
MICROSOFT TEAMS - НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

НА ПРИМЕРЕ АУТСОРСИНГА КОНСАЛТИНГОВЫХ УСЛУГ

Сергей Савинов, Ярослав Петунин, Андрей Маньжов, Анжела Чешик

В данной статье рассматриваются возможности и преимущества нового сервиса совместной работы Microsoft Teams, на примере организации взаимодействия сотрудников консалтинговой компании с клиентами и партнёрами. Реализация новейших подходов к организации коллективной работы и богатый набор инструментов делает Microsoft Teams основной платформой бизнес-коммуникаций, которая постепенно заменяет выступавший ранее в этом качестве Microsoft Skype for Business.

ЭКСПУРС В ИСТОРИЮ. MICROSOFT TEAMS – ЗАЧЕМ И ДЛЯ ЧЕГО?

Традиционно в бизнес-среде для коммуникаций использовались бумажные документы, электронная почта, телефонные звонки, телексы и факсы. С развитием технологий (и появлением интранета, общих файловых серверов, систем электронного документооборота) телексы, факсы и обмен документами в бумажном виде все больше воспринимаются как атавизм.

Сейчас мы выступаем свидетелями новой волны кардинальной смены инструментов коммуникации, наиболее видимой в обычной жизни. С одной стороны, всё большее распространение получают онлайн-сервисы. С другой – электронная почта и SMS все сильнее вытесняются социальными сетями, звонками через интернет и мессенджеры, а в последнее время – общением через WhatsApp или Telegram, которые де-факто становятся основным инструментом общения. Их возможности постоянно эволюционируют: помимо простого чата в них теперь можно совершать голосовые и видео-звонки, обмениваться файлами и документами. Одним из следствий этого процесса стало отмечаемое мобильными операторами снижение объёма голосовых звонков и SMS.

Кроме того, исследователи социальных взаимоотношений отмечают начинающийся тренд негативного отношения абонентов к входящим звонкам на мобильный телефон (как вторжения в личное пространство: «Зачем ты мне звонишь и требуешь персонального внимания немедленно, если можешь написать WhatsApp, и я прочитаю его через 15 минут, когда у меня будет время и мне будет удобно?»). Причём в качестве предпочтительного средства коммуникации называется именно чат, а не электронная почта, которую проверяют редко. Исследователи отмечают, что подобные социальные изменения начинаются в обычной жизни людей, а затем по мере привыкания, они начинают воспроизводиться и в рабочих взаимоотношениях.

В результате все большее распространение стало получать использование сотрудниками для коммуникаций мессенджеров Viber, WhatsApp, Telegram и им подобных, совершенно не предназначенных для корпоративной среды. Работать с ними удобно, быстро и практично, но у данных решений есть ряд недостатков, например:

1. Отсутствует возможность администрирования.
2. Нет возможности организации структурированного хранилища документов.
3. Нет возможности разграничения по темам беседы.
4. Нет интеграции с почтой и календарем.
5. Отсутствует возможность обеспечить конфиденциальность, права доступа и защиту персональных данных.
6. Более старые сообщения в ленте чата быстро теряются, а возможности поиска ограничены и примитивны.

В результате начались работы по созданию коммуникационных сервисов, реализующих функции мессенджеров в соответствии с требованиями корпоративных ИТ - обеспечением безопасности, интеграции с основными ИТ платформами и удобством администрирования.

