

IMPACTUL TEHNOLOGIILOR INFORMAȚIONALE MODERNE ÎN PROCESUL CORPORATIV DE COMUNICARE

*Conf. univ. dr. Karina Sarkisyan, Academia de
Economie „Dm. Ţenov” din Sviştov, Bulgaria*

Actualmente, procesul de comunicare de afaceri este considerat unul dintre elementele-cheie ale relațiilor de afaceri. Indiferent de frecvența și intensitatea aplicării tehnologiilor de comunicare moderne, abilitățile de comunicare ale indivizilor sunt niște factori importanți pentru succesul în cadrul oricărui business-proces. Scopul acestui articol constă în determinarea tehnologiilor informațional-comunicaționale (TIC) asupra business-proceselor, ce derulează actualmente, dar și asupra procesului de comunicare între părțile interesate interne și externe ale organizației.

***Cuvinte-cheie:** comunicații de afaceri, tehnologia informației, avantajele și dezavantajele IT în relații de afaceri, procesul comunicațional corporativ, BYOD.*

JEL: M30

Introducere

Apariția tehnologiilor informaționale și comunicaționale reprezintă o parte vitală în lumea afacerilor și în viața cotidiană. Evoluția rapidă a științei și a tehnologiilor are un impact asupra oricărui aspect al relațiilor umane. Utilizarea tehnologiilor moderne acționează asupra unei varietăți de activități ale companiilor de afaceri, contribuie la depășirea diverselor bariere de producere, financiare, geografice etc. Posibilitatea de comunicare imediată, transferul de date rapid, accesul la diverse resurse informaționale, într-o perioadă foarte scurtă, contribuie la o creștere intensivă a activităților, efectuată de către firme și organizații pentru creșterea circuitului de mărfuri, care ar favoriza creșterea economică. Scopul acestei dezvoltări constă în descoperirea efectelor TIC asupra firmelor moderne și activităților acestora; procesul de comunicare cu privire la grupurile interne și externe ale organizațiilor; determinarea aspectelor pozitive și negative în penetrarea intensivă a TIC în cadrul organizațiilor de afaceri.

1. Rolul tehnologiilor moderne informaționale și comunicaționale în comunicarea de afaceri

Procesul comunicațional constituie unul din cele mai importante elemente din comunicarea contemporană de afaceri. Indiferent de gradul de utilizare a tehnologiilor moderne comunicaționale, importanța abilităților de comunicare necesare, pe care cifrele economice reale trebuie să le posede, acesta este un factor important, de succes, în domenii, precum negocierile comerciale cu organizațiile partenere, comunicarea cu angajații, acționarii, reprezentanții autorităților de stat sau autorităților municipale.

IMPACT OF MODERN INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES ON CORPORATE COMMUNICATION PROCESS

*Assoc.Prof., Ph.D., Karina Sarkisyan, „Dm. Tsenov”
Academy of Economics, Svishtov, Bulgaria*

Communication process is one of the most important elements of modern business relations. Regardless the intensity of using modern communication technologies, people's communication skills remain an important factor for the success of information and communication technologies (ICT) on the business activities today and on the process of communication to internal and external stakeholders of business organizations.

***Key words:** business communications information technologies, advantages and disadvantages of the IT in business relation, BYOD, corporate communication process.*

JEL: M30

Introduction

Modern information and communication technologies have become an essential part of today's everyday life and business. Rapid scientific and technological advancements have affected all aspects of interpersonal relations. Modern technologies resulted in wide-spread diversification of business activities and facilitate the mitigation of various trade, financial, and cultural barriers. The possibility for rapid communication, the wide-band data transfer and the quick access to various information resources intensify the activities of businesses and other organizations, increase the volume of trade and, thus, promote economic growth. This paper aims to highlight the impact of ICT on the business activities today and the process of communication to internal and external stakeholders of business organizations, as well as to define the positive and negative aspects of intensive use of ICT.

