.

Если возникла необходимость вернуть все прежние, стоящие по умолчанию гаджеты, воспользуйтесь кнопкой Сбросить текущие настройки (см. рис. 20.1).

После добавления элемента на Мой портал его нужно настроить. Эта процедура интуитивно понятна и не вызовет у вас проблем.

Перемещение гаджетов

Добавив на страницу все нужные гаджеты, можно приступить к размещению их на странице удобным вам образом.

Размещение выполняется по привычной технологии drag & drop («бери и тащи»). Вы просто наводите указатель мыши на панель с названием гаджета (при этом указатель изменит свой вид) и, нажав левую кнопку мыши, перетаскиваете его на нужное место (рис. 20.4).

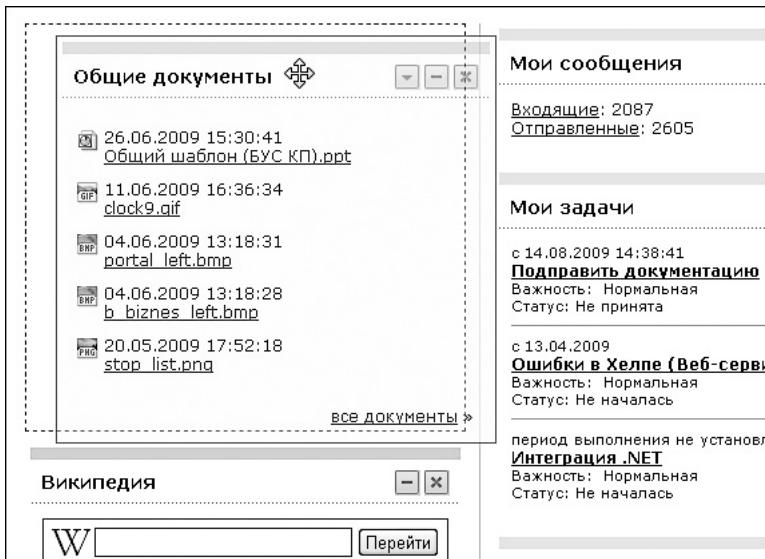


Рис. 20.4. Перенос гаджета на новое место

Гаджеты Внешние сервисы

Большинство имеющихся гаджетов предназначены для внутреннего, портального использования. Но есть и гаджеты, рассчитанные на использование внешней информации. В общем списке они сведены в группу **Внешние сервисы**.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ ДЛЯ АДМИНИСТРАТОРОВ ПОРТАЛА

Работа гаджетов Внешних сервисов требует выхода в Интернет. Разрешение доступа к Сети для них не ослабляет уровень безопасности компаний, так как обращение происходит по конкретным, заранее известным адресам. Достаточно разрешить доступ в Интернет только для нужных адресов с известных локальных IP, чтобы уровень безопасности не был снижен.

С помощью этих гаджетов можно получать список новостей с нужного ресурса (RSS), сводку погоды и информацию о пробках на дорогах. Кроме того, есть возможность использовать богатый набор гаджетов от компании Google.

Глава 21

Инструменты индивидуальной работы

- Личная страница**
- Поиск**
- Фотогалерея**

Все инструменты индивидуальной работы в рамках «1С-Битрикс: Корпоративный портал», а также все личные данные и переписка собраны на специальной странице, которая называется Личная страница.

Личная страница

Личная страница есть у каждого зарегистрированного на портале сотрудника. Это собственное виртуальное рабочее место сотрудника и место хранения его персональных файлов. Личная страница (рис. 21.1) открывается при щелчке на одноименной ссылке, размещенной в шапке корпоративного портала. На нее также можно перейти со страницы, содержащей список сотрудников.

The screenshot shows the personal page of Andrey Shtonda on the STELLBERG portal. At the top, there's a navigation bar with links for 'Главная', 'Сотрудники', 'Документы', 'Рабочие группы', 'Общение', 'Сервисы', and 'Компания'. On the right, there are links for 'Здравствуйте, Андрей Штонда', 'Мой портал', 'Мои сообщения', 'Личная страница', 'Изменить профиль', and 'Выход'. Below the navigation, the page title is 'Андрей Штонда: Профиль'. A large photo of Andrey Shtonda is displayed with the caption 'НАВ ГУТ ЛАХЕН'. To the left, there's a sidebar with links for 'Поиск сотрудника', 'Структура компании', 'Личная страница' (which is highlighted), and 'Дни рождения'. The main content area has tabs for 'Основное' (selected), 'Группы', 'Фото', 'Форум', 'Блог', 'Календарь', 'Задачи', and 'Файлы'. The 'Основное' section contains contact details: Date last login - 27.10.2009 14:20:17; Position in company - Менеджер по маркетингу; City - Москва; Department - Департамент маркетинга и рекламы. Below this is a 'Контактная информация' section with fields for E-mail, ICQ, Telephone, and Mobile. The 'Личная информация' section shows gender as Male. There are also sections for 'Задачи' (Tasks) and 'Форум' (Forum). The 'Groups' section lists 'WebDev', 'Автогенез', 'Изба читальня', 'Кинокритика', and 'Рыбалка'. The 'All groups' link is at the bottom of this list.

Рис. 21.1. Личная страница сотрудника

Страница разбита на закладки, ненужные из которых можно отключить:

- ❑ Основное — вся информация о сотруднике, которую он обязан или хочет вывести для всеобщего обозрения, анонсы остальных закладок страницы, инструменты настроек страницы;
- ❑ Группы — список групп сотрудника, в которые он входит;
- ❑ Фото — личная фотогалерея;
- ❑ Форум, Микроблог и Блог — личное место для общения;

- ❑ Календарь и Задачи — инструменты организации личной работы;
- ❑ Файлы — место для хранения личных документов;
- ❑ Сообщения — список сообщений в рамках бизнес-процессов.

Личная страница может быть изменена в ходе интеграции «1С-Битрикс: Корпоративный портал» под потребности заказчика. Вот, например, как отображается Личная страница на портале компании «Петростиль» (рис. 21.2).

Рис. 21.2. Личная страница на портале «Петростиля»

Настройки и приватность

Личная страница сотрудника — это частное, приватное пространство, которое нужно правильно настроить и использовать. Все команды настроек собраны в одном месте, под фотографией сотрудника:

- ❑ Изменить профиль — настройки той самой официальной и личной информации, которая выводится на личной странице. Эти настройки также доступны по одноименной ссылке в шапке корпоративного портала;
- ❑ Изменить приватность — настройки ограничений на просмотр страницы;

- Изменить настройки — настройка параметров работы инструментов личной страницы;
- Подписка — настройка подписок на события и уведомления в рабочих группах, на которые подписан сотрудник.

Работа с этими настройками очень проста и интуитивно понятна.

Способы организации личной работы

Задачи и Календарь — инструменты для групповой работы, но их можно применять и для организации индивидуальной работы. Рассмотрим подробно механизм работы с этими инструментами.

Задачи

Данный механизм позволяет ставить на исполнение задачи любому сотруднику компании в рамках как рабочих групп, так и личной страницы сотрудника. Работа с этим инструментом аналогична и для личного, и для коллективного использования.

Список задач. Общий список имеющихся задач представлен на одноименной за-кладке личной страницы и на странице рабочей группы (рис. 21.3).

Название		Проект / Этап
<input checked="" type="checkbox"/>	Реализовать функционал выбора подарка	Квадрат, интернет-магазин (сопровождение) / Выбор подарка
Предлагают хранить все в отдельно инфоблоке, в виде вложенных разделов. Суммы подарков будут уже элементами, со свойством "привязка к разделам" инфоблока "Каталог".		
Прикреплено изображение - смотреть файлы (в файлах этапа). [Выполняется] Тыртов Владимир Александрович -> Тараканова Юлия Андреевна Принято специалистом; Выполнено		
<input checked="" type="checkbox"/>	Порезать выбор подарка	Квадрат, интернет-магазин (сопровождение) / Выбор подарка
[Проработено менеджером] Тыртов Владимир Александрович -> Пахонов Максим Владимирович Проработано менеджером; Принято специалистом; Выполнено специалистом; Выполнить		

Информация по этапу	Описание этапа	Файлы
Активный этап Последнее изменение	Да 22.06.2009 12:24:14	Статус этапа События
Название этапа Сортировка	Выбор подарка 500	Доступные действия Показать историю событий

Рис. 21.3. Список задач в одном из реализованных корпоративных порталов.
Вывод списка сделан отличным от дистрибутива способом



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Обратите внимание на измененный дизайн портала по сравнению с по-ставляемым в дистрибутиве. Это страница одного из реализованных ре-шений «1С-Битрикс: Корпоративный портал».



ДРУГОЕ МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

В списке задач отображаются только те задачи, к которым вы непосредственно причастны (являетесь постановщиком, исполнителем или наблюдателем).

Просмотреть задачи можно:

- на личной странице сотрудника в разделе Задачи;
- на странице группы в разделе Задачи.

Статус задачи отмечается кружком определенного цвета. По умолчанию выводятся только незавершенные задачи. Сам же список задач формируется в следующем порядке:

- сначала просроченные задачи (красного цвета);
- потом назначенные вам, но не принятые к исполнению;
- затем принятые задачи или задачи, которые уже выполняются.

Список задач как на личной странице, так и в рабочих группах может быть в виде:

- плоского списка;
- списка с подзадачами;
- диаграммы Ганта.

Список с подзадачами отличается от плоского списка тем, что подзадачи выводятся в виде дерева со смещением от базовой задачи (рис. 21.4).

Задачи	Срок	Ответственный	Постановщик
Анализ потребностей компании	≡ ▶ ●	Телегина М.	Телегина М.
Подготовка накладных	≡ ▶ ●	Телегина М.	Телегина М.
Документы на списание	≡ □ ▶ ●	Телегина М.	Телегина М.
Документы для склада	≡ □ ▶ ●	Телегина М.	Телегина М.
Подготовка накладных для бухгалтерии	≡ □ ▶ ●	Телегина М.	Телегина М.

Рис. 21.4. Список с подзадачами

С этими двумя представлениями задач разобраться несложно. Несколько труднее научиться работать с диаграммой Ганта, однако приложенные усилия будут оправданы. Графическое представление задач намного более информативно и удобно, чем обычное, табличное (рис. 21.5).

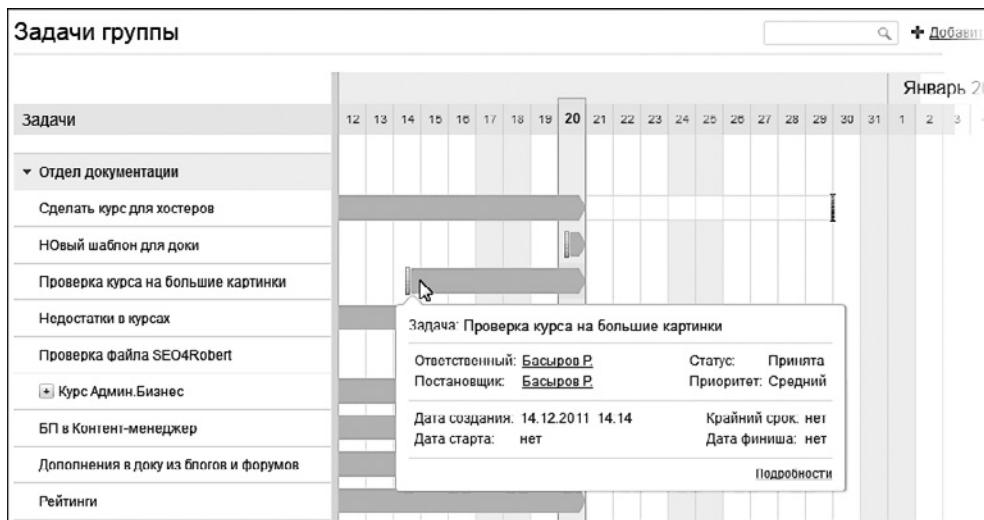


Рис. 21.5. Диаграмма Ганта

Диаграмма Ганта (англ. *Gantt chart*) — это популярный тип столбчатых диаграмм (гистограмм), который используется для иллюстрации плана, графика работ по какому-либо проекту.

В графическом режиме управление задачей выполняется визуально. С помощью указателя мыши можно:

- изменять сроки начала и окончания выполняющихся задач;
- сдвигать задачу по времени, изменения крайний срок.

Также ленту удобно прокручивать на временной шкале, просто захватив ее с помощью мыши.

При наведении указателя мыши на отдельную задачу всплывает окно с главной информацией (название, постановщик, ответственный, сроки, статус, приоритет). Полоска задачи подкрашивается в соответствии с ее статусом (выполняется, просрочена, завершена). По каждой задаче отображаются крайние сроки и флагки для тех, которые завершились. С помощью ссылки **Подробности** можно перейти к просмотру задачи.

Фильтр. При большом количестве задач сложно найти нужную без применения фильтра. Фильтровать задачи можно в двух режимах: обычном и расширенном.

Обычный режим представления формы фильтра используется для быстрой навигации среди задач (отображения в списке) в зависимости от их типа и статуса (рис. 21.6).

Расширенный режим фильтра используется для поиска задачи по каким-либо параметрам (рис. 21.7).

Фильтр	
	Обычный
Мои задачи	Расширенный
Я ответственный	24
Я соисполнитель	6
В отчете	0
Созданные мной	28
Для отчета	4
Наблюдаемые	3
Все	30
<hr/> Статусы	
В работе	24
Новые	3
Выполняются	7
Принятые	19
Просроченные	1
Отложенные	2
Завершенные	468
Все	492
<hr/> Шаблоны	
Отчеты	2
<hr/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Экспорт списка в Excel	
<input type="checkbox"/> Экспорт списка в Outlook	

Рис. 21.6. Обычный режим фильтра

Фильтр	
	Обычный
Название задачи	Расширенный
Ответственный	
Постановщик	
Наблюдатель	
Аудитор	
Статус	Все
По тегам: выбрать	
Дата создания	
<input type="checkbox"/> показать задачи подчиненных	
Найти Отмена	
<hr/> Отчеты	

Рис. 21.7. Расширенный режим фильтра

Создание задачи. Этот процесс начинается со щелчка на ссылке Добавить задачу в общем списке задач. В результате открывается окно создания задачи (рис. 21.8).



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Задачу можно создать, не открывая данную форму. Достаточно воспользоваться кнопкой создания быстрой задачи

Для технического создания задачи достаточно заполнение всего одного поля — Задача. Но, естественно, нужно указать также сроки выполнения (ссылка планирование сроков), описать суть задачи и добавить необходимые файлы. После сохранения задача появится в общем списке. По умолчанию ответственным за задачу устанавливается ее автор. При необходимости поставить задачу другому человеку ответственного можно поменять в одноименном поле.

Новая задача

Задача

Ответственный
Марианна Телегина

Приоритет: Низкий Средний Высокий

Копировать задачу нескольким ответственным

Теги: добавить

Постановщик: Марианна Телегина

Соисполнители

Крайний срок: планирование сроков

Разрешить ответственному менять сроки
 Проконтролировать результат выполнения
 Включить задачу в отчет по эффективности
 Добавить в план рабочего дня

Описание задачи

Загрузить файлы

Дополнительно

Поставить задачу **Поставить задачу и создать новую** **Отменить**

Рис. 21.8. Создание задачи

Можно поставить одну задачу нескольким исполнителям (ссылка **Соисполнители**) либо скопировать одну и ту же задачу разным людям (флажок **Копировать задачу нескольким ответственным**). В последнем случае вновь созданные задачи будут считаться подзадачами основной задачи и располагаться в виде списка.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Задача-родитель используется только для группировки подзадач, и по отношению друг к другу они все полностью независимы.

Подзадачи удобно использовать для контроля выполнения сложных и больших задач. Для этого сложную задачу можно разбить на несколько простых. Также подзадачи можно создавать для разных сотрудников или отделов.

Если задача растянута по времени настолько, что о ней могут забыть, то можно использовать инструмент Напомнить (рис. 21.9).

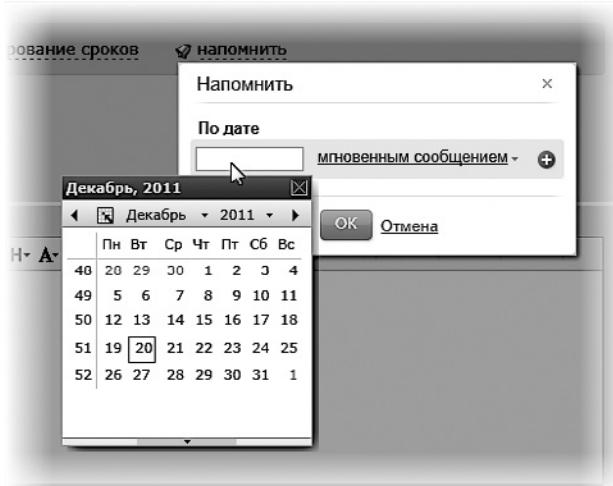


Рис. 21.9. Настройка напоминания

Этот инструмент позволит назначить дату и способ уведомления вас о необходимости вернуться к выполнению задачи.

Если задача поставлена не вам (или вам, но другим сотрудником), то требуется принятие задачи. Это сделано, чтобы оставить сотруднику возможность контролировать уровень своей загруженности. Уведомление о постановке вам задачи придет автоматически. На рис. 21.10 приведен пример такого уведомления.

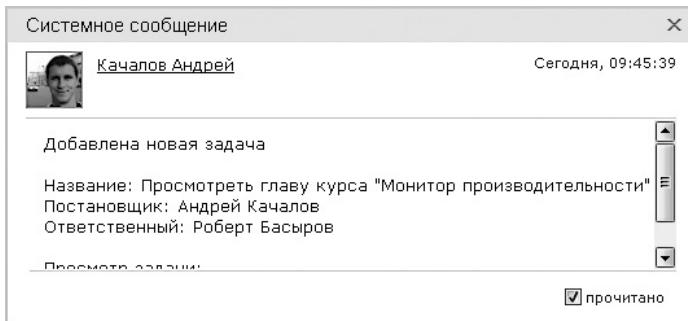


Рис. 21.10. Уведомление о постановке новой задачи



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Задача от непосредственного начальника принимается автоматически.

В списке задач непринятая задача отобразится красным цветом, чтобы ее легче было найти. Принять или отклонить задачу можно прямо из списка (если суть задачи ясна) (рис. 21.11) либо при изменении задачи.

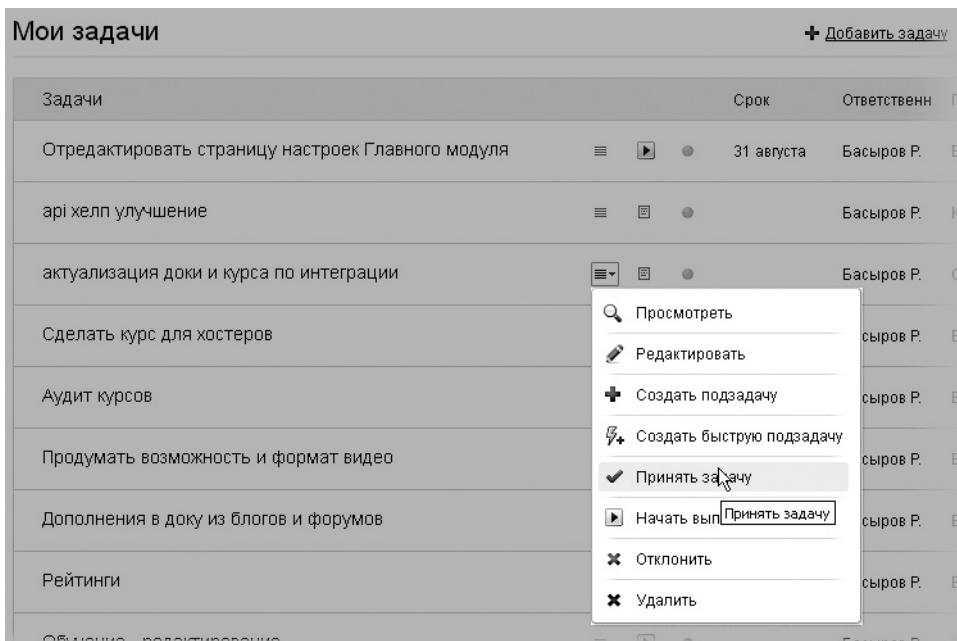


Рис. 21.11. Принять задачу

Детальный просмотр задачи открывается при выборе команды Просмотреть. Изменение задачи возможно при выборе команды Редактировать. Открывшаяся форма редактирования почти соответствует форме создания.

Задача может быть повторяющейся. В этом случае нужно установить периодичность ее повторения.

При создании задачи ее можно сразу включить в план рабочего дня (флажок Добавить в план рабочего дня).

Состояний выполнения задачи может быть несколько, и часть этих статусов доступна только постановщику задачи.

Если сотрудник является начальником отдела, то он может создавать задачи для своих подчиненных, выполнение которых будет включаться в отчет по эффективности. Тогда у задачи появится соответствующий флажок, указывающий на то, что задача будет включена в отчет по эффективности.

Быстрая задача — это способ создать задачу (подзадачу) прямо из списка задач без открытия формы создания задачи в отдельном окне.

В режиме просмотра задачи (рис. 21.12) доступны определенные функции управления. Параметры, которыми можно управлять, — либо кнопки (задачу можно завершить, вернуть на доработку, принять в работу и т. д.), либо ссылки с подчеркиванием (сменить приоритет, добавить соисполнителей или наблюдателей, изменить сроки и т. д.)

Задача №4

Описание задачи Напомниль

Подготовка накладных

Теги: добавить
Задача в проекте (группе): добавить

Срок Ответ... Поста...

Подзадачи

Подготовка накладных для бухгалтерии	≡	█	●	Телег... Телег...
Документы для склада	≡	█	●	Телег... Телег...
Документы на списание	≡	█	●	Телег... Телег...

Ответственный сменить
Марианна Телепина
офиц-менеджер

Поставщик
Марианна Телепина
офиц-менеджер

Статус: Выполняется с 16 ноября 14:37

Приоритет: Средний

Оценка: Нет оценки

В отчете: Нет

Добавить соисполнителей
Добавить наблюдателей

Комментарии (0) История изменений (2) Затраченное время (1ч 10м)

Дата	Автор	Время	Комментарий
16.11.2011 15:11	Телепина М.	0ч 15 м	Учет рабочего времени
14.12.2011 12:14	Телепина М.	3ч 55 м	Учет рабочего времени
14.12.2011 12:16	Телепина М.	0ч 0 м	Учет рабочего времени

1ч 10м

Рис. 21.12. Задача в режиме просмотра

Обратите внимание на возможность фиксировать затраченное время на выполнение задач. Это способ оценить временные ресурсы, затраченные на выполнение задачи.

История работы с задачей — тоже очень полезный инструмент, особенно если задача выполняется долго:

- ❑ в силу разных причин происходят задержки, откладывания;
- ❑ добавляются комментарии от исполнителей, наблюдателей;
- ❑ добавляются файлы;
- ❑ меняется статус задачи и т. д.

Все это получает отражение в истории (рис. 21.13).

Дата	Автор	Где изменилось	Изменение
02.07.2011 09:38	Басыров Р.	Крайний срок	30 июня → 31 октября
31.08.2011 12:11	Басыров Р.	Крайний срок	31 октября → 30 декабря
01.09.2011 12:07	Басыров Р.	Обновлено описание	
06.10.2011 17:22	Басыров Р.	Обновлено описание	
07.10.2011 10:15	Демидов А.	Добавлен комментарий #44037	
07.10.2011 10:20	Лузин И.	Добавлен комментарий #44038	
07.10.2011 10:21	Демидов А.	Добавлен комментарий #44039	
04.11.2011 14:31	Басыров Р.	Наблюдатели	Потапова А. , Демидов А. , Лузин И. → Шаромов Д. , Потапова А. , Демидов А. , Лузин И.
09.11.2011 15:14	Шаромов Д.	Добавлен комментарий #46650	
09.11.2011 15:18	Демидов А.	Добавлен комментарий #46651	
09.11.2011 15:23	Шаромов Д.	Добавлен комментарий #46654	
09.11.2011 15:25	Демидов А.	Добавлен комментарий #46656	
20.12.2011 15:00	Басыров Р.	Крайний срок	30 декабря → 30 декабря

Рис. 21.13. История выполнения задачи

Экспорт задач в Microsoft Outlook. Если сотрудник часто работает вне офиса, то ему необходимо иметь список задач с собой, на своем ноутбуке. Сделать это можно с помощью экспорта списка задач.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Для полноценной интеграции портала с Microsoft Outlook требуется версия 2007. Возможен и экспорт в Outlook 2003, но это требует программной доработки.

Экспорт выполняется при нажатии кнопки Экспорт списка в Outlook на панели Фильтр (см. рис. 21.6). По этой команде при первом соединении появится мастер, который поможет вам настроить автоматическую связь корпоративного портала и Outlook. Впоследствии передача данных и отключение программы от корпоративного портала будут происходить автоматически. В результате в эту почтовую программу загружаются все задачи из вашего списка (рис. 21.14).



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Обмен данными при соединении — двусторонний. То есть созданные в Microsoft Outlook задачи также будут импортироваться в «1С-Битрикс: Корпоративный портал».

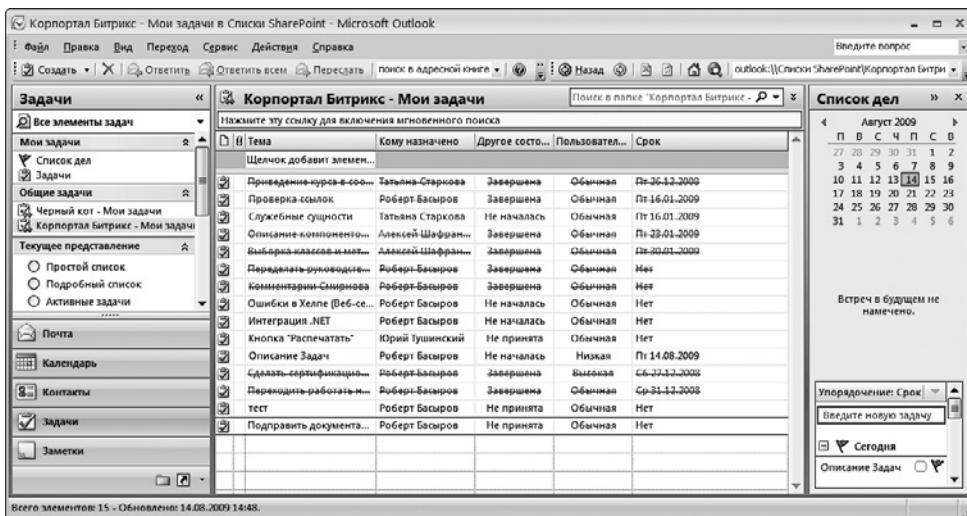


Рис. 21.14. Задачи добавлены в Microsoft Outlook

Пример постановки задачи

Рассмотрим несложный пример постановки задачи.

От имени руководителя финансового отдела создадим важную задачу с конкретными сроками выполнения для сотрудников бухгалтерии, находящейся в калининградском филиале компании. При этом информация о выполнении этой задачи должна будет поступать руководителю финансового отдела в Москве.

Задача будет поставлена с возможностью контроля ее выполнения и не будет закрыта, пока все сотрудники не выполнят ее и руководитель финансового отдела не подтвердит это.

Кроме того, каждый из сотрудников должен будет создать подзадачу внутри этой задачи в соответствии с его обязанностями.

Порядок действий по созданию задачи для руководителя финансового отдела

- Создадим новую задачу и укажем ее название и описание.
- Установим Высокий приоритет задачи и флажок Копировать задачу нескольким ответственным (рис. 21.15).

Приоритет:	<input type="radio"/> Низкий	<input type="radio"/> Средний	<input checked="" type="radio"/> Высокий
<input checked="" type="checkbox"/> Копировать задачу нескольким ответственным			
Теги:	<input type="text" value="добавить"/>		

Рис. 21.15. Меняем приоритет и добавляем ответственных

3. С помощью ссылки Изменить список ответственных выберем из структуры сотрудников отдела Бухгалтерия, для которых будут созданы копии задачи (рис. 21.16).

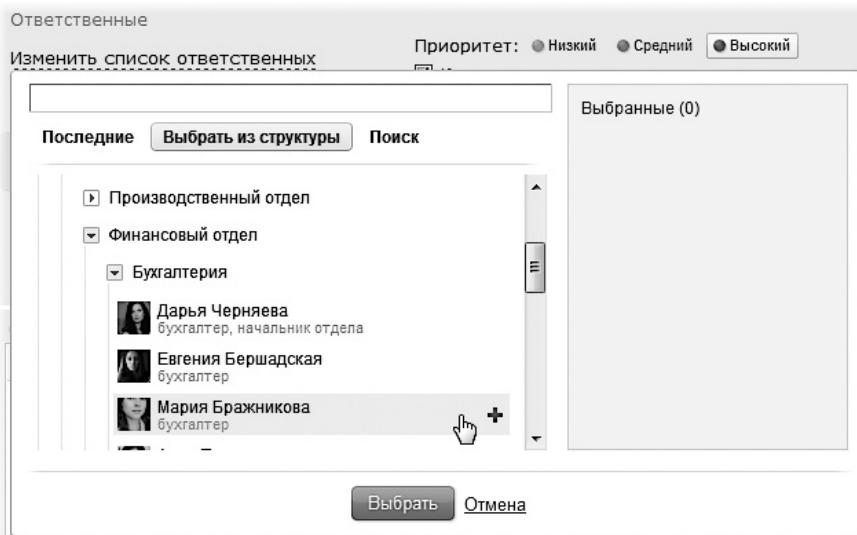


Рис. 21.16. Назначаем ответственных для копий задач

4. Добавим к задаче теги (если их нет, то создадим) с помощью кнопки добавить (рис. 21.17).

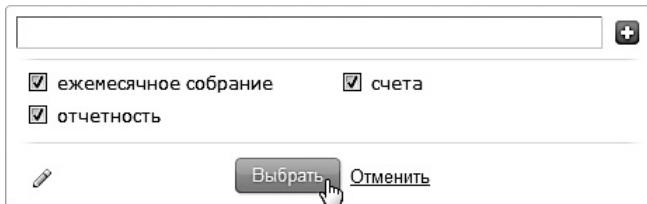


Рис. 21.17. Теги к задаче

5. С помощью ссылки планирование сроков установим сроки выполнения задачи (рис. 21.18).
 6. Установим флажок Проконтролировать результат выполнения, чтобы при завершении задачи сотрудником она не закрывалась, а ждала нашего контроля.
 7. С помощью ссылки Дополнительно развернем форму дополнительных параметров и выберем руководителя финансового отдела в Москве, которому будет поступать информация о выполнении этой задачи (рис. 21.19).
 8. После указания всех параметров нажмем кнопку Поставить задачу.

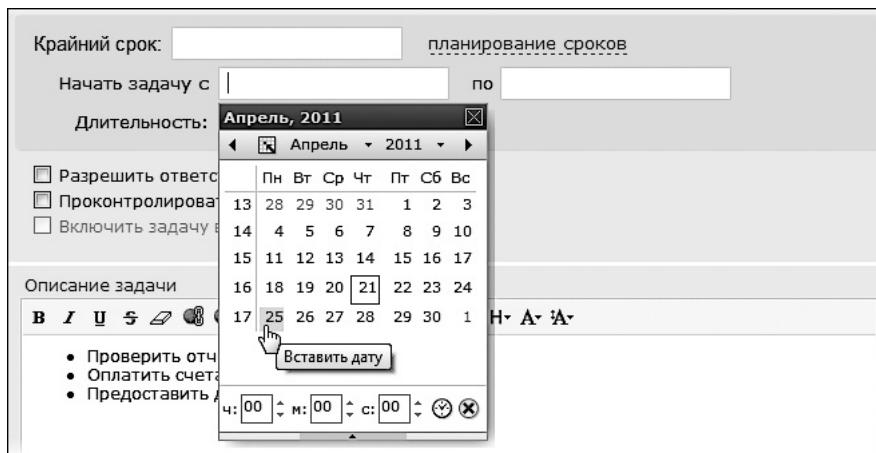


Рис. 21.18. Планируем сроки

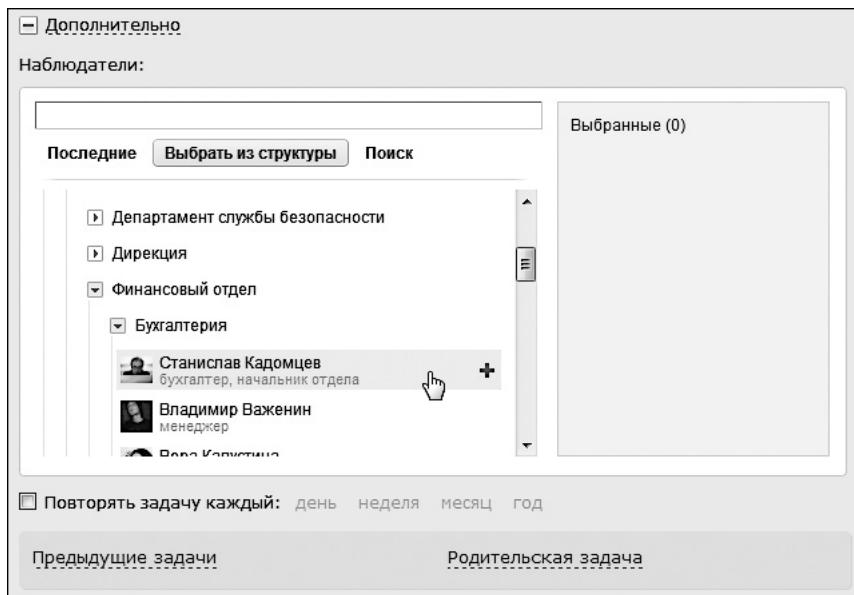


Рис. 21.19. Назначаем наблюдателя

В результате в списке задач у нас появится новая задача с подзадачами (рис. 21.20).

Порядок действий по выполнению задачи для сотрудника финансового отдела

После постановки задачи руководителем отдела она появится в списке задач сотрудника. Сотрудник также получит личное сообщение, оповещающее о новой задаче.

Мои задачи

+ Добавить задачу | ⌂ | ☰

Задачи	Срок	Ответств...	Постан...
Подготовка данных к ежемесячному собранию	29 апрел...	Рябков...	Рябков...
Подготовка данных к ежемесячному собранию	29 апрел...	Бражни...	Рябков...
Подготовка данных к ежемесячному собранию	29 апрел...	Бершад...	Рябков...
Подготовка данных к ежемесячному собранию	29 апрел...	Черняе...	Рябков...

Рис. 21.20. Задача и подзадачи созданы

1. Приступим к выполнению задачи, нажав кнопку Начать выполнение.
2. С помощью ссылки Добавить комментарий или отчет добавим отчет о проделанной работе. В данном случае это будет описание и ссылка на файл с отчетом, который находится в личных файлах сотрудника (рис. 21.21).

Текст сообщения *

Шрифт ▾

Смайлики

Данные о продажах за месяц сформированы и предоставлены в файле
[URL=http://company.my/company/personal/user/330/files/lib/Отчет_за_апрель.docx/] Отчет за апрель [/URL]

Загрузить изображение

Разрешить смайлики в этом сообщении

Отправить **Просмотреть**

Рис. 21.21. Добавление отчета к задаче

3. Затем с помощью кнопки Завершить закроем задачу (рис. 21.22).

Так как руководитель отдела установил параметр Проконтролировать результат выполнения, задача не будет завершена, о чем свидетельствует соответствующий значок и оранжевый цвет названия задачи в списке.

И только после проверки руководителем отдела задача будет окончательно закрыта (рис. 21.23).

Задача №39

+ Добавить подзадачу | ⏪ Вернуться к списку задач

Описание задачи

Подготовка данных к ежемесечному собранию

- Проверить отчетность
- Оплатить счета
- Предоставить данные о продажах за месяц

Теги: ежемесчное собрание, отчетность, счета изменить

Родительская задача: Подготовка данных к ежемесечному собранию

Принять работу Доделать Редактировать Удалить

mary , 27.04.2011 11:11:48
Данные о продажах за месяц сформированы и предоставлены в файле [Отчет за апрель](#)

Добавить комментарий или отчет

Ответственный Мария Бражникова бухгалтер

Постановщик Наталья Рябкова администратор

Статус: Условно завершена сегодня 12:12

Приоритет: Высокий

Крайний срок: 29 апреля

Старт: 25 апреля

Финиш: 29 апреля

Затрачено: 0 часов

Оценка: Положительная

В отчете: Да Нет

Сополнители Наталья Рябкова администратор

Добавить наблюдателей

Рис. 21.22. Задача закрыта и ждет принятия

Задачи	Срок	Ответств...	Постан...
Подготовка данных к ежемесечному собранию	29 апре...	Бражни...	Рябков...

Рис. 21.23. Задача завершена и закрыта начальником

Порядок действий по принятию задачи для руководителя финансового отдела

После того как сотрудник выполнит задачу и закроет ее, в списке задач руководителя отдела будет отображено, что работа выполнена и требует контроля (рис. 21.24).

Мои задачи

+ Добавить задачу | ⏪ | ⏷ | ⏷

Задачи	Срок	Ответств...	Постан...
Подготовка данных к ежемесечному собранию	= <input checked="" type="checkbox"/>	29 апре...	Бражни...

Фильтр Обычный Расширенный

Мои задачи	1
Я ответственный	1
Я сополнитель	0
В отчете	0
Созданные мной	1
Для отчета	0
Аудируемые	0
Все	1

Статусы

В работе	1
Не принятые	0
Ждут контроля	1
Выполнены	1

Рис. 21.24. Задача от подчиненного требует контроля

Руководитель может оценить работу сотрудника, отправить на доработку или же принять ее.

Календарь

Если Задачи — это средство в большей степени предметного планирования работы, то Календарь — средство визуального представления загруженности сотрудника с течением времени.

Представление календаря. Выводить имеющиеся календари можно как все сразу, так и из списка Извлеченные. Оба списка календарей (общий и Извлеченные) (рис. 21.25) выводятся вместе и могут быть свернуты и развернуты. Отключить показ конкретного календаря можно, сняв флажок (галочку) в соответствующей строке.



Рис. 21.25. Списки календарей

Календари сотрудника могут быть представлены в разных временных периодах: по дням (рис. 21.26), неделям, месяцам.

Редактирование, удаление и синхронизация календаря производятся с помощью меню управления, вызываемого в общем списке (рис. 21.27).

Создание календаря. Можно создать несколько календарей и соединить их все на одном поле. Это удобно в плане визуального представления видов работ. При создании календаря можно задать определенный цвет для отображающихся в нем событий (рис. 21.28).

Можно создать несколько тематических календарей, каждый со своим цветом событий. Например:

- работа с обращениями сотрудников — красный;
- работа с форумом — синий;
- работа над руководствами — зеленый;
- перевод документации на английский язык — желтый.

В результате, сведя события всех календарей в один, можно получить цветную зрительную картину будущей и прошедшей работы (рис. 21.29).

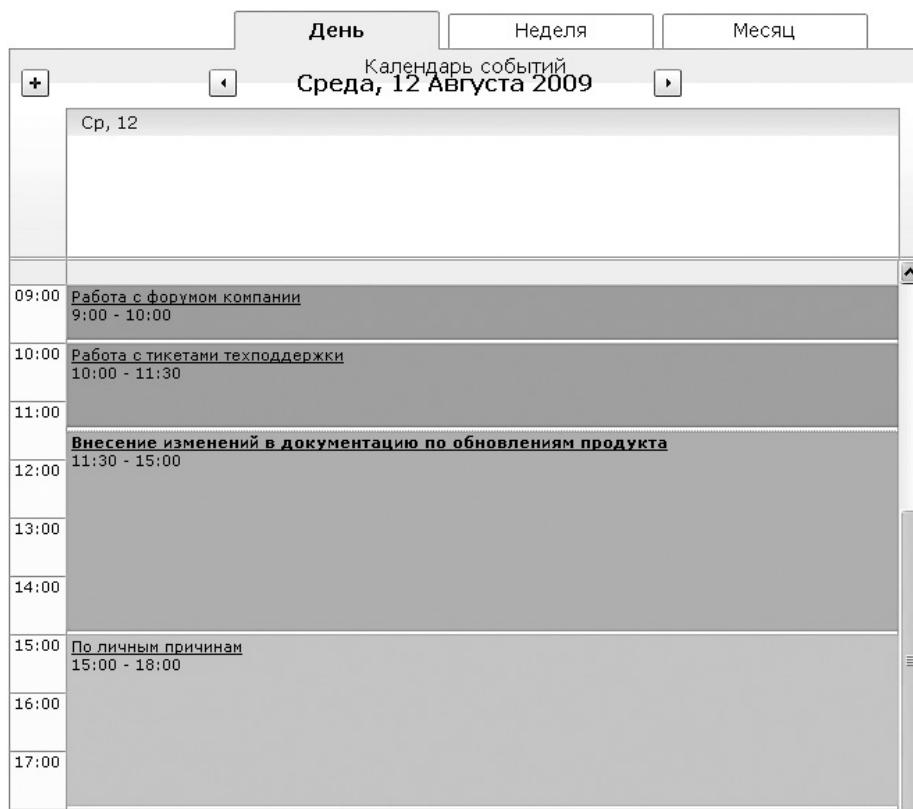


Рис. 21.26. Представление календаря на день

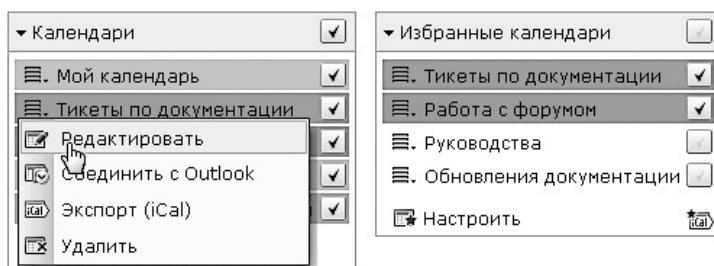


Рис. 21.27. Меню управления календарем

Создание и изменение событий. Создание событий начинается с выбора даты и времени. Просто щелкните указателем мыши на нужных датах и времени в определенном календаре, и откроется окно создания события в упрощенном виде (рис. 21.30).