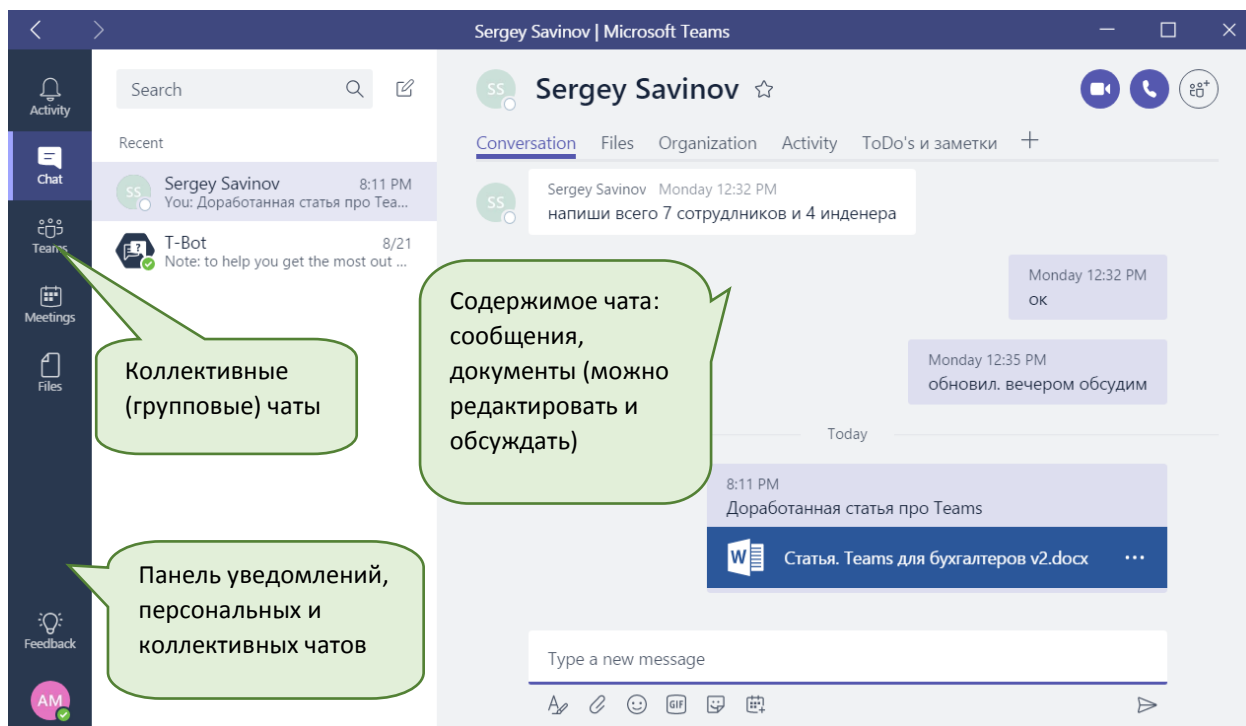
В 2016 году уже Microsoft представила собственную реализацию платформы бизнес-коммуникаций, основанной одновременно на чатах и корпоративном хранилище, которая получила название Microsoft Teams. Этот сервис полностью интегрирован в Office 365 (используются традиционные учётные записи из Active Directory) и предлагает разнообразные возможности коммуникаций и совместной работы с документами. В июле 2019 года число ежедневных пользователей этого сервиса составило около 13 млн. человек.

ЧТО ТАКОЕ TEAMS?

Платформа Microsoft Teams представляет собой бизнес-мессенджер, созданный на основе Microsoft Skype for Business и позволяющий участникам рабочей группы устраивать совместные онлайн-собрания; проводить аудио- и видеоконференции; публиковать в рамках рабочего пространства команды новости и общие документы; вести планирование совместной деятельности участников команды; подключать дополнительные онлайн-сервисы Microsoft, демонстрировать свой рабочий стол или отдельные приложения. В планах Microsoft – полностью отказаться от Skype for Business и заменить его на Microsoft Teams.

Teams реализует концепцию пространства для коллективной работы, основанной на чатах, и предназначен в первую очередь для ведения интенсивных неструктурированных коммуникаций, которые неудобно осуществлять по телефону или электронной почте. Его удобство сразу же оценят участники проектных групп с непостоянным составом, в рамках которых создаётся и редактируется большое количество документов, требующих совместного обсуждения и доработки.

Из средств коммуникации Teams поддерживает чаты (основной инструмент), голосовые и видеозвонки, а также календари и хранилища документов. Чаты делятся на индивидуальные (1-1, содержимое которых видно только двум участникам) и коллективные. Напомним, что в Office 365 используется концепция групп, участники которых могут общаться и взаимодействовать во всех приложениях Office 365. В случае Teams, в каждой из таких групп дополнительно можно создавать коллективные чат-каналы (которые будут видны только участникам соответствующей группы), где вести обсуждения, размещать и обрабатывать файлы, причём информация будет сохраняться и в ней будет возможен поиск.