1. The role of modern information and communication technologies in business communications

The communication process is one of the most important elements of modern business relations. Regardless of the intensity of using modern communication technologies, business people's communication skills remain an important factor for their success in conducting business negotiations, internal corporate communications, shareholders, governmental or municipal bodies and other stakeholders.

Importanța unei comunicări eficiente în businessul modern cuprinde diverse arii de activitate ale organizației date:

- ✓ Comunicarea este utilizată în calitate de instrument de bază pentru transmiterea ideilor și a părerilor. Capacitatea percepută de comunicare îi oferă conducătorului organizației posibilitatea de convingere eficientă a angajaților, la capitolul strategia de bază ori politica firmei, pentru a depăși conflictele apărute și pentru a rezolva situațiile de criză.
- ✓ Comunicarea eficientă din organizații oferă posibilitatea de a pune în aplicare o gândire rapidă și promptă în procesul de luare a deciziilor din partea organelor de conducere. Accesul, în timp util, la informații despre activitățile firmei contribuie la procesul de luare a deciziilor, dezvăluirea și rezolvarea problemelor apărute, stabilirea măsurilor necesare pentru a depăși greutățile și dificultățile întâmpinate.
- ✓ Contribuie la punerea în aplicare a funcțiilor de manageri, cum ar fi: planificarea, organizarea, motivarea sau exercitarea controlului asupra activităților desfășurate. Comunicarea eficientă în organizații formează o relație între trecut, prezent și viitor în dezvoltarea unei anumite companii și, astfel, contribuie la realizarea rezultatelor eficiente.
- ✓ Comunicarea eficientă oferă posibilitatea de creare a unei motivații bune pentru angajați și de creare a unui climat plăcut în cadrul firmei. Depistarea modalităților corecte de motivare a personalului depinde și de necesitățile acestuia, dar și de respectarea opiniilor personalului. Determinarea nevoilor de bază ale angajaților sunt direct legate cu abilitățile managerilor de a realiza o comunicare de succes și de analiza corectă a feedback-ului dat de angajați.

Organizațiile de afaceri, de astăzi, operează într-un mediu extrem de complex, dinamic și competitiv. Procesul de comunicare dintre ele reprezintă o parte importantă din operațiile de afaceri moderne. Utilizarea tehnologiilor moderne (informaționale și comunicaționale) este integrată în domeniul de aplicare al activităților și interacțiunea dintre agenții economici și relațiile cu mediul său.

După părerea lui R. Kluver, utilizarea TIC reprezintă „process by which the informational technologies, such as the internet or other communication means transform the economical and social relations in such manner, that the cultural and economical barriers are reduced to minimum”¹ (procesul în care tehnologiile informaționale, precum Internetul sau alte resurse comunicaționale, transformă relațiile economice și sociale, în așa mod, încât barierele culturale și economice se micșorează până la minimum). Astăzi, firmele fondează rețele

Effective business communication is important in many aspects of corporate activity. For example:

- ✓ Communication is a principal means for conveying ideas and opinions. Managers with efficient communication skills are more successful in persuading their employees to adhere to the general business strategy or policy of their companies, as well as in resolving conflicts crises.
- ✓ Efficient communication provides quicker and more reliable feedback within the managerial decision-making process. The rapid access to information regarding the activities of the company supports the decision-making process and the processes related to resolving problems, dissemination of best practices, and selection of measures for overcoming difficulties.
- ✓ Communication facilitates certain managerial functions such as planning, task allocation and delegation of responsibilities, staff motivation and performance supervision. Effective communication links the past, the present and the future development of an organization and, thus, contributes to the achievement of its goals.
- ✓ Effective communication increases staff motivation and improves the interpersonal relations. Staff motivation is improved based on the specific needs of the employees and the establishment of mutual respect within the organization. Defining the specific needs of the employees depends mainly on managers' communication skills and ability to analyse the feedback from their subordinates.