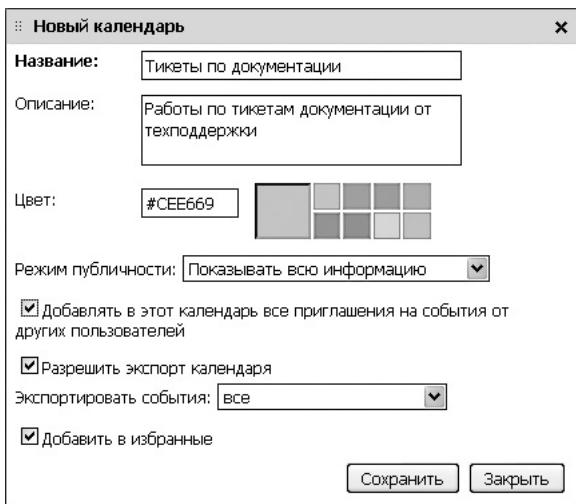


Рис. 21.28. Создание нового календаря

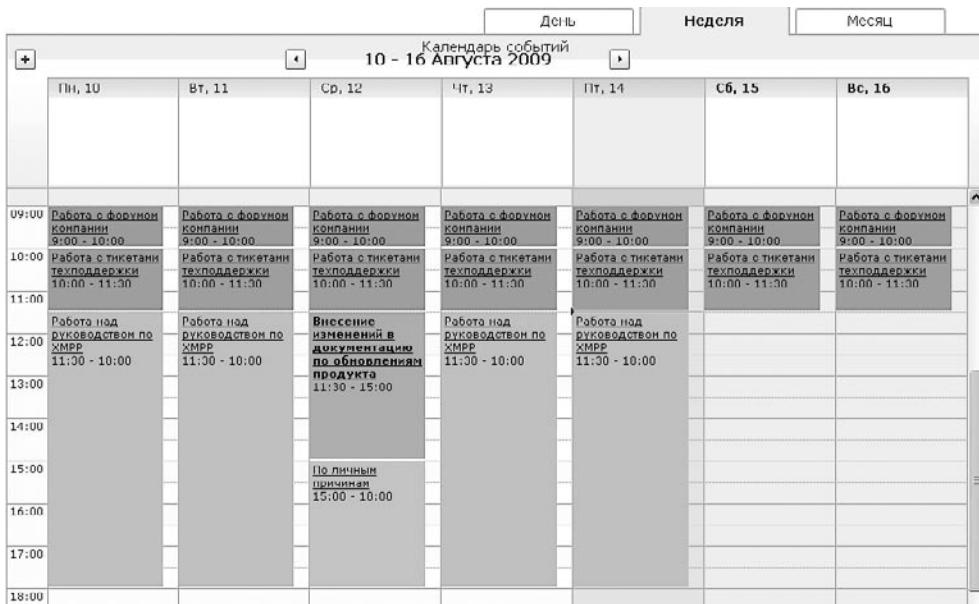


Рис. 21.29. Недельный календарь с разными цветами событий

Такая упрощенная форма подходит для простых неповторяющихся событий, которые не требуют дополнительной настройки. Если событие сложное, то с помощью ссылки Еще можно открыть полную форму создания события (рис. 21.31).

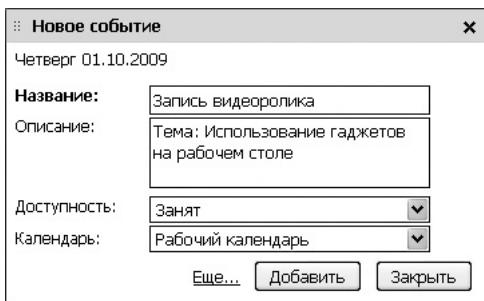


Рис. 21.30. Создание нового события

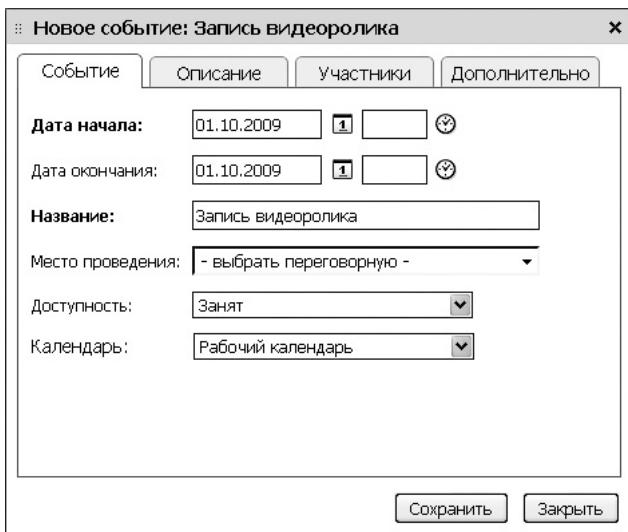


Рис. 21.31. Полная форма создания события

Полная форма позволяет:

- изменить параметры события, указать место его проведения, доступность и календарь, в который нужно добавить событие (закладка Событие);
- задать описание события (закладка Описание);
- добавить участников события, если оно групповое, например совещание (закладка Участники);
- задать условия повторяемости события, напоминания об удаленном по времени событии, указать особые отметки для события (закладка Дополнительно). Если такое напоминание установлено, то в корпоративный менеджер мгновенных сообщений придет соответствующее уведомление;

- задать особые отметки для события: важность, частное или нет, доступность сотрудника на момент события для других сотрудников (закладка Дополнительно).

Для изменения, удаления или просмотра события нужно просто навести на него указатель мыши. При этом отобразятся три кнопки управления событием (рис. 21.32), используя которые можно выполнить нужное действие.



Рис. 21.32. Кнопки управления событием

Экспорт событий. Для тех сотрудников, которые часто работают вне офиса, будет очень полезной функция экспорта событий календаря. Доступен экспорт в Microsoft Outlook, на мобильные устройства и синхронизация с Microsoft Exchange.

Экспорт в Outlook происходит аналогично тому, как мы делали это при импорте Задач. Отличается только место подачи команды на синхронизацию данных — это команда Соединить с Outlook в меню управления календарем (см. рис. 21.27).

Корпоративный портал позволяет подключать календари к мобильным устройствам по протоколу CalDAV. Для этого в специальной форме соединения с мобильными устройствами выберите требуемый календарь (рис. 21.33).



Рис. 21.33. Передача событий календаря на мобильное устройство

Далее нужно произвести настройку устройства в зависимости от его типа и выполнить синхронизацию данных.

Интеграция с Microsoft Exchange

Возможна интеграция задач и календарей с Microsoft Exchange. Если администратор портала настроил и разрешил синхронизацию, то синхронизация задач Exchange будет происходить автоматически и на портале.

О правильной настройке соединения с Exchange свидетельствует баннер на странице Календарь (на странице Задачи такого баннера нет!) (рис. 21.34).



Рис. 21.34. Флажок на баннере подтверждает возможность синхронизации



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Администратор может включать синхронизацию для календарей и задач по отдельности. Это значит, что при наличии такого баннера соединение может быть установлено, но сама синхронизация отключена.

Место хранения информации

Личная страница может быть использована как место хранения файлов и документов.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

При хранении личной информации следует всегда отдавать себе отчет в том, что сотрудник компании, имеющий права доступа к порталу как администратор системы, может просмотреть все файлы, независимо от того, где они расположены и какой доступ к ним задан.

Приемы и способы работы с документами как на личной странице, так и в рабочих группах абсолютно идентичны.

Документы хранятся на закладке **Файлы**. Файлы могут располагаться как в корне, так и во вложенных папках. «1С-Битрикс: Корпоративный портал» не задает никаких ограничений ни на глубину вложенности создаваемых папок, ни на тип загружаемых файлов. Вы можете загрузить файлы с любым расширением, при этом файлы с типовыми расширениями будут отображаться с соответствующи-

ми значками. Неизвестные же расширения будут с пиктограммами типа file (рис. 21.35).



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Администратор портала может задать ограничения на размер загружаемых файлов.

Название	Размер	Кто изменил	Изменен
скриншоты		Админ	сегодня в 11:19
Документы для сертификации		Админ	сегодня в 11:20
Сканы		Админ	сегодня в 11:20
infoblock Tutorial.doc	227 КБ	Админ	сегодня в 11:22
meta_tags tutorial.doc	31 КБ	Админ	сегодня в 11:22
NTLM авторизация.doc	71 КБ	Админ	сегодня в 11:22
sequential_bp_example.zip	1 МБ	Админ	сегодня в 11:22
Оптимизация.doc	35 КБ	Админ	сегодня в 11:22
Рекомендации для шаблона.doc	112 КБ	Админ	сегодня в 11:22

Отмечено: 0 Всего: 9 Страницы: 1

Для всех | Перенести в Верхний уровень | Применить

Рис. 21.35. Файлы и папки в личной библиотеке



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

В библиотеке можно хранить файлы любого формата, но графические и видеофайлы лучше все же хранить в фото- и видеогалереях.

Работа с библиотекой файлов в разных браузерах несколько отличается. Максимально удобной будет работа с Internet Explorer, Firefox и Opera последних версий. Функционал библиотеки в других браузерах будет несколько урезан. Это связано не с «1С-Битрикс: Корпоративный портал», а с возможностями самих веб-обозревателей. Тем не менее все браузеры будут корректно отображать файлы, загружать и скачивать их. В дальнейшем вся работа с библиотекой документов будет описана именно для Internet Explorer.

Страница Помощь

Прежде всего необходимо сказать, что работа с библиотекой документов проста и интуитивно понятна. Однако наличие множества операционных систем и браузеров вызвало необходимость создания специальной страницы Помощь (рис. 21.36), на которой описаны все тонкости настройки библиотеки документов и работы с ней. Данная страница позволит сотруднику, достаточно хорошо знающему операционную систему Windows, произвести необходимые настройки некоторых версий

этой ОС на работу с документами самостоятельно, не привлекая к этому системного администратора или администратора портала.

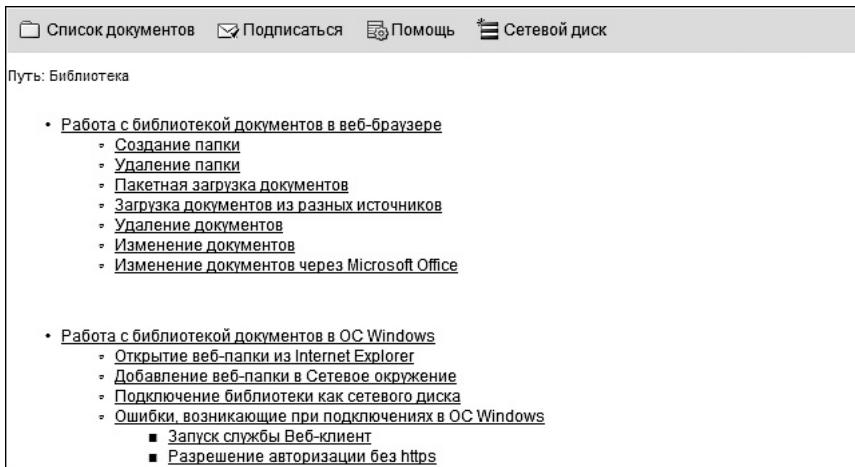


Рис. 21.36. Оглавление страницы Помощь

Страница Помощь вызывается при нажатии одноименной кнопки на контекстной панели.

Загрузка документов

Загрузка документов в «1С-Битрикс: Корпоративный портал» осуществляется с помощью кнопки Загрузить на контекстной панели и возможна тремя способами:

- ❑ простым — каждый файл выбирается поштучно, при этом можно задать свойства загружаемого файла;
- ❑ классическим — появляется менеджер файлов, подобный Проводнику Windows;
- ❑ обычным — можно создать список загрузки и загрузить файлы «оптом» из разных папок на локальном компьютере.

Переключение между способами загрузки производится с помощью специального раскрывающегося списка.

Обычный способ — самый приемлемый для массовой загрузки файлов (рис. 21.37).

С помощью кнопок Добавить папку и Добавить файлы можно сформировать список для загрузки, а на боковой панели задать название загружаемого файла, теги и его описание. Сформировав список, нажмите кнопку Загрузить, после чего останется только следить за процессом (рис. 21.38).

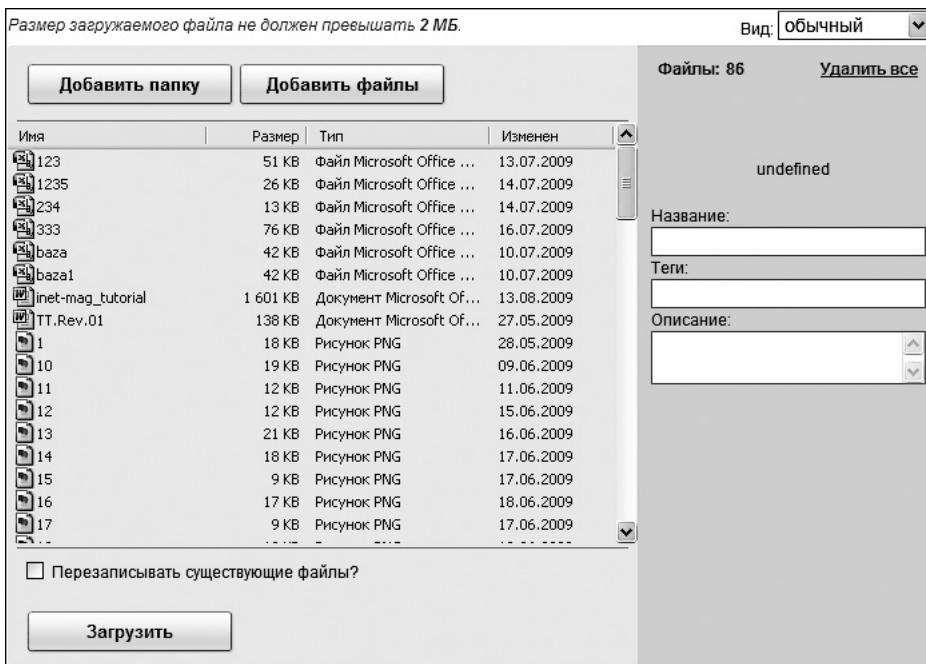


Рис. 21.37. Загрузка файлов в обычном режиме

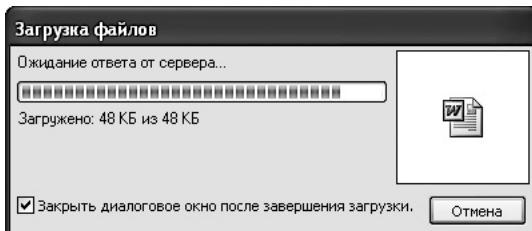


Рис. 21.38. Загрузка файлов

Работа с файлами

Файлы с корпоративного портала могут сохраняться на локальный диск и после изменений загружаться обратно. Действия в этом случае абсолютно аналогичны работе с файлами, загружаемыми из Интернета. Файлы форматов Microsoft Office открываются при щелчке на их имени сразу в нужной программе, а после изменения сохраняются сразу на корпоративный портал.

Каждому разделу и файлу в вашем файловом хранилище можно задать свой уровень прав доступа. Это делается с помощью команды Свойства и описание (рис. 21.39).

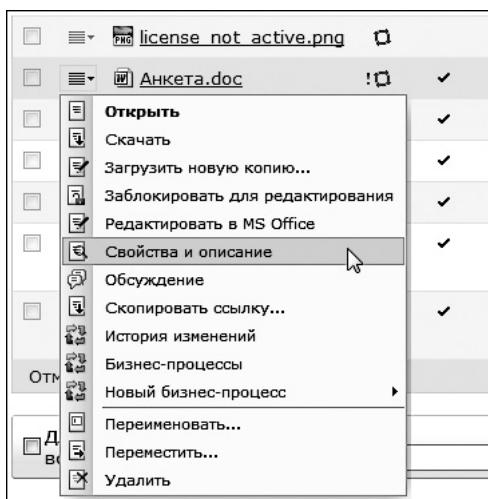


Рис. 21.39. Команда Свойства и описание

В результате выполнения этой команды появляется форма настроек свойств документа, на закладке Доступ которой можно задать права доступа к нему. При щелчке на ссылке Добавить открывается окно выбора группы или пользователя (см. рис. 8.11).

Права на доступ к файлам можно задавать для групп пользователей, для конкретных пользователей с выбором из структуры или по поиску, по группам социальной сети (то есть рабочим группам) либо по ролям (закладка Другое). Для выбранной группы можно установить нужный уровень прав (рис. 21.40).

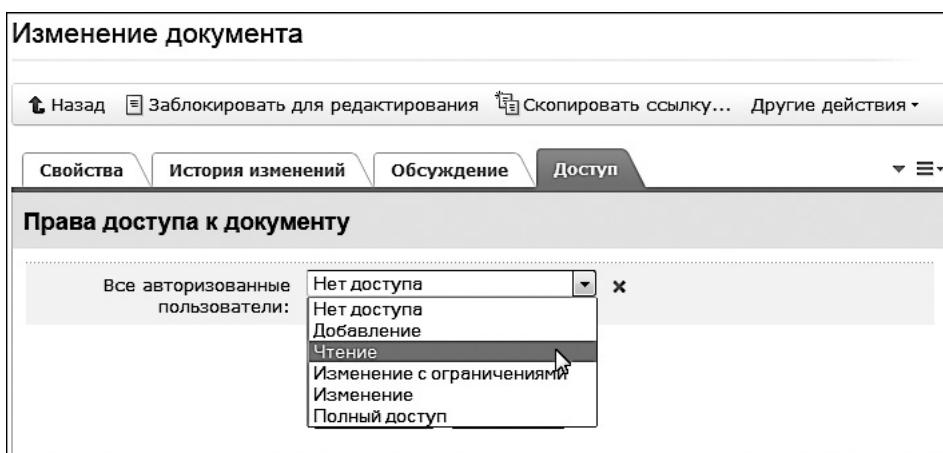


Рис. 21.40. Задание прав для выбранной группы



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Отдельные права доступа можно задавать и для разделов библиотеки документов.

Сетевой диск

Свою библиотеку документов на портале (как и библиотеку рабочей группы) можно подключить как сетевой диск к локальному компьютеру и работать с ней, даже не находясь на корпоративном портале. Для подключения достаточно воспользоваться ссылкой Сетевой диск на контекстной панели (см. рис. 21.36).

Подробно процесс подключения сетевого диска описан на упоминавшейся странице Помощь. Кратко его можно описать так: с помощью команды Сервис ▶ Подключить сетевой диск вызывается мастер подключения сетевого диска. Выполнив пошагово указания мастера, вы подключите папку.

МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Ссылка для подключения папки с документами как сетевого ресурса дается внизу под общим списком документов (см. рис. 21.35).

После подключения каталог с вашими документами станет виден в папке Сетевое окружение, как и другие сетевые ресурсы (рис. 21.41).

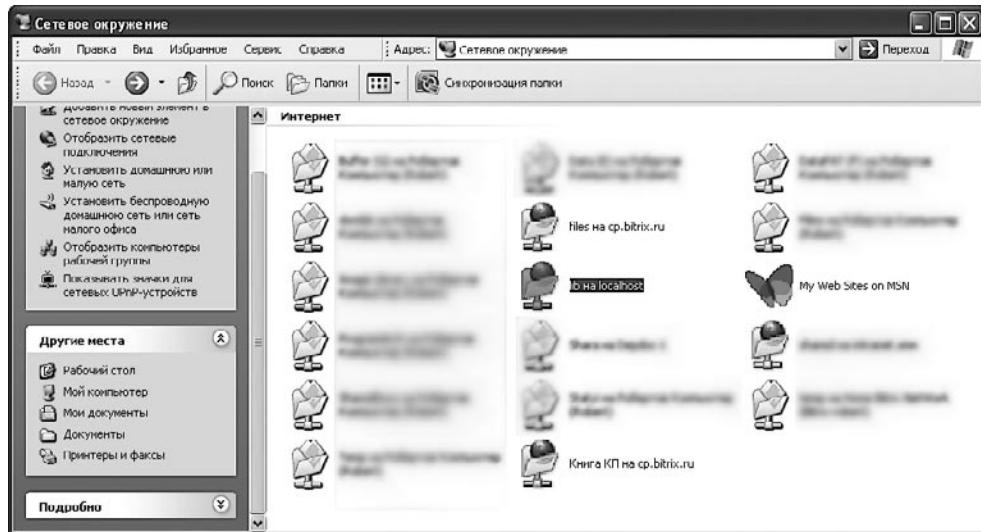


Рис. 21.41. Подключенные сетевые папки

Общение, формальное и не очень

Работу с самим менеджером мгновенных сообщений мы уже обсуждали.



ГИПЕРСЫЛКА

Подробнее о менеджере мгновенных сообщений рассказано в главе 19 (см. с. 241).

Корпоративный портал хранит все сообщения, которые вы отослали с его помощью.

Все свои сообщения можно просмотреть на специальной странице **Мои сообщения** (см. рис. 8.17), которая открывается при щелчке на одноименной ссылке в шапке корпоративного портала.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Быстрый переход на эту страницу возможен и с помощью гаджета **Мои сообщения** со страницы **Мой портал**.

Данная страница позволяет просмотреть всю переписку сотрудника в нужном свете: все сообщения сразу, отдельно входящие и исходящие, черный список пользователей, обновление информации на корпоративном портале и состояние своей подписки. Для всего этого есть соответствующие закладки.

Для просмотра переписки с конкретным человеком необходимо воспользоваться ссылкой **Сообщения** в строке этого пользователя. Ну а если он вам не понравился или надоедает, то можно и **В Черный список** включить. В этом случае сообщения от него перестанут приходить.

Поиск

Поиск — одна из ключевых функций портала. Его можно гибко настроить под потребности конкретной организации. Настройка включает в себя четыре момента:

- ❑ настройка поиска в компоненте;
- ❑ настройка поиска со стороны административной части;
- ❑ добавление в поиск нестандартных форматов документов;
- ❑ индексация содержимого корпоративного портала.

Эти действия выполняет администратор корпоративного портала или сторонняя компания, внедряющая портал. Сотрудники в ходе поиска могут выбирать лишь источник информации.

Поиск может осуществляться с любой страницы КП. Форма для ввода поискового запроса всегда находится в правом верхнем углу страницы (рис. 21.42).

При использовании данного поля система ищет во всех доступных для поиска местах. На портале есть и специальная страница, на которой будут отображены

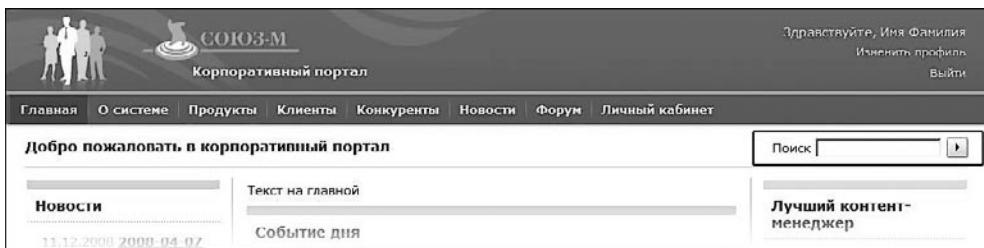


Рис. 21.42. Поле для ввода поискового запроса

результаты поиска. На ней можно выбрать, в каких источниках производить поиск, а также отсортировать результаты поиска по релевантности либо по дате. Для этого есть ссылки в конце страницы.

По умолчанию в настройках только что установленного корпоративного портала предусмотрен поиск по четырем инфоблокам: поиск пользователей, поиск по новостям, документам и блогам (рис. 21.43).

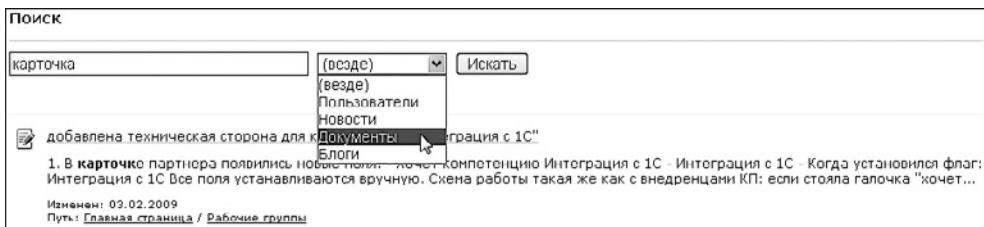


Рис. 21.43. Выбор источника поиска

Этого, естественно, может оказаться мало. Особенно если учесть, что, как правило, каждая организация создает свои инфоблоки, содержащие собственную, присущую только ей информацию (например, каталог производимой компанией продукции). Поиск по этому информационному пространству тоже можно разрешить, данная функция находится в компетенции администратора портала.

Фотогалерея

Фотогалерея — инструмент для отображения графической информации. В ее рамках можно создавать альбомы — тематические собрания фотографий и изображений.

Работу с фотогалерей лучше начинать с создания альбома снимков, в который впоследствии будут загружены фотографии. (Хотя никто не мешает использовать и обратный порядок: загрузить изображения, потом создать альбомы и раскидать по ним фото.)

Фотогалерея расположена на закладке Фото на личной странице сотрудника (или на странице рабочей группы).

Создание альбома

Для создания альбома воспользуйтесь кнопкой Добавить альбом (рис. 21.44).

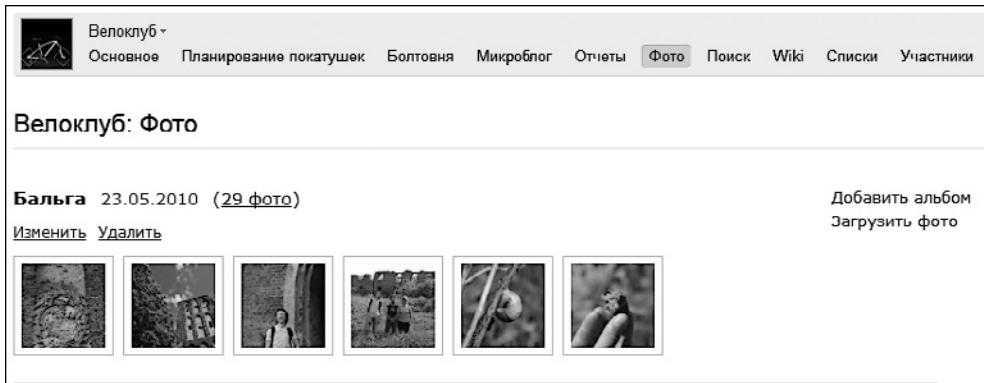


Рис. 21.44. Кнопки Добавить альбом и Загрузить фото

При нажатии этой кнопки откроется форма создания альбома (рис. 21.45).

A dialog box titled 'Свойства альбома'. It contains fields for 'Название:' (New album), 'Дата:' (28.12.2011), and 'Описание:' (New album with photos). There is a checked checkbox 'Ограничить доступ по паролю' (Limit access by password) with a password field containing '*****'. At the bottom are 'Сохранить' (Save) and 'Отменить' (Cancel) buttons.

Рис. 21.45. Форма создания альбома

Заполнение формы не должно вызвать затруднений. Если планируется ограничить доступ к альбому, то следует установить флажок Ограничить доступ по паролю. В этом

случае активизируется поле Пароль. Введите пароль и сообщите его лицам, которые должны будут просмотреть этот альбом.

Созданный альбом появится в общем списке альбомов страницы.

Загрузка фотографий

Загрузка фотографии происходит с помощью кнопки Загрузить фото (см. рис. 21.44) на закладке Фото. Изображения можно загружать по одному или пакетами. (Пакетная загрузка работает не во всех браузерах, только в Internet Explorer и в Firefox.) По умолчанию используется загрузка пакетом. Пакетная загрузка возможна в режиме Java или Flash загрузчика. Естественно, на компьютерах сотрудников должны быть установлены соответствующие расширения.

Пакетная загрузка

Пакетная загрузка облегчает работу с большим количеством изображений за счет уменьшения манипуляций мышью — обработка фотографий происходит на одном экране (рис. 21.46).



Рис. 21.46. Пакетная загрузка фотографий

Фотографии можно развернуть, удалить, дать им иное название или описание. Кроме того, снимки можно просто загрузить, но не опубликовать (в этом случае они будут видны только владельцу галереи). После форматирования и переимено-

вания можно выбрать альбом, к которому должны быть «приписаны» фотографии, а также указать размер, в каком фото должны отображаться для пользователей.

На изображение можно наложить авторский знак с указанием цвета, места и размера.

После всех этих операций можно приступать к загрузке. Нажмите кнопку Загрузить и подождите некоторое время (оно зависит от количества фотографий).

Одиночная загрузка

Одиночная загрузка используется, если по каким-то причинам пакетная невозможна или неудобна. Для перехода к данному типу загрузки воспользуйтесь ссылкой Упрощенная форма загрузки (см. рис. 21.46). При этом откроется форма одиночной загрузки файла (рис. 21.47).

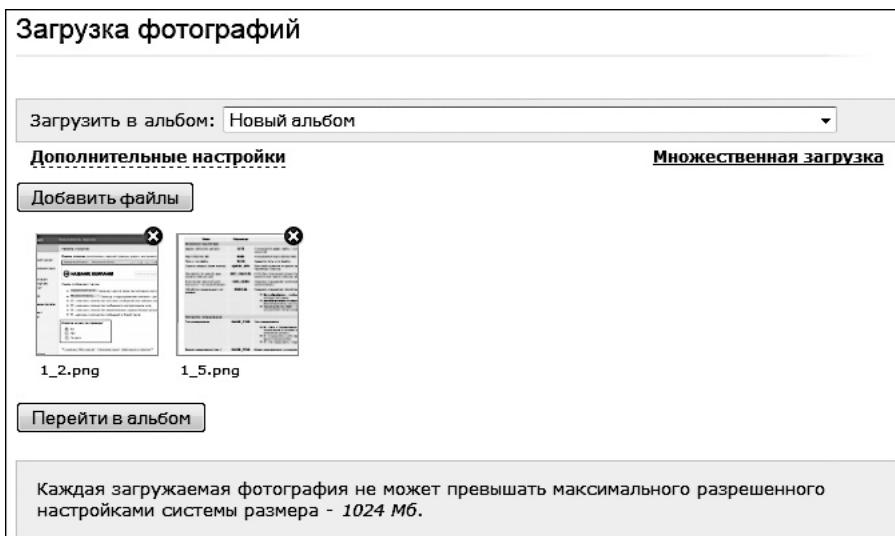


Рис. 21.47. Форма загрузки файлов по одному

Глава 22

Инструменты коллективной работы

- Рабочие группы
- Учет рабочего времени
- Планерки и собрания
- Эффективность работы
- Универсальный конструктор отчетов
- Рабочие отчеты
- Универсальные списки
- Есть идея!
- CRM
- Экстранет
- Файловое хранилище
- Документооборот
- Заявки в АХЧ
- Переговорные комнаты
- Доска почета
- Общение
- Календарь
- Фотогалерея
- Видеогалерея
- Добавление информации
- Учебные курсы
- Wiki

Инструменты коллективной работы во многом идентичны инструментам личной работы. Те же менеджер мгновенных сообщений, форум, блоги, задачи. Разница только в том, что вместо личной страницы будет страница рабочей группы. (Однако саму группу еще нужно создать, страница появится только после этого.)

Рабочие группы

Рабочие группы представляют собой инструмент для объединения сотрудников во временные или постоянные рабочие коллективы для решения производственных задач.

Что происходит в реальной жизни? Например, для запуска в производство нового продукта нужен юрист, финансист, технический специалист, которые и создают некую временную рабочую группу, сотрудничают в ее рамках и каким-то образом отчитываются перед руководством. Документация работы данной группы, опыт взаимодействия и какие-то удачные решения не фиксируются (или фиксируются «где придется»). В подавляющем большинстве случаев после решения производственной проблемы все это теряется.

Как работает «1С-Битрикс: Корпоративный портал» с точки зрения временных трудовых коллективов? Создается новая группа, ей присваивается название и описание, подбирается подходящая картинка. Группу можно сделать видимой для всех пользователей и даже свободной для вступления в нее. И наоборот, можно создать группу, о которой никто не знает, как будто ее вообще нет.

Получается необходимое для группы открытое или закрытое пространство. И в этом пространстве имеются свои календари, в которые можно добавлять события, а затем экспортить в Outlook, тем самым планируя время. Есть возможность обсуждать закрытое или иные проблемы — на форуме. Участники группы готовят отчет и публикуют его в виде блога. К закрытому пространству для работы с файлами не может получить доступ никто, кроме участников группы. Имеется возможность загружать фотографии, приглашать и набирать участников, назначать модераторов-руководителей.

Рассмотрим пример создания и функционирования рабочей группы.

Компания реализует проект. Неважно, какой по объему, срокам и ресурсам. Как говорила героиня фильма «Москва слезам не верит»: «Когда научишься организовывать троих — число перестает иметь значение». Так и в корпоративном портале: после того как поймешь, как работать над проектом в рамках рабочей группы, сложность и масштабность задачи не имеют значения.

Создание раздела

В рамках плана развития компании стоит задача выпуска нового продукта, скажем, «супер-пупер витаминизированного молока». Сама по себе это очень большая

и емкая задача, для реализации которой придется создавать много рабочих групп. Например, отдел маркетинга должен доказать, что выпуск молока в таре 0,33 литра имеет больше перспектив на рынке, чем в традиционной полулитровой.

Поэтому для облегчения работы лучше создать подраздел Работа над новым продуктом в рамках раздела Группы, где будут создаваться все остальные рабочие группы.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Собственно, в создании нового подраздела нет необходимости, но в качестве примера рассмотрим эту возможность, мало ли что вам придется делать.

Перед созданием подраздела необходимо четко представлять, какой уровень доступа к нему должны иметь сотрудники. Если это конфиденциальный проект, то можно остановиться на простом ограничении доступа к разделу по уровню прав. Если проект секретный, имеет смысл вообще сделать его невидимым для тех, кто не включен в соответствующую группу пользователей. Предположим, что проект конфиденциальный, но не настолько, чтобы о его существовании не знали остальные сотрудники. Свои требования к данному разделу нужно четко объяснить администратору портала.

Создание подраздела вынесено за рамки обычных операций, которые могут выполнять сотрудники, потому что это связано с правами доступа, а ими оперирует только администратор проекта. То есть нужно дать ему задание создать подраздел. ТЗ на создание подраздела для системного администратора должно быть примерно таким:

Создать подраздел «Работа над новым продуктом» в разделе «Группы» с доступом к разделу, как в Маркетинге, по группам пользователей. Группа пользователей должна быть отдельной.

Создать соответствующий подраздел в разделе Документы с ограничением доступа только для новой группы пользователей.

Руководителем проекта назначается Иванов Иван Иванович. Он называет руководителей групп.

В группу пользователей включать только тех сотрудников, кого будет называть руководитель проекта либо руководители рабочих групп.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Необходимо понимать, что в ТЗ описывается порядок действий с точки зрения организации процесса руководителем, а не технические действия администратора портала.

По этому заданию администратор создаст тему группы, которая и отобразится как подраздел в меню (рис. 22.1).

→ НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ

искать сотрудника, документ, прочее...

Компания Сотрудники Документы Сервисы Группы Общение CRM

Главная страница – Рабочие группы – Мои группы

Мои группы

Группы

Мои группы

Поиск групп

Продажи и Маркетинг

Проекты

Производство

Работа над новым продуктом

Руководители

Совместный отдых

Архив

Корпоративный Новый год

Для решения вопросов, связанных с проведением ново...

Отчетность

Группа для работы с отчетностью отдела...

маркетинг...

Рис. 22.1. Новый подраздел в рамках раздела Группы

Подраздел создан, теперь в него можно включать новые группы.

Создание группы

В рамках рассматриваемого проекта нужно понять способность самой компании производить этот продукт. Для чего предлагается собрать рабочую группу под названием Оценка возможностей. Создать ее уже может и руководитель проекта без привлечения администратора.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Руководитель проекта должен обладать правами пользователя, способного создавать группы. Для обычных сотрудников создание группы невозможно.

Для этого нужно просто воспользоваться ссылкой Создать группу на главной странице созданного раздела. Откроется форма создания рабочей группы (рис. 22.2).

Заполните форму и нажмите кнопку Создать группу. Откроется форма приглашения участников в группу.

Параметры группы

*Название группы:

*Описание группы:

Изображение группы:

*Тема группы:

Параметры группы:

- Группа видима всем посетителям
- Группа открыта для свободного вступления

Ключевые слова:

*Приглашать пользователей в группу могут:

*Отправлять сообщения членам группы могут:

Рис. 22.2. Создаем новую группу

Подбор участников группы

Конечно, в большинстве случаев к моменту создания группы бывает ясно, кто должен в нее войти. Сотрудники и их профессиональные качества, в общем-то, всем известны. Но всегда возникают вопросы занятости. Частично степень занятости можно оценить в календаре пользователя или календаре компании. Перейдите на личную страницу кандидата в рабочую группу, посмотрите степень загруженности по календарю на предполагаемый срок работы группы — и вы сможете понять, насколько можно рассчитывать на данного человека.

Добавление сотрудника в рабочую группу возможно двумя способами:

- с помощью ссылки **Пригласить в группу** на закладке **Основное** в самой группе, если приглашает модератор или владелец группы;
- с помощью ссылки **Вступить в группу**, если сотрудник проявляет инициативу и хочет вступить в уже функционирующую группу.

Приглашение в группу

При выборе ссылки **Пригласить в группу** откроется форма приглашения, которая аналогична форме, открывающейся сразу после создания группы (рис. 22.3).

1. В поле **Пользователи** начните набирать фамилию сотрудника. Система выведет список всех, кто соответствует набранным буквам. Из этого списка выберите нужного сотрудника.

Оценка возможностей: Приглашение в группу

Основное Календарь Задачи Обсуждения Отчеты Файлы Фото Участники

Оценка возможностей

Тема: Разработка нового продукта
Описание: Группа для оценки возможностей компании по выпуску молока в упаковке нового объема.



Пользователям будет отправлено приглашение присоединиться к группе. После того, как пользователи согласятся принять приглашение, они появятся в списке.

* Пользователи: Евгения Вячеславовна Бершадская <beshadev@example.com> [329]
Ольга Викторовна Адррова <aov@example.com> [241]

Василиса Валериевна Беглова <vabeva@example.com>

Группа: **Оценка возможностей**

* Ваше сообщение: Создается группа по оценке перспектив новой тары. Ваше участие необходимо

Рис. 22.3. Приглашаем сотрудников в группу



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Для корректного выбора необходимо набрать не менее трех первых букв фамилии сотрудника. Регистр при вводе можно не соблюдать.

2. После выбора сотрудника нажмите кнопку Добавить. Человек появится в списке приглашенных.
3. Повторите действия по выбору сотрудника, пока не наберется весь необходимый список.
4. В поле Ваше сообщение введите текст приглашения, которое получит сотрудник.
5. Нажмите кнопку Отправить приглашение.

Система разослала приглашения и выдаст сообщение об успешности этой операции, а в случае ошибок сообщит о них (рис. 22.4).

Все, теперь выбранные пользователи получат ваше приглашение (рис. 22.5) и смогут вступить в закрытую группу.

Принять или отклонить данное приглашение можно, нажав соответствующую кнопку. Если приглашение отклонено, то владелец группы получит сообщение об этом. Если же оно принято, владельцу группы также придет уведомление, а сотрудник автоматически добавится в группу.

Оценка возможностей: Приглашение в группу

Основное Календарь Задачи Обсуждения Отчеты Файлы Фото Участники

Оценка возможностей

Тема: Разработка нового продукта
Описание: Группа для оценки возможностей компании по выпуску молока в упаковке нового объема.



Пользователь 'Евгения Вячеславовна Бершадская <beshadev@example.com> [329]' уже приглашен в группу или является ее членом. Пользователь 'Василиса Валериевна Беглова <vabeva@example.com> [317]' уже приглашен в группу или является ее членом.