Именно коллективные чаты являются тем преимуществом, из-за которого Teams идёт на смену Skype для бизнеса. Представьте: теперь, если у вас возникает новый проект, вы можете быстро его создать (в виде нового чат-канала), добавив туда участников из Active Directory (или пригласив клиентов/партнёров, у которых тоже есть учётная запись O365) и начать в нём работу. Если в дальнейшем в данную группу Office 365 будет добавлен новый участник – он сразу же получит доступ к истории переписки и сможет быстро войти в курс дела (если необходимо). Такой способ коммуникаций позволяет вести интенсивные обсуждения, что не получалось с помощью электронной почты, где нить обсуждения быстро терялась.

Интересно, что в качестве участника чата могут выступать чат-боты, у которых можно уточнять необходимую информацию и получать рекомендации, что может сильно упростить работу и даёт совершенно новые возможности повышения продуктивности сотрудников.

ОБЪЕКТ АВТОМАТИЗАЦИИ

Рассмотрим в качестве примера компанию, занимающуюся аутсорсингом бухгалтерских услуг. Основные задачи, которые ей приходится решать, можно охарактеризовать следующим образом:

1. Подготовка, пересылка, согласование и хранение счетов, актов, накладных, счетов-фактур; оформление и согласование платежных поручений, кассовых документов.
2. Обработка данных, проверка правильности оформления документов, ведение бухгалтерского, налогового учета доходов и расходов клиентов.
3. Ведение кадрового учета, начисление заработной платы и иных выплат сотрудникам. Контроль за средствами, выданными под отчет сотрудникам. Расчет налогов и взносов с заработной платы в ПФ, ФФОМС, ФСС.
4. Обмен финансовой информацией с клиентами, согласование основных показателей с целью корректного расчета налогов, подготовки отчетности и её сдачи в налоговую. Налоговое планирование.
5. Юридическое сопровождение. Анализ на предмет налоговых, финансовых рисков договоров, соглашений с поставщиками и заказчиками, банками.
6. Налоговое, юридическое консультирование. Представление интересов Клиента в различных инстанциях.

7. Организация системы документооборота и хранения документов.
8. Оперативное обсуждение с клиентом (или участником команды) правок к договору, запрос необходимой документации при подготовке счетов на оплату с возможностью сохранения протокола обсуждения.

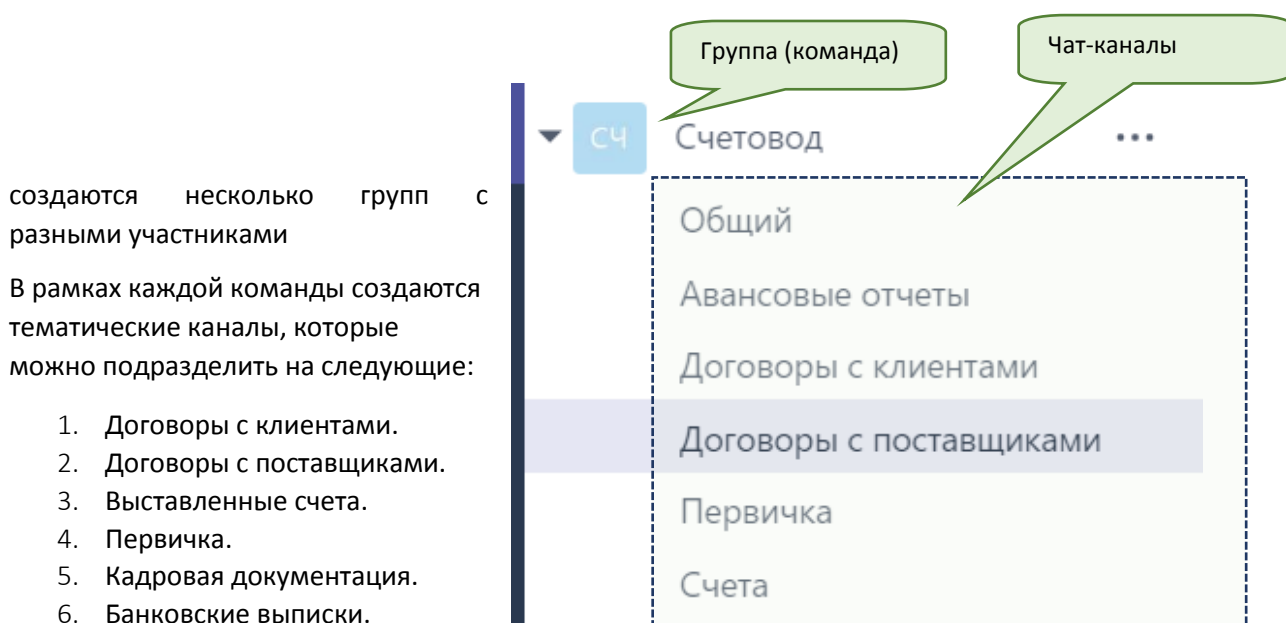
Итак, допустим, компания «Счетовод» предоставляет своим клиентам типовые услуги, описанные выше. В компании работает несколько менеджеров, у каждого из которых есть свои клиенты. Менеджеры «Счетовода» ведут документацию по работе с клиентами в электронном виде, при необходимости звонят клиентам и обмениваются документами и сообщениями. Менеджеры не имеют доступ к информации о клиентах друг друга, но менеджеры-бухгалтеры имеют возможность перенаправлять вопросы ответственным специалистам (юристам, аудиторам, экономистам) или приглашать специалистов для согласования условий сделок, договоров