Today businesses operate in a complex, dynamic and highly competitive environment. This is why the exchange of information among them is an important part of their activities, i.e. modern communication technologies (ICT) are an integral part of their activities, relations and environment.

According to R. Kluver, ITC is a „process by which the informational technologies, such as the internet or other communication means, transform the economic and social relations in such manner, that the cultural and economic barriers are reduced to minimum”¹. Today companies build communication networks, the Internet has become a powerful source of information and the wireless exchange of information changes the ways businesses operate. Information technologies

¹Kluver R., Globalization, Informatization and Intercultural Communication. American Communication Journal, vol.3, 2001. https://www.academia.edu/3960510/Globalization_Informatization_and_Intercultural_Communication (retrieved on 28 Nov. 2014)

comunicaționale, Internetul a devenit o sursă puternică de informare, iar schimbul de informații fără fir a schimbat modul în care operează afacerile. Introducerea tehnologiilor informaționale a contribuit la extinderea și consolidarea diversității canalelor de comunicare, care transmit diverse informații către consumatori, partenerii de afaceri, instituțiile guvernamentale și organizații (figura 1).

Impactul tehnologiilor informaționale, în lumea afacerilor de astăzi, se reflectă în utilizarea lor în domenii, precum:

- ✓ **Managementul stocurilor.** Introducerea de sisteme informaționale și software specializat pentru contul de circulație a mărfurilor în cadrul organizației pentru a facilita informarea, în timp util, echipa de management și reduce timpul de răspuns, atunci când are loc un deficit sau probleme cu aprovizionarea. Posibilitatea de obținere rapidă a certificatelor permite atât furnizorilor, cât și clienților să aibă un feedback imediat cu privire la circulația mărfurilor în rețeaua de producție și distribuție.
- ✓ **Efectuarea documentației în format electronic.** Folosirea software-ului pentru procesarea textelor este obligatorie în afacerile de azi. Tehnologiile informaționale oferă posibilitatea de creare, nu doar a documentelor electronice, dar și asigură libera circulație a acestora în direcția destinațiilor dorite prin utilizarea e-mail-urilor, tehnologiilor cloud și altor mijloace de schimb de informații.

expanded and diversified the communication channels used by businesses for exchange of various types of information with customers, business partners, government agencies, etc. (see figure 1).

The impact of information technologies on today's economy can be observed in areas such as:

- ✓ **Management of stocks.** The implementation of computer systems and software for recording the movement of goods within an organization contributes to the timely information of the management and reduces the response time of shortage or supply problems. The possibility of receiving appropriate and relevant references allows both suppliers and customers to have immediate feedback on the movement of goods in the production and distribution network.
- ✓ **Electronic documentation.** Today the use of word processing software is a must for every company. Information technologies enable them not only to create electronic documents, but also to send them instantaneously to their receivers via e-mail, cloud services and other means of electronic exchange of information.

