



Как открыть и для чего использовать электронную почту?

Практическая
информация
для малых и
средних
предприятий



www.sodbi.kz

Бизнес-инкубатор СодБи
от идеи до бизнеса
Copyright © 2005

Как открыть и для чего использовать электронную почту?

Практическая информация для малых и средних предприятий

Обзор

Резюме

Электронная почта (англ. e-mail) – это самая распространённая и наиболее часто используемая услуга Интернета.

Электронная почта делает возможным прямую пересылку текстов по цифровым сетям. Однако пересылать можно не только тексты, но и любую другую информацию, среди которой, прежде всего, можно отметить цифровые документы всех видов, фотографии, музыку и аудиоинформацию.

Уже сегодня в крупных городах Казахстана из пяти фирм в четырёх имеются компьютеры. В сфере использования сети Интернет Казахстан считается страной с наивысшей долей прироста среди стран СНГ после России и Украины. Число пользователей интернет возросло с 10.000 в 1996 году до ок. 1,3 млн. в 2002 году, а по сравнению с 2001 годом их число даже удвоилось. В развитых странах данная отрасль уже пережила бум и продолжает динамично развиваться. Например, в Финляндии свыше 80% всех сотрудников фирм имеют персональный доступ к интернету, в США же показатель составляет 60%. В Германии и Финляндии в 2003 году две трети всех фирм имели собственный веб-сайт, с помощью которого осуществлялась реклама предприятия и упрощались трудовые процессы.

Содержание

Как завести электронную почту

Правильное использование электронной почты

Сдача налоговой отчетности по электронной почте

Услуги Бизнес-инкубатора СОДБИ



www.sodbi.kz

Бизнес-инкубатор СодБи

от идеи до бизнеса

Copyright © 2005

Как открыть и для чего использовать электронную почту?

Практическая информация для малых и средних предприятий

Как завести электронную почту?

Существуют 2 основные возможности установки электронного ящика и управление им.

1. Free mail (Бесплатный почтовый ящик)

В бесплатном почтовом ящике есть компьютерная программа для написания, отправки и управления электронными письмами в Интернете. Точнее: на другом компьютере (Хосте), с которым Вы связаны через Интернет.

Преимущества: бесплатное использование; возможность управлять своими электронными письмами с любого компьютера, подключенного к Интернету из любой точки мира.

Недостаток: необходимость работать в Интернете, откуда и вытекают расходы. Совет: пишите свои электронные письма в другой программе (например, в Word), а потом копируйте содержание в электронное письмо. Тем самым, Вы сэкономите деньги!

Далее мы представили Вам список казахстанских и российских почтовых серверов, где вы можете зарегистрировать свой электронный почтовый ящик бесплатно. Более подробную информацию о регистрации и о других услугах этих почтовых серверов Вы узнаете на их интернет-сайтах.

Бесплатный казахстанский почтовый сервер	
www.ok.kz	Бесплатный почтовый ящик, предоставляющий до 5 Мегабайт.. Вы должны проверять свой почтовый ящик. В случае если Вы не открываете почтовый ящик более чем 60 дней, то все сообщения будут удалены из него, и Вы не сможете восстановить их. Закрытие почтового ящика происходит, если Вы не открываете почтовый ящик более 90 дней.
Бесплатный российский почтовый сервер	
www.mail.ru	Бесплатный почтовый ящик, предоставляющий от 25 Мегабайт. Адрес электронной почты типа ваше_имя@mail.ru, ваше_имя@inbox.ru, ваше_имя@bk.ru. Электронная почта работает через web-интерфейс, почтовую программу, мобильный телефон, поддерживающий WAP. Предоставляют сервисы: антивирусная проверка, автоответчик, сборщик почты с других почтовых серверов, фильтры для работы с принятыми сообщениями, адресная книга.



www.sodbi.kz

Бизнес-инкубатор СодБи

от идеи до бизнеса

Copyright © 2005

Как открыть и для чего использовать электронную почту?

Практическая информация для малых и средних предприятий

2. Почтовые программы для Вашего компьютера

В этом случае компьютерная программа для написания, получения и управления электронными письмами находится на вашем компьютере. Эти программы зачастую предлагают множество дополнительных функций, как например, календарь и адресная книга. Самая распространенная почтовая программа – Microsoft Outlook Express.

Преимущество: возможность писать, читать и управлять электронными письмами, не подключаясь к Интернету. Подключение к Интернету необходимо только для того, чтобы послать или получить письма. Это существенно уменьшает расходы на Интернет.