Для оперативного принятия правильных управленческих решений клиентам необходима своевременная, качественная и полная информация. Клиентам очень важно иметь постоянный и безопасный доступ к электронному хранилищу своих документов, подготавливаемых «Счетоводом» (договорам, первичной документации, актам и т.д.) из любой точки, независимо от своего местонахождения, в том числе и с мобильного устройства, и получать актуальную сводную финансовую информацию о состоянии своих дел. Кроме того, клиентам требуется своевременная подготовка и согласование платежей, данных по закупкам, отгрузкам, изменений к договорам.

В случае кадровых изменений клиенту достаточно выдать распоряжение о приеме, увольнении, перемещении сотрудника, все документы (приказ о приеме, трудовой договор, штатное расписание, документы по конфиденциальности, по персональным данным) будут подготовлены «Счетоводом», согласованы и отправлены на акцептование.

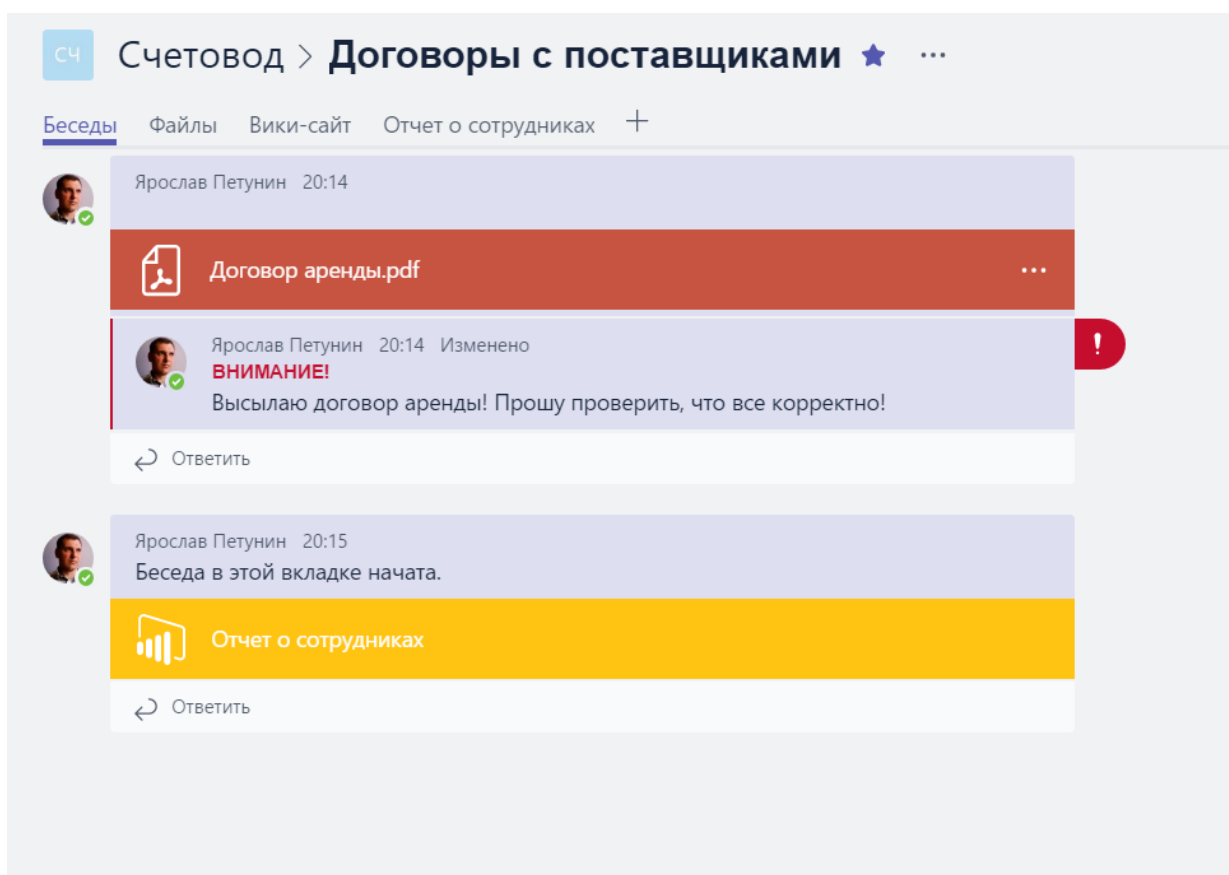
ПРЕДЛАГАЕМОЕ РЕШЕНИЕ

В качестве платформы коллективных электронных коммуникаций, обеспечивающей решение менеджерами своих задач, в компании «Счетовод» разворачивается облачный сервис Microsoft Office 365. После чего ответственный сотрудник «Счетовода» заводит аккаунт для каждого клиента компании и создает группы (команды) в сервисе Microsoft Teams, состоящих из менеджера «Счетовода», и его клиентов. Все каналы в рамках группы доступны для просмотра всем участникам группы, поэтому при необходимости разграничения доступа к информации



7. Налоговая отчетность.