Ваше приглашение отправлено. После того, как пользователи согласятся принять приглашение, они появятся в списке членов группы.

Приглашения успешно отправлены следующим пользователям:
 Евгения Вячеславовна Бершадская <beshadev@example.com> [329]
 Ольга Викторовна Адррова <aoi@example.com> [241]
 Василиса Валериевна Беглова <vabeva@example.com> [317]
 Светлана Александровна Адррова <sasa@example.com> [41]
 Alexey Shafraansky <no@mail> [478]

Приглашения не были отправлены следующим пользователям:
 Евгения Вячеславовна Бершадская <beshadev@example.com> [329]
 Василиса Валериевна Беглова <vabeva@example.com> [317]

Рис. 22.4. Уведомление о разосланных сообщениях и об ошибках

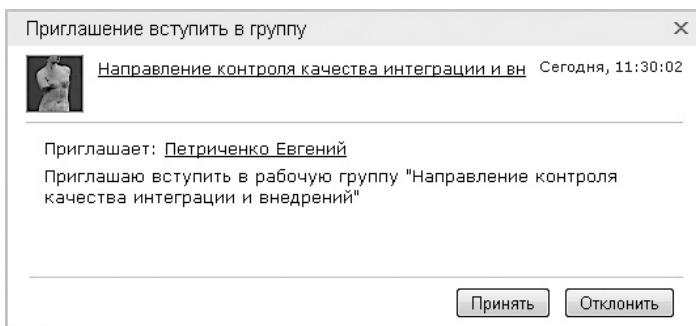


Рис. 22.5. Приглашение вступить в группу

Инициативное вступление

Порядок инициативного вступления в группы зависит от их типа. Проще всего с открытыми группами. Чтобы вступить в них, нужно просто перейти на страницу рабочей группы и на закладке Основное щелкнуть на ссылке Вступить в группу. Вы автоматически вступите в число участников группы.

Вступить в закрытую группу можно только после личного обращения к ее модератору. Для написания такого обращения следует перейти на страницу группы и на закладке Основное воспользоваться ссылкой Вступить в группу (рис. 22.6). Появится форма для создания сообщения модератору группы, в котором нужно написать запрос на вступление. Если мотивы вступления в группу убедят модератора, то он пришлет вам приглашение.

Технологии: Профиль

Основное **Участники**

Технологии

Тема: Производство
Описание: Рабочая группа по технологиям производства
Создана: 14.04.2009 12:05:10
Участников: 1
Тип группы: Это закрытая группа. Вступить в группу можно только после одобрения администратором.
Это видимая группа. Ее наличие видно всем пользователям.

 Написать сообщение

 Модераторы

 Участники

 Вступить в группу

Рис. 22.6. Ссылка Вступить в группу

Инициативное вступление в скрытую группу невозможно просто потому, что она видна только членам группы, а не сторонним сотрудникам. В скрытую группу можно вступить только по приглашению.

Если нужно выйти из числа членов группы, щелкните на ссылке Покинуть группу.

Управление группой и настройка прав

Управление группой осуществляется на специальной панели (рис. 22.7).

В каждой группе есть три статуса: владелец, модератор и участники.

- **Владелец** — это сотрудник, который создал группу. У него больше всего прав и больше всего доступных ссылок на панели управления.
- **Модератор** — это начальник поменьше. Он может управлять составом группы, но не может изменять ее настройки.
- **Участники** — это сотрудники, которые могут пользоваться функционалом группы без возможностей ее настройки.

Права на управление группой задаются в нескольких местах.

При выборе ссылки Редактировать группу среди появившихся полей для редактирования основных параметров группы есть строки для задания прав на допуск в группу и на отправку сообщений (рис. 22.8). В раскрывающемся списке выберите нужный уровень прав для каждого из полей.

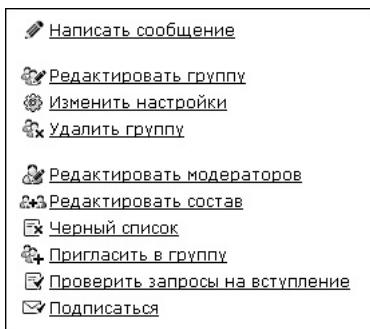


Рис. 22.7. Панель управления группой для ее владельца

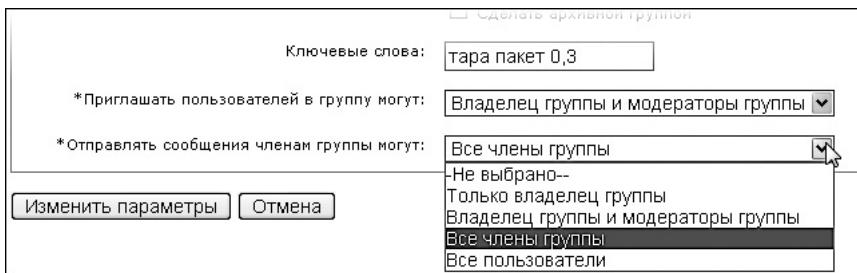


Рис. 22.8. Задание прав на включение в группу и на сообщения

При щелчке на ссылке Изменить настройки откроется страница настройки прав для всего функционала рабочей группы. На этой странице посекционно можно задать права доступа для каждого инструмента. Пример таких настроек для инструмента Задачи приведен на рис. 22.9.

Для задания нужного уровня настроек необходимо выбрать в раскрывающихся списках нужные строки. В поле Название можно задать текст, который заменит штатное слово «Задачи» в качестве названия закладки.

Ссылка Назначить модераторов ведет на страницу со списком действующих модераторов, которых можно уволить, назначив на их место новых.

В результате выбора ссылки Черный список откроется страница со списком участников группы, которых можно внести в черный список (то есть они не смогут пользоваться рабочей группой).



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Вернуть сотрудников из черного списка в число обычных членов группы можно с помощью кнопки Восстановить пользователей на странице Черный список.

Функционал 'Задачи' включен

Название:	<input type="text"/>
Кто может просматривать свои задачи:	<input type="text" value="Все члены группы"/>
Кто может просматривать все задачи:	<input type="text" value="Все члены группы"/>
Кто может создавать задачи:	<input type="text" value="Все члены группы"/>
Кто может изменять все задачи:	<input type="text" value="Владелец группы и модераторы группы"/>
Кто может удалять все задачи:	<input type="text" value="Только владелец группы"/> <input checked="" type="text" value="Владелец группы и модераторы группы"/> <input type="text" value="Все члены группы"/> <input type="text" value="Все пользователи"/>
Кто может изменять папки:	<input type="text" value="Все члены группы"/>
Кто может изменять общие представления:	<input type="text" value="Владелец группы и модераторы группы"/>

Рис. 22.9. Настройка прав для инструмента Задачи

Ссылка Редактировать состав — универсальная, с ее помощью можно и назначить модераторов, и включить сотрудника в черный список.

Используя ссылку Проверить запросы на вступление, можно проверить, подал ли кто-нибудь заявку на вступление в группу (если группа закрытая), и включить сотрудника в нее (или отказать ему).

С помощью ссылки Подписаться владелец группы или модератор задает параметры получения уведомлений о событиях в группе ее членами (рис. 22.10).

События в группе

Системные события	<input type="text" value="Не уведомлять"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Показывать в Живой ленте
Обсуждения	<input type="text" value="Не уведомлять"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Показывать в Живой ленте
Фото	<input type="text" value="Не уведомлять"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Показывать в Живой ленте
Файлы	<input type="text" value="Не уведомлять"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Показывать в Живой ленте
Отчеты	<input type="text" value="Не уведомлять"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Показывать в Живой ленте
Микроблог	<input type="text" value="По умолчанию (Не уведомлять)"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Показывать в Живой ленте
Wiki	<input type="text" value="По умолчанию (Не уведомлять)"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Показывать в Живой ленте

Рис. 22.10. Настройка подписки

Учет рабочего времени

Учет рабочего времени сотрудников реализуется с помощью панели Рабочий день и страницы Отчет по рабочему времени. Первый инструмент предназначен для сотрудника (способ фиксации рабочего времени и отчета за день), второй — для руководства (способ контроля).

Панель Рабочий день

Панель Рабочий день расположена на панели статусов в верхней части окна браузера. Ее можно сворачивать и разворачивать. В свернутом виде (рис. 22.11) для сотрудника отображаются:

- кнопка разворачивания инструмента в полный вид;
- очередное событие (если задано);
- текущее время;
- прошедшее рабочее время текущего дня;
- количество незакрытых задач этого дня (если есть).

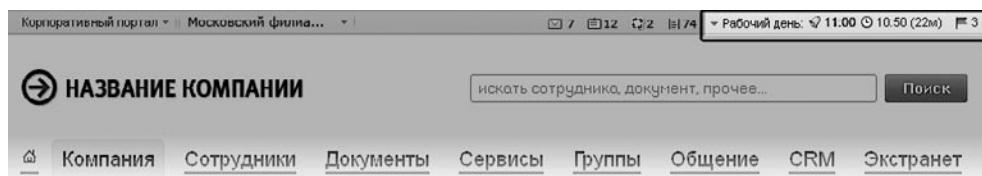


Рис. 22.11. Панель Рабочий день в свернутом виде

То есть у сотрудника всегда есть возможность одним взглядом оценить текущее состояние рабочего времени, задач и событий. Для детального просмотра нужно открыть панель.

Учет рабочего времени

Впрочем, при запуске портала панель по умолчанию открывается сама, предлагая начать рабочий день (рис. 22.12).

После начала трудового дня кнопка Начать рабочий день сменится двумя другими: Перерыв и Завершить рабочий день. Они позволяют, соответственно, приостановить учет рабочего времени (например, на обеденный перерыв) и закончить учет рабочего времени.

Данная система позволяет организовать учет использованного рабочего времени в компаниях, где введена повременная оплата, и в случаях, когда необходимо организовать гибкий рабочий день. Гибкость рабочего дня обеспечивается настрой-

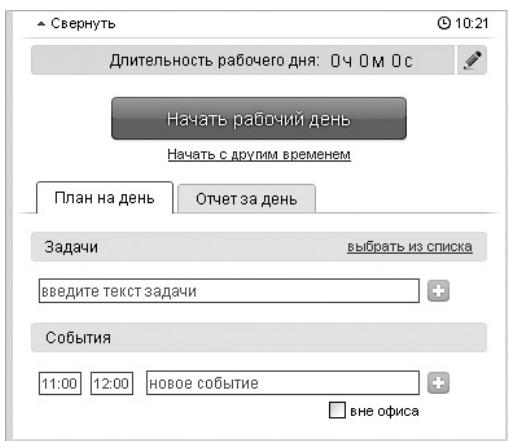


Рис. 22.12. Панель Рабочий день в развернутом виде

ками самого инструмента и возможностью начать и завершить рабочий день в произвольное время.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Если рабочее время на компьютере сотрудника и на сервере различается (возможно отклонение на несколько минут или секунд в ту или иную сторону), то может возникнуть ситуация, когда учет рабочего времени начинается с отрицательного значения.

Задачи и События

Учет времени пребывания на рабочем месте, конечно, нужен, но не менее важно и то, чем сотрудник занимается в это время. Для самоконтроля сотрудника и для начальственного контроля можно использовать Задачи и События. Обе эти сущности отображаются на закладке План на день панели Рабочий день.

Задачи можно создавать прямо на этой закладке или выбирать из списка уже созданных задач. События, если они были заранее созданы в Календаре событий, попадают в список автоматически. Кроме того, их можно создавать и прямо на панели Рабочий день.

Задачи и события можно детально просмотреть, щелкнув на них указателем мыши. Выполненную задачу можно сразу же закрыть или завершить.

Отчет за день

При завершении рабочего дня можно создать отчет о работе за день. Делается это на закладке Отчет за день в простой текстовой форме. При необходимости отчет можно просмотреть на странице Отчет по рабочему времени. Все отчеты с этой закладки автоматически попадают в Рабочие отчеты.

Настройки рабочего времени

Настройка параметров рабочего дня производится как для компании в целом, так и для каждого подразделения и сотрудника в отдельности. Если для какого-то подразделения не заданы настройки, то для учета работы его сотрудников будут использоваться параметры вышестоящего подразделения.

Естественно, что эти настройки не может задавать кто попало. Для компании в целом параметры настраивает администратор по указаниям начальства. Настройку параметров для конкретного подразделения могут выполнять сотрудники, имеющие права отдела кадров.

Настройка осуществляется в форме редактирования подразделения на странице Сотрудники ▶ Структура компании ▶ <нужное подразделение> в секции Пользовательские свойства (рис. 22.13).



Рис. 22.13. Настройка рабочего времени для подразделения

При этом настройка производится по «внутренним» границам рабочего дня:

- Максимальное время начала рабочего дня — задается самое позднее время, когда можно начать рабочий день;
- Минимальное время завершения рабочего дня — задается самое раннее время, когда можно завершить рабочий день;
- Минимальная продолжительность рабочего дня.

Начать/закончить рабочий день можно и позже/раньше указанных величин. Просто в отчете по рабочему времени это будет отмечено как замечание по трудовой дисциплине.

Пример задания настроек рабочего времени

В подразделении рабочий день установлен с 9:00 до 18:00 с часовым перерывом на обед. В самом простом варианте нужно установить:

- Максимальное время начала рабочего дня — 9:00;
- Минимальное время завершения рабочего дня — 18:00;
- Минимальная продолжительность рабочего дня — 8:00.

Однако в подразделении допускается возможность начать рабочий день в 8:00 и завершить в 17:00 или начать в 11:00 и завершить в 20:00.

В этом случае параметры должны быть следующими:

- Максимальное время начала рабочего дня — 11:00;
- Минимальное время завершения рабочего дня — 17:00;
- Минимальная продолжительность рабочего дня — 8:00.

Настройка времени работы конкретного сотрудника выполняется аналогично в его профиле.

Отчет по рабочему времени

Для контроля за нарушениями рабочего времени создан специальный инструмент — страница Отчет по рабочему времени (раздел Сотрудники ▶ Рабочее время) (см. рис. 8.50).

На этой странице обычный сотрудник видит данные только по своим рабочим дням (либо по сотрудникам своего отдела — зависит от настроек, заданных администратором) и не может ничего изменить. Руководитель может просматривать данные по своему отделу, изменять данные своих подчиненных и свои собственные.

Те дни, в которые произошли неподтвержденные нарушения установленного порядка рабочего дня, отмечены специальным значком . Если нарушение подтверждено руководителем, то отображается значок . Общий процент нарушений выводится в специальном столбце таблицы.

Но сначала давайте разберемся, что такое нарушение. В рамках инструмента Учет рабочего времени нарушение — это отклонение от настроек времени рабочего дня, заданных администратором, а не нарушение трудовой дисциплины как таковое. Является ли показываемое системой нарушение рабочего времени нарушением трудовой дисциплины, решает руководитель подразделения в каждом отдельном случае.

Рассмотрим пример. Сотрудник, уезжая в банк в 16:00, закрыл рабочий день этим часом. В банке он пробыл до 18:00, выполняя рабочие обязанности. Система покажет нарушение рабочего времени, которое не является нарушением трудовой дисциплины.

В описанном примере сотруднику правильнее было бы закрыть рабочий день с другим временем, указав причину этого. Но все равно такое действие было бы отмечено системой как нарушение (отклонение от заданных параметров).

Нарушением считается запись о рабочем дне, которая:

- началась позже установленного для сотрудника/подразделения/всей организации максимального времени начала рабочего дня — опоздание;

- завершилась раньше установленного для сотрудника/подразделения/всей организации минимального времени завершения рабочего дня — ранний уход;
- завершилась раньше, чем выработана установленная для сотрудника/подразделения/всей организации минимальная продолжительность рабочего дня с учетом перерывов, — невыработка.

Статистику дня и конкретную суть нарушений рабочего времени можно просмотреть, щелкнув на ячейке определенного дня нужного сотрудника. В этом случае откроется форма с двумя закладками, на которых можно посмотреть статистику рабочего времени, отчеты о выполненной работе и решенные задачи дня (рис. 22.14).

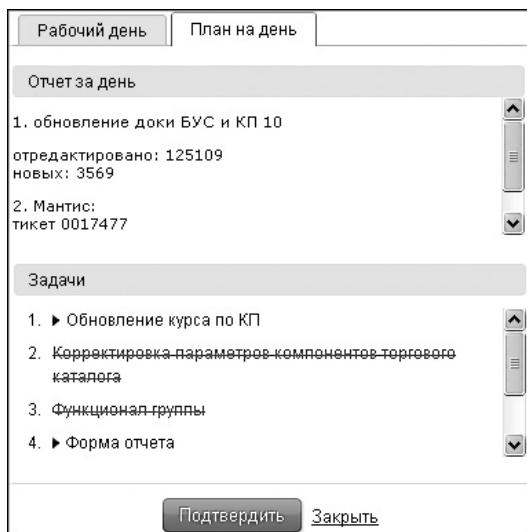


Рис. 22.14. Просмотр рабочего дня сотрудника

Если требуется подтверждение нарушений, то у руководителя подразделения появится кнопка **Подтвердить**. Руководитель может изменить время прихода, ухода и количество отработанного времени с помощью этой кнопки.

Планерки и собрания

Планерки и собрания — сервис, автоматизирующий подготовку к собранию, его ведение, контроль за исполнением поставленных на собрании целей, хранение истории и обеспечивающий прозрачность всего процесса для руководства.

Участники собрания могут быть в трех ролях:

- **организатор** — создает собрание, распределяет обязанности между участниками и закрывает его;
- **участники** — отчитываются по вопросам повестки дня;
- **секретарь** — пишет отчет.

Самый простой способ создать собрание — использовать команду Добавить собрание на странице Сервисы ▶ Планерки и собрания. При этом откроется форма создания собрания (рис. 22.15).

Создание нового собрания

Тема
Предмет обсуждения

Дата 26.12.2011 Время 17:00 Длительность 20 минут часов

Участники: admin

Секретарь: admin

Место проведения

Описание собрания

В У С Д Г Т Р А Е И Н А

Собрание по проекту

Повестка

1. Вопрос (не назначен) Сохранить Отменить
 Сделать задачей

Рис. 22.15. Форма создания собрания

Заполнив поля, можно перейти к составлению повестки собрания. Для этого используется инструмент Повестка (рис. 22.16).

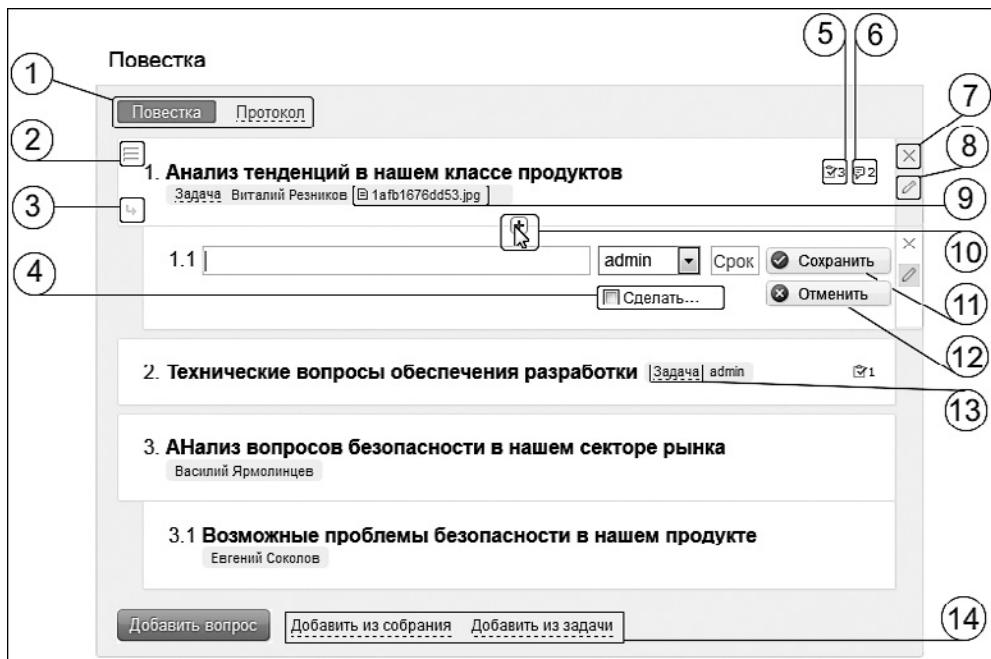


Рис. 22.16. Инструменты создания повестки собрания

1. Команды смены режимов работы. В режиме Повестка создается повестка, в режиме Протокол ведется отчет по вопросам повестки и создаются дополнительные вопросы, возникшие вне повестки дня.
2. Поле, позволяющее перетаскивать вопросы, меняя их очередность.
3. Кнопка, позволяющая менять вложенность вопросов, поднимая или опуская их на один уровень.
4. Флажок, установка которого позволит одновременно с созданием вопроса повестки сформировать и задачу для сотрудника, ответственного за этот пункт.
5. Индикатор количества задач по данному пункту с возможностью перехода к списку задач.
6. Индикатор числа комментариев конкретного вопроса с возможностью перехода к комментариям.
7. Кнопка удаления вопроса.
8. Кнопка редактирования вопроса.
9. Список файлов, присоединенных к конкретному вопросу.
10. Кнопка добавления подвопроса.
11. Сохранение результатов редактирования.

12. Отмена результатов редактирования.
13. Открытие карточки задачи.
14. Добавление пункта повестки из уже созданной задачи или из другого собрания.

Проведение собрания начинается с кнопки **Начать собрание** в форме создания/редактирования собрания. При этом форма собрания перейдет в режим Протокол. В этом режиме доступно:

- создание вопросов повестки, включенных в ходе обсуждения собрания;
- ведение протокола собрания в целом;
- ведение отчета по вопросу. Щелчок на названии вопроса откроет форму отчета ответственного за вопрос;
- завершение вопросов и собрания. Завершение вопроса можно пометить флажком. Закрытие собрания происходит с помощью кнопки **Завершить собрание**.

Руководители подразделений имеют доступ к собраниям, в которых участвуют их подчиненные, даже если руководители не входят в состав участников собрания.

Эффективность работы

Вопрос оценки эффективности работы сотрудников — одна из задач, которую постоянно приходится решать руководителю любого ранга. Страница **Эффективность** (см. рис. 8.36) (раздел **Сотрудники** ▶ **Эффективность**) позволяет наглядно представлять, как сотрудники решают ключевые для производственной деятельности задачи.

По умолчанию в этот отчет попадают задачи, помеченные параметром **Включить задачу в отчет по эффективности**. Данная функция доступна только руководителям подразделения. То есть, создавая задачу, руководитель определяет, насколько она важна и необходимо ли включать ее в отчет об эффективности конкретного сотрудника.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

При необходимости можно вывести отчет и по всем задачам. Для этого достаточно установить флажок **Показать отчет для всех задач**. Тогда в столбцах появится второй ряд чисел, показывающий значения для всех задач.

Выводится как суммарная статистика по отделу, так и частная по каждому из сотрудников. Самая главная колонка — **Эффективность**.

Ее значения высчитываются по формуле:

$$\text{Эффективность} = (\text{Количество положительно оцененных задач}) / (\text{Общее количество оценок}) \times 100\%.$$

Чем больше значение в этой колонке у конкретного сотрудника, тем выше его эффективность в плане выполнения задач.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Речь идет только о поставленных задачах. Субъективизм в оценке этот инструмент не устраниет. Сотруднику можно поставить сверхтрудную задачу и десяток простых. Сверхтрудную он решит и получит «плюс», а простые провалит (в силу отвлечения на сверхтрудную) и получит «минус». В результате оценка эффективности будет низкой, хотя реальная отдача для производства — высокая. Так что пользуйтесь этим инструментом с умом.

Фильтр, расположенный справа, поможет отсортировать данные по целому ряду признаков: сроку, подразделению, рабочей группе, сотруднику.

Универсальный конструктор отчетов

Универсальный конструктор отчетов — отдельный модуль, который позволяет сотрудникам самим конструировать отчеты для разных объектов и в дальнейшем многократно их запускать. Отчеты изменяются в реальном времени в зависимости от хода выполнения задач.

Обычный сотрудник строит отчет только по своим задачам. Он может посмотреть собственные данные по эффективности и сравнить с итоговыми результатами своего подразделения. Руководители подразделений готовят отчеты по задачам всех проектов, которые находятся в их ведении, директор — по всем задачам, в любом разрезе, начиная от сотрудника и отделов, заканчивая всей компанией.

В «1С-Битрикс: Корпоративный портал» есть типовые отчеты, которые с высокой степенью вероятности будут востребованы в любой организации. Но наиболее интересна возможность создавать свои собственные отчеты.

Для создания нового отчета используйте ссылку Добавить отчет на странице со списком отчетов, после чего откроется форма создания отчета (рис. 22.17).

При создании нового отчета:

- введите его название;
- задайте отчетный период (временной интервал: неделя, месяц и т. д.);
- настройте колонки отчета (их название и что в них должно выводиться);
- выберите, по какой колонке сортировать отчет;

Конструктор отчетов

Название отчета	Новый отчет						
Отчетный период	этот месяц						
Колонки							
<input type="checkbox"/> Название <input type="checkbox"/> Приоритет <input type="checkbox"/> Ответственный: Ф.И.О. <input type="checkbox"/> Статус ↑ Вычислить колонку Добавить							
Сортировать по колонке Название							
Фильтр <input type="text"/> Выберите поле - + И/Или <input type="checkbox"/> Максимальное количество элементов Изменять фильтр в отчете ↑ Создать отчет <u>Отменить</u>							
Предварительный просмотр структуры отчета							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Название</th> <th style="width: 25%;">Приоритет</th> <th style="width: 25%;">Ответственный: Ф.И.О.</th> <th style="width: 25%;">Статус</th> </tr> </thead> </table>				Название	Приоритет	Ответственный: Ф.И.О.	Статус
Название	Приоритет	Ответственный: Ф.И.О.	Статус				

Рис. 22.17. Форма создания отчета

- задайте параметры фильтра (например, ответственным должен быть Иванов, а приоритет задач должен быть важным);
- создайте отчет, нажав соответствующую кнопку.

Чтобы было легче ориентироваться, как будет выглядеть отчет, в самом низу формы выводится Предварительный просмотр структуры отчета.

При большом объеме данных становится актуальным использование фильтра. Фильтр может быть настроен на логику «И» или «ИЛИ». В случае необходимости можно разрешить менять параметры фильтра при построении отчетов.

Рабочие отчеты

Для оценки работы сотрудника наряду со страницей Эффективность можно использовать инструмент Рабочие отчеты (страница Сотрудники ▶ Рабочие отчеты).

Перед использованием инструмента его нужно настроить. По умолчанию в дистрибутиве установлен ежедневный отчет. Большинство компаний использует еженедельный отчет. Настроить сроки подачи отчетов можно в самой форме (рис. 22.18).

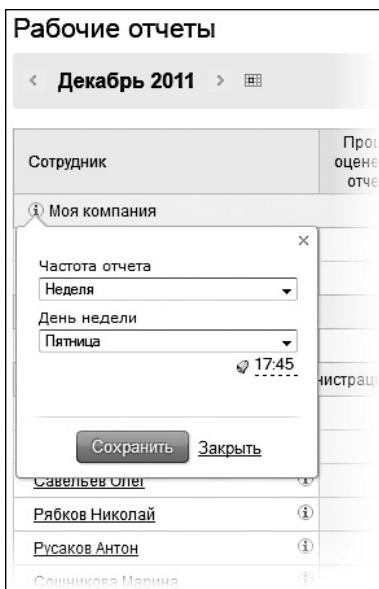


Рис. 22.18. Настройка параметров отчетов

На рисунке показана настройка параметров отчетности для всей компании в целом. При необходимости можно настроить отчеты отдельно для каждого департамента или сотрудника.

В назначенный день и час на экране монитора сотрудника всплывает окно (рис. 22.19).

В Рабочий отчет автоматически попадают:

- ❑ все ежедневные отчеты, которые заполнялись на закладке Отчет за день инструмента Рабочий день;
- ❑ все задачи, которые выполнялись в течение недели. Задачи в отчет можно добавлять и с помощью селектора выбрать из списка.

В рабочий отчет не попадают события, участие в которых не подтверждено сотрудником.

Составление отчета можно отложить на один час. Пока отчет не подтвержден руководителем, его можно отредактировать.

Рабочий отчет

26 Декабря

От:

От:

Кому:

Отчет

В **I** **U** **S** **■A** **A-** **•A-** **□** **□** **≡** **≡** **html**

Задачи

включить в отчет

1. Подготовка накладных 5ч 43м

2. Анализ потребностей компании 5ч 43м

+

События

15:00 16:00 новое событие **+**

вне офиса

Отправить руководителю **Сохранить** **Отложить на час**

Рис. 22.19. Заполнение отчета

Универсальные списки

Списки – универсальный инструмент для отображения любой структурированной информации. Для удобства элементы в списке могут быть сгруппированы в разделы. На основе списков также построены некоторые страницы портала, например **Задания бизнес-процессов**.

Списки

Добавить

Клиенты

Координаты подразделений

Клиенты

Координаты подразделений

Рис. 22.20. Доступные списки и кнопка Добавить

Доступ к Спискам производится на основе прав группы, к которой принадлежит сотрудник. Кому не положено, не увидит даже самого списка, не то что его содержимого. Создавать списки также может не каждый сотрудник. В результате такого сочетания прав на странице Списки (Сервисы ▶ Списки) отобразятся только доступные работнику списки и кнопка Добавить, если у него есть право на добавление списка (рис. 22.20).

Добавление списка

При нажатии кнопки Добавить открывается форма создания нового списка (рис. 22.21).

В форме доступны три закладки:

- ❑ Настройки — собственно параметры списка. Значения полей ясны из их названий. Поясню только, что можно задать порядок отображения конкретного Списка в общем списке (извините за тавтологию) и нужно дать разрешение на поддержку бизнес-процессов, если планируется их использование;
- ❑ Подписи — возможность замены названий элементов списка. Например, если создается список Поставщики, то логично будет заменить слово элемент на поставщик, а раздел — на группа поставщиков и т. д.;
- ❑ Доступ — задание прав доступа для групп пользователей.

*Поля, обязательные для заполнения.

Рис. 22.21. Добавление нового списка

На последней закладке остановимся подробнее (рис. 22.22).



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Если группа пользователей не будет обладать соответствующими правами на доступ к списку/инфоблоку, то они не увидят, соответственно, и сам список на странице Сервисы ▶ Списки.

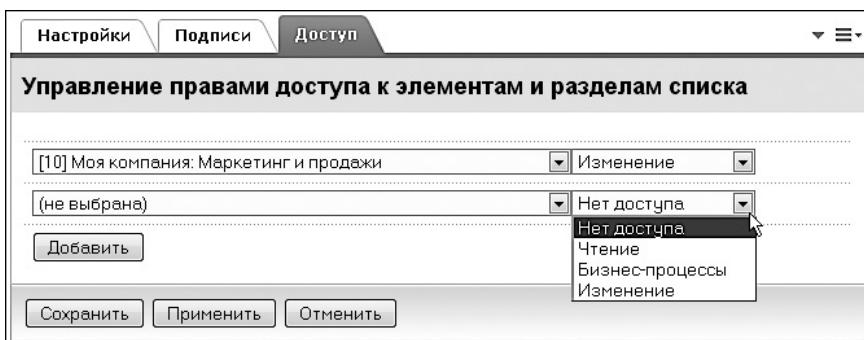


Рис. 22.22. Закладка Доступ

С заданием прав все достаточно просто.

- ❑ Чтобы сотрудники с определенным уровнем прав не видели создаваемый список вообще, нужно просто не включать данную группу на этой закладке.
- ❑ Чтобы сотрудники из нужной группы могли только просматривать список, но не могли изменять его состав, следует включить группу в список и дать ей право Чтение.
- ❑ Чтобы сотрудники из нужной группы могли не только просматривать список, но и изменять его состав, следует включить эту группу в список и дать ей право Изменение.
- ❑ Чтобы сотрудники из нужной группы могли не только изменять список, но и запускать бизнес-процессы по элементам списка, следует включить эту группу в список и дать ей право Бизнес-процессы.

Настройка списка

После создания самого списка нужно задать поля для его элементов.

Поля списка – поля, которые будут отображаться в форме создания/редактирования элемента списка.

Например, если создается список поставщиков продукции для вашей компании, то в универсальном списке Поставщики сотрудникам нужно будет заполнять определенный набор полей: форма организации, адрес, реквизиты, виды поставляемой продукции и др. Если создается список комплектующих для определенного изделия, нужен другой список полей: количество комплектующих, цена, срок службы и т. д.

Так как создатели «1С-Битрикс: Корпоративный портал» заранее не могут знать, какие поля вам потребуются, при создании списка по умолчанию задается только одно поле: Название. Остальные поля нужно создавать самостоятельно.

Изменение параметров вашего списка доступно с помощью кнопки **Настройка списка** на контекстной панели страницы редактируемого списка. При ее нажатии откроется форма редактирования списка, полностью аналогичная форме его создания. Различие будет только в том, что появится контекстная панель с дополнительными кнопками:

- Поля списка** — настройка полей списка;
- Удалить список**;
- Элементы** — переход к списку элементов.

Для задания свойств универсального списка нужно воспользоваться кнопкой **Поля списка**. При ее нажатии откроется перечень полей, относящихся к универсальному списку. Напомню, что по умолчанию там присутствует только одно поле: **Название** (рис. 22.23).

	Сортировка	Название	Тип	Обязательное	Множественное
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10 Название	Название	Да	Нет

Рис. 22.23. Поля списка

Для добавления поля воспользуйтесь кнопкой **Добавить поле**, в результате чего откроется форма создания нового поля. Заполнение полей не вызовет трудностей, нужно только понимать, что при выборе разных типов полей могут появляться или пропадать дополнительные поля и вкладки формы. Рассмотрим это на примере типа **Список**.

В поле **Тип** выберите значение **Список**. При этом изменится сама закладка **Настройки** и появится дополнительная закладка **Список** (рис. 22.24).

Назовите поле **Организационная форма**. В нем будет задаваться тип компании-поставщика: ООО, ЗАО и т. д. Перейдите на вкладку **Список** и заполните варианты значений для выбора (рис. 22.25).

Сохраните внесенные изменения. Теперь при создании элемента списка **Поставщики продукции** появится дополнительное, только что созданное поле (рис. 22.26).

Создание новых полей не должно вызвать затруднений. Поясню только значения типов, при использовании которых могут возникнуть сложности:

- Строка** — значение свойства задается в виде текстовой строки;
- Число** — значение свойства задается в виде числа;

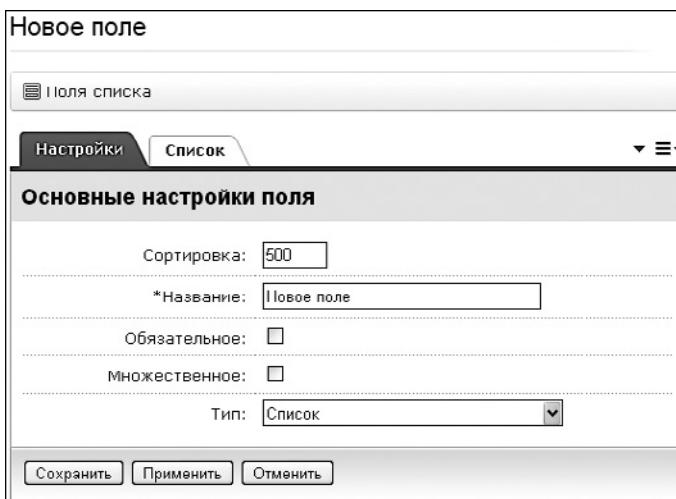


Рис. 22.24. Добавление нового поля типа Список

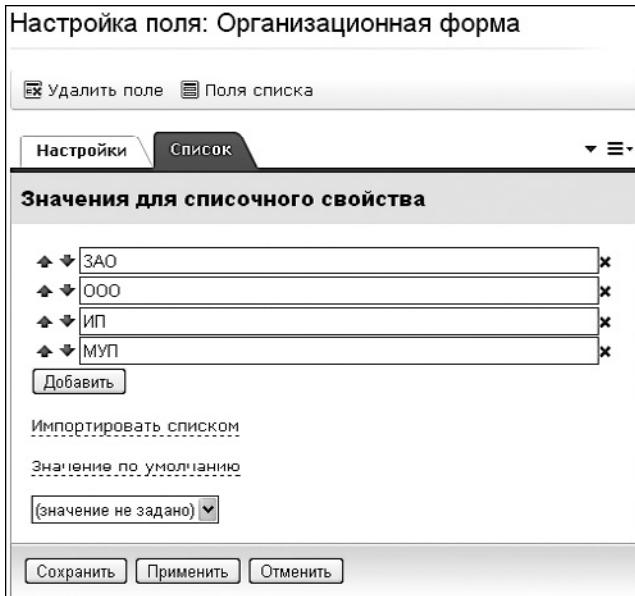


Рис. 22.25. Заполнение значений списка

- Список — значение свойства выбирается из списка;
- Файл — в качестве значения свойства используется загрузка файла;
- Привязка к разделам — с помощью данного свойства можно задать связь между элементом данного информационного блока и разделами другого инфоблока;

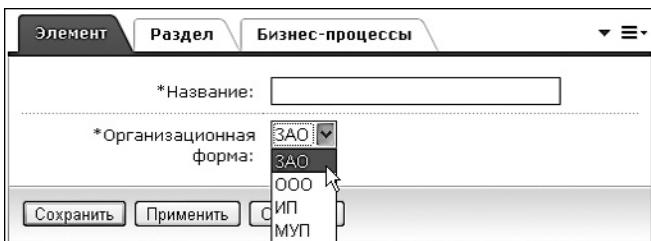


Рис. 22.26. Появилось новое поле

- Привязка к элементам — задание связи между элементами информационных блоков «поштучно»;
- HTML/текст — значение свойства задается в виде текста с HTML-тегами;
- Счетчик — при добавлении элемента инфоблока значение будет на единицу больше, чем последнее. Стартовое значение задается произвольно. Можно использовать для журналов учета входящих документов и т. п., где должна быть непрерывная нумерация документов;
- Дата/Время — значение свойства задается в виде даты/времени;
- Видео — задается связь между элементом списка и медиафайлом;
- Привязка к элементам в виде списка — задание связи между элементами в виде списка.

Работа со списками

Создание элементов и разделов списка доступно сотрудникам с определенным уровнем прав, не ниже права Изменение.

Создание раздела списка

Элементы списка, наваленные в одну кучу, без рубрикации, очень неудобны в работе. При этом много времени тратится на поиск нужного элемента. Создание разделов списка, в которых будут храниться элементы с определенными признаками, существенно облегчает сотрудникам жизнь.

Управление разделами осуществляется в форме, вызываемой при нажатии одноименной кнопки на контекстной панели списка (рис. 22.27).

После этого открывается список существующих разделов, в котором на контекстной панели имеется команда Добавить раздел. С ее помощью в крайне простой форме введите название раздела и сохраните его. Все настолько просто, что не требует никаких комментариев.

Если до появления разделов в списке уже были добавлены элементы, то их можно потом перенести в новые разделы (или из одного раздела в другой) в форме редактирования элементов.

Рис. 22.27. Список Клиенты

Создание элемента списка

Создание элемента списка выполняется в форме, вызываемой с помощью кнопки Добавить элемент на контекстной панели списка.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Если при создании списка на закладке Подписи вы заменили названия элементов своими, то кнопка будет именоваться согласно вашим данным. В примере на рис. 22.27 она называется Добавить клиента.

При щелчке на этой кнопке откроется форма со всеми добавленными нами полями (рис. 22.28). Такая же форма открывается и при редактировании элемента.

Рис. 22.28. Форма добавления

Рассмотрим закладки формы:

- ❑ Элемент (в нашем случае – Клиент) – содержит все данные об элементе;
- ❑ Раздел – позволяет выбрать раздел, в котором будет размещен элемент;

- Бизнес-процессы (появляется, если в списке разрешены бизнес-процессы) – отображает список и состояние бизнес-процессов, запущенных по отношению к данному элементу.

Как видите, работа с элементами тоже крайне проста и не должна вызвать затруднений.

Интеграция с Microsoft SharePoint

Списки корпоративного портала можно интегрировать с аналогичными списками в Microsoft SharePoint. Для этого нужно создать соединение с помощью кнопки SharePoint (см. рис. 22.27), при щелчке на которой запустится трехшаговый мастер создания соединения.

На первом шаге укажите параметры сервера SharePoint. Их нужно получить у системного администратора. В случае неправильных данных будет выведено сообщение о недоступности сервера либо непройденной авторизации (рис. 22.29).