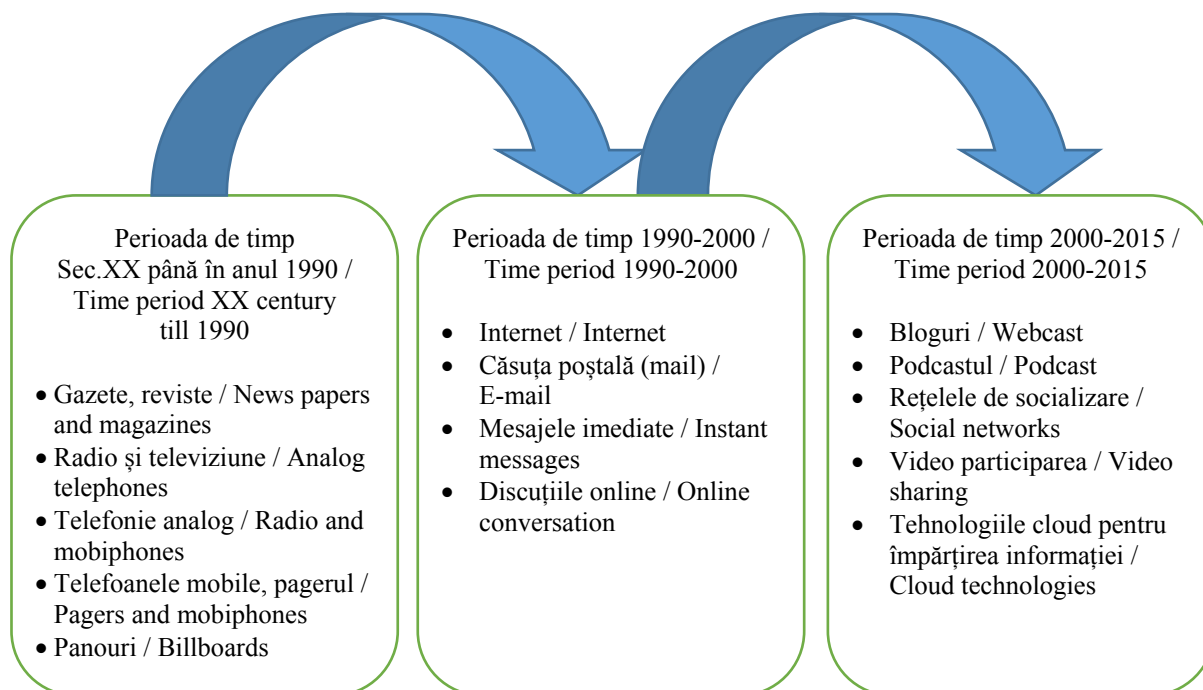


Figura 1. Dezvoltarea căilor de comunicare potrivit progresului tehnologiilor informaționale / Figure 1. Communication channels' development according to the development of information

- ✓ **Crearea prezentărilor electronice.** Prezentarea ideilor inovatoare în format electronic reprezintă o parte impunătoare a căilor moderne și a metodelor de convingere, crearea relațiilor sau schimbarea părerii despre o anumită problemă sau temă. Avantajul nu constă doar în expunerea mai calitativă a prezentării vizuale a ideii, dar și în faptul că produsele moderne de aprovizionare cu design grafic economisesc timpul și resursele atrase în crearea prezentărilor de afaceri.
- ✓ **Legătura la timp și dinamică cu clienții și cu furnizorii.** Tehnologiile de comunicație prezintă, astăzi, posibilitatea întreținerii legăturii inverse rapide după studierea nivelului de satisfacție a consumatorilor și a dispoziției clienților potențiali. În față, sunt oportunități atât pentru întreprinderile mari, cât și pentru cele mici și mijlocii să facă legătură cu clienții săi cu ajutorul resurselor, precum poșta electronică, utilizarea blogurilor, rețelelor de socializare, crearea forumurilor pentru discuții și altele.

2. Tendințele moderne de utilizare a tehnologiilor informaționale și de comunicare în organizații-business.

Fără îndoială, tehnologiile actuale de comunicare reprezintă o parte impunătoare și importantă a tehnologiilor informaționale care influențează comportamentul și modalitățile de lucru ale majorității populației din țările economice înalt dezvoltate. La etapa actuală, oamenii comunică între ei prin moduri diferite în comparație cu perioada de dinaintea apariției căilor de comunicare moderne. În consecință, businessul și relațiile conexe, de asemenea, au suportat modificări și anumite schimbări.