Недостаток: для работы с этой программой Вам всегда необходим Ваш компьютер.

Альтернатива: адрес на бесплатном почтовом сервере, но управлять электронным почтовым ящиком можно с Вашего компьютера, а при необходимости Вы можете воспользоваться своим почтовым ящиком и с другого компьютера из любой точки мира.

Правильное использование

Электронная почта применяется на предприятии в различных деловых процессах. При этом она всё больше заменяет телефон и факс, и даже прямое общение. Если электронная почта профессионально применяется в деловых процессах, это приводит к повышению производительности, снижению расходов и улучшению имиджа. Если же электронная почта используется непрофессионально, то всё случается как раз наоборот. Поэтому необходимо следовать определённым указаниям, представленным в следующих разделах.

1) Правильное название для электронного адреса

Когда речь идёт о Вашем личном электронном адресе, не ограничивайте Вашу фантазию, придумывая адрес. В деловом кругу действуют определённые правила. Важно: имеет ли Ваше предприятие **собственный домен** (www.nasha-firma.kz) или используете ли Вы **бесплатную службу электронной почты** (например, mail.ru, rambler.ru)?

Фирмы с собственным доменом

Если Ваша фирма имеет собственный домен (domain), то в нём, как правило, содержится название фирмы (например, www.sodbi.kz).

- A) Если для фирмы действует один общий адрес, то в ее названии должны присутствовать слова “contact” или “info”. Тогда адрес может выглядеть следующим образом: contact@sodbi.kz
- B) Если отделы или часть отделов имеет собственный адрес, то его название может содержать название отдела: marketing@sodbi.kz
- C) Если отдельные сотрудники в различных сферах и разных отделах используют электронную почту, то в названии адреса должны присутствовать фамилии сотрудников: aksaule.rysbaeva@sodbi.kz. Возможно также и сокращение имени: a_rysbaeva@sodbi.kz.



www.sodbi.kz

Бизнес-инкубатор СодБи

от идеи до бизнеса

Copyright © 2005

Как открыть и для чего использовать электронную почту?

Практическая информация для малых и средних предприятий

ОСНОВНОЕ ПРАВИЛО: Отправителем электронного письма является определённый человек. Получатель хочет общаться не с фирмой, а с конкретным лицом. Поэтому вариант С предпочтителен.

Фирмы без собственного домена

Если фирма не имеет собственного домена, то в любом случае в адресе должно присутствовать название фирмы. Фамилия контактного лица (например, rysbaeva@mail.ru) или название отдела (например, marketing.sodbi@mail.ru) в сочетании с фамилией.

ВНИМАНИЕ: Слишком много электронных адресов!

Часто люди и фирмы имеют несколько электронных адресов. Если получатель столкнётся с различными адресами одного и того же отправителя, то он может прийти в замешательство. Поэтому нужно обращаться к получателю с одного постоянного или максимум двух различных адресов.

2) Правильная форма электронного адреса

Техническое использование электронной почты относительно несложное. Несмотря на это, электронная почта – это одна из форм ведения электронной деловой переписки. Для неё действуют те же правила, что и для печатной деловой переписки. На Вашем предприятии для использования электронной почты должны действовать и выполняться следующие правила:

- **Правильное обращение:** стандартное письмо состоит из верхней части с именем получателя (*Aksaule Rysbayeva* rysbayeva@sodbi.kz) и обращением самого письма (*Здравствуйте, Аксауле*). Кроме того, в почтовой программе вводится заголовок письма в поле «Тема» (*Тренинг по применению электронной почты*).
- **Диалог:** если вы обмениваетесь электронными письмами по определённой теме в форме диалога, то тема (заглавие) должна оставаться неизменной. Никаких проблем при этом не представляет автоматически добавляемое компьютером сокращение RE: (*RE: Тренинг по применению электронной почты*) перед названием темы / заголовком.
- **Дата:** Почтовая программа автоматически добавляет дату в письмо. Поэтому нет необходимости самостоятельно вносить дату.
- **Отправитель:** кроме того, электронное письмо содержит ссылку на отправителя (шаблоны): название фирмы, контактное лицо, отдел, должность на предприятии, адрес, контактную информацию. Многие почтовые программы предлагают стандартное введение сведений об отправителе.
- **Дружелюбие привлекает деловых партнёров:** для электронного письма, также как и для обычного, дружелюбный тон общения улучшает имидж предприятия.



www.sodbi.kz

Бизнес-инкубатор СодБи
от идеи до бизнеса
Copyright © 2005

Как открыть и для чего использовать электронную почту?