Для каждого канала автоматически будет создан чат, адрес электронной почты и хранилище документов. Таким образом, клиент получает возможность вести все свои коммуникации со своим менеджером по определенной теме в соответствующем канале - обсудить сложный вопрос лично в режиме аудио- и видео-конференции; посмотреть подготовленные «Счетоводом» документы, внести в них необходимые правки, предоставить для обсуждения документы и данные со своей стороны; переслать информацию по почте внешним корреспондентам. При этом документы, вынесенные в канал для обсуждения менеджером или клиентом, всегда остаются доступны им внутри этого канала для дальнейшей обработки, для повторного доступа к документам не нужно будет тратить время на навигацию по сайтам, папкам или дискам. Там же постоянно будет доступна вся история переписки в чате.



ОТЧЕТНОСТЬ

Для создания аналитической отчетности по работе сотрудников для руководства «Счетовода» мы предлагаем использовать специальный сервис **Power BI**. Этот сервис, как и другие облачные сервисы Microsoft, может подключаться к Microsoft Teams и вызываться непосредственно из его интерфейса. Power BI дает возможность быстро анализировать большие массивы данных и представлять результаты в виде графических отчетов, обновляемых автоматически, позволяя выявлять скрытые тенденции, контролировать соответствие ситуации требуемым параметрам, существенно экономить время на работе с «сырыми» данными, постоянно предоставлять руководству актуальную бизнес-информацию.

В качестве примера можно привести отчет «Анализ продаж»:

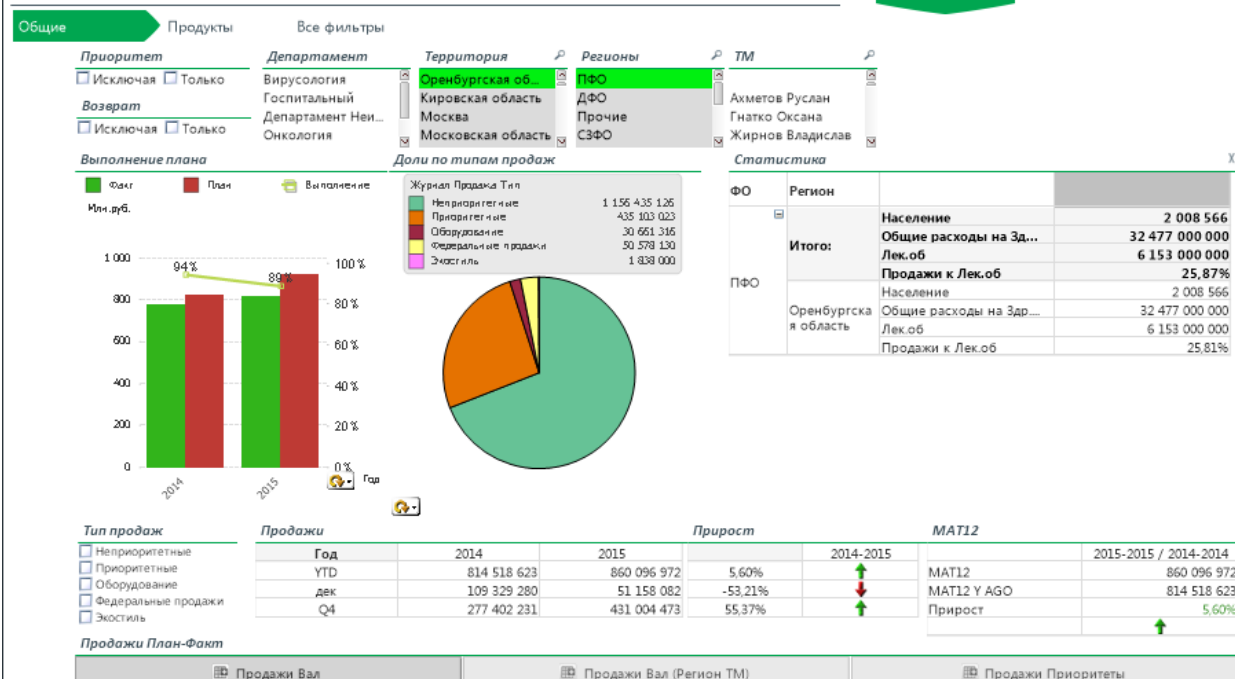
На основе демо данных

Свернуть

Аналитика
анализ входящих
данных

Форма
гибкий отчет

Кабинет
рабочая область



ВОЗМОЖНОСТЬ ПОДКЛЮЧЕНИЯ ОПОВЕЩЕНИЙ

Кроме того, в канал могут поступать оповещения от сторонних сервисов - RSS-каналов, страниц в социальных сетях государственных органов, судов или специальных организаций, оказывающих правовые услуги, например, Консультант Плюс. Данная возможность позволяет оперативно отслеживать изменения в законодательстве.

ПРЕИМУЩЕСТВА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ MICROSOFT TEAMS

Использование Microsoft Teams в качестве инструмента коллективной работы обеспечит компании «Счетовод» следующие преимущества:

- Команды (клиенты и их менеджеры) получают легкий доступ ко всем возможным способам электронных коммуникаций и совместной обработки данных;
- Появляется возможность совместного обсуждения документов в режиме Online. Следует отметить, что специалистами нашей компании, совместно с Microsoft, было успешно проведено тестирование одновременной работы с документами удаленными пользователями (более 10 человек по всей России). Microsoft Teams отработал стабильно, что удивило даже производителя 😊.
- Появляется возможность организации Online-встреч и конференции с демонстрацией отдельных приложений или экрана, причем запланированные встречи автоматически будут отображаться в календаре Outlook.
- Создание каналов по определенной тематике позволяет разделять информационные потоки и быстрее находить нужную информацию;
- Не захламляется электронная почта (которую к тому же часто читают с задержкой);

