



Есть ли альтернатива электронной почте?

Мы склонны годами пользоваться тем, что кажется удобным. Но нет предела совершенству. Возьмем электронную почту. Это средство общения отнимает у нас так много времени, что некоторые компании уже пытаются ее запретить.

Один из крупнейших в Европе поставщиков ИТ-услуг Atos SE [запретил электронную почту](#) для внутренней переписки. Он перешел на корпоративную социальную сеть на платформе blueKiwi. Решение оказалось настолько удобным, что его активно использовали на Олимпийских играх в Сочи 2014 вместо электронной почты.

«Мы обнаружили, что самые эффективные бизнес-процессы обходятся без электронной почты», — заявил Роберт Шоу (Robert Shaw). Он руководил программой Zero Email в Atos SE, а потом возглавил blueKiwi Software. Эта компания внедрила крупнейший процесс без использования электронной почты на Олимпийских играх в Лондоне и Сочи — безопасную идентификацию и управление мероприятиями (Security Identification and Event Management, SIEM).

Шоу уверен, что без электронной почты рабочие задачи выполняются быстрее, и он прав. Согласно [отчету](#) компании McKinsey за 2012 г., сотрудники тратят 28% времени на обработку писем, и еще 19% — на поиск в почте.

Компании все чаще задумываются об альтернативах. В решениях для управления проектами (например, Asana), вместо электронной почты используются информационные панели. С их помощью сотрудники быстрее видят обновления по проекту и оперативнее реагируют на изменения.

обработка автоматических писем

Atos SE и Олимпийский комитет — не единственные, кто пытается избавиться от электронной почты. Канадский предприниматель Стюарт Баттерфилд (Stewart Butterfield) пошел дальше. Он продал Yahoo свой сервис для фотографий Flickr и основал компанию по производству видеоигр [Tiny Speck](#). Стюарт тоже пересмотрел привычные схемы корпоративных коммуникаций на основе электронной почты. В феврале он выпустил общедоступный инструмент — приложение [Slack](#). Оно призвано заменить электронную почту за счет интеграции с десятками автоматических систем.

Баттерфилд разделяет электронные письма на три категории. Первый тип — это собственно переписка, второй — отправка файлов. «Третий тип — и у меня на него приходится 90% писем — это автоматические уведомления», — рассказывает Баттерфилд. Именно они и представляют особый интерес.

Сегодня после подписки на кого-то в Твиттере, обращения в техподдержку или онлайн-покупки создается очередное автоматическое письмо, образуя целый поток оповещений, которые смешиваются с важными письмами.

В Slack автоматические письма попадают на информационную панель, поэтому их проще отделить от остальных писем. За один день через систему прошло 5952 сообщения, и 71% из них оказались уведомлениями автоматизированных систем.



создание общей базы знаний

Преимущества этого решения становятся заметны со временем, когда накапливается некоторый массив информации. Теперь эти данные не изолированы в индивидуальных ящиках электронной почты, а доступны всем сотрудникам через поиск. «Если мы получаем вопрос из службы поддержки или из Твиттера, мы просто копируем его в поле поиска и сразу получаем ответ», — говорит Баттерфилд.

Специалисты могут оперативно отслеживать новые проблемы, создавая «каналы». Аналогичная схема использовалась старой системой интернет-чата (Internet Relay Chat, IRC). Эти каналы можно организовать как угодно — в виде подгруппы или темы. Сотрудники оперативно сообщают о проблемах и быстрее решают их. Баттерфилд убежден, что это лучше, чем ждать, пока менеджер прочитает письмо, и лишь на следующий день обсудит их на совещании.

К тому же такой подход позволяет создать «общие знания» (soft knowledge). Когда компания нанимает нового сотрудника, он сразу может изучить историю переписки, отсортированную по темам, а не начинать с пустого ящика электронной почты.

Но особенно важно, что человек сразу видит, кто владеет информацией и может ответить на его вопрос. Порой у новичка процесс ознакомления с работой компании занимает месяцы, а с такой системой время адаптации сокращается в несколько раз.

Этот и множество других примеров демонстрируют переход на формат «социального бизнеса». Отказавшись от электронной почты, Роберт Шоу создал площадку для ИТ, открытую всем сотрудникам. «Мы обнаружили, что сотрудники стали самостоятельно решать задачи, обсуждая их между собой, а не обращаясь в службу поддержки. Так что корпоративные соцсети, аналогично форумам геймеров, служат отличным средством для взаимопомощи и позволяют экономить на расходах», — говорит Шоу.

внешняя переписка

Тем не менее, всё это решения для внутренних коммуникаций. Баттерфилд считает, что полный отказ от электронной почты пока невозможен. А это вызывает сложности, в том числе с безопасностью.

Электронная почта в основном использует SMTP — простой протокол электронной почты. Поэтому отправить письмо из одной компании в другую — все равно что отослать незапечатанную открытку с конфиденциальной информацией, которую может прочитать кто угодно.

И проблема не только в доступности содержания; по метаданным, например, IP-адресу и версии почтового клиента, любой может узнать, где вы находились в момент отправки письма и какой операционной системой вы пользуетесь.

«Регистрационных данных и сведений об отладках не должно быть в сообщении. Но они всегда там есть», — говорит Джон Каллас (Jon Callas), технический директор по защите коммуникаций компании Silent Circle. Каллас с коллегами работает над решением [DarkMail](#), которое отличается от традиционной электронной почты высокой степенью защиты и анонимностью.



Но пока эти храбрецы сражаются за лучшую почту, остальные продолжают пользоваться тем, что есть. Автор этой статьи обратился еще к одному эксперту за комментариями, но через несколько дней получил ответ: «Прошу прощения, ваше первое сообщение попало в спам».

Очевидно, в этом мире еще есть над чем работать.