Практическая информация для малых и средних предприятий

- **Никаких технических «наворотов»:** некоторые почтовые программы предоставляют возможность отослать электронное письмо, добавив в него определённую графическую форму, например, цвета или логотип Вашей фирмы. В любом случае, это замедляет процесс пересылки письма, что может вызвать раздражение получателя. Так что лучше отказаться от «украшений».
- **Наглядное оформление текста:** электронные письма, в отличие от обычных, читаются на экране компьютера. Длинные, сложные тексты читать на экране сложнее, чем на бумаге. Также нет возможности выделения текста, например, увеличением шрифта или полужирным начертанием. Основными правилами считаются:
 - 1) расположение содержания по степени значимости;
 - 2) применение абзацев;
 - 3) краткость предложений;
 - 4) четкое изложение мыслей;
 - 5) по возможности, применение межстрочных заголовков.

3) Ответ на электронные письма

Если вы получили электронное письмо, то на него необходимо ответить в лучшем случае в тот же день или не позднее следующего дня. Если для ответа требуется некоторое время, то можно отправить краткое сообщение, подтверждающее получение письма: «Спасибо за сообщение. После его обработки подробно отвечу...» Кроме того, некоторые компьютерные программы и почтовые услуги предоставляют возможность автоматического подтверждения получения письма.

4) Отправление вложений

К электронным письмам могут прилагаться файлы любого формата. НО: большой объём информации замедляет процесс пересылки письма.

- Проверяйте пересылаемую информацию на вирусы! Ничто так не повредит имиджу Вашей фирмы, как присланный Вами вирус!
- Если Вы хотите отправить информацию размером более 1МБ: спросите получателя согласен ли он её получить. Иначе, это вызовет у получателя раздражение от вынужденной блокировки компьютера.
- Для уменьшения размеров информации используйте программы-архиваторы. Фотографии, например, сохраняйте в формате JPEG.

5) Рассылка письма по нескольким адресам

Электронная почта предоставляет возможность одновременной отправки сообщения нескольким получателям. Правда никто не обрадуется, если вы укажете адреса всех получателей в поле «Кому», т.е. сделаете их видимыми для всех. Поэтому в качестве основного получателя необходимо указать свой собственный адрес, а всех остальных получателей внести в поле «Скрытая копия». Тогда адреса других получателей не будут отображаться.

6) Сохранение электронных писем

Электронные письма можно сохранять. Рекомендуется делать резервные копии переписки, чтобы защититься от потери информации.



www.sodbi.kz

Бизнес-инкубатор СодБи
от идеи до бизнеса
Copyright © 2005

Как открыть и для чего использовать электронную почту?

Практическая информация для малых и средних предприятий

Сдача налоговой отчетности по электронной почте

1) Где можно получить программное обеспечение?

На WEB-сайте ЭФНО в разделе «Программное обеспечение» размещено программное обеспечение для налогоплательщиков по заполнению и передаче форм налоговой отчетности за период с 2002 по 2005г.

Данное программное обеспечение работает только при наличии у налогоплательщика (налогового агента) Соглашения об использовании и признании электронной цифровой подписи при обмене электронными документами с соответствующим налоговым комитетом, и наличии программного обеспечения Системы гарантированной доставки сообщений (СГДС), которое обеспечивает, в том числе, функции электронной цифровой подписи (при сдаче налоговой отчетности через открытые каналы связи и на магнитном носителе), шифрования, приема-передачи информации.

2) Каков порядок заключения соглашения об использовании электронной подписи?

Заключение Соглашения об использовании и признании электронной цифровой подписи при обмене электронными документами между Налоговым комитетом и налогоплательщиком производится в течение двух дней с момента подачи заявления об обмене электронными документами с налоговым органом по форме заявления 009.00.

В случае предоставления налогоплательщиком налоговой отчетности в электронном виде дублирование налоговой отчетности на бумажном бланке не требуется. Информацию о нарушении настоящего положения со стороны Налоговых органов необходимо направлять на адрес: call-e-tax@mgd.kz

3) Как работает сервер?

Подтверждением даты предоставления налоговой отчетности, отправленной через СГДС, является дата «Доставлено СГДС» уведомления.