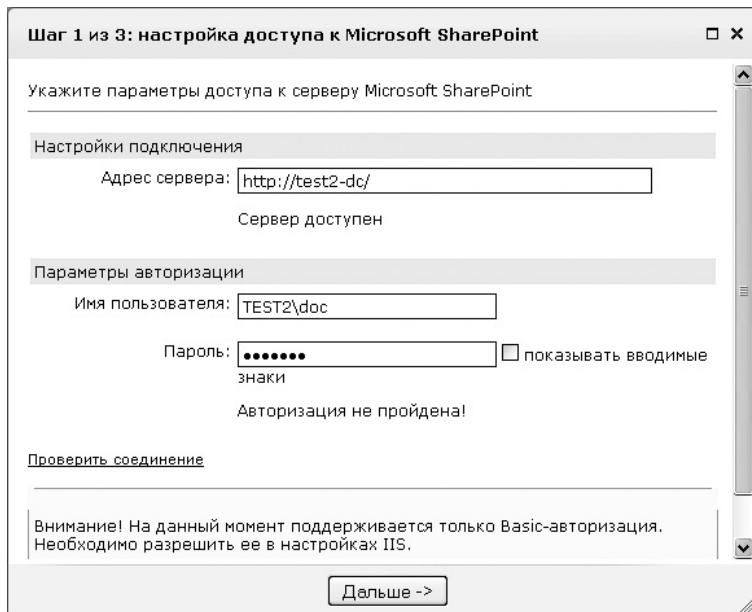


Рис. 22.29. Шаг 1 — настройка доступа

Если все данные введены верно, переходите ко второму шагу. В отобразившемся списке из SharePoint выберите нужный список для синхронизации (рис. 22.30).

Наконец, на последнем шаге настройте параметры синхронизации. Этот процесс интуитивно понятен и в комментариях также не нуждается. При необходимости можно создать новые поля и задать им соответствие в списках «1С-Битрикс: Корпоративный портал» (рис. 22.31).

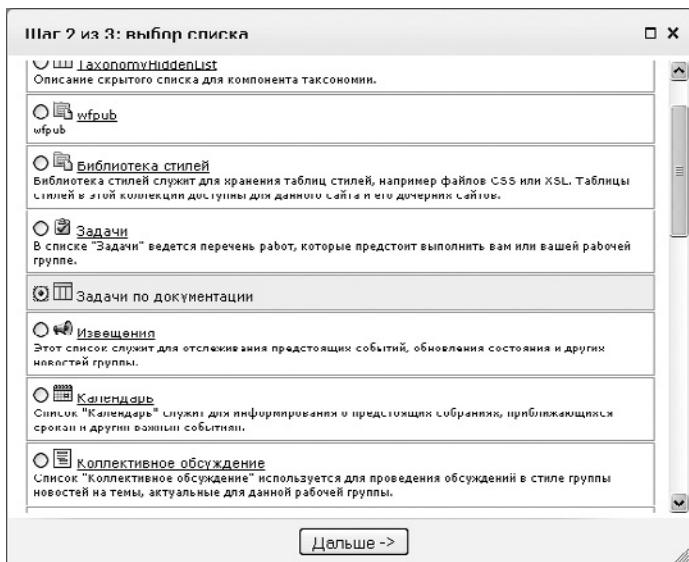


Рис. 22.30. Шаг 2 — выбор списка для синхронизации

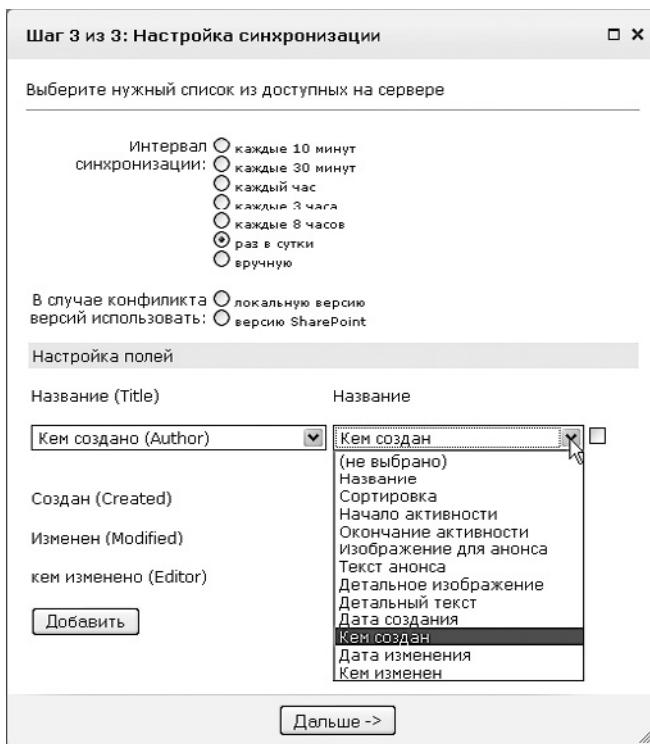


Рис. 22.31. Настройка параметров синхронизации

После установки настроек система будет производить автоматическую синхронизацию в соответствии с ними. При необходимости можно произвести ручную синхронизацию списков SharePoint и «1С-Битрикс: Корпоративный портал» с помощью команды Синхронизация (рис. 22.32).

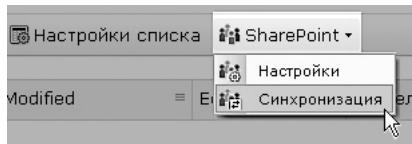


Рис. 22.32. Команды ручной синхронизации и вызова мастера настройки

Есть идея!

Настройка сервиса заключается во включении механизма рейтинга, создании нужных статусов (если не удовлетворяют штатные статусы) и категорий для идей.

Категории создаются с помощью кнопки Новая категория, расположенной в правой части окна, над меню (рис. 22.33).

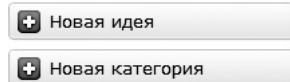


Рис. 22.33. Кнопки добавления идеи и категории

После создания категорий в меню сервиса слева появится новый раздел (на рис. 22.34 – раздел Аутсорсинг).



Рис. 22.34. Меню раздела Есть идея! и статистика идей

Для некоторых компаний может быть недостаточно статусов, имеющихся в дистрибутиве. В этом случае нужно добавить новые. Делать это нужно из административной части на странице Пользовательские поля (Настройки ▶ Настройки продукта ▶ Пользовательские поля).

После настройки сервиса и добавления новых идей останется выполнить модерирование. Основная работа модератора сервиса состоит в обработке предлагаемых сотрудниками идей согласно их рейтингу. Модератор может менять статус и устанавливать официальный ответ для каждого обращения. Также он может редактировать как саму идею, так и комментарии к ней.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

По умолчанию модерировать сервис Есть идея! могут только пользователи группы Администраторы. При желании этим правом можно наделить и другие группы пользователей.

CRM

Сопровождение потенциального клиента от первого контакта до совершения сделки обычно выполняется с помощью системы управления взаимодействием с клиентами (CRM).

Модуль CRM не устанавливается по умолчанию при инсталляции дистрибутива «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Администратор системы должен установить его самостоятельно.

Переход сотрудника к CRM в рамках портала осуществляется с помощью главного меню, но пункт меню не будет виден тем пользователям, которые не имеют права доступа к самой CRM.

Главная страница раздела CRM реализована по принципу Рабочего стола, то есть можно настраивать гаджеты и размещать их, как удобно.

Перед тем как начать рассказ о работе с системой управления взаимодействием с клиентами, определимся с терминами:

- ❑ Контакт — запись о личности, с которой было общение по поводу профессиональной деятельности (другими словами, визитная карточка);
- ❑ Компания — запись о компании, которая имеет (либо может иметь) какую-то форму сотрудничества с вашей компанией;
- ❑ Лид — запись о какой-либо форме контакта (телефон, e-mail, очная встреча и т. д.), которая потенциально может перерасти в сделку;
- ❑ Событие — любое изменение в записях Контакт, Компания, Лид;
- ❑ Сделка — запись о работе с клиентом или компанией по поводу продажи товара.

Настройка CRM

Все настройки устанавливаются в специальном подразделе CRM. Можно задать:

- права доступа;
- справочники;
- бизнес-процессы;
- настраиваемые поля;
- настройки отправки писем;
- интеграцию Send&Save.

Именно с настройки CRM я и рекомендую начать работу. Сначала задать права для всех групп на странице **Настройка прав**. Затем правильно и вдумчиво заполнить справочники (страница **Справочники**). Удобнее всего это делать с одновременным созданием элементов сущностей, например **Сделки**. В этом случае будет просто понять, какие справочники и значения нужно править.

После этого следует добавить необходимые поля к формам сущностей на странице **Настраиваемые поля**. И в последнюю очередь при необходимости настроить почту на странице **Интеграция с почтой**.

Настройка прав доступа

По умолчанию, кроме администраторов, доступ к модулю CRM разрешен для групп **Руководство** и **Маркетинг и продажи**. Это объяснимо, так как разработчики системы не знают, какие группы пользователей будут работать с этой системой в конкретной организации. Соответственно, вам необходимо настроить доступ для нужных групп.

Настройка прав крайне проста и интуитивно понятна. Однако с учетом того, что возможна настройка прав доступа на сущности даже по статусам, а на определенные документы вплоть до конкретных пользователей, настройка прав потребует определенного внимания.

Начинать настройку прав нужно с создания ролей, которые будут выполнять те или иные функции в CRM. Роли создаются на странице **Права доступа** (**Настройки** ▶ **Права доступа**) (рис. 22.35).

С помощью ссылки **Добавить** в колонке **Список ролей** откройте окно создания новой роли (рис. 22.36).

Как настраивать роль, думаю, понятно из иллюстрации. Останется только задать соответствие групп или пользователей этой роли на той же странице **Права доступа**.

Права доступа

Роль CRM		Список ролей:	
Группа: Моя компания: Руководство	Моя компания: Руководство	- Отдел кадров	<input type="checkbox"/> <input type="button" value="X"/>
Группа: Моя компания: Маркетинг и продажи	Моя компания: Маркетинг и продажи	- Моя компания: Маркетинг и продажи	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="X"/>
Группа: Моя компания: Отдел кадров	Отдел кадров	- Моя компания: Руководство	<input type="checkbox"/> <input type="button" value="X"/>
Добавить право доступа		Добавить	
Сохранить			

Рис. 22.35. Настройка прав доступа к CRM

Управление ролью

Сущность	Чтение	Добавление	Изменение	Удаление
Контакт	Свои + своего отдела	Свои + своего отдела	Свои + своего отдела	Свои + своего отдела
Компания	Все открытые	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа
<input checked="" type="checkbox"/> Сделка	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа
В обработке	Нет доступа	Наследов.	Нет доступа	Нет доступа
Уточнение информации	Нет доступа	Наследовать	Нет доступа	Нет доступа
Коммерческое предложение	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа
Переговоры в процессе	Нет доступа	Свои + своего отдела	Свои + своего отдела + подотделов	Нет доступа
		Все открытые		Нет доступа
		Все		Нет доступа
Сделка заключена	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа
Обработка приостановлена	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа
Сделка не заключена	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа
<input checked="" type="checkbox"/> Лид	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа	Нет доступа
<input type="checkbox"/> Разрешить изменять настройки				
Сохранить	Применить	Удалить роль		

Рис. 22.36. Настройка параметров роли

Настройка справочников

Справочник — список значений параметров, относящихся к той или иной сущности.

Список справочников определяется системой, а вот поля каждого конкретного справочника можно задавать (рис. 22.37).

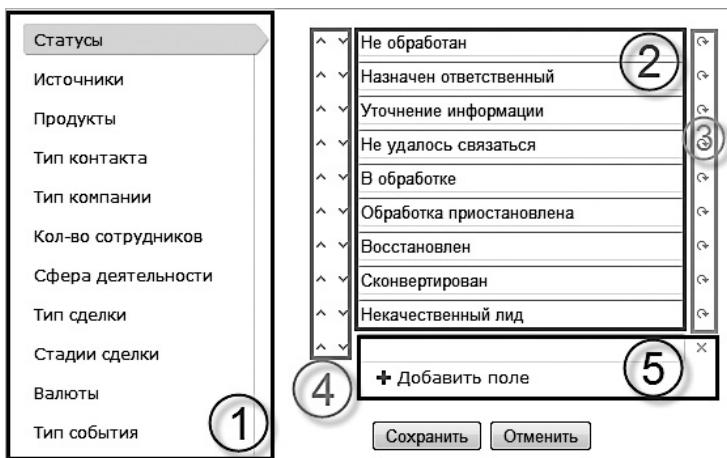


Рис. 22.37. Настройка справочников

- Список справочников.** Щелкнув на любом из них кнопкой мыши, вы откроете список полей справочника для настройки.
- Значения полей.** Перечислены все допустимые значения, которые может принимать выбранный параметр. Значения можно изменять.
- Кнопки возврата к оригинальному названию.** Если вы изменили название в каком-либо поле области 2, то нажав данную кнопку, сможете вернуть оригинальное наименование.
- Кнопки управления положением.** Щелчок на стрелочке вверх позволяет переместить значение параметра на позицию выше, на стрелочке вниз — на позицию ниже.
- Добавление поля.** Чтобы добавить новое значение параметра, впишите его в свободное поле и нажмите Сохранить. Чтобы удалить добавленное или какое-либо другое поле, щелкните на крестике в столбце кнопок управления положением.

Пользовательские поля

При необходимости можно добавить новый параметр для компании, контакта, лида или сделки, который будет отображен в форме создания/редактирования компании, контакта, лида или сделки соответственно.

Пользовательские поля — параметры сущностей, создаваемые сотрудниками. Так как разработчики «1С-Битрикс: Корпоративный портал» не могут предусмотреть все необходимые поля (кому-то нужны одни параметры, кому-то другие), имеется возможность создания собственных полей.

Процесс создания нового поля для любой сущности идентичен процессу создания нового поля в универсальных списках. Поэтому рассматривать его не будем.



ГИПЕРСЫЛКА

Описание процесса создания полей приведено выше, в разделе «Универсальные списки» (см. с. 309).

Интеграция с почтой

«1С-Битрикс: Корпоративный портал» поддерживает технологию Send&Save.

Send&Save – технология добавления почтовых сообщений электронной почты в события какой-либо сущности.

Большинство компаний работает со своими клиентами посредством электронной почты. И у них наверняка сложился немаленький архив таких сообщений. Переход на CRM может вызвать некоторые неудобства, ведь иногда бывает нужно просмотреть прошлые почтовые сообщения, чтобы разобраться в каком-либо вопросе. Для этого необходимо выполнять поиск в другой программе – почтовом клиенте. Все хранится в разных местах, и искать нужно в разных местах. Неудобно.

Помочь в этом может технология Send&Save, настройка которой осуществляется на специальной странице (рис. 22.38).

Рис. 22.38. Настройка почты для CRM

Интеграцию с почтой лучше всего настраивать вместе с администратором системы. Процесс этот хоть и разовый, но не совсем простой. Прежде всего должен быть

создан специальный почтовый ящик для CRM. Именно он указывается в поле E-Mail адрес CRM.

Администратор должен помочь настроить все остальные поля для почтового ящика.

Группу полей Шаблон темы для определения сущности лучше не трогать без четкого осознания того, что вы хотите изменить.

Процесс сохранения настроек интеграции CRM с вашим почтовым ящиком может затянуться. Пусть это вас не смущает, так как система копирует все письма, содержащиеся в нем.

Итак, вы настроили какой-либо электронный адрес на работу с CRM. После этого, переправляя письмо от клиента на электронный адрес CRM, вы добавляете текст сообщения и прикрепленные файлы к сущностям (контактам, компаниям), в параметрах которых указан e-mail клиента (рис. 22.39).

Контакт: Екатерина Сергеева

Список контактов Добавить Редактировать Еще ▾

Контакт Компании (0) Сделки (0) События (2) Действия (0) ▾

События контакта

Дата	Автор	Тип события	Описание
1 секунду назад	Сергеева Наталья	Письмо с почты	<p>Заголовок: RE: Теперь контакт есть в CRM From: sergeeva@1c-bitrix.ru To: crm@cp.bitrix.ru; jskatya@rambler.ru</p> <p>Собираем всю переписку в Событиях данного контакта.</p> <p>-- С уважением, Наталья Сергеева</p> <p>From: Наталья С. Сергеева Sent: Thursday, N... читать подробнее</p>
8 минут назад	Сергеева Наталья	Письмо с почты	<p>Заголовок: RE: Создаем новый контакт и собираем переписку From: sergeeva@1c-bitrix.ru To: crm@cp.bitrix.ru; jskatya@rambler.ru</p> <p>Вся переписка будет в событиях этого контакта в CRM.</p> <p>-- С уважением, Наталья Сергеева</p> <p>From: Наталья С. Сергеева ... читать подробнее</p>

Всего: 2 Страницы: 1

Рис. 22.39. Письма в Контакте

Предусмотрено создание шаблона для писем. Для этого достаточно вставить свой e-mail в форму на экране и ввести текст (рис. 22.40).

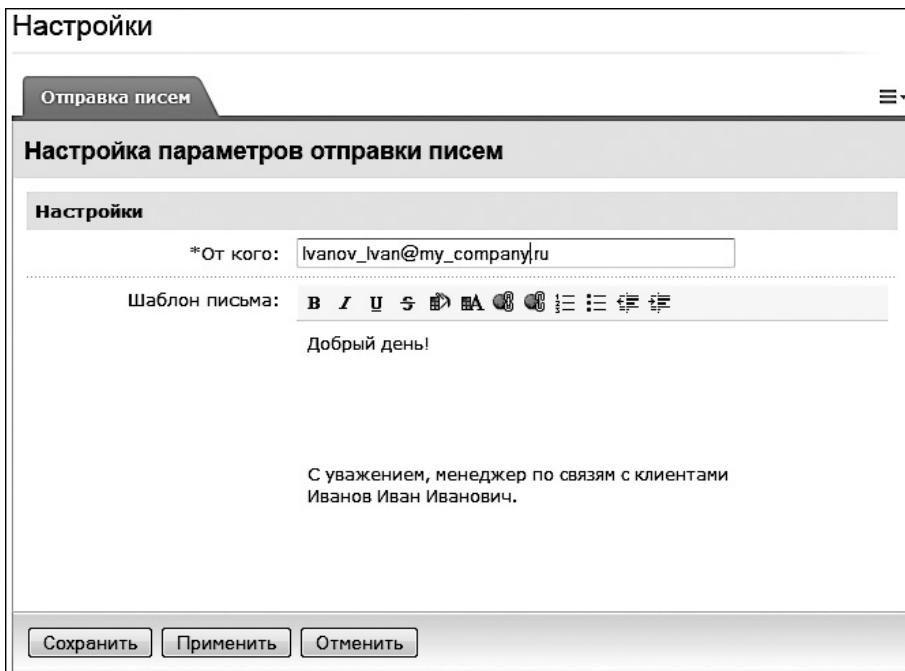


Рис. 22.40. Шаблон для типового сообщения

В дальнейшем можно отправлять сообщения уже из списка контактов, компаний и т. д. Для этого просто выберите в общем списке и отметьте флажками нужные компании, а затем на панели быстрого редактирования выполните действие Отправить письмо (рис. 22.41).

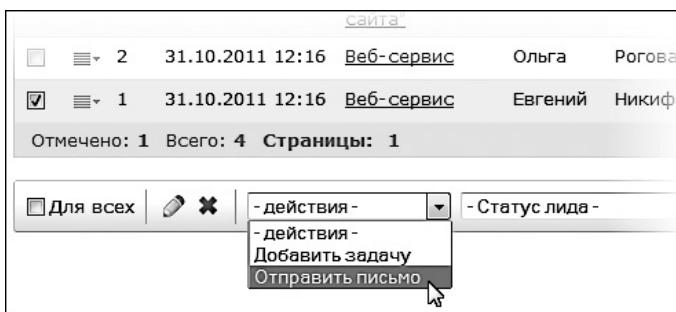


Рис. 22.41. Выбор действия

Откроется форма письма с шаблоном, который вы только что настроили. Введите нужный текст и разошлите письма.

Импорт контактов

Редко кто начинает работу с CRM с чистого листа, поэтому возникает проблема переноса имеющихся данных. Такой импорт можно выполнить с помощью файлов формата CSV или электронных визиток из Microsoft Outlook.

Для импорта контактов в формате CSV нужно предварительно подготовить файл. Сделать это несложно, но необходимо понимание принципов формирования файлов такого формата. Лучше это сделать системному администратору. После чего достаточно перейти на страницу импорта соответствующей сущности и в специальной форме провести импорт в три шага (рис. 22.42).

Форма для импорта данных в CRM. Виджеты на форме:

- Вкладки: Параметры импорта, Соответствие полей, Импорт (активна).
- Заголовок: Настройка параметров импорта.
- Сообщение: Для успешного импорта необходимо выбрать файл в кодировке UTF-8.
- Поле для выбора файла: *Файл данных (формат CSV): с полем ввода и кнопкой Обзор.
- Поле для загрузки шаблона: Шаблон импортируемого файла: с полем ввода Скачать.
- Настройки формата файла:
 - Разделитель колонок: Точка с запятой.
 - Первая строка содержит заголовки: с установленным флажком.
 - Пропускать пустые колонки: с установленным флажком.
- Кнопки: Далее >> и Отмена.

Рис. 22.42. Форма для импорта данных в CRM

А вот импорт электронных визиток из Microsoft Outlook осуществляется немного по-другому. Для этого запустите почтовый клиент Outlook, зайдите там в Контакты и выберите нужные визитные карточки. Затем на верхней панели выберите команду Переслать контакт ▶ Как визитную карточку и отправьте по электронной почте в адрес CRM. И все!

Бизнес-процессы

Для любой редакции доступны два типовых бизнес-процесса, созданных специально для CRM:

- ❑ Обработка лида — нужному исполнителю ставится задача обработать добавленный или измененный лид;
- ❑ Выполнение по стадиям — со статусами запускается механизм оформления сделки, проходящий через разных исполнителей.

Настройка этих процессов осуществляется на странице Бизнес-процессы (CRM ▶ Настройки ▶ Список типов). Запуск, как правило, производится из списка сущностей (рис. 22.43).

The screenshot shows a list of deals with a context menu open over the second row. The menu options are: Просмотреть (View), Редактировать (Edit), Копировать (Copy), Добавить событие (Add event), Добавить задачу (Add task), Бизнес-процесс (Business process), Новый бизнес-процесс (New business process), Удалить (Delete), and Заключение партнерского договора (Partnership agreement conclusion). The 'Выполнение по стадиям' (Stage execution) option is highlighted with a mouse cursor.

Название сделки	Вероятность	Ответственный	Сумма
Продажа продукта	32%	admin	123 0
	80%	admin	7 0
	80%	admin	17 0
	85%	admin	12 0
	Выполнение по стадиям		18 5
	80%	admin	10 0

Рис. 22.43. Запуск бизнес-процесса для конкретной сделки

Состояние выполнения бизнес-процесса можно всегда отследить на закладке Бизнес-процессы в форме просмотра сделки (рис. 22.44).

The screenshot shows the deal details for 'Доставка серверов'. The 'Бизнес-процессы' (Business processes) tab is selected. A modal window titled 'Бизнес-процессы сделки' (Business processes for deal) is open, showing a process instance named 'Выполнение по стадиям' (Stage execution). The status bar indicates the process was started on 28.12.2011 at 11:40:52. The status is 'Новая (Анализ)' (New (Analysis)). There are buttons for 'Сохранить' (Save), 'Применить' (Apply), and 'Отменить' (Cancel).

Рис. 22.44. Для Сделки запущен бизнес-процесс Выполнение по стадиям

Работа с CRM

Технология работы с CRM стандартизирована. То есть типовые операции (добавление, редактирование и др.) выполняются идентично при работе с любой сущностью. Поэтому не будем детально останавливаться на каждом типе сущностей CRM, а рассмотрим все в одном разделе.

Контакты, Компании, Сделки, Лиды

Для любой сущности CRM доступны следующие действия:

- добавление, редактирование, удаление элементов;
- импорт и экспорт списка элементов;
- добавление события, задачи или сделки к каждому элементу;
- просмотр профиля элемента;
- настройка и выбор цветовой схемы формы.

Формы для добавления/редактирования элементов сущностей, естественно, разные. Но сложностей с добавлением возникнуть не должно, так как формы сделаны максимально понятными и удобными, поля для заполнения разбиты на смысловые группы. Образец формы для добавления Компании приведен на рис. 22.45.

Экспорт и импорт списка элементов сущности выполняется из специальной формы, вызываемой с помощью контекстной панели списка элементов (рис. 22.46).

Можно настроить каждую форму и задать для нее иное цветовое оформление. Делается это с помощью команд специального меню, расположенного в правой части формы (рис. 22.47).

При выборе пункта меню **Настроить форму** открывается специальное окно (рис. 22.48), в котором можно создать и разместить в нужном порядке закладки формы, а также сформировать на них те или иные поля.

Настраивать форму очень просто. В разделе **Вкладки** создайте вкладки (если это необходимо), а потом разместите их в определенном порядке. Для укомплектования вкладок нужными вам полями активизируйте в верхнем окне необходимую вкладку, а в нижних окнах выберите поля, которые она должна содержать.

События

При работе с Контактом, Компанией, ведении Лида или Сделки всегда происходят определенные события: звонки по телефону, личные встречи, обмен письмами. Фиксация таких событий – необходимое условие правильной работы при продаже. При ведении истории в виде Событий можно в любой момент выполнить анализ и понять, почему срываются сделки и когда именно какой менеджер по продажам недорабатывает.

Компания

Свойства компании

Компания

*Название компании:

Логотип: [Обзор...]

Тип компании: Клиент

Сфера деятельности: Информационные технологии

Кол-во сотрудников: менее 50

Годовой оборот:

Валюта: Рубль

Комментарий:

Контактная информация

E-mail: [Рабочий]

Телефон: [Рабочий]

Сайт: Корпоративный
 Facebook
 Twitter

Мессенджер: Skype

Фактический адрес:

Юридический адрес:

Банковские реквизиты:

Контакты

Контакты компании:

Новое поле:

*Поля, обязательные для заполнения.

Рис. 22.45. Добавление компании

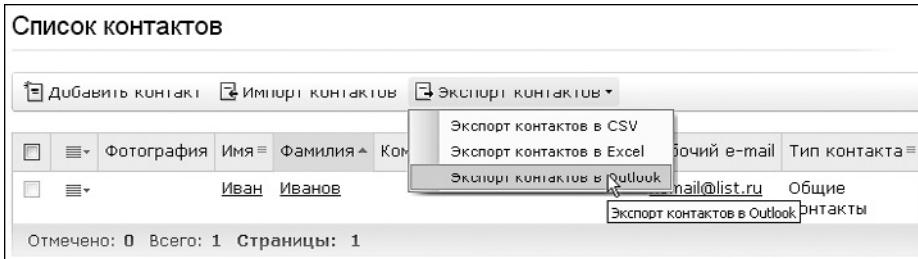


Рис. 22.46. Кнопки импорта и экспорта на контекстной панели

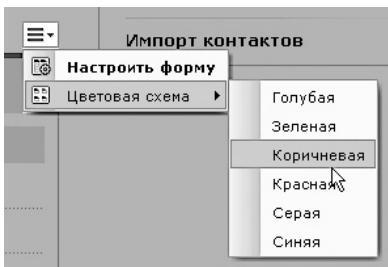


Рис. 22.47. Выбор цветовой схемы формы и кнопка настройки формы

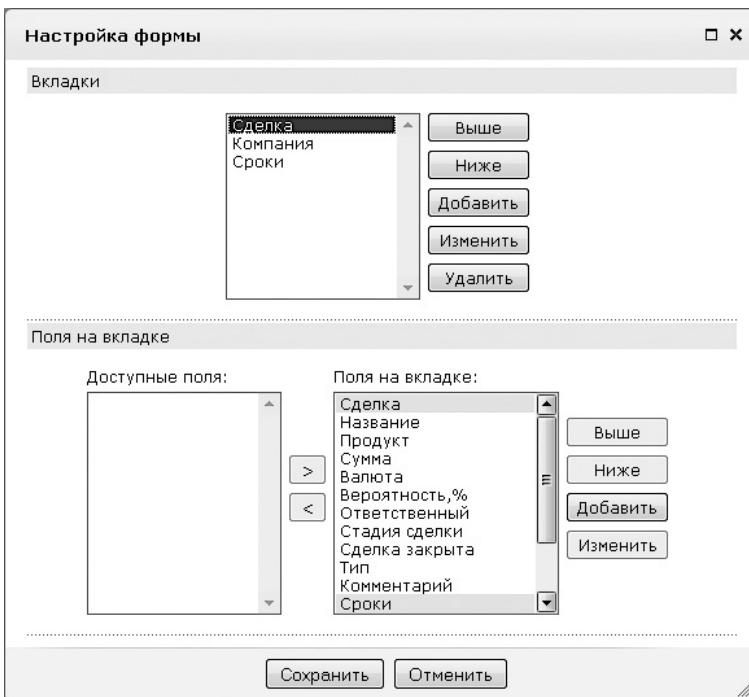


Рис. 22.48. Диалог настройки формы добавления сделки

Для просмотра событий есть специальная страница в разделе CRM. На ней просто отображается статистика событий, произошедших с контактами, компаниями, лидерами и сделками. Сами события создаются в соответствующих разделах.

События в списке можно отфильтровать по типу сущности, типу события, персоне, дате. Эти данные помогут вам в анализе различных ситуаций.

Событие добавляется с помощью специальной команды Меню действий в строке с элементом (рис. 22.49).

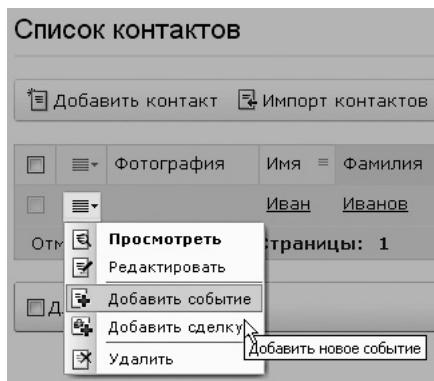


Рис. 22.49. Команда добавления события

В результате выполнения этой команды открывается форма добавления события (рис. 22.50). Заполнение формы не должно вызывать каких-либо затруднений.

Рис. 22.50. Форма добавления события

Задачи

Прямо из списка любой сущности можно создать задачу для того или иного исполнителя. Для этого нужно отметить в списке нужный элемент сущности и выбрать команду Добавить задачу (см. рис. 22.41). Откроется форма создания задачи. Созданная задача ничем не отличается от обычных задач, кроме блока Элементы CRM (рис. 22.51).

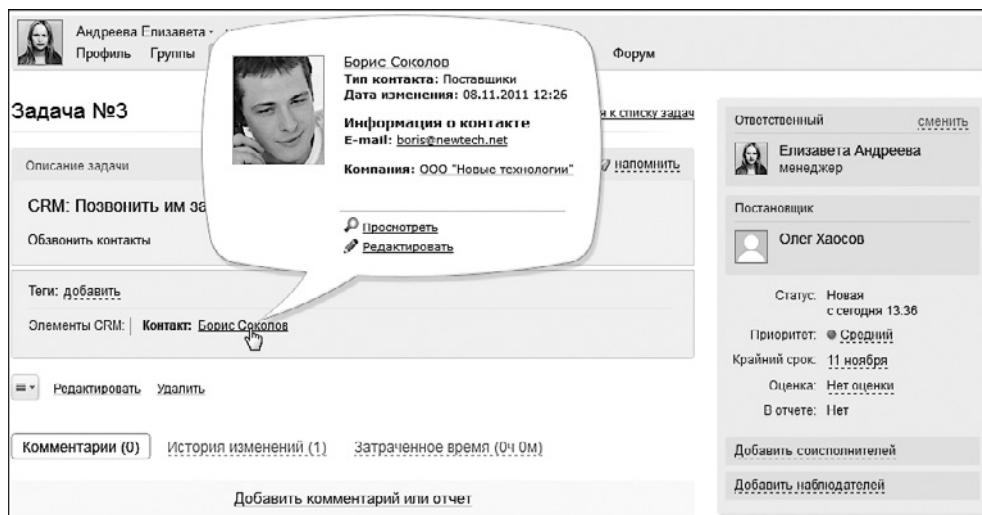


Рис. 22.51. Задача из CRM с информацией о контакте

Отчеты

На данный момент CRM в «1С-Битрикс: Корпоративный портал» не является аналитической в полной мере. Но система развивается, и у нее все впереди. В качестве первого элемента аналитики можно привести возможность просмотра статистики.

На странице Отчеты представлено количественное соотношение всех сделок на разных стадиях. Выведены таблицы двух видов сделок:

- тех, которые заключены либо потенциально идут к этому;
- сделки, которые завершились неудачей.

В таблице Сделки в работе (рис. 22.52) каждый нижележащий тип сделок включает в себя все расположенные выше. То есть считается, что сделка на стадии Сделка заключена прошла все предыдущие этапы и включена в них при подсчете статистики.

Аналогичный подход применен и к сделкам, которые завершились неудачей (рис. 22.53).

Сделки в работе					
Воронка	Стадия сделки	Доля	Сделки	Сумма, Рубль	
	В обработке	72%	8	115 500,00	
	Уточнение информации	45%	5	85 000,00	
	Коммерческое предложение	36%	4	75 000,00	
	Переговоры в процессе	18%	2	20 000,00	
	Сделка заключена	9%	1	10 000,00	

Рис. 22.52. Сделки в работе

Незаключенные сделки					
Воронка	Стадия сделки	Доля	Сделки	Сумма, Рубль	
	Обработка приостановлена	18%	2	130 500,00	
	Сделка не заключена	9%	1	17 000,00	

Рис. 22.53. Статистика незаключенных сделок

В диаграмму незаключенных сделок попадают все сделки, находящиеся на стадиях, расположенныхных ниже Сделка заключена.

Полное количество сделок получится, если сложить все сделки на стадиях выполнения (72 %) и незаключенные сделки (18 + 9 %).



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

1 % может теряться в результате остатка от деления.

Экстронет

Групповая работа в Экстронете с внешними по отношению к компании пользователями аналогична работе в рабочих группах. Но есть несколько моментов, отличающих коллективную работу в Экстронете от работы в корпоративном портале.

Доступ к Экстронету

Переход к Экстронету осуществляется сотрудником с помощью кнопки Экстронет, расположенной в шапке «1С-Битрикс: Корпоративный портал» (рис. 22.54). Возврат в корпоративный портал производится нажатием аналогичной кнопки Инtranet в Экстронете (см. рис. 9.1).

Доступ к работе в Экстронете получают далеко не все сотрудники. Чтобы стала видна и доступна кнопка перехода к этому инструменту, сотрудник компании должен быть включен в одну из тех групп, которым разрешен выход в Экстронет.

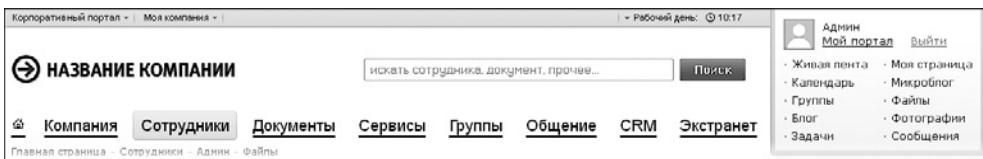


Рис. 22.54. Кнопка перехода в Экстранет

В целях безопасности и первичного задания прав доступа в дистрибутиве есть четыре отдельные группы:

- те, кто просто могут работать в Экстранете;
- те, кто могут создавать рабочие группы;
- техподдержка Экстранета;
- администраторы.

Есть еще одно свойство у сотрудников, имеющих доступ к Экстранету, которого нет в корпоративном портале, — Публичный сотрудник.

Добавление сотрудников в эти группы и присвоение им статуса Публичный сотрудник производится администратором портала (системы). Если вам нужно добавить право на работу в Экстранете какому-то сотруднику, обратитесь за этим к администратору.

Администраторами Экстранета вряд ли будут технические специалисты уровня системного администратора. Поэтому для упрощения работы администратора по контролю за отзывами рабочих групп создана единая точка управления. Переход к ней осуществляется при нажатии кнопки Форум в главном меню Экстранет. Эта кнопка видна только администратору портала и больше никому.

Создание группы и внешние пользователи

Создание группы в экстранете состоит из двух шагов. На первом шаге задаются параметры группы, на втором происходит набор пользователей в нее (рис. 22.55). Для этого есть четыре разных поля:

- Сотрудники компании;
- Внешние пользователи — для внешних пользователей, имеющихся в ваших контактах;
- Приглашение по e-mail — для внешних пользователей, отсутствующих в ваших контактах;
- Ваше сообщение — для редактирования шаблонного приглашения в группу.

После отправки приглашения сотрудникам и внешним пользователям, уже добавленным в Экстранет, придет типовое приглашение вступить в группу (см. рис. 22.5).

Внешние пользователи, не включенные в Экстронет, получат приглашение по электронной почте. Им нужно будет пройти по имеющейся в письме ссылке и заполнить форму авторизации (рис. 22.56).

Документация и видео: Приглашение в группу

Пользователям будет отправлено приглашение присоединиться к группе. После того, как пользователи согласятся принять приглашение, они появятся в списке.

* Пользователи: Евгения Вячеславовна Бершадская <beshadev@example.com> [329]
Иван Иванов <суржух@example.com> [560]

Сотрудники компании:
Виктор Борисович Выготский <viviboo@example.com>
Добавить

Внешние пользователи:
autoguide@mail.ru

Вы можете также отправить приглашения по email. Формат адресов:
xxx@site.com
"name lastname" <xxx@site.com>
разделители - новая строка или запятая.

Группа: Документация и видео

* Ваше сообщение: Приглашаю вступить в рабочую группу 'Документация и видео'

Отправить приглашение Пропустить

Рис. 22.55. Приглашение пользователей в группу

После этого приглашенный человек сможет зайти в Экстронет вашей компании и принять приглашение на работу в группе.

Контакты

В Экстронете кроме понятия «сотрудник» есть еще понятие «контакт». Контакт — это те внешние пользователи, с которыми вы сотрудничаете или сотрудничали в рамках рабочих групп с вашим участием. В Экстронете есть раздел Контакты, в котором по аналогии с разделом Сотрудники корпоративного портала вы сможете посмотреть список своих контактов.

Подтверждение



*Имя: Иван
 *Фамилия: Иванов
 Компания: ООО "СофтЛайн"
 Телефон: 555-555
 Фото:

Логин:
 *Пароль (мин. 6 символов):
 *Подтверждение пароля:
 Запомнить меня на этом компьютере

*Обязательные поля
 В дальнейшем вы сможете изменить и дополнить данные аккаунта на странице изменения своего профиля.

Рис. 22.56. Форма добавления внешнего пользователя в Экстренет



Рис. 22.57. Гаджет Контакты с открытой панелью настроек

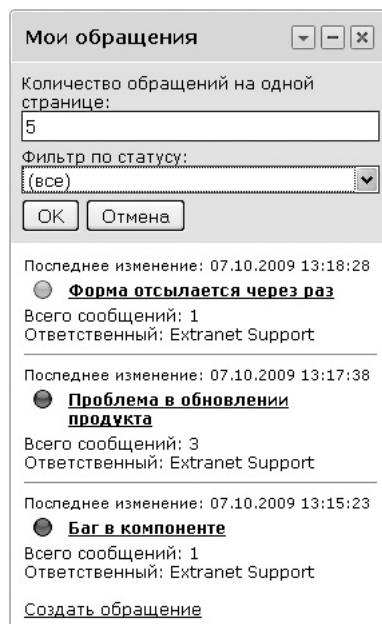


Рис. 22.58. Гаджет Мои обращения с открытой панелью настроек

Гаджет Контакты

Кроме данной страницы, на Рабочем столе экстранета размещается и гаджет Контакты (рис. 22.57), которого нет в корпоративном портале. В этом гаджете отображается список контактов, а также публичных сотрудников. Количество выводимых контактов устанавливается на панели настроек гаджета. Например, при вводе числа 5 будет выводиться пять последних по времени общения контактов.

Гаджет Мои обращения

Уведомления по почте о произошедших изменениях в вашем обращении в службу технической поддержки могут идти долго или даже попасть в папку со спамом. Для клиентов техподдержки создан специальный гаджет Мои обращения, который позволяет оперативнее реагировать на сообщения по поводу ваших запросов (рис. 22.58). С помощью этого гаджета можно быстро перейти к нужному обращению или создать новое.

Файловое хранилище

Работа с документами в рамках рабочей группы ничем не отличается от работы с документами в рамках личной страницы, поэтому отсылаю вас к главе 21 (см. с. 277).

Документооборот

Чтобы документы и файлы определенного инфоблока работали в режиме Документооборота или Бизнес-процессов, необходимо настроить соответствующий инфоблок в административном разделе. Это должен сделать администратор портала, простым работникам данная операция недоступна.

Выбор типа документооборота осуществляется в настройках конкретного инфоблока (рис. 22.59).