- По каждому проекту (при наличии отдельного канала) можно общаться в виде коллективного чата, отправляя много сообщений – и при этом не раздражать участников (которые могут прочитать сообщения позднее и тем не менее уловить нить обсуждения);
- Каналов можно создавать сколь угодно много;
- При необходимости к обсуждению можно привлечь дополнительных специалистов «Счетовода» или клиента;
- Клиенты и их менеджеры видят всю историю работы и коммуникаций, для документов поддерживается версионность (возможность доступа к предыдущим версиям);
- Обработываемые документы помещаются в защищенное хранилище с разграничением доступа к ним;
- Поддерживаются все современные мобильные устройства;
- Не нужно возиться с интерфейсом электронной почты, тем более что файлы можно вставлять непосредственно в чат (после чего все могут их просматривать, редактировать – и комментировать);
- Можно использовать дополнительные сервисы - Planner (планирование работ), Power BI (бизнес-аналитика), OneNote (записная книжка) и другие;
- В качестве хранилища документов используется сайт SharePoint и OneDrive для бизнеса, где видны созданные группы, и доступ к их содержимому имеют только участники соответствующих групп.
- Можно создавать для клиента уникальные, доступные только ему специализированные аналитические отчеты (книга покупок/продаж, книга доходов и расходов при УСН, движение денежных средств, ситуация с дебиторской задолженностью и т.д.). Клиент будет вызывать эти отчеты со своего компьютера или устройства непосредственно из Microsoft Teams, а исходные данные для этих отчетов будут браться из серверов консалтинговой фирмы.

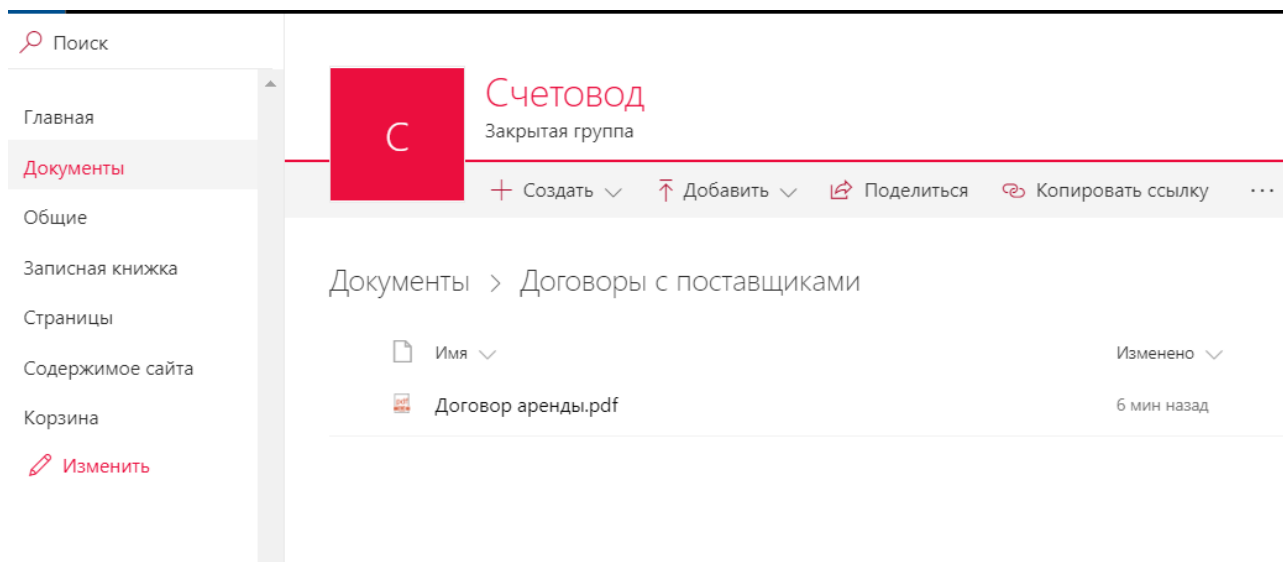


РИСУНОК 1. ЭЛЕКТРОННОЕ ХРАНИЛИЩЕ ДОГОВОРОВ С ПОСТАВЩИКАМИ (САЙТ SHAREPOINT ДЛЯ ГРУППЫ «СЧЕТОВОД»)