Для оказания оперативной методологической помощи налогоплательщикам и налоговым агентам, предоставляющим налоговую отчетность в электронном виде с помощью программных продуктов Налогового комитета Министерства финансов Республики Казахстан по заполнению и отправке налоговой отчетности в электронном виде через систему гарантированной доставки сообщений СГДС НК МФ РК, по адресу it_support@mgd.kz работает электронная группа поддержки налогоплательщиков.

Время работы it_support@mgd.kz:

- пн – пт: 09:00 - 20:00, сб: 09:00 – 17:00 ч. времени г.Астана, вс: выходной день;
- в случае, если днем срока завершения сдачи налоговой отчетности является пн. или вт.: сб: 09:00 – 20:00, вс: 09:00 – 15:00 ч. времени г.Астана.

Все вопросы, связанные с работой программного обеспечения, электронной доставки документов налоговой отчетности, удаленного просмотра лицевых счетов налогоплательщика, необходимо направлять на it_support@mgd.kz (в том числе запросы связанные с: консультацией по работе с программным обеспечением ИНИС, ИС, НДС, ИСИД, ЭФНО, ЭКНА, СГДС, ИС МОП; работой серверного оборудования информационных систем НК МФ РК, состояния каналов связи; работой с web – порталом для налогоплательщиков; на информацию, поиск документов и т.п.)



www.sodbi.kz

Бизнес-инкубатор СодБи

от идеи до бизнеса

Copyright © 2005

Как открыть и для чего использовать электронную почту?

Практическая информация для малых и средних предприятий

Источники

При подготовке данного документа были использованы следующие источники:

1. Разработки Тренинг-центра Бизнес-инкубатора СодБи
2. <http://www.taxkz.kz/>

Бизнес-инкубатор СодБи не предоставляет гарантий и условий в отношении указанной информации, включая любые подразумеваемые гарантии качества и пригодности информации для использования в какой-либо определенной цели. Материалы предназначены только для личного ознакомительного пользования. Перепечатка, распространение, копирование материалов возможны только с согласия Бизнес-инкубатора СодБи и никоим образом не должна преследовать коммерческие цели.



www.sodbi.kz

Бизнес-инкубатор СодБи

от идеи до бизнеса

Copyright © 2005

Как открыть и для чего использовать электронную почту?

Практическая информация для малых и средних предприятий

Услуги Бизнес-Инкубатора СОДБИ

Используйте нашу компетентность для вашего профессионализма!

Услуга 1: Передача писем (в т.ч. многоязычная!)

Если вы не в состоянии регулярно контролировать вашу электронную почту, но стремитесь использовать её преимущества на вашем предприятии, вы можете обратиться к нашей услуге передачи писем. Мы ежедневно можем получать ваши электронные письма и передавать их вам по телефону или факсу. Мы также можем отправлять ваши письма обратно.

Внимание: Эта услуга доступна на нескольких языках, в частности, на русском, казахском, английском и немецком языках!

Услуга 2: Тренинги по применению e-mail для вас и ваших сотрудников

На практическом и эффективном тренинге вы научитесь обращаться с электронной почтой.

Услуга 3: Разработка вашей концепции электронной почты

Быстро и эффективно выясните, имеет ли смысл использование электронной почты на вашем предприятии, и как можно его профессионально организовать. Мы поможем вам в создании концепции, включая детальный план деятельности по развитию и внедрению интернета на вашем предприятии.

Услуга 4: Международные связи по электронной почте

На международном уровне часто действуют различные правила. Мы поможем вам в профессиональном общении с иностранными деловыми партнерами и потенциальными клиентами.

Услуга 5: Составление и сдача налоговой отчетности

Для получения детальной информации свяжитесь с нашим тренинг-центром.

Контактные адреса:

Консультант: Аксауле Рысбаева
Бизнес-инкубатор СодБи
Ул. Жандосова, 73, 160006 Шымкент
Тел. 3252 570378, 3252 512003
e-mail: a_rysbayeva.sodbi.kz
Веб-сайт: www.sodbi.kz

Консультант: Луиза Исматуллаева
Бизнес-инкубатор «СодБи»
Ул. Жандосова, 73, 160006 Шымкент
Тел. +7 (3252) 570378, 512003
e-mail: l_ismatullayeva@sodbi.kz
Веб-сайт: www.sodbi.kz



www.sodbi.kz

Бизнес-инкубатор СодБи
от идеи до бизнеса
Copyright © 2005