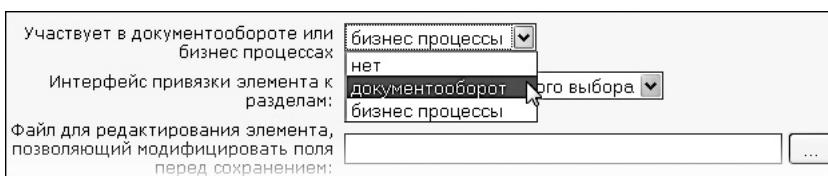


Рис. 22.59. Выбор типа документооборота в настройках инфоблока

В административном же разделе можно произвести создание и настройку новых статусов Документооборота, а также создать схему Бизнес-процесса. Детально данный процесс расписывать не буду, так как эта операция недоступна обычным сотрудникам компании.

Работа с документами в режиме Документооборота

При работе в режиме Документооборота происходит блокирование документа для доступа других пользователей, чтобы избежать параллельного редактирования и возникающих в результате этого проблем нестыковок версий.

Заблокированный файл помечается в списке общих документов надписью [редактируется ***]. Вместо звездочек выводится имя того, кто заблокировал документ (рис. 22.60).

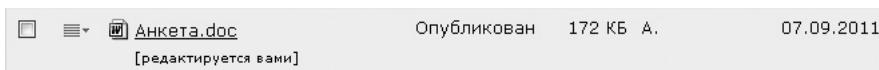


Рис. 22.60. Заблокированный документ



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

При обычной работе часто возникает ситуация, когда тот или иной сотрудник, поработав с документом, забывает его разблокировать. В таком случае произойдет автоматическая разблокировка документа через определенное время после его закрытия. Время, на которое блокируется файл, определяется настройками Документооборота. По умолчанию оно составляет один час. Если этот период слишком велик или, наоборот, мал для вас, то обратитесь к администратору портала для его изменения.

Для работы с документом используйте Колонку действий, при щелчке на которой появится список всех команд, доступных для сотрудника в зависимости от его прав (рис. 22.61).

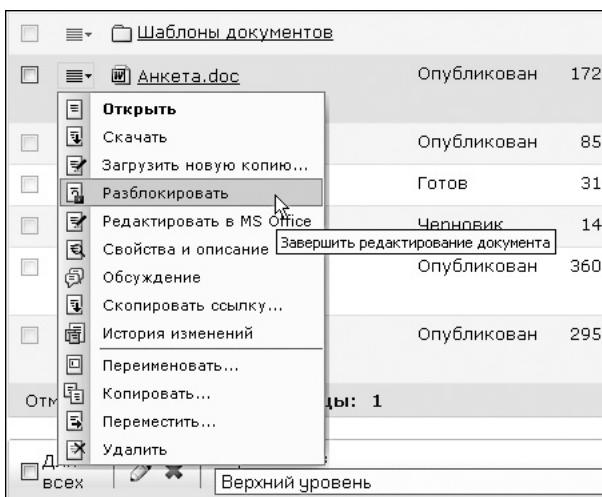


Рис. 22.61. Колонка действий для сотрудника, имеющего все права на файл



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

В рабочих группах (и на личной странице) доступ к документам может быть разным, в соответствии с настройками. Поэтому могут быть недоступны некоторые команды, например Удалить.

Рассмотрим основные команды.

- ❑ Открыть — браузер откроет документ в программе, с которой ассоциирован данный тип файла. То есть если файл имеет формат DOC, то документ откроется в Microsoft Word.
- ❑ Скачать — произойдет загрузка файла на компьютер сотрудника.
- ❑ Свойства и описание — откроется страница с данными о файле (рис. 22.62). На ней есть возможность, не возвращаясь к списку документов, выполнить все остальные операции с файлом, доступные в Колонке действий.

Свойства документа

Файл: **Анкета.doc** (172 КБ) [скачать](#)

Создал: **A.** (07.09.2011 11:16:06)

Изменен: **A.** (07.09.2011 11:16:13)

Папка: Верхний уровень

Теги:

Описание:

Документооборот

Статус: [1] Опубликован

Комментарии:

[Загрузить новую копию](#) [Редактировать в MS Office](#)

Рис. 22.62. Просмотр данных о файле

- ❑ Заблокировать/Разблокировать — файл станет недоступным/доступным для редактирования другим сотрудникам. Страница позволяет загрузить новую версию файла, изменить параметры, сменить статус, просмотреть историю изменений и дать необходимые комментарии.
- ❑ Удалить — удаление архивной версии файла.

Типовой порядок работы с документом в Документообороте

Типовой порядок работы с документом с использованием Документооборота следующий.

1. Загрузите документ на «1С-Битрикс: Корпоративный портал» в нужном статусе (например, Черновик).
2. Если необходимо изменить только свойства файла, то в Списке документов воспользуйтесь командой Свойства и описание. В открывшейся форме внесите нужные изменения и сохраните их. В Истории изменений появится новая копия.
3. Если необходимо изменить сам файл, откройте его с корпоративного портала для редактирования. Для этого можно в Списке документов просто щелкнуть указателем мыши на названии документа.
4. Внесите редакторскую правку в документ.
5. В Колонке действий редактируемого документа на корпоративном портале воспользуйтесь командой Загрузить новую копию. Откроется форма редактирования свойств и диалог загрузки нового файла поверх него.
6. Укажите путь к новой версии документа. Система загрузит нужный файл. В историю изменений добавится новая запись.

Коллективная работа над документом

Организация коллективной работы над документом в рамках Документооборота заключается в создании последовательностей статусов и задании прав доступа и прав смены статуса для сотрудников.

Используемая в компаниях бизнес-логика редко ограничивается тремя статусами. Как правило, документ проходит ряд согласований и утверждений, прежде чем он станет готовым для опубликования. Для каждого из действий нужно задавать свой статус и назначать систему прав на редактирование документа.

При смене статуса можно назначить уведомление по почте лицам, отвечающим за работу с документом в последующем статусе, а также лицам на контролирующих должностях.

Регламенты работы многих компаний достаточно сложные и описать их в функционале простого Документооборота бывает либо очень сложно, либо невозможно вообще. В таком случае желательно использовать Бизнес-процессы.

Работа с документами в режиме Бизнес-процессов

При работе с документами в режиме бизнес-процессов в форме Свойства и описания документа появляются дополнительные закладки, а в Меню команд — дополнительные команды, соответствующие этому режиму.

Чтобы информационный блок смог работать в режиме Бизнес-процессов, нужно подключить его к данному модулю. Сделать это может только администратор портала (системы). Поэтому укажите подобный момент сразу, когда будете давать ему задание на создание инфоблока. Кроме того, необходимо дать администратору правильные данные о том, какие группы пользователей будут работать с указанным инфоблоком. Без указания таких данных невозможна грамотная настройка и создание бизнес-процесса с указанием всех лиц, участвующих в этом процессе.

Во всех редакциях «1С-Битрикс: Корпоративный портал» есть типовые бизнес-процессы, которые нужно настроить согласно условиям выполнения их конкретными сотрудниками. Эти типовые процессы (а также все остальные, которые вы создадите) отображаются на странице Шаблоны бизнес-процессов (рис. 22.63).

Название	Изменен	Изменил	Автозапуск
Двухэтапное утверждение	28.09.2011 11:51:41	Админ	Нет
Ознакомление с документом	28.09.2011 11:51:41	Админ	Нет
Простое утверждение/голосование	28.09.2011 11:51:41	Админ	Нет
Публикация на подключенных сайтах	28.09.2011 11:51:41	Админ	Нет
Утверждение документа со статусами	28.09.2011 11:51:41	Админ	Нет
Запускать при создании <input checked="" type="checkbox"/> мой голос	28.09.2011 11:51:41	Админ	Нет
	28.09.2011 12:10:26	Админ	Создание

Рис. 22.63. Список шаблонов бизнес-процессов

Перейти к этой странице можно с помощью кнопки Бизнес-процессы на контекстной панели в библиотеке документов (рис. 22.64).

Рис. 22.64. Контекстная панель в библиотеке документов



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Если информационный блок только что подключен к бизнес-процессам, то при первом переходе по данной ссылке вы не увидите списка шаблонов. Вместо этого будут выведены уведомление и ссылка команды на создание стандартных бизнес-процессов. Воспользуйтесь этой ссылкой и создайте стандартные шаблоны бизнес-процессов.

Для упрощения работы с бизнес-процессом в обычной деятельности рекомендуется осуществить предварительную настройку. В процессе настройки можно изменить тексты сообщений, получаемых сотрудниками, а также выбрать сотрудников, которые по умолчанию включены в эти типовые процессы.

1. В колонке действий выберите команду Изменить. Откроется форма редактирования бизнес-процесса (рис. 22.65).



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Напомню, что в младших редакциях программы нет возможности редактировать сам бизнес-процесс, поэтому панель визуального конструктора справа от схемы процесса будет отсутствовать. Редактирование собственно бизнес-процесса (то есть замена одних действий другими и включение дополнительных операций) и его параметров происходит так же, как создание процесса и задание его параметров, о чем читайте ниже.

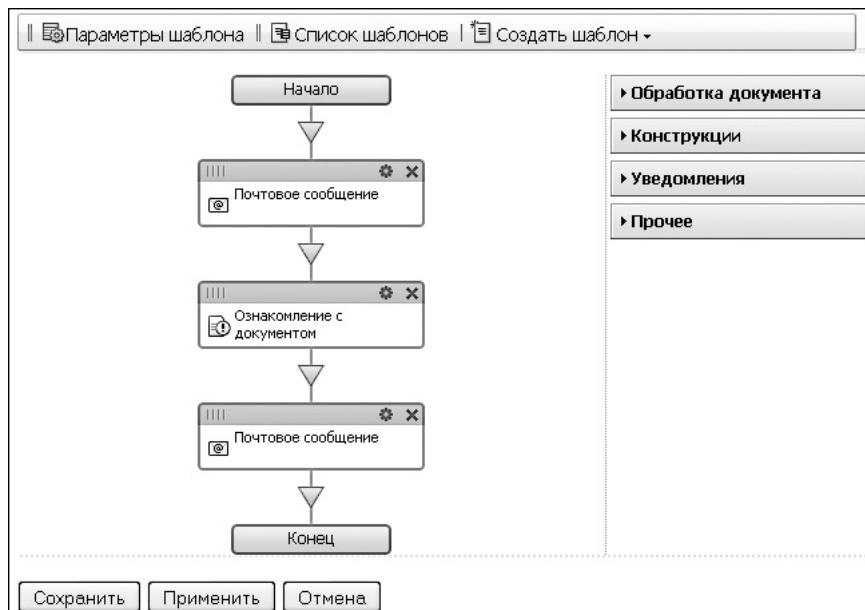


Рис. 22.65. Форма редактирования бизнес-процесса

2. Воспользуйтесь кнопкой Параметры шаблона на контекстной панели для редактирования. Откроется окно редактирования параметров шаблона (рис. 22.66).

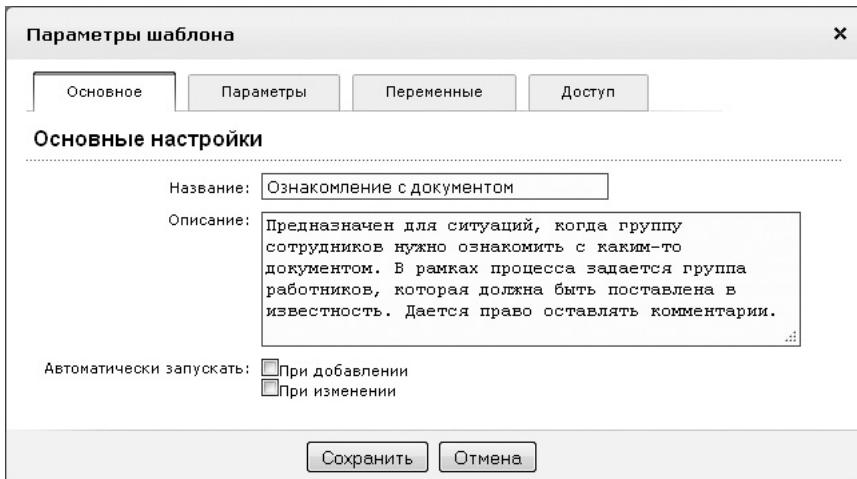


Рис. 22.66. Настройка параметров шаблона

3. Введите нужные данные.
4. Сохраните внесенные изменения.

Параметры шаблона сохранятся и будут приняты к исполнению при каждом запуске бизнес-процесса.

Создание бизнес-процесса

Создание шаблона бизнес-процесса — дело не для любого. Здесь требуется умение мыслить строго логически. Некоторые элементы бизнес-процессов при кажущейся простоте могут потребовать довольно сложных схем. Подходите к процессу создания шаблона со всей ответственностью, иначе вы не получите должной отдачи.

Рассмотрим пример создания шаблона бизнес-процесса на примере новостей компании. Это будет вариант бизнес-процесса со статусами. Каждая из команд отдельного статуса представляет собой собственный последовательный процесс. Описание будет не детальное, а в общих чертах, так как полное рассмотрение примера получилось бы слишком объемным.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Для детального ознакомления с технологией создания шаблона бизнес-процесса вам следует обратиться к учебному курсу Администратор «1С-Битрикс: Корпоративный портал» на сайте компании. Там приведен детальный пример его создания.

Вот словесное описание бизнес-процесса.

- Менеджер, ответственный за раздел сайта, создает документ (речь идет об элементе инфоблока **Наша жизнь**), вводит туда текст и привязывает его к нужным рубрикаторам.
- Документ передается ведущему специалисту отдела кадров, который проверяет содержание текста на соответствие «политики партии» и отдает документ дальше. Если ведущий специалист отсутствует, текст может проверить начальник отдела кадров. Если текст не проверен в течение суток, он уходит на согласование автоматически. Ведущий специалист отдела кадров должен иметь возможность в экстренных случаях отправлять новость на публикацию (или публиковать самостоятельно) с пропуском этапов согласования и верстки.
- Необходимо предусмотреть согласование документов, которое может потребоваться, соответствующими начальниками служб.
- Затем документ принимает в работу один из рядовых специалистов ИТ-департамента, который приводит текст в порядок с технической точки зрения. Иногда, в случае завала, документ принимает в работу старший специалист.
- Если текст сложный (например, с хитрыми таблицами, для оформления которых требуется чувство прекрасного), документ перенаправляется старшему специалисту, который «наводит марафет» на оформление текста (иногда консультируясь с дизайнером).
- Документ в оформленном виде уходит администратору портала, который просматривает его, а также правит привязки к рубрикаторам в соответствии с «линией партии».
- Администратор публикует документ.
- Менеджер, разместивший материал, проверяет правильность опубликования в том случае, если данный документ для него особенно важен.
- Разумеется, на каждом этапе ответственные сотрудники могут отправлять документ на доработку.

МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ



При составлении описания бизнес-процесса необходимо понимать, что каждый этап может состоять из нескольких действий. Например, в простейшем первом этапе — создание документа — не упоминается такая операция, как сохранение истории. Она подразумевается само собой разумеющейся в голове у того, кто пользуется бизнес-процессом, но совершенно не кажется обязательной тому, кто будет создавать схему процесса.

Для реализации этой модели в рамках бизнес-процесса должны быть созданы специальные роли.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Роль можно рассматривать как нескольких сотрудников, объединенных в группу пользователей для выполнения определенных обязанностей. Создание таких групп — задача администратора портала, но правильно сформулировать роли — задача проектировщика бизнес-процесса.

В рамках данного бизнес-процесса у нас вырисовываются следующие роли:

- Автор;
- Редактор;
- Согласование;
- Верстальщик;
- Публикация;
- Проверка.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Так как вопрос включения конкретных сотрудников в ту или иную группу пользователей относится к ведению администратора портала, здесь мы не будем затрагивать эту тему.

Кроме того, необходимо понять, сколько и каких статусов должно быть. В нашем случае получаются следующие статусы:

- Черновик — когда документ создан и проверяется;
- Согласован — когда документ прошел согласование со всеми заинтересованными сторонами;
- В верстке — когда документ оформляется согласно требованиям дизайна сайта;
- Опубликован — когда документ опубликован и проверен.

Теперь можно переходить к собственно созданию шаблона бизнес-процесса.

Напомню, что бизнес-процесс со статусами — это шаблон для бизнес-процессов с неопределенным временем жизни цикла. Внутри каждого статуса может быть несколько простых линейных процессов. Последовательный процесс — это линейный процесс с ограниченным сроком жизни. Он легче для составления, но подходит для относительно простых ситуаций. Более или менее сложный, с циклами бизнес-процесс создать в нем хоть и можно, но крайне сложно. Пример создадим на основе бизнес-процесса со статусами.

1. Для создания шаблона нужно воспользоваться кнопками Создать бизнес-процесс (с выбором нужного типа процесса) на панели списка имеющихся бизнес-процессов (см. рис. 22.63). В нашем случае это будет Создать бизнес-процесс со

статусами. Откроется форма задания основных свойств процесса на закладке Основное (рис. 22.67).

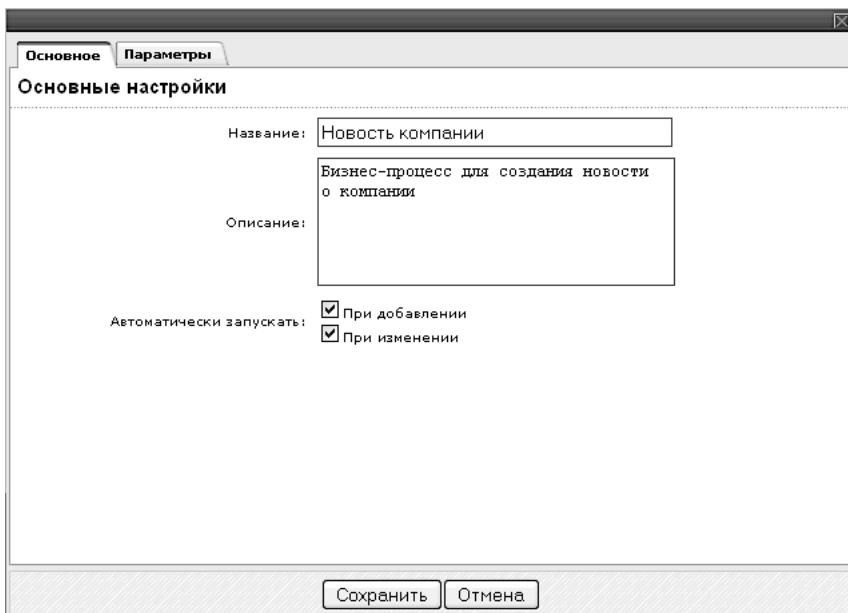


Рис. 22.67. Форма задания основных свойств процесса

На этой закладке нужно ввести название бизнес-процесса, дать его описание и указать, когда он автоматически запускается. Автоматический запуск может быть при изменении или добавлении элемента инфоблока. Если снять оба флажка, то процесс можно будет запустить только вручную.

2. Перейдите на закладку Параметры. На ней задаются входящие параметры, которые будут использованы в работе бизнес-процесса.
- С помощью установки параметров мы сформируем роли, которые будут выполнять те или иные участники бизнес-процесса.
3. Щелкните на ссылке Добавить параметр. Откроется форма добавления параметра (рис. 22.68).
 4. Заполните поле Идентификатор кодом **автор**.
 5. Заполните поле Название текстом **Автор новости**.
 6. В поле Описание введите произвольное описание роли.
 7. В поле Тип выберите Пользователь.

Тип параметра может быть разный, в зависимости от того, для чего создается параметр. Так как мы создаем параметр для ролей сотрудников, то и тип выбираем соответствующий — Пользователь.

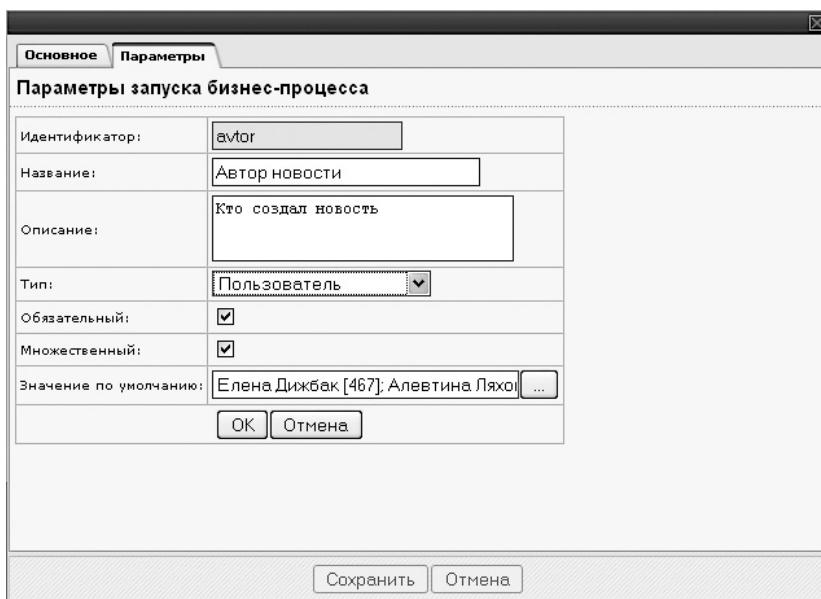


Рис. 22.68. Добавление параметра процесса

8. Установите флажок **Обязательный**. Это значит, что без использования этого параметра бизнес-процесс работать не будет.
9. Установите флажок **Множественный**. Так как любой сотрудник может заболеть или уйти в отпуск, у роли должна быть замена.
10. В строке **Значение по умолчанию** нажмите кнопку **[...]**. Появится список пользователей, допущенных к работе с инфоблоком, для которого создается бизнес-процесс (рис. 22.69).



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

В нашем примере берутся пользователи из демонстрационных данных дистрибутива «1С-Битрикс: Корпоративный портал».



ДРУГОЕ МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Если вы создавали группы пользователей для выполнения каждой отдельной роли и добавили в эти группы нужных сотрудников, то работа существенно упростится. Вам не нужно выбирать каждого сотрудника по отдельности, достаточно указать нужную группу, и работники получат права на бизнес-процесс автоматически. На рис. 22.69, например, есть группы, созданные для исполнения ролей: Авторы, Верстка, Публикация и др.

11. В списке пользователей выберите сотрудника, который будет создавать новости, и нажмите кнопку **Вставить**. Форма закроется, а сотрудник появится в поле **Значение по умолчанию**.

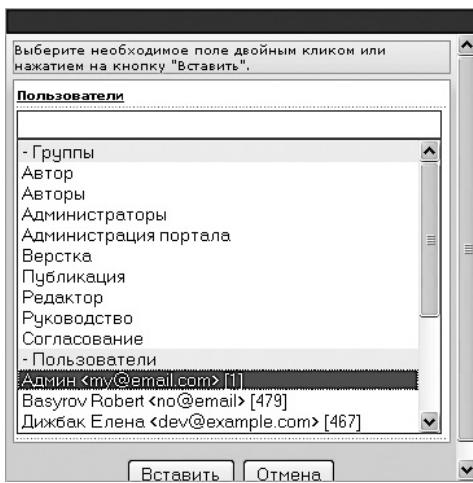


Рис. 22.69. Список добавляемых пользователей

12. Повторите последнее действие для добавления других сотрудников, если авторов должно быть больше одного.
13. Нажмите кнопку **OK**. Параметр создастся и появится в общем списке.

Повторите последние десять шагов и создайте все названные выше роли. В результате получится список параметров как на рис. 22.70. Нажмите кнопку **Сохранить**, система сохранит параметры и вернется к форме создания бизнес-процесса.

Название	Тип	Обязательный	Множественный	По умолчанию	Действия
Автор новост	Пользователь	Да	Да	Алевтина Ляхович [474]; Елена Дикбак [467];	Изменить Удалить
Редактор	Пользователь	Да	Нет	Елена Дикбак [467];	Изменить Удалить
Согласование	Пользователь	Да	Да	Таняра Чарнофф [466]; Марианна Телегина [477]; Андрей Никитин [468]; Дмитрий Титоров [470];	Изменить Удалить
Верстка	Пользователь	Да	Да	Александр Согаев [469]; Оксана Карабань [463];	Изменить Удалить
Публикация	Пользователь	Нет	Нет	Админ [1];	Изменить Удалить
Проверка	Пользователь	Да	Да	Елена Дикбак [467];	Изменить Удалить

Рис. 22.70. Список параметров бизнес-процесса

Теперь нам нужно создать все необходимые статусы.

- Нажмите кнопку Добавить статус. Откроется форма создания статуса (рис. 22.71).

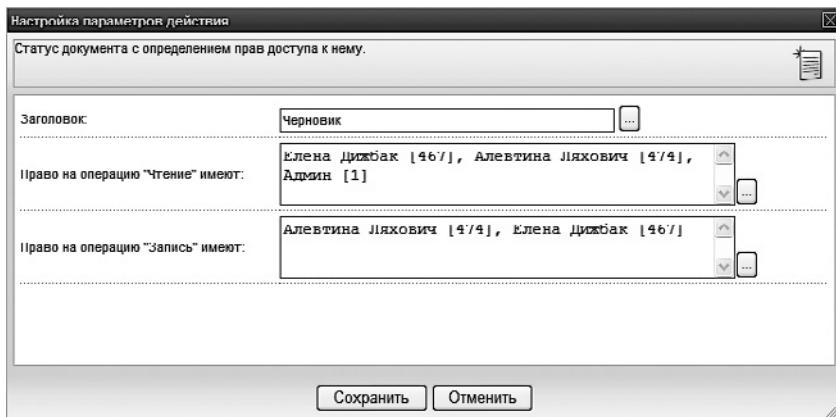


Рис. 22.71. Форма создания статуса

- Заполните поле Заголовок.
- Заполните поля прав на чтение и запись. На чтение, как правило, права получают все, кто имеет право контролировать процесс, а на запись — только исполнители.
- Нажмите кнопку Сохранить, форма закроется, статус добавится.

Повторите последние четыре действия для создания всех статусов (рис. 22.72).

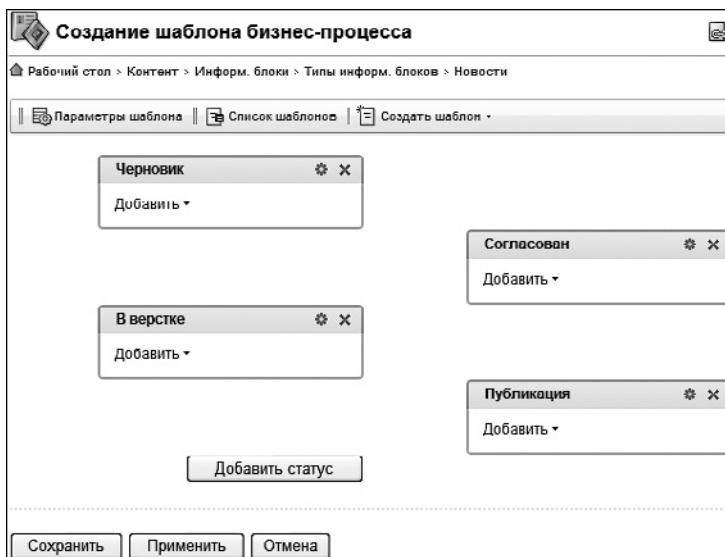


Рис. 22.72. Созданные статусы

Сейчас нужно создать рабочий цикл внутри каждого процесса и организовать связи между статусами.

1. В статусе Черновик щелкните на ссылке Добавить. Откроется список доступных действий (рис. 22.73).

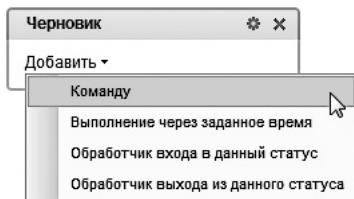


Рис. 22.73. Список действий

2. Выберите действие Команду. Появится окно настройки параметров команды (рис. 22.74).

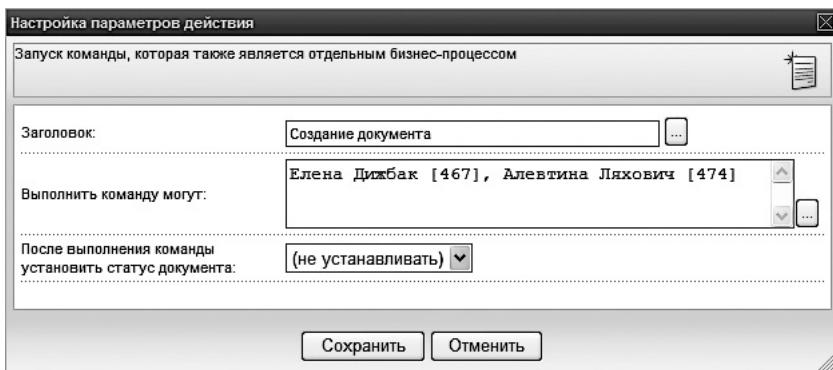


Рис. 22.74. Настройка параметров действия

3. Заполните поля Заголовок и Выполнить команду могут.

Так как это у нас первое действие в статусе, после которого будет еще этап проверки, смену статуса производить не будем.

4. Нажмите Сохранить. Форма закроется, и в списке процессов статуса появится первая команда.

Повторите три последних действия для создания команды Первая проверка ОК. Единственным отличием этой команды будет то, что при задании ее параметров нужно установить смену статуса на Согласование.

Мы получили цикл команд для первого статуса (рис. 22.75).

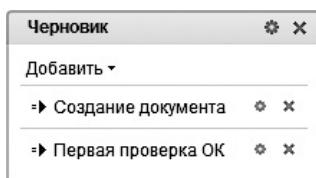


Рис. 22.75. Команды статуса

Каждая из команд статуса — это собственный линейный процесс, который нужно создать.

1. Дважды щелкните на названии команды (мы будем использовать команду **Создание документа**). Откроется форма создания линейного процесса команды.

Создание последовательного бизнес-процесса происходит путем простого переноса (drag & drop) нужного действия в визуальном конструкторе из общего списка на значок в подходящем месте схемы бизнес-процесса. Все команды, доступные для использования в бизнес-процессе, собраны на специальной панели действий конструктора (рис. 22.76).

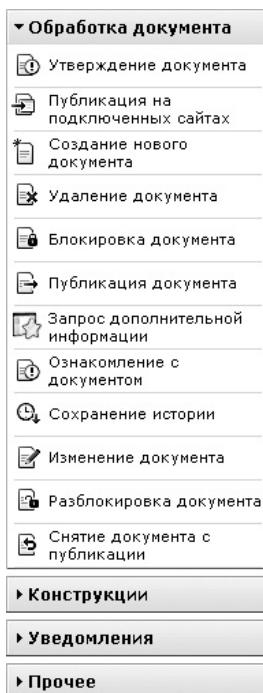


Рис. 22.76. Панель действий конструктора

На этой панели есть секции, в которые сгруппированы схожие по типу действия бизнес-процессов. В них и следует искать нужные для создания схемы процесса элементы.

2. Перенесите на область создания бизнес-процесса действие Создание нового документа из секции Обработка документа (рис. 22.77).

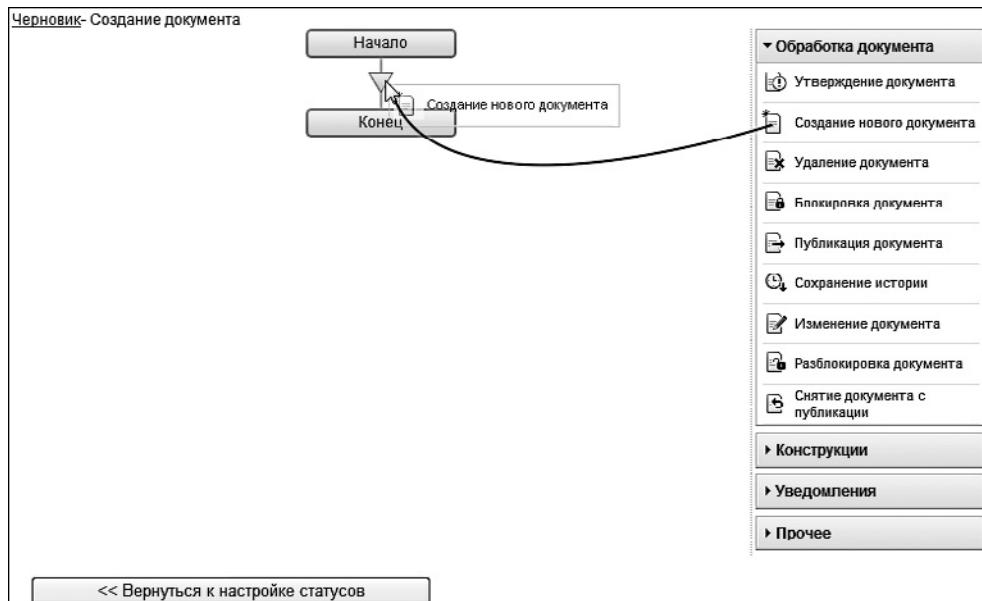


Рис. 22.77. Добавление нового элемента

После такого добавления станет доступной возможность настройки параметров действия бизнес-процесса.

3. Нажмите кнопку на панели действия. Откроется окно Настройка параметров действия (рис. 22.78).



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

У каждого действия будет свое окно параметров.

4. Заполните поля формы настройки параметров.

Кроме указания конкретных дат, пользователей и свойств документа можно вставлять специальные выражения, согласно которым корпоративный портал будет автоматически подставлять данные из самого элемента инфоблока. Для выбора таких значений необходимо нажать кнопку , расположенную рядом с нужным полем. При этом откроется окно с выбором свойств (рис. 22.79). Найдите нужный тип свойства и нажмите кнопку Вставить, в поле свойства пропишется нужный код.



Рис. 22.78. Панель настройки действия

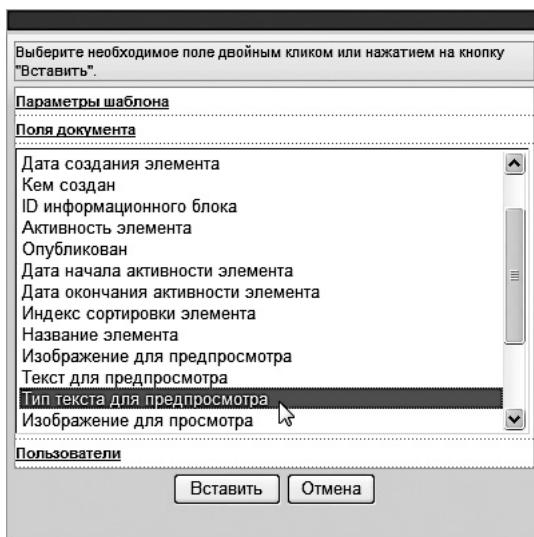


Рис. 22.79. Выбор нужного поля документа

- После заполнения всех полей нажмите кнопку Сохранить в окне настройки действия. Форма закроется, и система вернется к созданию процесса команды Создание документа.

Чтобы сотрудник, выполняющий следующую команду в бизнес-процессе, мог узнать, что пришла его очередь работать, его нужно уведомить о завершении предыдущей команды.

- Добавьте в процесс действие Сообщение соц.сети и настройте его параметры.
- Нажмите кнопку Вернуться к настройке статусов. Система вернется к списку статусов.
- Создайте последовательный процесс для команды Первая проверка ОК.

В данном описании этот процесс будет довольно развернутым (рис. 22.80).

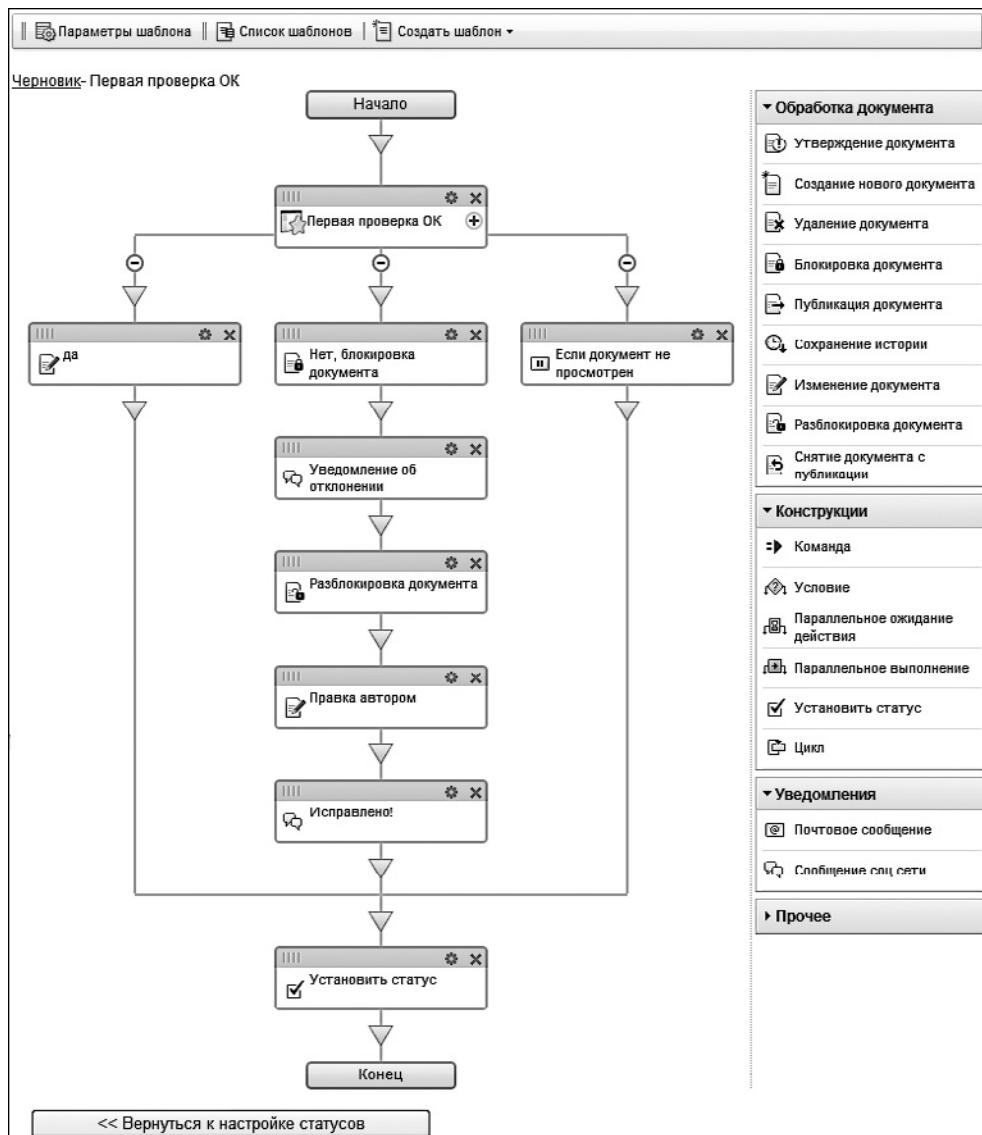


Рис. 22.80. Более сложный линейный процесс

Повторите все действия по созданию команд в каждом из статусов согласно описанию схемы бизнес-процесса. В конечном счете для описанного бизнес-процесса получается схема, показанная на рис. 22.81.

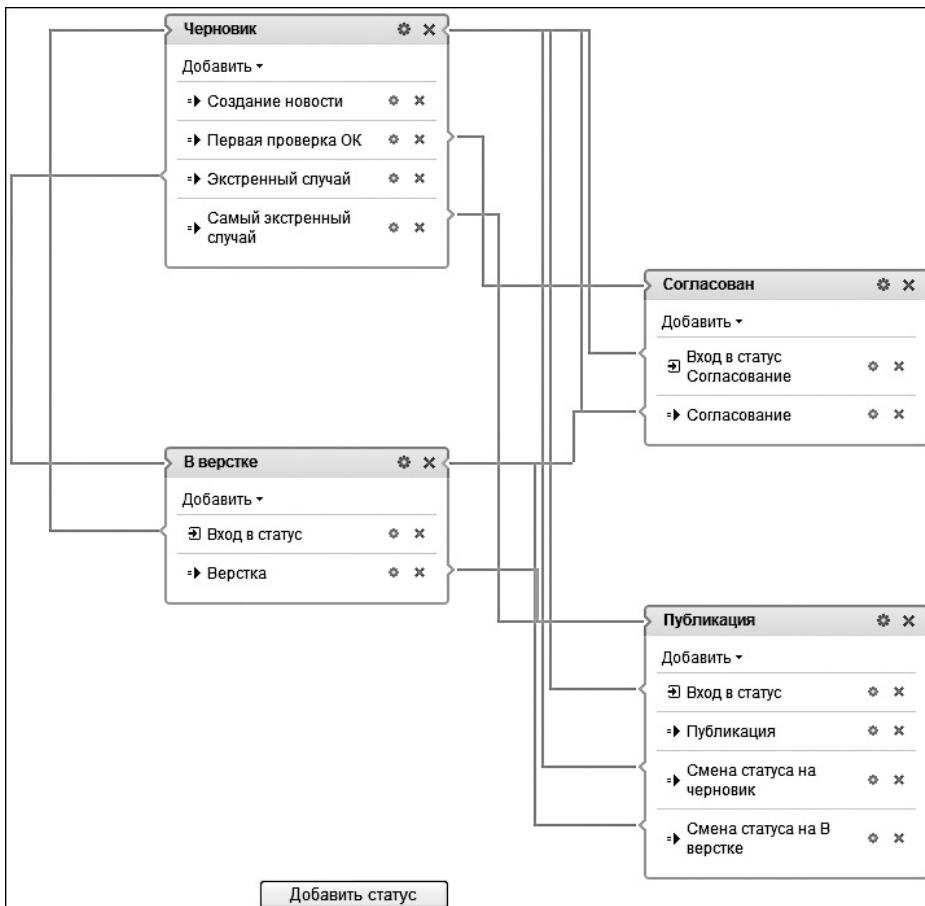


Рис. 22.81. Схема бизнес-процесса со статусами

После создания бизнес-процесса он появится в общем списке.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Конструктор бизнес-процессов позволяет создавать и сохранять часто используемый блок в отдельной группе панели действий.