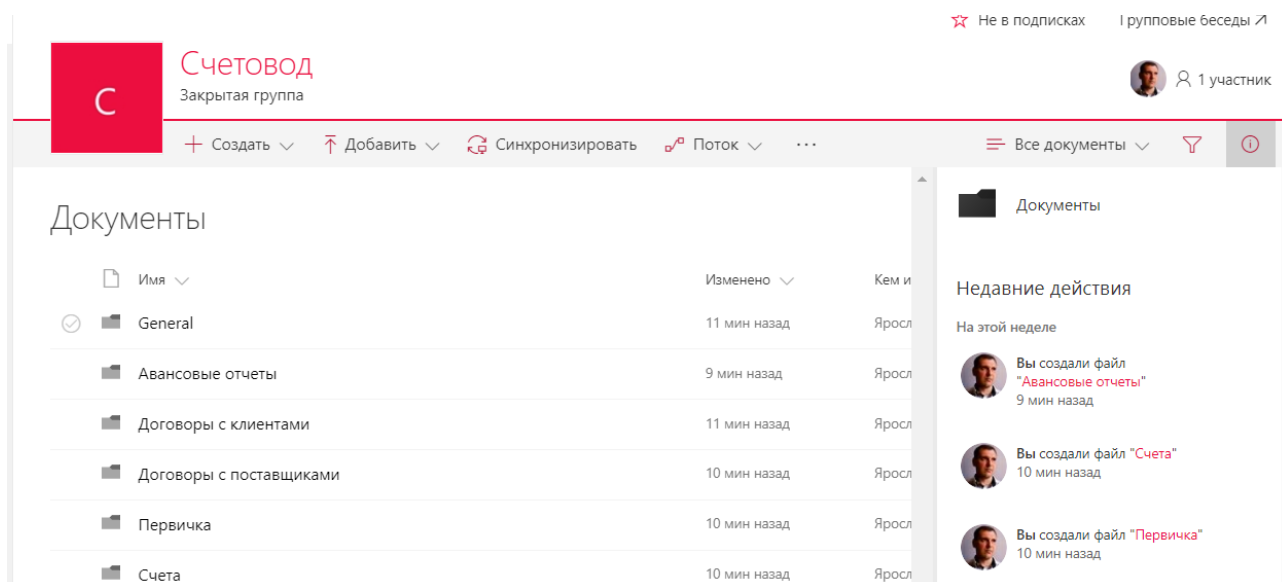


РИСУНОК 2. ХРАНИЛИЩЕ ДОКУМЕНТОВ ГРУППЫ «СЧЕТОВОД» ПО ПАПКАМ С ИСТОРИЕЙ ИЗМЕНЕНИЙ ДЛЯ КАЖДОГО ЭЛЕМЕНТА (ФИЗИЧЕСКИ ХРАНЯТСЯ В ONEDRIVE ДЛЯ БИЗНЕСА)

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

У всех облачных сервисов Microsoft есть общая черта - постоянное развитие. Только за последний год в Office 365 появились сервисы Teams, Bookings, Staffhub, Connections, Listings и ряд других. Однако из всех нововведений именно Teams представляет собой наиболее значимое расширение возможностей Office 365, объединяя все виды коммуникаций, совместную обработку документов, предлагая подключение дополнительных бизнес-приложений и мгновенный защищенный доступ к нужной информации. Одновременно Microsoft Teams продолжает развитие идеологии Office 365, позволяя создавать интеллектуальные бизнес-системы самого разного уровня сложности - от управления корпоративными данными до помощников-ботов. Автоматизации консалтинга на основе Microsoft Teams - хорошая возможность повысить качество предлагаемых бизнесом услуг без дополнительных расходов, ведь Microsoft Teams сейчас входит практически в каждый план Office 365.

P.S. Эта статья подготовлена в Microsoft Teams 4 авторами, работающими в разных организациях и разных городах (консультант-бухгалтер, разработчик-аналитик и 2 маркетолога). Авторы работают каждый в своем, сильно перегруженном графике, и были вынуждены добавлять текст, вносить правки, ругаться и обсуждать мысли друг друга в основном в асинхронном режиме. Тем не менее совместное обсуждение удалось (надеемся) привести к общему знаменателю, при подготовке статьи ни один аналитик не пострадал :).

P.P.S. Это вторая версия статьи и за это время удалось собрать обратную связь от пользователей Microsoft Teams. Интересно, что по мере накопления опыта работы с Teams многие пользователи начинают рассматривать его, как замену корпоративному portalу в классическом понимании (с комментариями «Заходишь на портал, а там «мертвичиной» пахнет, а здесь постоянная движуха»). Фактически Teams предлагает все возможности порталов по хранению корпоративных документов, дополняя их намного более широкими средствами коммуникаций. Возможно, пришло время изучить перспективу и необходимость замены корпоративных порталов на внедрение Microsoft Teams.