Задание бизнес-процесса на исполнение

Если вам нужно запустить бизнес-процесс по поводу какого-либо документа, то выполните описанные ниже действия.

- Перейдите в библиотеке документов к нужному файлу.
- В колонке действий выберите Новый бизнес-процесс (рис. 22.82).

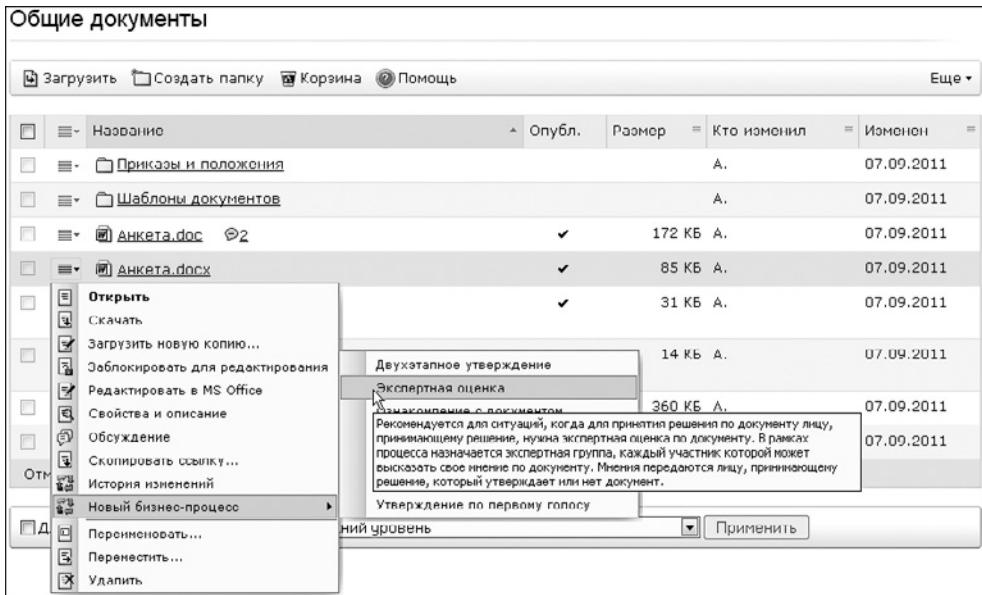


Рис. 22.82. Запуск нового бизнес-процесса



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Обратите внимание на появившуюся всплывающую подсказку, поясняющую суть выбранного бизнес-процесса. Вот почему при создании бизнес-процесса нужно вводить подробное описание: чтобы при выборе сотрудник точно понимал, какой бизнес-процесс он использует.

- Выберите нужный бизнес-процесс. Откроется форма его настройки в рамках Свойств и описаний документа (рис. 22.83).
- Заполните поля формы с помощью кнопок [...] (откроется окно, как на рис. 22.69).
- Нажмите кнопку Запустить. Бизнес-процесс запустится для исполнения, в списке документов отобразится его текущее состояние (рис. 22.84). Будет указано количество бизнес-процессов и задач, стоящих перед сотрудником в рамках этих бизнес-процессов. По ссылке можно перейти к выполнению задач.

Работа с документами в рамках бизнес-процесса

Если вы правильно построили схему бизнес-процесса, то работа с документом не вызовет никаких сложностей у сотрудников. Если для каждого действия предусмотрено соответствующее напоминание по электронной почте или через корпоратив-

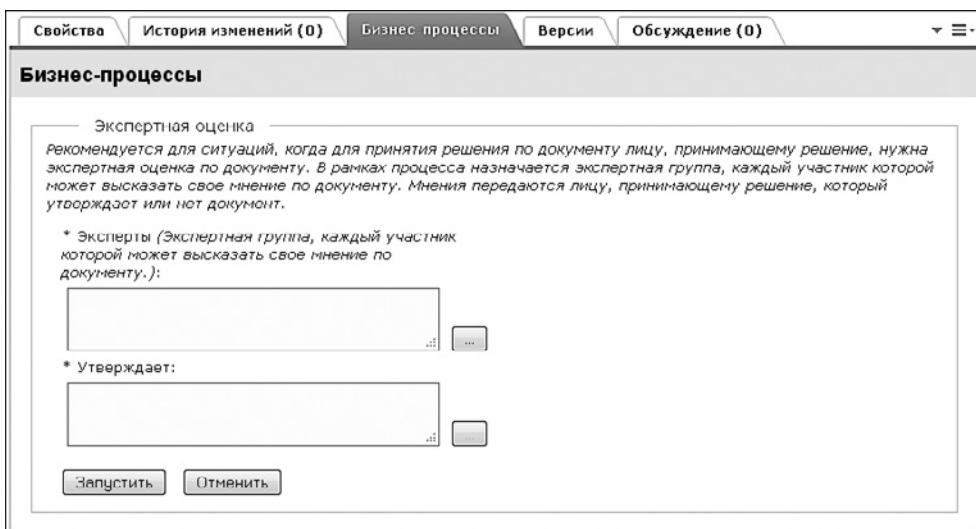


Рис. 22.83. Настройка бизнес-процесса

	Название	Опубл.	Размер	Кто изменил	Изменен
<input type="checkbox"/>	Приказы и положения			A.	07.09.2011
<input type="checkbox"/>	Шаблоны документов			A.	07.09.2011
<input type="checkbox"/>	Анкета.doc	✓	172 КБ	A.	07.09.2011
<input type="checkbox"/>	Анкета.docx	✓	85 КБ	A.	07.09.2011
<input type="checkbox"/>	Накладная.xls (1 версия)				07.09.2011
<input type="checkbox"/>	Накладная.xlsx (1 версия)	✓	14 КБ	A.	07.09.2011

Overlaid on the table is a context menu for the 'Накладная.xls' row, showing the following options:

- Бизнес-процессов: 2
- Задачи: 2
- Перейти к бизнес-процессам документа

Рис. 22.84. Текущее состояние выполнения бизнес-процесса

ный чат, работник приступит к своей части обязанностей в рамках бизнес-процесса после получения такого уведомления.

Кроме такого уведомления, судить о наличии заданий в рамках бизнес-процесса сотрудник может по тому, что на панели статусов рядом с инструментом Рабочий день появилась кнопка Задания (рис. 22.85).

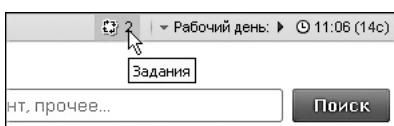


Рис. 22.85. Кнопка заданий текущих бизнес-процессов

С помощью этой кнопки сотрудник переходит на личную страницу к списку Заданий (рис. 22.86).

Задания бизнес-процессов				
Название	=	Дата изменения	=	Дата начала
Запустил				
Ознакомьтесь с документом	29.09.2011 11:01:02	2011-09-29 11:01:01		
Подробнее				
Документ (в новом окне) Открыть документ	29.09.2011 11:00:17	2011-09-29 11:00:16		
Всего: 2 Страницы: 1 Все				

Рис. 22.86. Задания бизнес-процессов

На этой закладке отобразятся текущие, невыполненные задания и архив ранее выполненных заданий.

- Выберите пункт Подробнее в колонке Действие списка текущих заданий (или щелкните на название задания). Система перейдет к подробному описанию задания (рис. 22.87).

Задание

Ознакомьтесь с документом Анкета.docx

Вам необходимо ознакомиться с документом "Анкета.docx".

Автор: Админ

[Перейти к документу](#)

Комментарий:

Ознакомлен

История изменений документа		
Дата	Название	Примечание
29.09.2011 11:01:02	Ознакомление с документом	Ознакомление с документом пользователями из списка: Администраторы
Всего: 1		

Рис. 22.87. Подробное описание задания

2. По ссылке Перейти к документу просмотрите документ, по поводу которого запущен данный бизнес-процесс.

При детальном просмотре невыполненного задания можно либо выполнить требуемые от вас действия в рамках конкретного бизнес-процесса, либо дать комментарий к заданию, либо просмотреть историю изменений документа, либо перейти к самому документу, по поводу которого работник должен выполнить то или иное действие. Перейдя к документу, сотруднику останется только выполнить свою штатную функцию.

3. После ознакомления нажмите кнопку Ознакомлен. Этим вы выполните свою часть работы в рамках бизнес-процесса.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Кнопок может быть несколько, в зависимости от используемого шаблона бизнес-процесса, например Принять и Отклонить. В нашем примере используется типовой бизнес-процесс Ознакомление с документом, поэтому и кнопка одна — Ознакомлен.

Затем бизнес-процесс продолжит работу согласно своему шаблону.

Заявки в АХЧ

Система электронных заявок — еще один инструмент коллективной работы, который обеспечит эффективное и понятное для всех выполнение функций, связанных с обеспечением деятельности компании.

Заполнение формы заявки

При щелчке указателем мыши на любом из сервисов откроется форма подачи заявки: для каждого типа заявки — своя форма. «1С-Битрикс: Корпоративный портал» не накладывает строгих ограничений на состав формы, названия и количество полей. Формы, изложенные в дистрибутиве, примерные и всегда могут быть откорректированы администратором системы.

Сотрудник заходит на страницу Отправить заявку (см. рис. 13.3), выбирает нужный тип заявки и заполняет ее (рис. 22.88).

После этого сотрудник, ответственный за выполнение заявок этого типа, получает по электронной почте уведомление о поданной заявке.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

В систему по умолчанию введен e-mail администратора сайта. При настройке корпоративного портала не забудьте сообщить администратору правильные адреса сотрудников, иначе они так и не получат уведомлений о поступившей заявке.

Главная | Сотрудники | Документы | Рабочие группы | Общение | Сервисы | Компания

Поиск

Отправить заявку

Мои заявки

[AD]

Форма заявки

Заказ визитных карточек

Изготовить до	06.07.2009	(DD.MM.YYYY)
Тираж	100	
Дополнительная информация Образец расположен в Документы\Общие документы\Отдел документации\Бланки \Визитки.		
Комментарий Нужно очень срочно! Мне через день в командировку!		
<input type="button" value="Отправить заявку"/> <input type="button" value="Сбросить"/>		

Рис. 22.88. Заполнение формы заявки на изготовление визитных карточек

Выполнение заявки

После выполнения очередного этапа работы ответственный сотрудник меняет статус заказа. Например, подана заявка на отправку документа с курьером. После отправки заявки ей присвоен статус **Новое**. Курьер, получив уведомление о заявке, меняет статус на **Принято к рассмотрению** и идет к заказчику получать нужный документ для доставки. А после выполнения, не заходя к заказчику, просто в «1С-Битрикс: Корпоративный портал» меняет статус заявки на **Выполнено**. Все ясно, понятно и легко контролируемо. Время смены статуса фиксируется. Так что всегда можно оценить, насколько оперативно выполняется работа.

Статусы меняются на странице списка заявок (рис. 22.89).

Переговорные комнаты

Одной из служебных потребностей организации является организация встреч с кем-то со стороны, будь то соискатели на должность или деловые партнеры. Для таких встреч существуют специальные помещения, организовать совместное использование которых можно с помощью корпоративного портала.

Перед тем как начать пользоваться данным инструментом, необходимо занести в список переговорных все имеющиеся для этого помещения. Делается это просто, нажмите кнопку **Создать переговорную** на контекстной панели (рис. 22.90).

Все, комната создана. Можно переходить к составлению расписания.

Список заявок

[фильтр выключен] [Показать/скрыть фильтр]

Новая заявка >>

<input type="checkbox"/> ID ▲ ▼ Статус ▲ ▼	Изменено ▲ ▼	Изготовить до	Тираж
<input checked="" type="checkbox"/> Заявка №1 Статус: [Новое]	17.07.2009 12:39:15	21.07.2009	100
<input type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Сбросить"/>			
<input type="button" value="Удалить отмеченные"/>			

[13] Новое
[14] Принято к рассмотрению
[15] Выполнено
[16] Отказано

Рис. 22.89. Смена статуса заявки

Список переговорных

Переключить в календарный вид

Рис. 22.90. Создаем переговорную

В результате откроется форма создания переговорной комнаты (рис. 22.91).

*Название: Оранжевый зал

Описание: Зал для демонстрации презентаций, есть проектор.

Этаж: 2

Количество мест: 50-60

Телефон: 222-22-22

Рис. 22.91. Заполнение формы

Доска почета

На страницу Доска почета вынесены кнопки Добавить запись и Управление доской почета (рис. 22.92), которые облегчают работу с этим инструментом. Правда, они видны лишь сотрудникам, входящим в группу Отдел кадров.

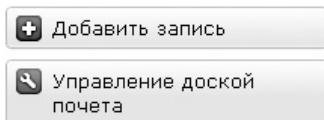


Рис. 22.92. Управление Доской почета

При нажатии кнопки Добавить запись открывается диалоговое окно создания новой записи (рис. 22.93).

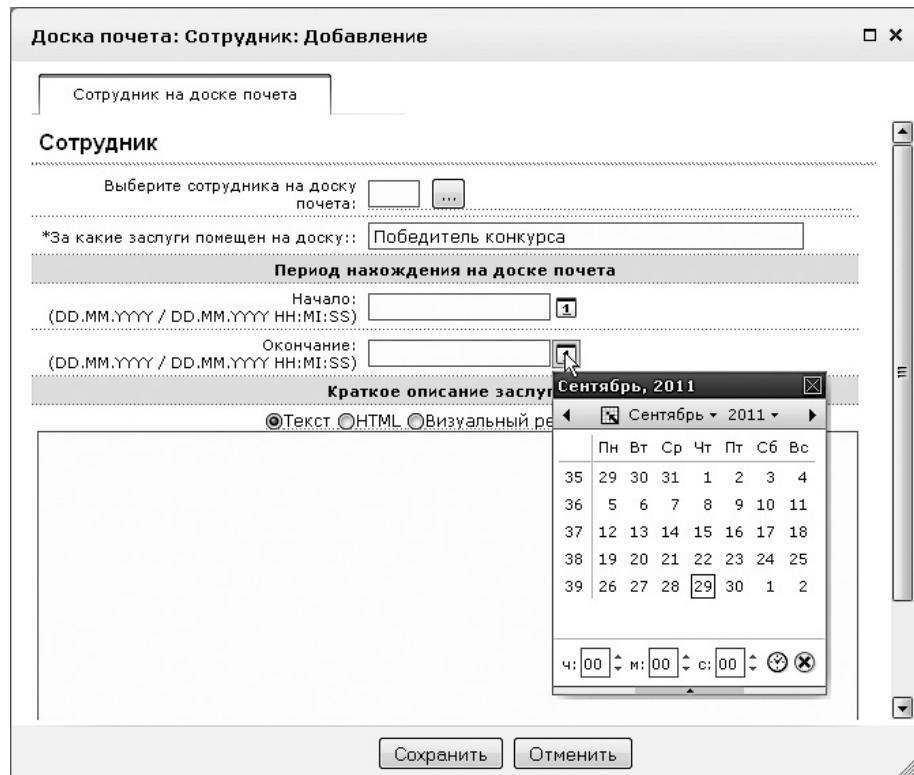


Рис. 22.93. Добавление новой записи на Доску почета

Как видите, создание записи — очень простой процесс:

- выбираете даты активности записи (то есть в какой временной период должна быть видна эта запись, вплоть до часов);
- указываете название (поле **Название заслуги**);
- выбираете сотрудника, о котором должна идти речь в записи на **Доске почета**;
- на закладке **Описание заслуги** вводите текстовое и графическое сопровождение записи;
- сохраняете запись.

Все, теперь о записи можно не беспокоиться. Она появится на корпоративном портале в указанное время и пропадет тоже, когда нужно.

Все записи хранятся на портале независимо от того, активны они или нет. При необходимости найти какую-либо старую запись нужно воспользоваться кнопкой **Управление доской почета**. При этом откроется список всех сделанных записей за все время (рис. 22.94).

The screenshot shows a web-based application titled 'Доска почета: Записи' (Wall of Honor: Entries). At the top, there's a search bar with fields for 'Найти:' (Search) and 'Название' (Name), and buttons for 'Найти' (Search) and 'Отменить' (Cancel). Below the search bar is a toolbar with icons for 'Добавить запись' (Add entry), 'Настройте' (Configure), and 'Excel'. The main area displays a table of entries with columns: 'Название' (Name), 'Активность' (Activity), 'Сортировка' (Sorting), 'Дата изменения' (Date of change), and 'ID'. There are four entries listed:

	Название	Активность	Сортировка	Дата изменения	ID
<input checked="" type="checkbox"/>	Татьянин день!	Да		23.01.2009 15:16:59	3543
<input type="checkbox"/>	За лучший в мире календарь событий	Да		16.12.2008 11:44:59	2903
<input type="checkbox"/>	Чемпион по разработке (социальная сеть)	Да		13.10.2008 15:20:20	982
<input type="checkbox"/>	Изменить Доске почета!	Да		10.10.2008 19:01:34	848

A context menu is open over the last entry, showing options: 'Изменить' (Edit), 'Копировать' (Copy), and 'Удалить' (Delete). Navigation buttons at the bottom left include 'Назад', 'Вперед', '1', '20', and 'На странице: 20'. The bottom right shows 'Записи 1 - 4 из 4'.

Рис. 22.94. Управление записями Доски почета

Записи в данном списке можно удалять, изменять, копировать, деактивировать, то есть делать все, что нужно на данный момент. Никакой особой подготовки не требуется. Достаточно 10 минут обучения, и любой сотрудник справится с этой работой.

Общение

Об инструментах общения в рамках корпоративного портала уже много писалось.

В отношении менеджера мгновенных сообщений в плане групповой работы необходимо знать, что сообщения можно посыпать не только отдельным сотрудникам. Рассылка сообщений возможна также по структуре компании и по участникам рабочей группы.

Чтобы воспользоваться такой возможностью, нужно вызвать панель Список контактов у правого края окна менеджера мгновенных сообщений (рис. 22.95).

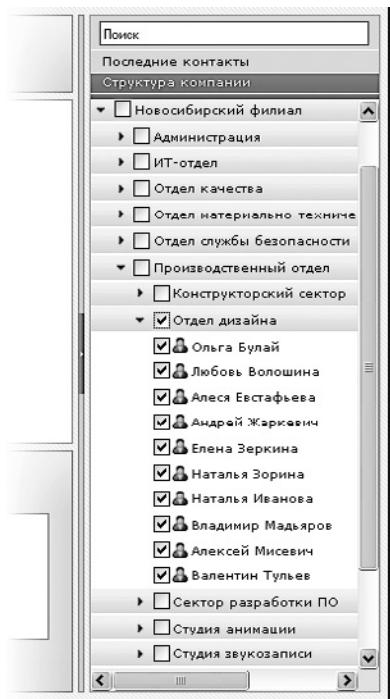


Рис. 22.95. Список контактов

С помощью этой панели можно выбрать получателей сообщения как по Структуре компании, так и по списку Последние контакты.

Календарь

Одна из задач, которую решает корпоративный портал, — управление рабочим временем сотрудников. Каждый человек может вести свои календари, которые могут быть открыты для всеобщего обозрения. Можно добавить любое количество календарей, для каждого выбрав свой цвет. Можно создать повторяющееся событие и т. д.

В плане коллективной работы с календарем есть два момента:

- ❑ возможность планирования коллективной деятельности с учетом личной загруженности сотрудников;
- ❑ возможность создавать коллективные события.

Планирование коллективной деятельности

Планировать коллективный труд невозможно, если нельзя оценить, кто из сотрудников в какое время свободен. Или если не свободен, то может ли перенести одно событие в пользу другого.

Сделать анализ занятости сотрудника несложно, если посмотреть его календарь. Однако для этого нужно перейти на его страницу, затратить время. А если необходимо получить представление о занятости многих сотрудников? Такой просмотр может занять уйму времени. Облегчить эту операцию можно двумя способами:

- ❑ подключив календари нужных сотрудников к своему *Избранному*;
- ❑ использовав *Планировщик событий*.

В *Избранное* можно добавить не только личные календари другого сотрудника, но и календари групп и компаний. Это делается с помощью ссылки *Настроить* под списком *Избранного* (см. рис. 21.27), в результате чего откроется диалог его настройки (рис. 22.96).

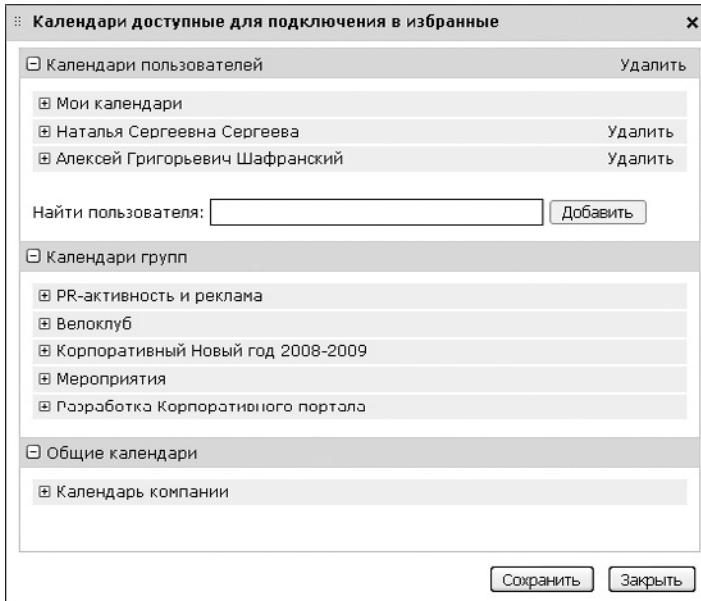


Рис. 22.96. Подключение к Избранному других календарей

Для добавления календаря пользователя нужно воспользоваться полем для поиска. Чтобы добавить календари групп и компаний, следует просто установить флагшки возле нужных календарей.

Коллективные события

Инструмент Календарь позволяет создать одно коллективное событие на нескольких сотрудников. Для этого при создании события необходимо раскрыть расширенный режим, щелкнув на ссылке Еще (см. рис. 21.30). (Впрочем, можно сначала создать событие на одного, а потом отредактировать его, добавив сотрудников.)

Добавление участников события

В открывшейся форме перейдите на закладку Участники (рис. 22.97).

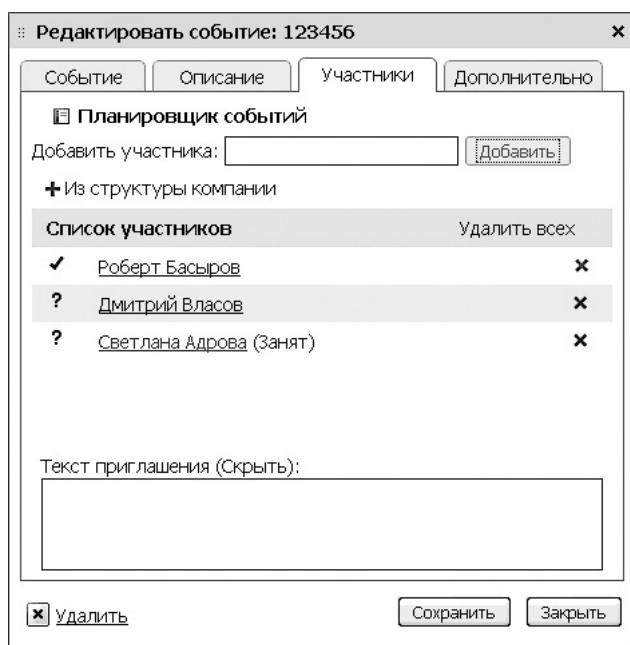


Рис. 22.97. Закладка Участники в форме создания событий

Добавить сотрудника к событию можно двумя способами.

- С помощью поля Добавить участника найдите нужного сотрудника и нажмите кнопку Добавить.

Сотрудник появится в списке участников события с флагжком «?». Это означает, что выбранный сотрудник еще не дал своего согласия на участие в событии.

Если в личном календаре участника есть событие со статусом Занят или Отсутствую на выбранный срок, то система сразу предупредит вас об этом.

- ❑ Нажмите на ссылку + Из структуры компании. Откроется окно выбора пользователя (рис. 22.98).

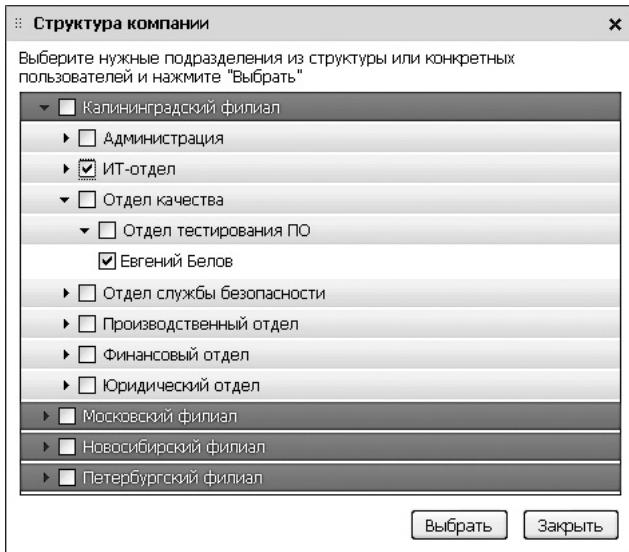


Рис. 22.98. Выбор сотрудников из структуры компании

Выбор можно осуществить как по отделам (филиалам), так и индивидуально, раскрыв структуру полностью и добравшись до конкретных сотрудников.

Составив список участников, можно переходить к Планировщику событий, который поможет подобрать оптимальное для всех предполагаемых участников собрания время.

Планировщик событий

Щелкните на ссылке Планировщик событий в окне, приведенном на рис. 22.97. Откроется одноименное окно (рис. 22.99).

В нем отобразятся графики занятости всех приглашенных к участию сотрудников и переговорных комнат. Если планируемое событие перекрещивается (хотя бы частично) с каким-то уже существующим событием в чьем-то календаре, то вертикальная планка планируемого события станет красного цвета. С помощью мыши можно перетащить планируемое событие на любой другой временной период. Так, визуально, можно найти время коллективного события, удобное для всех. Для облегчения поиска можно изменить масштаб отображения от одного дня до получаса.

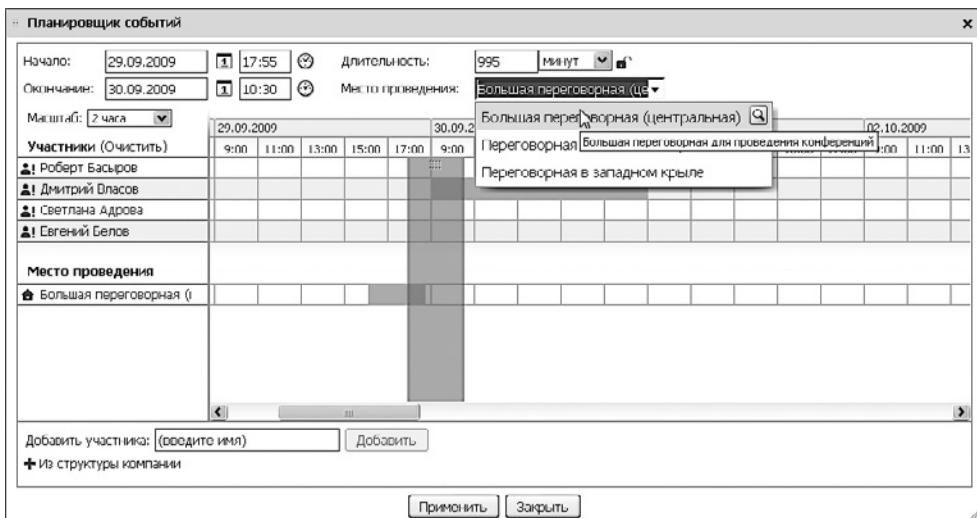


Рис. 22.99. Планировщик событий

Если продолжительность события не укладывается в свободный интервал, то ее можно изменить прямо в планировщике. Если возникла необходимость добавить новых участников события, это также легко сделать в окне Планировщик событий.

Место события

Осталось только выбрать место для коллективного события. Это также можно сделать прямо в Планировщике событий. (И еще в форме создания события на закладке Событие, но этим способом лучше не пользоваться, если вы не уверены точно, что переговорная комната свободна.)

1. Выберите в поле Место проведения нужную переговорную комнату. График ее занятости отобразится в поле планировщика.
2. Подберите время для события с учетом занятости переговорной комнаты (или выберите другое помещение).
3. Согласовав подходящее время и место события, нажмите кнопку Применить. Планировщик закроется, в окне редактирования события сохранятся новые параметры, а надписи, предупреждающие о занятости сотрудника, пропадут.

Текст приглашения

После добавления работников к событию и согласования времени занятости можно ввести текст приглашения, который будет включен в шаблонное приглашение, отсылаемое сотруднику. Шаблонное приглашение дает только системную инфор-

мацию о событии: название, дату, ссылки на принятие, отказ или просмотр события. Но очень часто нужно дать какой-то комментарий или, скажем, указание об обязательности присутствия. Такие сообщения даются в специальном текстовом поле, открывающемся при щелчке на ссылке Добавить текст приглашения на закладке Участники.

Описание

Кроме текста приглашения можно задать описание события. Делается это на закладке Описание в форме создания события. В таком описании используется форматирование текста, вставка гиперссылок и картинок. Оно может быть большим по объему и, скажем, разъяснять суть проблемы, которую предстоит обсудить. Описание не передается в приглашении.

Важность события, напоминания и занятость

Во время события, естественно, желательно, чтобы сотрудников никто не отвлекал. Для этого необходимо указать, что участники заняты или отсутствуют, если событие происходит вне офиса. Сделайте это на закладке Событие в поле Доступность.

Совсем не лишним будет указать важность события при его планировании. Это подчеркнет статус события для участников. Важность указывается на закладке Дополнительно в группе Особые отметки. Если событие важное, то не грех напомнить о нем участникам загодя. Это тоже делается на закладке Дополнительно в группе Напоминание (рис. 22.100).

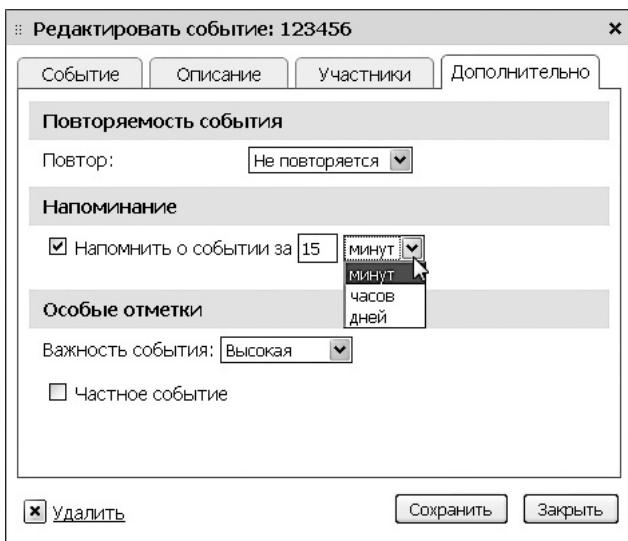


Рис. 22.100. Закладка Дополнительно

Фотогалерея

Фотогалерея как коллективный инструмент работает точно так же, как и на личной странице (странице рабочей группы). Единственное различие заключается в том, что загружать фотографии в корпоративную фотогалерею могут не все сотрудники, а только те, у кого есть такие права.

Видеогалерея

Видеогалереи в виде индивидуального инструмента на личной странице (и в рамках рабочей группы) нет. Размещение видеоматериалов возможно только по адресу Главная страница ▶ Компания ▶ Архив видео (рис. 22.101).

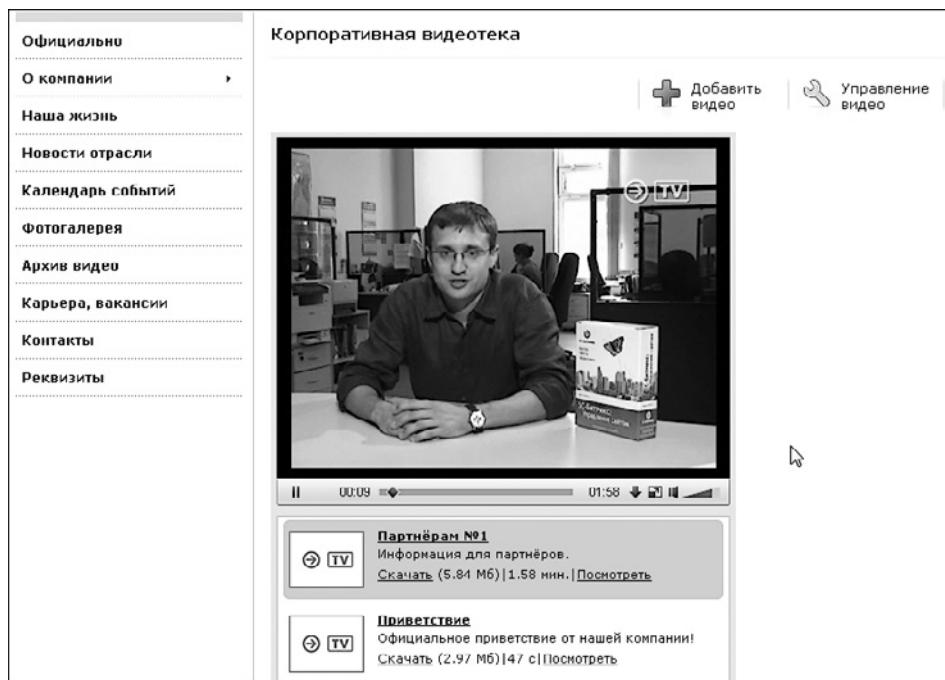


Рис. 22.101. Видеотека компании «1С-Битрикс»

Как и в случае с корпоративной фотогалереей, видео может загружать только сотрудник с соответствующими правами. У такого сотрудника появятся кнопки добавления и управления видео.

Добавление видео

При нажатии кнопки Добавить видео откроется форма добавления видеосюжета в галерее (рис. 22.102).

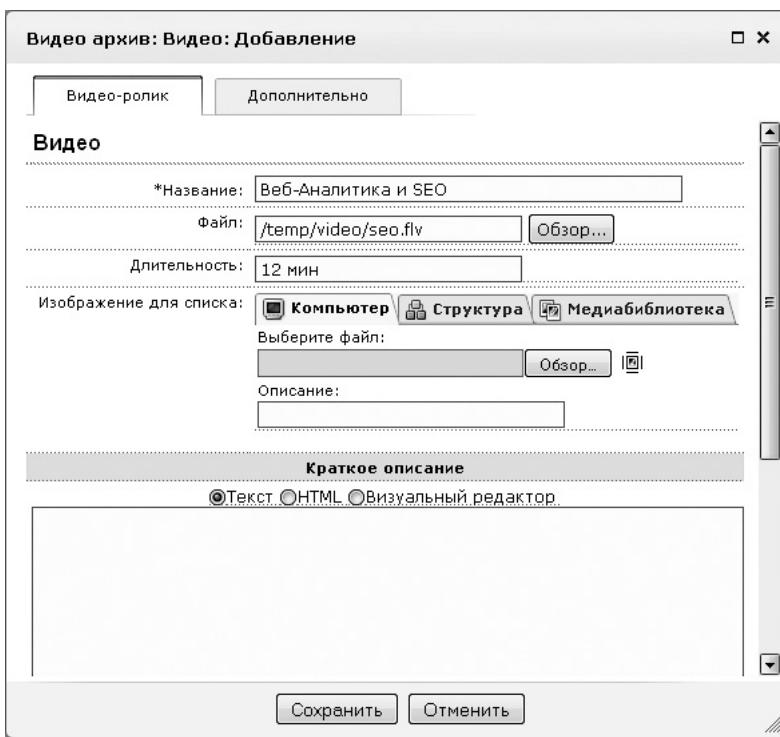


Рис. 22.102. Форма добавления видео

Для добавления сюжета достаточно заполнить поле **Название** и указать путь к файлу. Все остальные поля и закладки — необязательные и служат для расширения возможностей вывода информации. Например, вы можете указать длительность видео, чтобы сотрудник мог оценить временные потери, дать описание ролика (краткое или полное), указать раздел для видеофайла.

Управление видео

С помощью кнопки **Видео** сотрудник с соответствующими правами переместится в административную часть портала для пакетного управления файлами видеоархива. Форма (рис. 22.103) позволяет удалять файлы и редактировать их свойства.

Добавление информации

Добавление информации в корпоративный портал возможно при наличии соответствующих прав. Добавление информации в блоги, на форумы личной страницы и рабочих групп, в которых состоит сотрудник, обращений в техподдержку, заявок на странице **Сервисы** доступно для всех сотрудников компании. Это штатная

ID	Название	Активность	Сорт.	Дата изм.
17	Приоритетные	Да	100	06.10.2008 15:00:26
48	Партнёрам №1	Да	500	06.10.2008 15:00:26

Рис. 22.103. Форма пакетной работы с файлами видеоархива

возможность сотрудника с минимальным набором прав. Но для добавления информации определенного типа в корпоративный портал нужны определенные права. Например, для добавления сотрудника или подразделения нужны права пользователя из группы Отдел кадров. Для добавления документов в разделы Маркетинг нужны права группы пользователей Маркетинг и т. д.

Такие специальные возможности реализуются посредством особых командных кнопок, которые становятся видны сотрудникам с соответствующими правами. Например, представителю отдела кадров будут видны кнопки Добавить сотрудника на странице поиска сотрудников. При щелчке на такой кнопке откроется форма добавления информации. Она будет различаться полями и количеством закладок в зависимости от типа вводимой информации. Обычно закладок не больше трех. Самой богатой на закладки (их девять) будет форма создания нового пользователя. Поля в разных формах могут различаться, но их заполнение не должно вызывать затруднений.

Рассмотрим пример заполнения формы кадровых изменений. На странице Сотрудники ► Кадровые изменения нажмите кнопку Добавить запись (нужны права сотрудника отдела кадров). Откроется форма создания записи (рис. 22.104).

Технически для любой формы достаточно заполнения поля Название (может называться по-другому). Группа полей значения свойств для разных форм будет разной, в зависимости от предназначения формы. Эти поля определяют свойства записи, и их суть понятна из названия, поэтому заполнение не должно вызывать затруднений.

В некоторых формах есть дополнительные закладки — Анонс и Подробно. Первая содержит текст и изображения, которые будут выводиться в кратком виде в общем списке записей на корпоративном портале. На закладке Подробно добавляются текст и картинки, которые будут выводиться при подробном просмотре записи.

Форма создания нового пользователя (рис. 22.105) — самая объемная из всех форм, включенных в дистрибутив.

История состояний: Запись: Добавление

Кадровое изменение

Запись

Выберите сотрудника, к которому относится изменения:

Дата изменения: (DD.MM.YYYY / DD.MM.YYYY HH:MI:SS) [1]

*Информация о кадровом изменении:

Должность:

Отдел:
 (не установлено)
 Моя компания
 . Калининградский филиал
 .. Администрация
 ... ИТ-отдел

Состояние:
 (не установлено)

Краткое описание изменения

Текст HTML Визуальный редактор

Рис. 22.104. Форма добавления записи в Кадровые изменения

Добавление пользователя

Регистрационная информация

Пользователь Группы Личные данные Работа Блог Форум Обучение Дополнительное

Имя:
 Фамилия:
 Отчество:
 *E-Mail:
 *Логин (мин. 3 символа):
 *Новый пароль¹:
 *Подтверждение нового пароля:

Структура организации

Подразделения:
 нет
 .. Моя компания
 ... Калининградский филиал
 Администрация
 ИТ-отдел
 Служба защиты информации
 Служба программной поддержки
 Служба технической поддержки

Рис. 22.105. Форма добавления пользователя

Заполнение этой формы сотрудником отдела кадров тоже не должно вызвать затруднений, но есть момент, который нужно обязательно пояснить: в поле Подразделения и на закладке Группы пользователь должен быть обязательно добавлен к какой-либо группе.

Учебные курсы

Работа с учебными курсами возможна как из административной, так и из публичной части. Из административной части работать с учебными курсами может только администратор портала. А вот из публичной части создать курс, изменить и наполнить его содержанием могут те сотрудники, которым это разрешено. Поэтому перед началом работ с учебными курсами администратор портала должен либо создать новый курс, либо дать допуск на изменение курсов нужной группе пользователей. Например, отделу кадров дать права **Изменение на Курс для новых сотрудников**.

Для работы с курсами нужно перейти на страницу Сервисы ▶ Список. Откроется список курсов. На этой странице откройте любой курс (если нужно создать новый) или откройте нужный курс (если нужно добавить или изменить информацию).

Если у сотрудника достаточно прав, то у верхнего края окна браузера появится административная панель. Включите на этой панели режим Правка, после чего станет доступно меню для управления информацией курсов (рис. 22.106). С помощью этого меню вызываются формы для редактирования или добавления любой информации в рамках учебных курсов.

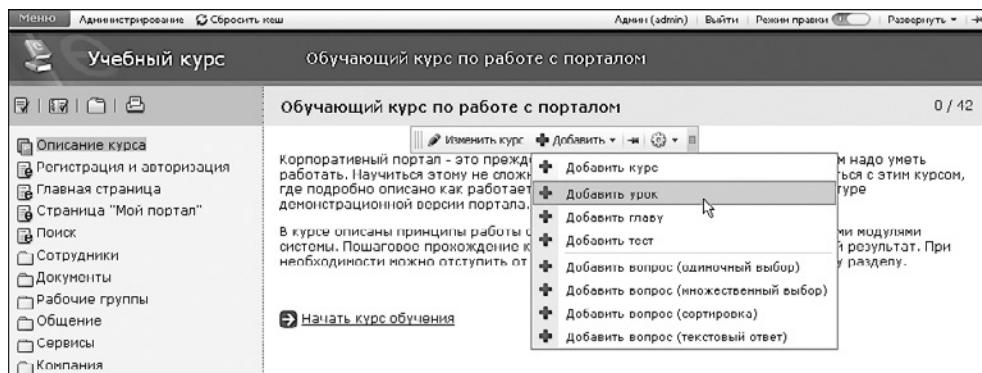


Рис. 22.106. Список всех вопросов курса

Wiki

База знаний (Wiki) – раздел портала, структуру и содержимое которого пользователи могут изменять сообща с помощью инструментов, предоставляемых самим порталом.

Wiki идеально подходит для создания базы знаний, технических заданий и подготовки различных документов, над которыми происходит совместная работа нескольких сотрудников.

Каждая страничка содержит комментарии и систему контроля версий. Первая функция позволяет обсуждать контент, не отходя от кассы. Вторая — контролировать, кто и какие изменения внес (при необходимости можно вернуться к одной из предыдущих версий).



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Механизм Wiki, кроме страницы База знаний, используется еще и в Рабочих группах.

Wiki имеет свою терминологию.

- **Внутренняя ссылка** — гиперссылка на вики-страницу в рамках одного вики-сайта. В тексте вики-страницы помечаются обычным для гиперссылок синим цветом.
- **Красная ссылка** — внутренняя ссылка на несуществующую (еще не созданную) вики-страницу. В тексте вики-страницы помечается красным цветом.
- **Внешняя ссылка** — гиперссылка на внешний сайт.
- **Вики-разметка** — разметка, которая позволяет легко и быстро размечать в тексте структурные элементы и гиперссылки, форматировать и оформлять отдельные элементы.
- **Категория** — объединение схожих по смыслу страниц. Одна страница может находиться в нескольких категориях. Категории могут быть вложенными.
- **Тег** — способ пометки страниц для быстрого поиска нужной.
- **Версия** — одна из сохраненных правок вики-страницы.
- **Текущая версия** — последняя версия вики-страницы, которая в данный момент видна на сайте.

Страница Wiki имеет свою структуру, несколько отличающуюся от привычных страниц в Интернете и «1С-Битрикс: Корпоративный портал» (рис. 22.107).

1. Контекстная панель управления.
2. Оглавление. Формируется автоматически, если на странице есть заголовки.
3. Внутренняя или внешняя ссылка.
4. Красная ссылка. Ссылка на еще не созданную страницу. (На черно-белом рисунке цвет не виден, но поверните, она действительно красного цвета.)
5. Заголовок. Заголовки могут быть различного уровня.
6. Категории. Список категорий, к которым привязана данная страница.

Энтропия

История | Создать | Править | Удалить

1

Энтропия в естественных науках — мера беспорядка системы, состоящей из многих элементов. В чесуществления какого-либо макроскопического состояния; в теории информации — мера неопределиметь разные исходы, а значит и количество информации; в исторической науке, для экспликации вариативности исторического процесса».

- 1 Употребление в различных дисциплинах
- 2 См. также
- 3 Литература
- 4 Ссылки

2

Употребление в различных дисциплинах

* Термодинамическая энтропия — функция состояния термодинамической системы.
* Информационная энтропия — мера неопределённости источника сообщений, определяемая вероят

См. также

* Хаос
* Энталпия

3

4

Литература

* Шамбадаль П. Развитие и приложение понятия энтропии. — М.: Наука, 1967. — 280 с.
* Мартин Н., Ингленд Дж. Математическая теория энтропии. М.: Мир, 1988. 350с.

Ссылки

* Энтропия — история и определение термина
* Информационные функции и энтропия Больцмана

5

Категории: Термодинамика | Теория хаоса

6

Теги: энтропия

7

admin, 11.11.2010 17:46:34

комментарий

8

Рис. 22.107. Структура Wiki-страницы

7. Теги. Список тегов, которые соответствуют данной странице. В рамках социальной сети теги не добавляются.
8. Комментарии. Добавленные к статье комментарии.

Первую страницу Wiki нужно создать, по умолчанию ее не существует. На этой странице, как правило, описываются цель и задачи конкретной базы данных, даются основные ссылки.

Для создания любой страницы Wiki используется упрощенный визуальный редактор (рис. 22.108).

The screenshot shows a 'Create page' form. At the top, there's a field labeled 'Заголовок страницы*' containing 'Новая страница'. Below it is a 'Текст страницы*' field with two radio button options: 'Текст' (selected) and 'Визуальный редактор' (with a checked checkbox). A visual editor toolbar is shown below these options. The main content area contains the heading 'Новая страница' and the text 'В настоящий момент текст на данной странице отсутствует.' At the bottom, there's a 'Теги' section with an empty input field.

Рис. 22.108. Форма создания страницы Wiki

В конечном счете готовая, заполненная Wiki может выглядеть, например, как на рис. 22.109.

The screenshot shows the 'Wiki: Главная страница' page under the 'Отдел документации' section. The top navigation bar includes links for 'Основное', 'Задачи', 'Файлы', 'Календарь', 'Форум', 'Приемы работы', 'Поиск', 'Wiki' (which is highlighted), and 'Участники'. The main content area has a toolbar with 'История', 'Создать', 'Править', and 'Удалить'. Below this, there's a section titled '== База знаний по работе с документацией ==' with the subtext 'Документация по продуктам компании "1С-Битрикс" имеется в следующих видах:'. A bulleted list follows: '• Онлайн пользовательская и API документация.', '• СНМ файлы по пользовательской и API документации.', '• Учебные онлайн курсы', '• Учебные Видеоролики', and '• Отдельные примеры - руководства.'. A note states 'Основные виды документации – это Онлайн документация и учебные курсы. Все остальные виды – вспомогательные.' Below this is a 'Работа отдела документации' section with a bullet point '• обновление с локального сервера'. At the bottom, there's a 'Категории' section and a 'Добавить комментарий' button.

Рис. 22.109. Wiki отдела документации компании «1С-Битрикс»

Глава 23

Информационные блоки

- Что такое информационные блоки**
- Пример реализации**
- Резюме**

Информационные блоки — это основной механизм, с помощью которого происходит вывод и обработка информации в «1С-Битрикс: Корпоративный портал».

Что такое информационные блоки

Информационные блоки — модуль, позволяющий управлять и каталогизировать различные типы (блоки) однородной информации. Примерами информационных блоков могут быть:

- новости;
- каталог продукции;
- фотогалереи;
- список вакансий и другая информация.

Часто обновляемую информацию удобнее всего размещать в виде информационных блоков.

Создание инфоблока обычным пользователям портала недоступно. Но права на создание инфоблока может получить любой сотрудник. Более того, в организационном плане есть смысл не ограничивать возможность создания инфоблоков только администратором портала или администратором системы.

Рассмотрим несложный пример использования корпоративного портала в качестве инструмента учета оборудования на примере компьютерной техники. По аналогичному принципу можно вести учет техники и инвентаря в любой организации. Оговорюсь, что данный прием подходит не для всех средств учета, это просто пример использования инфоблока.

Пример реализации

Предположим, что есть организация численностью 100 человек, разделенная на два филиала в разных городах. Данная организация имеет два сервера. Количество компьютерных рабочих мест — 50. Реализуем систему учета для этих рабочих мест.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Первичные работы по созданию типов инфоблоков и самих инфоблоков должен делать сотрудник с правами администратора портала. Собственно работу по наполнению инфоблоков элементами может делать любой сотрудник административно-хозяйственной части. Пример реализации в силу ограниченности объема книги будет описан не пошагово, а в общих чертах. Детально с процессом работы с инфоблоками администратор портала может ознакомиться в документации к продукту.

Создание справочников

Справочники – это инфоблоки, которые учитывают отдельные стороны предметов инвентарного учета, например, комплектующие для компьютеров, программное обеспечение, сотрудников (если нужно указать, кто работает на данном компьютере), помещения (если требуется указание на место размещения) и др. Справочники, необходимые нам для примера, можно разбить на четыре группы.

1. Справочники по комплектующим (в примере рассмотрим не все возможные справочники, а только минимум, достаточный для понимания принципов работы):
 - ◆ материнские платы;
 - ◆ процессоры;
 - ◆ оперативная память;
 - ◆ HDD;
 - ◆ видеокарты;
 - ◆ звуковые карты;
 - ◆ сетевые карты;
 - ◆ мониторы;
 - ◆ принтеры;
 - ◆ клавиатуры;
 - ◆ мыши.
2. Справочник по программному обеспечению:
 - ◆ операционные системы;
 - ◆ Microsoft Office;
 - ◆ антивирусы;
 - ◆ специальное ПО.
3. Справочник по помещениям.
4. Сотрудники.

Справочники могут пригодиться вам не только в системе учета. Вторую и третью группу справочников, например, могут использовать PR- и HR-службы. Поэтому к формированию справочников нужно подходить внимательно, чтобы учесть в них все возможные потребности и чтобы каждый отдел не плодил инфоблоки-дубликаты.

Создадим тип инфоблока Справочник (рис. 23.1). Он создается в административной части на странице Контент ▶ Информ. блоки ▶ Типы информ. блоков с помощью кнопки Добавить новый тип.

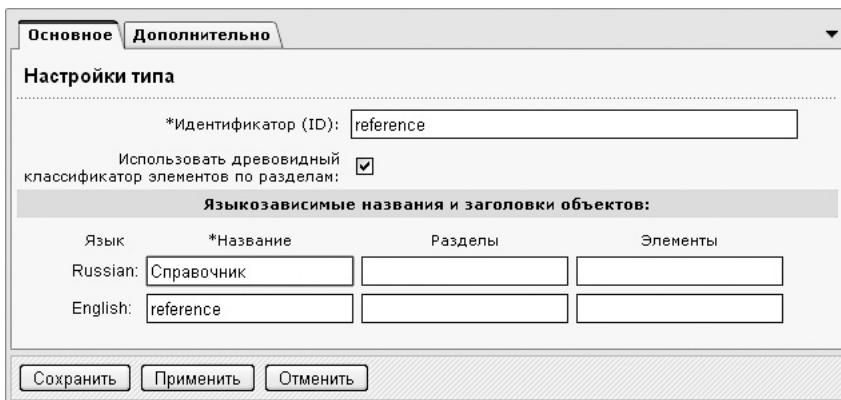


Рис. 23.1. Создаем тип инфоблока

Далее уже на странице Контент ▶ Информ. блоки ▶ Типы информ. блоков ▶ Справочник можно создавать нужные инфоблоки с помощью кнопки Добавить инфоблок.

Учетные инфоблоки, в отличие от информационных, не требуют подробной описательной части. Как правило, необходимо только название, тип, инвентарный номер, стоимость (так как мы собираемся оптимизировать налог) и, возможно, краткое описание. Вероятно, что вам потребуются дополнительные поля, например Срок гарантии. Создать их можно по аналогии с описанными ниже шагами.

Название — это штатная функция любого элемента, это поле можно специально не создавать.

Открыв форму создания инфоблока на закладке Инфоблок, обязательно нужно указать символьный код, сайт, к которому идет привязка (это ваш портал), и название инфоблока.

Создадим инфоблок с такими свойствами. На рис. 23.2 вы видите задаваемые поля для инфоблока Материнская плата.

Создайте инфоблоки-справочники для всех остальных типов. Для разных групп, возможно, потребуются различные свойства инфоблоков. Например, для инфоблоков группы Программное обеспечение нет смысла в поле Инвентарный номер, зато есть необходимость в понятии Срок лицензии. А у инфоблоков Сотрудники и Помещения вообще должны быть свои отдельные поля.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Если все элементы будут вводиться вручную, поле Код можно не заполнять. Если элементов много, то лучше будет использовать импорт данных. Для этого нужно заполнить поле Код.

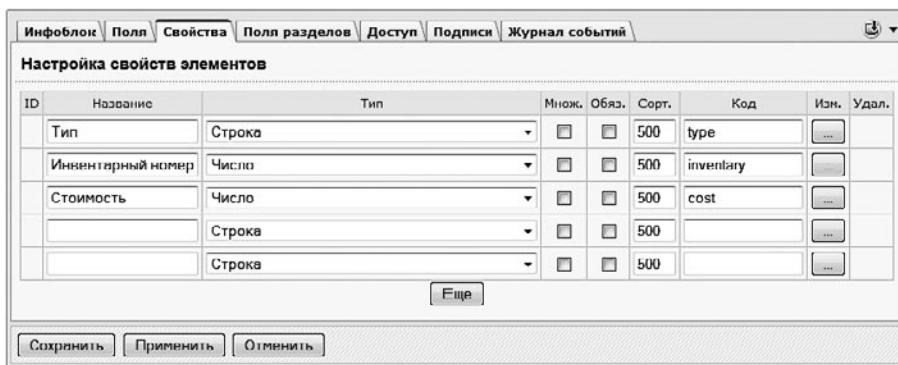


Рис. 23.2. Свойства инфоблока-справочника



ДРУГОЕ МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

К сожалению, на данный момент не предусмотрено возможностей размещения инфоблоков в разделах одного типа. То есть все созданные инфоблоки будут лежать в одной большой «куче» (рис. 23.3). Если это вас не устраивает, можно создать несколько отдельных типов справочников с соответствующими названиями. При этом сами элементы инфоблоков можно будет размещать по разделам с любым уровнем вложенности.

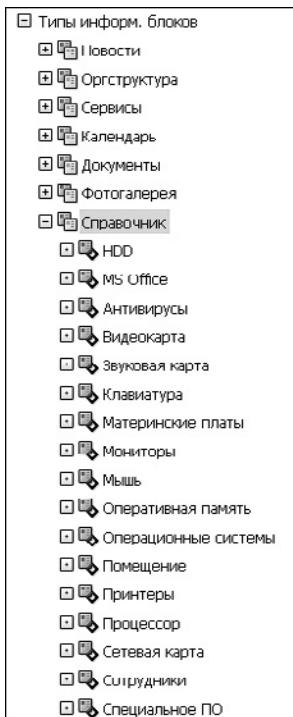


Рис. 23.3. Все инфоблоки в одной «куче»

Создав все инфоблоки-справочники, можно приступать к формированию самих элементов.

Создание элементов справочников

Создание элементов и разделов возможно как из публичной, так и из административной части. В примере рассмотрим оба варианта, но начнем с административной части.

При большом количестве создаваемых элементов рекомендуется размещать их в разделах. Создание элементов справочников и разделов производится по адресу Контент \blacktriangleright Справочник \blacktriangleright имя_инфоблока. Добавить раздел можно с помощью кнопки Добавить раздел. Откроется форма создания раздела (рис. 23.4).



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Система поддерживает вложенность разделов любой глубины, но практика показывает, что более четырех уровней редко бывает необходимо.

The screenshot shows the 'Добавить раздел' (Create a section) dialog box. At the top, there are tabs: Раздел (selected), Дополнительно, Доп. свойства, and Доступ. Below the tabs, there are several input fields and controls:

- Раздел активен:**
- Родительский раздел:** Верхний уровень
- *Название:** ASUS
- Изображение:** A dropdown menu showing 'Компьютер' (Computer) selected, with other options 'Структура' (Structure) and 'Медиабиблиотека' (Media Library). Below it is a file selection dialog with the message 'Выберите файл:' (Select a file:) and a 'Обзор...' (Browse...) button.
- Описание:** A section with three radio buttons: Текст (Text) (selected), HTML, and Визуальный редактор (Visual editor).
- Сохранить, Применить, Отменить:** Buttons at the bottom left.

At the bottom right of the dialog, there is a note: 'Изменить свойства и права доступа к информационному блоку вы можете в Настройках информационного блока.' (You can change the properties and access rights of the information block in the Information block settings.)

Рис. 23.4. Создание раздела

Размещение новых разделов внутри уже созданных осуществляется с помощью раскрывающегося списка Родительский раздел.

Сформировав структуру разделов, можно переходить к созданию элементов. Это делается с помощью кнопки Добавить элемент на странице Контент ▶ Справочник ▶ имя_инфоблока.

Любое имущество имеет срок амортизации. «1С-Битрикс: Корпоративный портал» предоставляет возможности для установки периода амортизации с помощью срока активности. Для этого следует выбрать срок начала активности (как правило, это время приобретения оборудования) и срок окончания активности (период амортизации рассчитывается согласно нормам для каждого вида оборудования) (рис. 23.5).

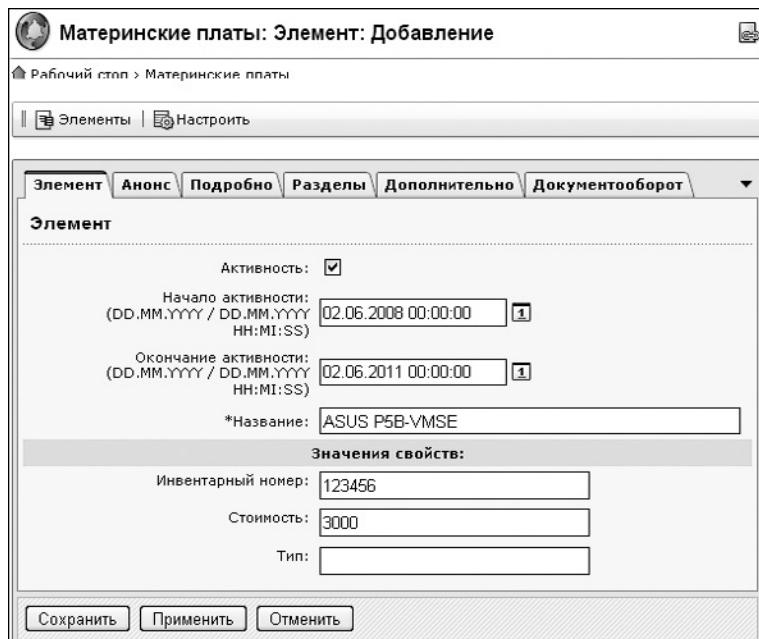


Рис. 23.5. Добавляем элемент

После наступления срока окончания активности указанный элемент просто автоматически пропадет из всеобщего обозрения в публичной части, оставшись при этом в административной части системы. Найти такие неактивные элементы в любой по объему базе крайне просто по фильтру, выбрав в настройках фильтра вариант *Нет* (рис. 23.6).

Вот вам и инструмент для контроля за окончанием ресурса работы оборудования.



МАЛЕНЬКОЕ ЗАМЕЧАНИЕ

Инструмент активности можно применять и для учета сроков лицензий на программное обеспечение. Например, для учета сроков антивирусных программ.

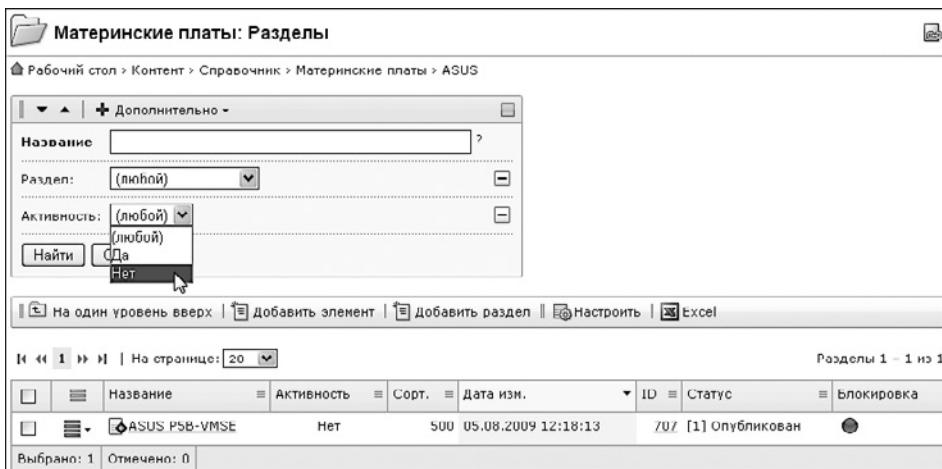


Рис. 23.6. Поиск неактивных элементов

Чтобы разместить элемент сразу в нужной папке, перейдите на закладку Разделы и выберите нужный раздел. Если нужно дать какой-то комментарий к оборудованию, это можно сделать на закладке Подробно. Вот и все. Остальные закладки и поля можно проигнорировать, они предназначены для более сложных информационных инфоблоков.

Аналогично приведенному выше описанию создайте по элементу для каждого инфоблока, чтобы можно было воочию увидеть конечный результат.

Создание учетного инфоблока

Инфоблок для учета должен быть несколько иным, чем инфоблок-справочник. Это вызвано тем, что учетный элемент, в отличие от элементов справочника, может меняться.

Создавать или нет для учетных элементов свой тип инфоблока, решите сами в соответствии со структурой вашей материальной базы. Как это делать, вы знаете. Для экономии места в книге мы этого делать не будем и создадим инфоблок учета в рамках типа инфоблоков Справочник.

1. Откройте форму создания инфоблока на странице Контент ▶ Информ. блоки ▶ Типы информ. блоков ▶ Справочник на закладке Инфоблок. Как и в случае с инфоблоками справочника, здесь необходимо заполнить обязательные поля: Символьный код, Сайты (привязка к сайту, порталу) и Название (рис. 23.7).
2. Перейдите на закладку Свойства. Она будет заполняться несколько по-другому, не как в случае с инфоблоками-справочниками.
3. Аналогично инфоблоку-справочнику тип Стока мы будем использовать только в одном свойстве — Стоимость. Создайте такое свойство.

Рис. 23.7. Обязательные поля при создании инфоблока

Все остальные свойства на этой закладке имеют особый тип — Привязка к элементам в виде списка, который позволяет привязывать элементы других инфоблоков к указанному (рис. 23.8). В этом случае при отображении инфоблока в публичной части выводятся остальные элементы других инфоблоков как составляющие данного элемента.

ID	Название	Тип	Множ.	Облз.	Сорт.	Код	Изм.	Удал.
178	Материнская плата	Привязка к элементам в виде списка	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	500	mb	<input type="button" value="..."/>	<input type="checkbox"/>
179	Процессор	Привязка к элементам в виде списка	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	500	processor	<input type="button" value="..."/>	<input type="checkbox"/>
189	MS Office	Привязка к элементам в виде списка	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	500	rms_office	<input type="button" value="..."/>	<input type="checkbox"/>
180	Оперативная память	Привязка к элементам в виде списка	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	500	ddr	<input type="button" value="..."/>	<input type="checkbox"/>
181	HDD	Привязка к элементам в виде списка	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	500	hdd	<input type="button" value="..."/>	<input type="checkbox"/>
182	Видеокарта	Строка	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	500	vc	<input type="button" value="..."/>	<input type="checkbox"/>
183	Звуковая карта	Число	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	500	ac	<input type="button" value="..."/>	<input type="checkbox"/>
184	Сетевая карта	Список	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	500	lan	<input type="button" value="..."/>	<input type="checkbox"/>
105	Монитор	Файл	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	500	monitor	<input type="button" value="..."/>	<input type="checkbox"/>
186	Мышь	Привязка к элементам в виде списка	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	500	mouse	<input type="button" value="..."/>	<input type="checkbox"/>
187	Клавиатура	Привязка к файлу (на сервере)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	500	keyboard	<input type="button" value="..."/>	<input type="checkbox"/>
188	Операционная систем	Привязка к карте Google Maps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	500	ns	<input type="button" value="..."/>	<input type="checkbox"/>
190	Антивирусы	Привязка к тону форума	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	500	antivirus	<input type="button" value="..."/>	<input type="checkbox"/>
191	Специальное ПО	HTML/текст	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	500	special	<input type="button" value="..."/>	<input type="checkbox"/>
192	Стоимость	Привязка к элементам по XML_ID	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	500	cost	<input type="button" value="..."/>	<input type="checkbox"/>
193	Ответственный	Привязка к Яндекс.Карте	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	500	personal	<input type="button" value="..."/>	<input type="checkbox"/>

Рис. 23.8. Выбор свойства привязки к элементам

4. Заполните поля колонки **Название** составляющими компьютера (не забывайте о поле **Код**). Сразу полей на все комплектующие хватать не будет. С помощью кнопки **Применить** можно вызвать дополнительные поля.
5. Для настройки списка привязываемых элементов воспользуйтесь кнопкой **[...]**. Откроется окно с настройками свойства (рис. 23.9).

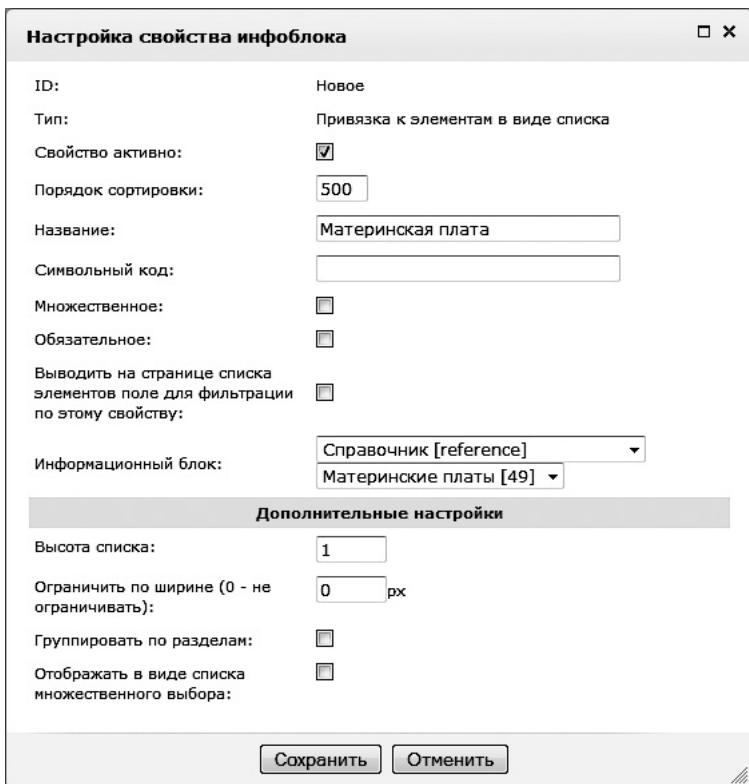


Рис. 23.9. Настройка свойства инфоблока

6. Выберите тип информационного блока **Справочник** и инфоблок, соответствующий названию свойства.
7. Выполните привязку остальных свойств по аналогии.

При создании инфоблока учитите особенности правильного доступа.

Доступ к инфоблоку, разделам и элементам

К инфоблоку-справочнику могут иметь доступ многие, а вот к инфоблоку собственных элементов должны иметь доступ только сотрудники, занимающиеся учетом.

«1С-Битрикс: Корпоративный портал» обладает возможностью гибко настраивать права, вплоть до доступа к одному элементу для определенного пользователя.

При этом действует правило: если для конкретного раздела или элемента не настроены права доступа, то используются права вышестоящего раздела или инфоблока в целом.

Рассмотрим, как можно задать права. Первым делом задайте права для инфоблока. Это должны быть самые общие, разрешительные права, которые будут устанавливаться для разделов и элементов по умолчанию.

1. Откройте закладку Доступ в форме редактирования свойств инфоблока (рис. 23.10).

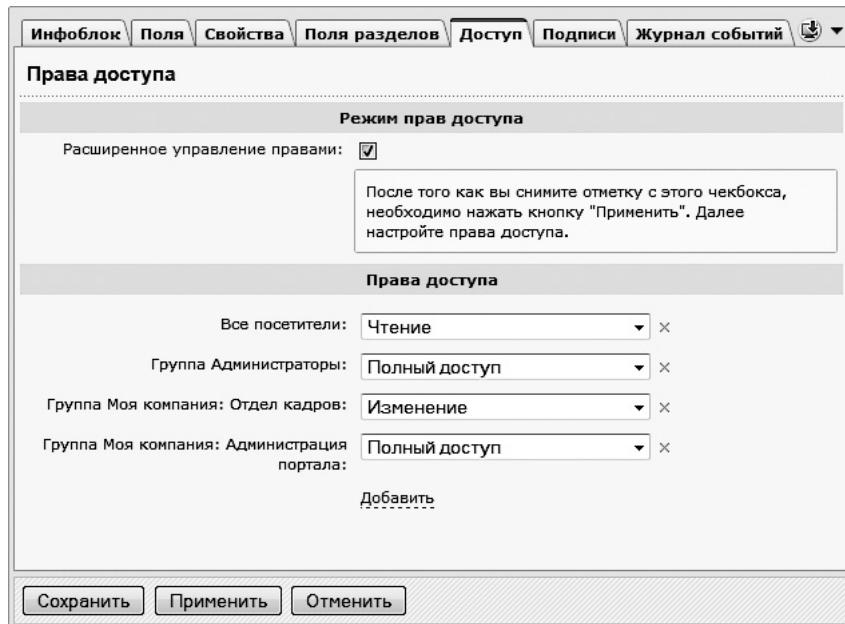


Рис. 23.10. Включение расширенных прав и настройка прав по умолчанию

2. После установки флагка **Расширенное управление правами** нажмите кнопку **Применить**. Форма перезагрузится, поля в группе **Права доступа** сменятся.

Теперь можно задать права для инфоблока по умолчанию. Эти права будут применяться до тех пор, пока в форме создания/редактирования конкретного раздела или элемента не будет указан другой уровень прав.

Чтобы настроить права доступа для конкретного раздела или элемента инфоблока, перейдите в форме редактирования элемента на закладку **Доступ** и с помощью ссылки **Добавить** вызовите форму выбора пользователя или группы (рис. 23.11).

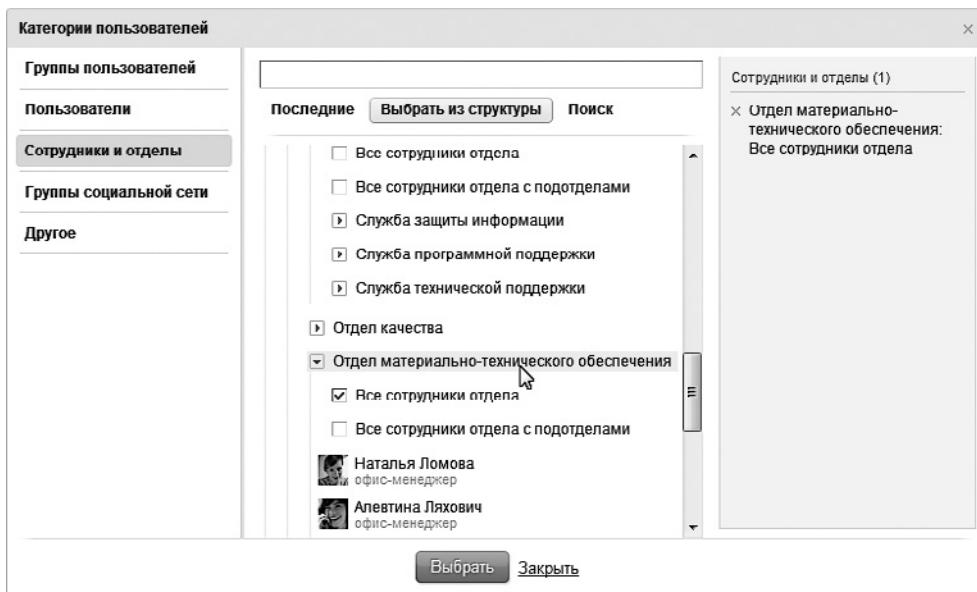


Рис. 23.11. Выбор пользователей и групп

На закладке отобразится новая группа и раскрывающийся список с уровнем прав (рис. 23.12).

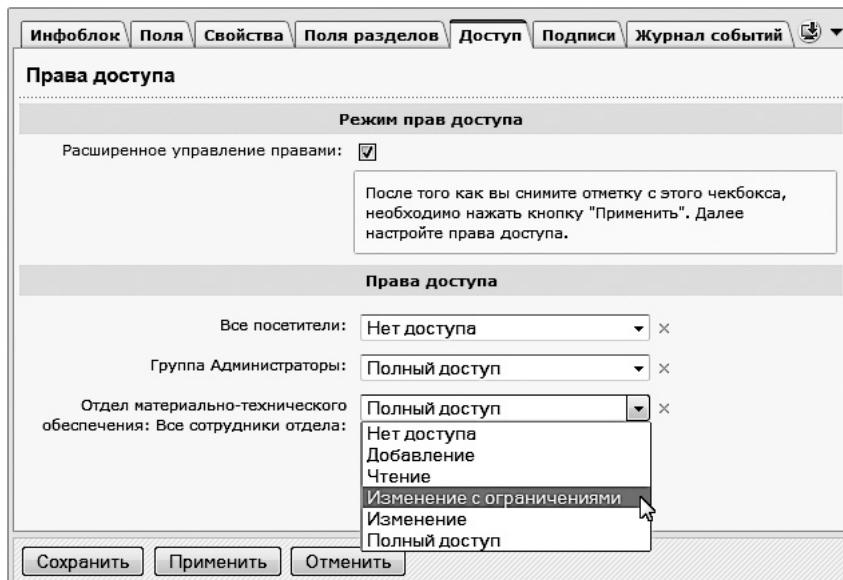


Рис. 23.12. Задание прав для отдела

Создание раздела и пункта меню

Отдельного пункта меню для хранения инвентарной базы в корпоративном портале на данный момент не предусмотрено. Но создать его — не проблема, это легко делается штатными средствами и у администратора не должно вызвать затруднений. Будем считать, что раздел и страница в нем уже созданы. (В примере мы будем использовать тестовую страницу.)

Для создания каталога инвентарной базы используется комплексный компонент Каталог. Администратор должен разместить этот компонент на созданной странице и настроить ее на созданные инфоблоки.

На этом работа администратора корпоративного портала заканчивается, и создание самой базы данных может проводить уже рядовой сотрудник административно-хозяйственной части компании из публичной части.

Создание элемента учетного инфоблока

Сотрудник, создающий базу, должен иметь соответствующие права доступа к странице, компоненту Каталог и самому инфоблоку.

Вся работа проводится из публичной части на закладке Редактирование. В этом режиме на странице в месте размещения компонента Каталог появится его меню (рис. 23.13).

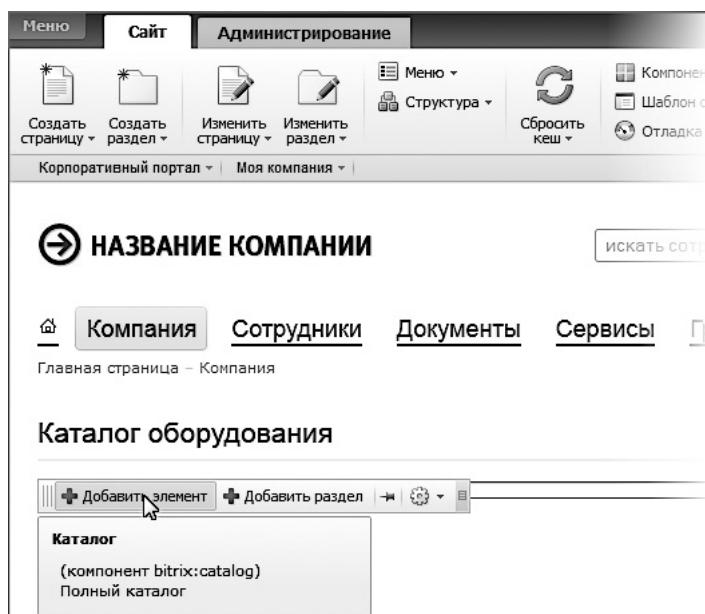


Рис. 23.13. Меню компонента Каталог

Если выбрать команду Добавить раздел, откроется форма создания раздела и вы сможете создать необходимую вам структуру инвентарной базы данных. Для создания раздела достаточно указать его название и родительский раздел (если создаваемый раздел будет вложенным).

При выборе пункта Добавить элемент появится форма редактирования элемента для наполнения созданной вами структуры (рис. 23.14).

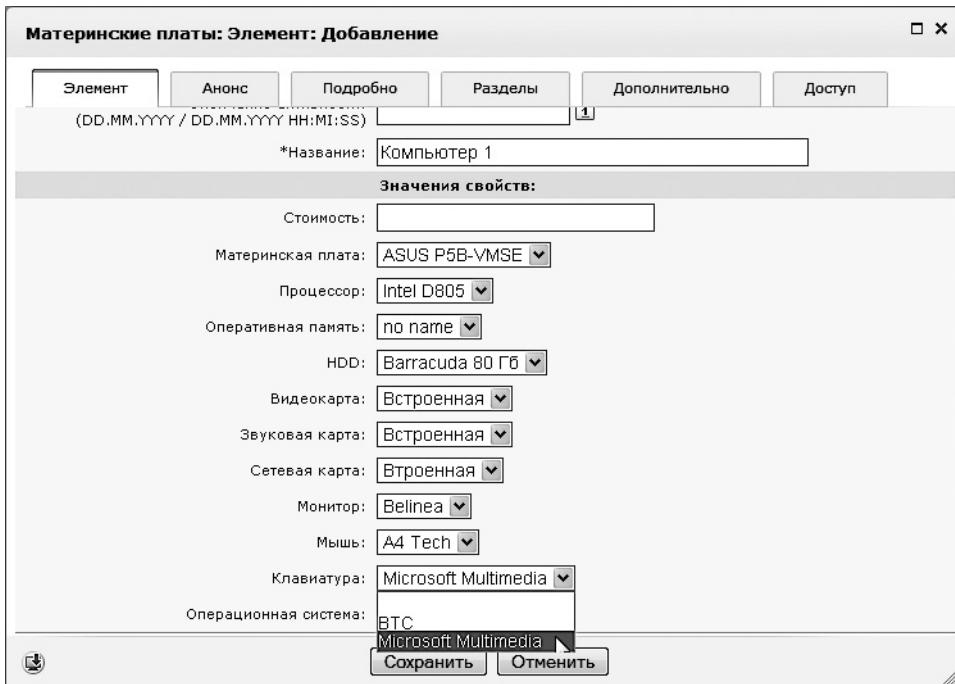


Рис. 23.14. Форма добавления элемента из публичной части

Если база инфоблоков справочников добавлена, то создание элементов инвентаризационной базы сводится к простому выбору элементов из раскрывающегося списка. Это просто работа для внимательного сотрудника. В результате имеем инвентарный список компьютеров компании (рис. 23.15).

В рамочку взята стоимость каждого компьютера в соответствии с его комплектацией. Если встанет задача подобрать комплектацию компьютеров под упомянутые ранее 20 тыс. руб., то сделать это можно простым перебором комплектующих.

Каталог оборудования	
<u>Компьютер 2</u>	<u>Компьютер 1</u>
Материнская плата: <u>ASUS P5B-VMSE</u>	Материнская плата: <u>ASUS P5B-VMSE</u>
Процессор: <u>Intel D805</u>	Процессор: <u>Intel D805</u>
Оперативная память: <u>по name</u>	Оперативная память: <u>по name</u>
HDD: <u>Barracuda 80 Гб</u>	HDD: <u>Barracuda 80 Гб</u>
Видеокарта: <u>Встроенная</u>	Видеокарта: <u>Встроенная</u>
Звуковая карта: <u>Встроенная</u>	Звуковая карта: <u>Встроенная</u>
Сетевая карта: <u>Встроенная</u>	Сетевая карта: <u>Встроенная</u>
Монитор: <u>Belinea</u>	Монитор: <u>Belinea</u>
Мышь: <u>A4 Tech</u>	Мышь: <u>A4 Tech</u>
Клавиатура: <u>BTC</u>	Клавиатура: <u>Microsoft Multimedia</u>
Операционная система: <u>MS Windows</u>	Операционная система: <u>MS Windows</u>
MS Office: <u>MS Office</u>	MS Office: <u>MS Office</u>
Антивирусы: <u>Касперский</u>	Антивирусы: <u>Касперский</u>
Стоимость: 23320	Стоимость: 25220

Рис. 23.15. Инвентарный список компьютеров

Резюме

Мы рассмотрели приемы работы с инструментами корпоративного портала «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Как вы убедились, приемы работы несложные, инструменты этого программного продукта интуитивно понятные, а их функционал очень обширный.

Описание алгоритмов работы приводилось не целиком, так как полное описание займет слишком много места. Да и нужды в подробностях нет: при необходимости документация по «1С-Битрикс: Корпоративный портал» всегда доступна.

Заключение

«1С-Битрикс: Корпоративный портал» постоянно развивается и совершенствуется. К моменту сдачи в издательство рукописи книги в систему уже добавлены новые функции и инструменты, которые не попали в текст. А ко времени выпуска книги, уверен, будут добавлены многие новые возможности, облегчающие текущую работу организаций.

Если прочитанная книга позволила сделать осознанный выбор программного обеспечения для корпоративного портала вашей организации в пользу «1С-Битрикс: Корпоративный портал», то я буду считать, что компания «1С-Битрикс» свою функцию выполнила.

Удачи и успехов вам в работе!

Приложение

Создание корпоративного портала — заслуга внутренняя. Поэтому далеко не все компании считают нужным обнародовать информацию о вводе в свою производственную деятельность «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Тем более представить полную информацию о своей реализации. В этом приложении представлены описания некоторых внедрений, о которых компании, использующие корпоративный портал, предоставили информацию. На сайте компании «1С-Битрикс» можно познакомиться с примерами внедрений портала. Список кейсов находится на странице Продукты/Корпоративный портал/Истории успеха.

PetroStyle

PetroStyle — это:

- строительство загородных коттеджных поселков;
- офисы в Санкт-Петербурге и Москве;
- объекты строительства, распределенные по Ленинградской области.

Факторы внедрения корпоративного портала:

- компания стремительно развивалась, постоянно открывались новые должности, объем производства увеличивался;
- в компании происходили серьезные организационные и инфраструктурные изменения; разрабатывалась система должностных инструкций и регламентов, внедрялась новая комплексная информационная система.

В силу этих причин компании стал необходим информационный ресурс для консолидации корпоративной информации с разграничением доступа к данным. Первая версия корпоративного портала была внедрена в 2005 году, и это был не

«1С-Битрикс: Корпоративный портал». Первая версия решила информационные задачи, связанные с оперативным управлением компанией.

Функционал первой версии достаточно простой:

- структура компании;
- нормативно-справочная информация;
- сведения об отсутствующих;
- календарь отпусков и т. д.

Проводимые мероприятия по внедрению корпоративного портала:

- предоставление определенной информации только через портал;
- изменение регламента работы самой компании (обязательное указание своего отсутствия на работе с указанием причины и пр.).

Успех первой версии, потребность в изменении дизайна (изменение брендбука компании) и осознание необходимости нового функционала привели к тому, что новая версия корпоративного портала была внедрена в 2009 году. И это уже было решение на базе «1С-Битрикс: Корпоративный портал».

Функциональная часть новой версии корпоративного портала:

- HR-функции (учет социальных пакетов сотрудников, обучение и аттестация);
- функции ведения расписаний (переговорные, выдача пропусков на территорию, служебный автотранспорт и т. п.);
- функции работы с подрядчиками (ведение каталога и рейтингов подрядчиков, возможность комментировать заказчиков);
- оперативное управление компанией (проведение совещаний и инструментарий, позволяющий консолидировать отчетность по совещаниям, отслеживать исполнение принятых решений);
- курсы для новых сотрудников (ввод в должность, быстрая адаптация);
- возможность постоянного обучения персонала;
- проведение аттестации сотрудников и автоматический подсчет результатов, баллов и пр.;
- влияние результатов тестирования на социальные пакеты;
- проведение онлайн-совещаний;
- назначение и контроль исполнения задач в режиме онлайн;
- отображение сотрудникам перечня задач и отчетность по задачам в режиме онлайн;

- автоматическая отправка информации о выполненном задании руководителю сотрудника и/или руководителю совещания;
- автоматическое формирование повесток и протоколов совещаний;
- ведение учета по исполнению задач в системе.

В результате внедрения компания довольна продуктом и планирует развивать портал дальше:

- наблюдается экономия рабочего времени сотрудников;
- наладились внутренние коммуникации;
- проще происходит процесс обучения и аттестации;
- сократилось время ведения протоколов совещаний и количество переносов сроков исполнения задач.

KIA Motors

KIA Motors – производитель автомобилей. Интернет-портал компании объединяет корпоративный сайт российского представительства корейского автопроизводителя и более ста мини-сайтов дилеров KIA Motors в России. При входе на подсайт дилера система по доменному имени определяет дилера и в зависимости от этого показывает полную информацию о запрашиваемом дилере.

Проект содержит:

- корпоративный сайт;
- информационный портал;
- сообщество;
- подсайты дилеров, создаваемые в автоматическом режиме. Они работают на разных доменах, но в пределах одной лицензии. Кроме того, имеется система модификации данных дилером.

Дилерские подсайты имеют схожие с головным сайтом KIA стилистику отображения данных и внешний вид.

Вся информация, вносимая дилером через информационный портал, проходит обязательный предварительный контроль сотрудниками головного офиса. Дилеры могут управлять салонами и баннерами, создавать новости и акции на личном сайте, а также публиковать информацию о компании на всех страницах своих подсайтов.

Каждое действие дилера, будь то добавление новости, специальной акции или новой точки продаж, сопровождается письменным уведомлением уполномоченных сотрудников головного офиса KIA Motors. Также дублируются заявки посетителей на тест-драйв и техосмотр. Головной офис контролирует посещаемость всех дилер-

ских сайтов, что дает возможность оценивать эффективность интернет-маркетинга каждой партнерской компании.

Таким образом, решается не только задача организации клиентского сервиса, но и внутрикорпоративная задача управления взаимоотношениями с дилерами.

Для создания проекта использовались продукты «1С-Битрикс: Корпоративный портал», «1С-Битрикс: Управление сайтом» в редакции «Большой бизнес».

С точки зрения архитектуры «1С-Битрикс» система состоит из трех сайтов. Фактически сайтов, идентифицирующихся по URL, два (плюс количество активных дилеров).

Задачи компаний, решаемые с помощью проекта:

- ❑ воплотить в дизайне сайта новый корпоративный стиль. Русский сайт стал вторым веб-представительством KIA в мире после британского, переоформленным в соответствии с новым брендбуком;
- ❑ добавить инструменты интерактивной работы с пользователем, сделать как можно больше сервисов для пользователя;
- ❑ донести до пользователей широту модельного ряда KIA;
- ❑ выстроить электронный документооборот с дилерами (около 150 компаний);
- ❑ унифицировать представление информации об автомобилях KIA на сайтах дилеров.

Функциональные возможности проекта:

- ❑ подробнейшая информация по каждому автомобилю (фотогалереи, видео, выбор цвета, полные характеристики и комплектации);
- ❑ онлайн-запись на тест-драйв;
- ❑ онлайн-запись на техническое обслуживание;
- ❑ возможность скачать брошюру и задать вопрос;
- ❑ возможность подписаться на ленты новостей по темам или подключить себе RSS;
- ❑ сравнение различных моделей автомобилей KIA по основным характеристикам;
- ❑ ежедневное обновление новостных лент, ленты публикаций;
- ❑ кредитный калькулятор по продуктам KIA;
- ❑ электронный документооборот с дилерами: загружание и скачивание файлов разных типов (медиабанк), обмен сообщениями, постановка/контроль выполнения задач;
- ❑ возможность для дилеров самостоятельно контролировать информацию о своем предприятии, публикуемую на головном сайте;

- возможность для дилеров самостоятельно настраивать на подсайте специфичную информацию о своей компании, размещать собственные материалы, рекламные баннеры, подробные сведения о салонах и т. п.

Переходу на новую платформу способствовало решение об устраниении недостатков старых проектов:

- дизайн не отвечал новому корпоративному стилю;
- предыдущий сайт был сделан на HTML + XML + простой Perl Parser, что не позволяло гибко управлять контентом;
- отсутствовал документооборот, не было интерактива, гибкого инструмента для управлениями дилерами, форм заявок на ТО и тест-драйв и пр.

Базовые функциональные возможности «1С-Битрикс: Корпоративный портал» на 50–60 % соответствуют потребностям компании KIA. Вкупе с «1С-Битрикс: Управление сайтом» это наиболее оптимальное решение, которое можно было развернуть в чрезвычайно сжатые сроки, что оказалось решающим фактором при выборе платформы. (Разработка сайта и базовой функциональности системы управления дилерами DMS заняла четыре недели.)

При разработке портала были кастомизированы стандартные компоненты и написаны новые, что покрыло потребности в остальном функционале. Доработка и развитие системы ведется постоянно.

Головной сайт, система DMS и все подсайты дилеров построены с использованием всего одной дополнительной лицензии системы управления веб-проектами «1С-Битрикс», что достигается корректной настройкой сервера и продуманной системой работы дилеров с личными данными.

Используемые функциональные возможности продуктов:

- веб-формы с сильно кастомизированными шаблонами вывода;
- многосайтовость;
- статическая информация;
- форумы;
- внешние новостные ленты RSS;
- каталог товаров (аксессуары к моделям);
- фотогалерея.

Заполнение контентом осуществляют сотрудники KIA Motors. Обновления производятся ежечасно (по состоянию на сентябрь 2009 года — около 30 изменений по контенту и функционалу в день).

Средняя посещаемость проекта в сутки — 200 тыс. хитов, 25 тыс. уникальных посетителей. Одновременно в онлайне находится 200 посетителей.

Техническая информация:

- сервер – Apache 2;
- системная память – 4 Гбайт;
- HDD – IDE RAID1 2 × 300 Гбайт;
- БД – MySQL 5;
- хостинг, тарифный план – выделенный сервер.

Разработанная на базе платформы «1С-Битрикс» система управления сайтами дилеров не имеет аналогов на российском рынке.

Greenlife Group

Greenlife Group – небольшая компания с 30 сотрудниками. Ее предметная деятельность – ландшафтный дизайн. Компания представляет собой территориально распределенную организацию. Сотрудники находятся в различных городах и областях, в связи с чем значительно затруднены коммуникации как горизонтально, так и вертикально по структуре компании. Планировалось использовать веб-решения для совместного доступа к таким общим ресурсам, как адресная книга, история взаимодействия с заказчиками, общие документы. Основные требования – доступность для всех сотрудников компании, легкость в освоении.

Решающими преимуществами «1С-Битрикс: Корпоративный портал» стали приемлемая цена и легкость в освоении сотрудниками.

Перед корпоративным порталом ставились следующие задачи:

- реализация функций CRM;
- предоставление руководству компании аналитической информации об эффективности отработки поступающих со стороны клиентов обращений;
- коллективная работа сотрудников над проектами;
- контроль выполнения задач внутри проектов;
- внутрикорпоративные коммуникации;
- этапность ведения проектов;
- оповещение сотрудников о предстоящих задачах по SMS;
- налаживание внутрикорпоративных коммуникаций.

Был задействован практически весь стандартный функционал «1С-Битрикс: Корпоративный портал»:

- новости/информация о компании;
- хранилище документов;

- рабочие группы;
- система мгновенных сообщений;
- электронные заявки/веб-формы;
- система обучения сотрудников;
- календари/управление временем;
- общие форумы.

Из нестандартного потребовалась дополнительная работа в следующих областях:

- доработан модуль CRM;
- доработана система распределения прав на уровне отдельных файлов, входящих в проект и в задачи проекта;
- внедрены отчеты, позволяющие отслеживать эффективность работы подразделений, например отношение общего количества звонков к числу выездов к клиенту и заключенных договоров;
- внедрена система оповещения о предстоящих событиях с помощью SMS.

Дизайн портала не изменялся, был использован шаблон из стандартной поставки продукта. Интеграция в ИТ-инфраструктуру не проводилась. Информация по хостингу – внешний, FreeBSD 7.0, Apache 2.2, MySQL 5. Нагрузка на портал сравнительно небольшая – примерно 1000 хитов в день.

Внедрение корпоративного портала позволило решить важнейшие для компании задачи:

- управление отношениями с клиентами;
- предоставление руководству компании аналитической информации об эффективности отработки поступающих со стороны клиентов обращений;
- налаживание коллективной работы сотрудников над проектами;
- осуществление контроля за выполнением задач;
- улучшение внутрикорпоративных коммуникаций,

а также множество других задач, стоящих перед территориально распределенной компанией.

«ПроБизнесКонсалтинг»

Фактически с момента основания холдинга «ПроБизнесКонсалтинг» (2002 год) зрела необходимость создания единого внутреннего информационного пространства. Она вызвана отсутствием качественного информационного взаимодействия

входящих в группу компаний. Члены холдинга не владели информацией о клиентах и проектах друг друга, оказываемых услугах, порой возникали конфликты интересов. Не использовались на всю мощность ресурсы холдинга для взаимного продвижения компаний.

Первоначальный подход основывался на внедрении Lotus Notes, но отсутствие опыта и недооценка сложности задач привели к неудовлетворительному результату — фактически продукт использовали как почтовую программу и хранилище документов. Конечно, предпринятые попытки позволили получить ценный опыт, в ходе которого был разработан ряд приложений: «Клиенты и проекты» (CMS + «Управление проектами»), специализированные решения для компаний холдинга. Окончательный отказ от использования Lotus Notes на уровне всех компаний холдинга был продиктован необходимостью высоких затрат на лицензирование продукта и отсутствием достаточных собственных ресурсов для разработки и сопровождения корпоративного решения. В результате было принято решение оставить его только в тех компаниях, где эксплуатация налажена в части автоматизации бизнес-процессов.

После многочисленных обсуждений советом директоров были определены задачи информационного решения «Корпоративный портал»:

- предоставление единой точки доступа к корпоративной информации, корпоративным приложениям и другим источникам данных внутри и вне компании. При этом информация предоставляется таким образом, чтобы максимально поддерживать процесс принятия решений;
- обеспечение взаимодействия на уровнях «компания—сотрудник», «сотрудник—сотрудник», «компания—компания», «компания—холдинг», «сотрудник—холдинг»;
- обеспечение внутреннего маркетинга и PR;
- доступ сотрудников к корпоративным приложениям, стандартам, базам данных;
- организация совместной работы сотрудников компаний холдинга;
- аккумулирование всей корпоративной информации — управление знаниями.

При выборе технологической платформы были учтены следующие требования:

- отсутствие необходимости специализированного программного обеспечения на компьютере пользователя для работы в портале;
- возможность доступа к порталу по сети Интернет (через защищенное соединение);
- возможность развития продукта внутренними ресурсами группы компаний;
- невысокая стоимость организации нового рабочего места;

- возможность ограниченного доступа к информации сторонним пользователям (заказчикам, партнерам и т. п.).

Анализ требований и наличие в холдинге интернет-компании привели к логичному выводу – реализовывать проект силами «МЕДИА-сервис» на продукте «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Преимуществами платформы «1С-Битрикс» стали:

- 80 % задач в том или ином виде реализованы в продукте «1С-Битрикс: Корпоративный портал» и требуют лишь настройки и адаптации;
- веб-решение: клиент — обычный веб-браузер, в том числе мобильный;
- свобода в развитии продукта — продукт поставляется в открытом коде и документирован;
- серьезный опыт «МЕДИА-сервис» работы с продуктами «1С-Битрикс»;
- адекватная техническая поддержка разработчика продукта.

В результате внедрения и пробной эксплуатации активно используются следующие возможности платформы:

- рабочие группы применяются для организации проектного режима работы (над документами или мероприятиями), совместной работы над задачами, обсуждений вопросов в «узких кругах»;
- система мгновенных сообщений используется с применением XMPP-сервера, что позволяет взаимодействовать через портал, используя различные программные продукты (Miranda, QIP и др.);
- система обучения сотрудников — в настоящее время готовится обучающий курс для новых сотрудников по стандартам холдинга, планируется проведение аттестации сотрудников с применением возможностей данного модуля;
- новости/информация о компании, календари/управление временем, общие форумы, блоги и/или фотогалереи сотрудников, хранилище документов, опросы/анкетирование персонала.

В ближайшее время планируется использовать:

- электронные заявки/веб-формы — внедрению мешает отсутствие единых бизнес-процессов на уровне группы компаний для их обработки;
- техподдержку/HelpDesk — необходимо наладить процесс обработки обращений в службу технической поддержки соответствующими структурами и сотрудниками.

В ходе подготовки и внедрения выполнены следующие доработки стандартного функционала:

- существенно доработана карточка пользователя по рекомендациям службы персонала холдинга — добавлены новые поля, настройка прав видимости/редактирования информации;

- обеспечена поддержка иерархии принадлежности сотрудников к различным компаниям — адаптация и настройка прав и полномочий в соответствии с регламентом прав доступа к информации;
- реализован модуль «Управления проектами». Настоящий модуль реализует управление проектами в иерархии «заказчик — проект — этап — задача» и обеспечивает операционное управление проектами (менеджер проекта — специалисты — руководители специалистов), учет затрат внутри проекта (как в деньгах, так и в производственных часах), аналитическую информацию для управленческого учета проектной деятельности компании. Используется компанией «МЕДИА-сервис».

Первым активно использовать возможности портала начал совет директоров холдинга, затем стали подключаться другие сотрудники. В целом для эффективного использования портала предстоит большая работа по формированию культуры работы в умах сотрудников. Важно, чтобы работа в портале не была самоцелью, а являлась инструментом взаимодействия и совместной работы.

Как известно, аппетит приходит во время еды, поэтому первоначальное подготовленное задание в результате оказалось не соответствующим действительности. В дальнейшем, в новых проектах «МЕДИА-сервис» будет использоваться иной алгоритм проектной работы.

1. Запуск продукта «1С-Битрикс: Корпоративный портал» как есть.
2. Тестовая эксплуатация, обучение, аккумулирование пожеланий по адаптации портала к задачам и целям организации.
3. Проведение адаптации и необходимых доработок.

Положительный эффект от внедрения портала:

- увеличение скорости принятия решений, которые принимаются в онлайне по результатам обмена мнениями или обсуждений в рабочих группах;
- формирование истории участия и вклада в результат участников рабочих групп. Все промежуточные обсуждения, документы, мнения фиксируются в портале. Накопленная информация со временем будет трансформироваться в корпоративную базу знаний;
- корпоративный кодекс и другая информация стали доступны всем сотрудникам. Если печатные версии терялись в бумагах и при необходимости к ним было сложно обратиться (найти их), то теперь информация доступна на «кончиках пальцев». При этом она не просто доступна, по ней возникает обратная связь в виде обсуждений и вопросов к руководству.

Личный опыт пользователя портала

Владимир Тыртов, директор компании «МЕДИА-сервис» ГК «ПроБизнесКонсалтинг» (г. Киров):

«Впервые вопросом автоматизации управления своим временем и задачами я озабочился в 1997 году. За несколько лет было перепробовано множество программных продуктов и коммуникатор на платформе Windows Mobile. Но ни один из них не смог заменить блокнот с ежедневником. Основная проблема — эти программы загоняли меня в рамки своей логики и терминологии.

«Поиграв» с порталом в частях Задачи и Календарь и собрав свой вариант Рабочего стола, я решился на следующий шаг — закрыл бумажный ежедневник и убрал его в ящик тумбочки.

Прошло две недели “безбумажного” режима — на Рабочем столе портала у меня представлена вся картина дня, деловых вопросов и жизни компании.

- Задачи — длинные задачи управляются статусом Выполняется/В ожидании, короткие задачи (в пределах одного дня) помечаются приоритетом. В результате в верхней части списка задач оказывается план дел на сегодня.
- Календарь — здесь “живут” встречи, звонки, совещания, напоминания.
- Заметки — используются в качестве “желтого листочка”. В них попадает то, что еще не “дозрело” до задачи или объекта календаря.
- Официальная информация, Новое в блогах, Наша жизнь, Обновления за день, Новое на форуме, Мои группы, Отсутствуют в офисе и Дни рождения.

Желание снова достать ежедневник отсутствует».

Традиционно ко дню основания группы компаний «ПроБизнесКонсалтинг» среди сотрудников проводится конкурс с двумя номинациями: «Люди, которые нас удивили» и «Событие года». 1 августа 2009 года на праздничном мероприятии в честь дня основания было объявлено, что «Событием года» стал «Запуск “Корпоративного портала”» в ГК «ПроБизнесКонсалтинг».

Госалкогольинспекция Республики Татарстан

Госалкогольинспекция Республики Татарстан обеспечивает контроль за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции, а также защиту прав потребителей.

Автоматизация деятельности организации была вызвана необходимостью повышения качества работы сотрудников и оперативности исполнения поручений руководства. До внедрения программного продукта «1С-Битрикс: Корпоративный портал» практически все работы внутри организации велись вручную: многоуровневая система отчетов, еженедельный сбор информации от сотрудников и руководителей департаментов, замкнутость работы на секретаре. Ценная информация

в виде документов была разбросана по нескольким файловым серверам, без разделения прав доступа.

Задачи, которые должен был решить корпоративный портал:

- уменьшить время итерации¹ по поручениям;
- упорядочить навигацию по всему информационному контенту;
- создать единую точку входа в информационное пространство;
- положить начало перехода к электронному документообороту.

Изначально для реализации поставленных задач рассматривались различные программные продукты, но после составления технического задания, оценки бюджета и сроков проекта было принято решение в пользу «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Основным аргументами стали значительно более низкая стоимость лицензий на продукт, сжатые сроки внедрения, низкая стоимость доработки, легкая и удобная интеграция с Active Directory, Microsoft Office и «1С:Зарплата и Управление персоналом», высокая производительность и безопасность, а также встроенный стандартный функционал. В дальнейшем планируется тесная интеграция с другими информационными системами инспекции и построение решения для работы с документами.

Из базового функционала «1С-Битрикс: Корпоративный портал» в проекте использованы:

- модули новостей и информации о компании;
- электронные заявки и веб-формы;
- система обучения сотрудников и календари;
- управление персоналом (задачи);
- блоги и фотогалереи сотрудников.

Инtranет-ресурс Госалкогольинспекции работает в полноценном режиме. Все поручения ведутся на портале, с протокольного отдела снята большая нагрузка по ведению базы поручений, информационный контент переводится на портал с разграничением прав доступа, а руководство видит реальное состояние исполнения поручений.

В ближайшем будущем планируется запустить сайт в промышленную эксплуатацию, охватить весь штат (100 сотрудников), организовать управление документами на портале, а также интеграцию с другими информационными системами на платформе Oracle.

¹ Итерация (лат. *iteratio* — повторяю) — поэтапный процесс, в котором результаты выполнения группы операций в рамках каждого этапа используются следующим этапом (кроме последнего, потому что он предоставляет конечный результат).

«Хендэ Мотор СНГ»

«Хендэ Мотор СНГ» — филиал компании «Хендэ Мотор». Количество сотрудников — 200, отрасль — машиностроение, дистрибуция.

Основными предпосылками внедрения корпоративного портала для компании стали задачи повышения эффективности внутренних коммуникаций, управления знаниями и автоматизации многоступенчатых процессов. Для решения этих задач необходимо было обеспечить следующую функциональность.

- Удобный и простой способ информирования сотрудников о новостях и событиях компании. Классические массовые рассылки по электронной почте создавали лишнюю нагрузку на систему электронной почты, увеличивали трудоемкость архивирования почтовых сообщений, не давали адекватных возможностей поиска информации.
- Совместную работу с информацией, не связанной с основными бизнес-процессами компании. Основные процессы компании в достаточной степени автоматизированы, но ряд второстепенных процессов, связанных с административными вопросами и требующими коллективной работы с информацией, страдали. Использование стандартных методов коллективного доступа к данным, основанного на сетевых дисках, имеет ряд недостатков ввиду ограниченности функционала. В частности, отсутствие автоматического протоколирования обращений к ресурсам и их изменений.
- Повышение эффективности внутренних процедур компании за счет их автоматизации. Ряд процедур, предусматривающих строгую последовательность действий, в значительной степени эффективнее выполняется при осуществлении контроля прохождения этапов. Автоматизация этих процедур должна была обеспечить контроль и анализ эффективности их осуществления. Хорошим примером могут служить процессы согласования различных внутренних заявок.
- Наглядный и удобный способ описания, хранения и получения знаний. Не секрет, что главный потенциал любой компании — это люди, в том числе потому, что они являются основными носителями знаний. Для исключения рисков потери важных знаний и эффективного их распространения необходимо обеспечить надежное и удобное хранение знаний, а также эффективные средства работы с ними.

Какие задачи планировалось автоматизировать и какие требования предъявлялись к продукту?

- Публикация новостей и событий компании.
- Голосования и опросы.
- Поиск контактов (внутренних и внешних).

- График отсутствий сотрудников.
- Создание единой базы знаний.
- Автоматизация бизнес-процессов согласований заявок (подписание договоров, заказ канцтоваров, такси, курьера и пр.).
- Автоматизация бронирования общих ресурсов (переговорные, оборудование, материалы).
- Ведение единого реестра контрагентов и договоров.

Следующие преимущества «1С-Битрикс: Корпоративный портал» стали решающим при выборе:

- готовое коробочное решение;
- открытая платформа;
- поддержка от разработчика;
- желание разработчика активно совершенствовать свой продукт.

Используемый штатный функционал продукта:

- новости/информация о компании;
- хранилище документов;
- рабочие группы;
- система мгновенных сообщений;
- календари/управление временем;
- опросы/анкетирование персонала.

В дальнейшем для развития портала запланированы доработки после выхода нового функционала продукта.

Дизайн корпоративного портала взят из стандартной поставки продукта.

Интеграция в ИТ-инфраструктуру:

- интеграция с AD/LDAP, NTLM;
- импорт пользователей (CSV, AD/LDAP, «1С»).

Хостинг проекта – внутренний:

- Microsoft Windows Server 2003 на обычной рабочей станции (Intel Core 2 Duo 2,8 ГГц, 1 Гбайт RAM);
- используется СУБД Microsoft SQL Server 2005, хранится на отдельном сервере (HP DL380).

Нагрузка на проект небольшая, скорость работы вполне устраивает.

«Союз-М»

ООО НПО «Союз-М» — поставщик для мебельных производителей России и СНГ (мебельные ткани, натуральная кожа, фурнитура, механизмы трансформации). Количество сотрудников — свыше 100. Компании принадлежит несколько веб-сайтов в соответствии с направлениями деятельности.

Для сохранения приобретенного опыта появилась необходимость сбора и структуризации информации. Обычного хранения офисных документов, пусть и в упорядоченной структуре файловой системы, стало недостаточно. Потребовалось дать доступ сотрудникам к информации, находящейся на локальных компьютерах. Также возникла необходимость поиска среди накопленных документов.

Существенными проблемами обычного хранилища документов для компании явились:

- неструктурированность информации (каждый автор пишет своими словами);
- неполнота описаний (отсутствие плана написания документа);
- нерегламентированность пересмотра документов (нет графика обновления информации);
- разнородность документов (кто-то написал отчет в Word, кто-то в Excel);
- получение краткого дайджеста информации по интересующему вопросу, а в случае хранилища документов сбор такого сжатого документа из разных источников автоматически затруднен.

Решение задачи в электронном виде является новшеством для компании. Планировалось автоматизировать хранилище разнородных документов и информации (в виде текстовых записей, хранимых в базе данных) с возможностью отслеживания истории всех изменений.

Кроме того, перед порталом ставились узкоспециальные задачи:

- создание базы знаний компании в одном из направлений деятельности (организация информации, включая хранилища документов, ведение истории);
- организация коллективной работы сотрудников над сбором информации и документов;
- внутрикорпоративное обучение (на что обращать внимание клиента в работе);
- организация доступа клиентов компании к ограниченной части знаний (например, о продуктах компании);
- организация консультирования клиентов узкими специалистами (техподдержка).

В дальнейшем планировалось расширение функциональности в сторону коммуникативных составляющих.

Решающим преимуществом при выборе платформы для внедрения стала первона-чальная цена решения и знакомство с технологиями «1С-Битрикс» по корпоративным интернет-сайтам компаний.

Для реализации основной задачи по сбору информации использованы информационные блоки и стандартные компоненты «1С-Битрикс», доработанные в соответствии со специфическими потребностями.

На текущий момент из штатных возможностей «1С-Битрикс: Корпоративный портал» использованы:

- новости/информация о компании;
- техподдержка/HelpDesk;
- общие форумы.

Выполненные работы:

- полностью проработана структура информации и меню для доступа к ней;
- настроены права доступа к различным разделам портала в соответствии с требованиями;
- настроены компоненты в разделах, для большинства элементов информации имеется возможность комментирования;
- во многих разделах отредактированы стандартные шаблоны компонентов для отображения информации, непредусмотренной в стандартных компонентах.

Для дизайна портала использован шаблон из поставки продукта, доработанный согласно нуждам проекта.

Произведена доработка стандартного функционала. В структуре данных проекта предполагалось наличие связанных списков информации. Например, список описаний продукции и список дополнительных знаний об этой продукции, где каждый элемент знаний привязан к одному продукту. Поэтому для списков элементов, зависящих от родительских элементов, была организована фильтрация по коду родительского элемента. Соответствующие модификации были проведены для меню на страницах описания родительских элементов. Например, чтобы при переходе к пункту меню Знания о продукции со страницы конкретного продукта пользователь получал список знаний по этому продукту.

Для отдельных списков было необходимо реализовать возможность показа элементов только тем, кто их создал. Данная функция была реализована за счет использования API «Битрикс» по работе с пользователями и пользовательскими группами.

Для мотивации менеджеров компании на заполнение информации была разработана система начисления баллов за добавление элементов. Баллы могут начислять-

ся как в автоматическом режиме при добавлении соответствующих элементов, так и вручную администратором портала за какие-либо специфические заслуги пользователя. Сотрудники могут просматривать свою историю начисления баллов, где видно, когда, сколько и за что было начислено. А руководство может просматривать общую статистику работников как за весь период, так и за определенный интервал времени.

Хостинг проекта — внешний, виртуальный выделенный сервер, ОС — Linux, СУБД — MySQL.

В процессе активного использования проекта у сотрудников появляются замечания по удобству работы с теми или иными возможностями системы, собирается список функционала, необходимость которого была осознана компанией уже после начала эксплуатации. В будущем планируется включить все функциональные возможности продукта в корпоративный портал.

Stellberg

Stellberg — дистрибутор крупнейших мировых производителей металлопродукции из нержавеющей стали. При этом, что важно, реализуется полный цикл работ по товарному обеспечению, а в проектах цикла задействовано 200 специалистов.

Опыт и профессионализм сотрудников компании и до создания собственного внутрикорпоративного ресурса позволяли успешно выполнять эти проекты. Однако копились и трудности. Вся информация компании хранилась в неупорядоченном виде на сетевых дисках. Находить нужные документы в бессистемном хранилище становилось все трудней. Разграничить доступ к корпоративной информации и обеспечить ее конфиденциальность было очень сложно. При этом удалять накопленные данные было, конечно же, нельзя, поскольку компания нуждалась в сохранении информации и знаний по завершенным проектам. Параллельно в компании назрела и серьезная необходимость коллективной работы сотрудников над важными проектами.

Подобные проблемы привели Stellberg к решению создать собственный корпоративный портал. С использованием этого портального решения планировалось решить многие задачи, среди которых:

- ❑ создание единого корпоративного хранилища данных;
- ❑ структурирование всей имеющейся информации;
- ❑ настройка прав доступа к ней;
- ❑ увеличение скорости и упрощение поиска;
- ❑ организация совместной работы сотрудников;
- ❑ переход к электронному документообороту;

- ❑ создание базы знаний в компании;
- ❑ повышение информированности сотрудников о происходящем в компании.

Было много причин, по которым был выбран «1С-Битрикс: Корпоративный портал». Однако решающее влияние на выбор оказала пятерка следующих преимуществ продукта:

- ❑ простое и быстрое развертывание;
- ❑ легкость администрирования;
- ❑ наличие готового функционала для решения большинства задач;
- ❑ возможность неограниченной доработки этого функционала;
- ❑ перспективы дальнейшего развития корпоративного портала.

На выбор продукта повлияло и следующее:

- ❑ он легко интегрируется в ИТ-инфраструктуру компании;
- ❑ предъявляет минимальные требования к серверу;
- ❑ обеспечивает высокий уровень безопасности данных;
- ❑ обладает дружелюбным и «парящим» интерфейсом;
- ❑ довольно быстро внедряется;
- ❑ у разработчика есть служба технической поддержки;
- ❑ имеется внушительный пакет документации с учебными курсами;
- ❑ стоимость продукта — оптимальная.

Партнером «1С-Битрикс» была произведена установка и развертывание продукта «1С-Битрикс: Корпоративный портал» с настройкой групп пользователей и разграничением их прав. В процессе внедрения была установлена базовая версия продукта, настроен модуль AD/LDAP и выполнен импорт пользователей из AD. Также был произведен редизайн продукта: вместо стандартного шаблона разработан уникальный дизайн корпоративного портала, полностью соответствующий корпоративному стилю компании Stellberg.

После развертывания портала сотрудники компании смогли без труда размещать информацию и управлять ресурсом в соответствии с назначенным доступом к разделам, сервисам и файлам. При этом не возникло необходимости в длительном обучении, поскольку адаптивный интерфейс «1С-Битрикс: Корпоративный портал» позволил работать с ним просто и удобно.

115 сотрудников компании стали активными участниками проекта. Они сделали следующее.

- ❑ Наполнили портал контентом и, прежде всего, разместили официальные данные компании. Информация компании собрана, структурирована с учетом прав

доступа и находится в одном месте. В результате компания получила то самое общее информационное пространство с единой точкой входа в него.

- ❑ Стали выкладывать новости компании, последние приказы руководства и актуальную информацию исключительно на корпоративном портале. Информирование сотрудников стало происходить централизованно.
- ❑ Отключили неиспользуемый функционал продукта, оставив только то, чем сотрудники пользуются на текущий момент. К примеру, имеющаяся возможность добавления «друзей» в компании осталась невостребованной.
- ❑ Провели обучение среди сотрудников по работе с корпоративным порталом, воспользовавшись встроенным в продукт подспорьем для новых сотрудников — курсами и тестами.
- ❑ Создали рабочие группы для коллективного обсуждения и решения производственных и непроизводственных задач. Организовали совместную работу сотрудников над проектами и хранение архивной информации по завершенным проектам.
- ❑ Задействовали механизмы автоматизации бизнес-процессов, резервирования ресурсов и переговорных, создания электронных заявок и обращений.
- ❑ Через модуль документооборота реализовали процесс заказа менеджерами продукции со склада. Назначили ответственных за исполнение заявок и установили сроки.
- ❑ Оживили форумы, наполнили фотогалереи и блоги с публикацией сообщений в общую блог-ленту компании.
- ❑ Подключили систему обмена мгновенными сообщениями через внутренний XMPP/Jabber-сервер, что позволило полностью отказаться от использования небезопасного ICQ и других внешних сервисов.

Дальнейшие направления развития:

- ❑ более полное использование функционала рабочих групп;
- ❑ постановка задач сотрудникам и контроль их исполнения;
- ❑ заполнение календарей сотрудников и рабочих групп для оптимизации планирования и управления рабочим временем в компании;
- ❑ внедрение электронного документооборота.

Басыров Р. И.

**1С-Битрикс: Корпоративный портал.
Повышение эффективности компании (+CD)**

2-е издание

Заведующая редакцией	<i>И. Сальникова</i>
Ведущий редактор	<i>Ю. Сергиенко</i>
Литературный редактор	<i>М. Моисеева</i>
Художник	<i>К. Раузевич</i>
Корректоры	<i>И. Мивриньши, И. Тимофеева</i>
Верстка	<i>Л. Егорова</i>

ООО «Мир книг», 198206, Санкт-Петербург, Петергофское шоссе, 73, лит. А29.
Налоговая льгота — общероссийский классификатор продукции ОК 005-93, том 2; 95 3005 — литература учебная.
Подписано в печать 20.04.12. Формат 70×100/16. Усл. п. л. 33,540. Тираж 2500. Заказ 0000.
Отпечатано в соответствии с предоставленными материалами в ЗАО «ИПК Парето-Принт».
Тверь, www.pareto-print.ru.



Нет времени ходить по магазинам?



наберите:



www.piter.com

Здесь вы найдете:

Все книги издательства сразу

Новые книги — в момент выхода из типографии

Информацию о книге — отзывы, рецензии, отрывки

Старые книги — в библиотеке и на CD



**И наконец, вы никогда не купите
наши книги дешевле!**

ВАМ НРАВЯТСЯ НАШИ КНИГИ? ЗАРАБАТЫВАЙТЕ ВМЕСТЕ С НАМИ!

У Вас есть свой сайт?

Вы ведете блог?

Регулярно общаетесь на форумах? Интересуетесь литературой, любите рекомендовать хорошие книги и хотели бы стать нашим партнером?

ЭТО ВПОЛНЕ РЕАЛЬНО!

СТАНЬТЕ УЧАСТИКОМ ПАРТНЕРСКОЙ ПРОГРАММЫ ИЗДАТЕЛЬСТВА «ПИТЕР»!



Зарегистрируйтесь на нашем сайте в качестве партнера по адресу www.piter.com/ePartners



Получите свой персональный уникальный номер партнера



Выбирайте книги на сайте www.piter.com, размещайте информацию о них на своем сайте, в блоге или на форуме и добавляйте в текст ссылки на эти книги (на сайт www.piter.com)

ВНИМАНИЕ! В каждую ссылку необходимо добавить свой персональный уникальный номер партнера.

С этого момента получайте 10% от стоимости каждой покупки, которую совершил клиент, прийдя в интернет-магазин «Питер» по ссылке с Вашим партнерским номером. А если покупатель приобрел не только эту книгу, но и другие издания, Вы получаете дополнительно по 5% от стоимости каждой книги.

Деньги с виртуального счета Вы можете потратить на покупку книг в интернет-магазине издательства «Питер», а также, если сумма будет больше 500 рублей, перевести их на кошелек в системе Яндекс.Деньги или Web.Money.

Пример партнерской ссылки:

<http://www.piter.com/book.phtml?978538800282> – обычная ссылка

<http://www.piter.com/book.phtml?978538800282&refer=0000> – партнерская ссылка, где 0000 – это ваш уникальный партнерский номер

Подробно о Партнерской программе

ИД «Питер» читайте на сайте

WWW.PITER.COM

ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ДОМ
ПИТЕР®
WWW.PITER.COM



**ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА ИЗДАТЕЛЬСКОГО ДОМА «ПИТЕР»
предлагают профессиональную и популярную литературу по различным
направлениям: история и публицистика, экономика и финансы, менеджмент
и маркетинг, компьютерные технологии, медицина и психология.**

РОССИЯ

Санкт-Петербург: м. «Выборгская», Б. Сампсониевский пр., д. 29а
тел./факс: (812) 703-73-73, 703-73-72; e-mail: sales@piter.com

Москва: м. «Электрозаводская», Семеновская наб., д. 2/1, стр. 1
тел./факс: (495) 234-38-15; e-mail: sales@msk.piter.com

Воронеж: тел.: 8 951 861-72-70; e-mail: hitsenko@piter.com

Екатеринбург: ул. Бебеля, д. 11а
тел./факс: (343) 378-98-41, 378-98-42; e-mail: office@ekat.piter.com

Нижний Новгород: тел.: 8 960 187-85-50; e-mail: yashny@yandex.ru

Новосибирск: Комбинатский пер., д. 3
тел./факс: (383) 279-73-92; e-mail: sib@nsk.piter.com

Ростов-на-Дону: ул. Ульяновская, д. 26
тел./факс: (863) 269-91-22, 269-91-30; e-mail: piter-ug@rostov.piter.com

Самара: ул. Молодогвардейская, д. 33а, офис 223
тел./факс: (846) 277-89-79, 229-68-09; e-mail: pitvolga@samara-ttk.ru, pitvolga@mail.ru

УКРАИНА

Киев: Московский пр., д. 6, корп. 1, офис 33
тел./факс: (044) 490-35-69, 490-35-68; e-mail: office@kiev.piter.com

Харьков: ул. Сузdal'sкие ряды, д. 12, офис 10
тел./факс: (057) 7584145, +38 067 545-55-64; e-mail: piter@kharkov.piter.com

БЕЛАРУСЬ

Минск: ул. Розы Люксембург, д. 163
тел./факс: (517) 208-80-01, 208-81-25; e-mail: gv@minsk.piter.com

Изательский дом «Питер» приглашает к сотрудничеству зарубежных торговых партнеров или посредников, имеющих выход на зарубежный рынок
тел./факс: (812) 703-73-73; e-mail: rodionova.tatyana@piter.com

Изательский дом «Питер» приглашает к сотрудничеству авторов
тел./факс издательства: (812) 703-73-72, (495) 974-34-50

Заказ книг для вузов и библиотек
тел./факс: (812) 703-73-73, доб. 6250; e-mail: fokina@piter.com

Заказ книг по почте: на сайте www.piter.com; по тел.: (812) 703-73-74, доб. 6225