Tendințele noi de utilizare a resurselor IT (în special, a celor mobile) fac provocări mai serioase gestionării accesului la datele companiei, comunicării de afaceri și conducerii riscurilor, care există pentru confidențialitate și siguranță. Aceasta este strâns legată, în ultimul timp, de principiul modern **mobilitatea întreprinderilor** (Enterprise Mobility) și conducerea acesteia (Enterprise mobility management – EMM). Mobilitatea întreprinderilor este un principiu, care descrie schimbările în competențele de lucru, cu care tot mai mulți muncitori se află în afara oficiului și utilizează unitățile mobile și serviciile de vârf de soluționare a business-însărcinărilor¹, inclusiv a însărcinărilor de comunicare în afaceri. În legătură cu aceasta, în ultimul timp, mai ales după 2007, la baza răspândirii masive a iPhone-urilor și a altor „smart phones” și tablete, a apărut tendința de utilizare a dispozitivelor mobile proprii (telefoane mobile, tablete, chiar și laptopuri, care înainte de toate, așa-numitele „ultrabooks”) la locul de muncă al personalului muncitor din întreprinderi și organizații. Acest fenomen a fost numit „Adu propriul utilaj” la serviciu (Bring Your Own Device – BYOD). Despre răspândirea acestei tendințe și despre câteva prognoze în această direcție prezentăm următoarele cifre, luate din cercetarea firmelor de renume mondial²:

- ✓ **Electronic presentations.** The electronic presentation of innovative ideas is an integral part of modern means and methods of persuasion, attitude management and raising the awareness related to a particular subject or topic. Their advantage results not only from their superior quality and capacity to convey ideas, but also from the fact that modern graphical design applications save substantial amounts of time and money in the process of designing business presentations.
- ✓ **Rapid and dynamic interaction with customers and suppliers.** Communication technologies provide rapid feedback regarding customer satisfaction and attitudes. They enable both large and small businesses to relate to their customers by means of e-mail, blogs, social networks, discussion forums, etc.

2. Trends in the use of information and communication technologies in business organizations

Communication technologies have become an integral and important part of modern information technologies and thus affect the lifestyle and work of most people in the developed economies. Today people communicate using a wider range of communication means compared to the period before the advent of electronic communications. As a result, their business relations have evolved and undergone certain changes.

The new trends in using information resources (especially the use of mobile Internet devices) pose some serious challenges for the management of corporate data access, corporate communications and privacy and security risks. They are closely related to a modern concept known as **Enterprise Mobility** and its management, i.e. Enterprise mobility management (EMM.) It is related to the establishment of principally new organization of companies, whose employees work away from the offices of the company using mobile devices and cloud services to perform their tasks, including the tasks related to business communications¹. For example in the period of proliferation of iPhones, „smart phones” and tablets since 2007, many employees started using their own mobile devices (mobile phones, tablets, and ultra- books) to perform their job-related tasks. This incentive is known as “Bring Your Own Device” (BYOD.) It quickly became very popular, which is proved by the results of certain surveys conducted by some well-known companies²:

¹<http://searchconsumerization.techtarget.com/definition/Enterprise-mobility>

²JON SMITH blog JUNE 17 (Jon Smith e e-Marketing специалист в EMEA)

- 90% dintre muncitorii din SUA folosesc smartphone-urile personale în serviciul lor (CISCO).
- Mai mult de 50% dintre managerii IT, sigur sunt convingși că BYOD are o influență pozitivă asupra rezultatelor înregistrate de muncitori (Intel).
- 56% dintre cei antrenați în industria IT cred că BYOD a modificat în întregime cultura organizațională (Dell).
- Până la 70% dintre muncitori, deținători de smartphone-uri, verifică poșta în afara timpului de muncă (Click Software).
- În jur de 82% dintre companii permit personalului lor să lucreze cu propriile dispozitive în oficiu (Intel).
- Potrivit aprecierilor renumitei companii de consultanță Gartner, 70% dintre profesioniștii mobili vor conduce și vor realiza activitatea lor cu ajutorul propriilor smart dispozitive către anul 2018.

Se vede clar că BYOD cucerește cu avânt locurile de muncă și acest proces va continua și în viitorul previzibil, al cărui rezultat constă în informarea mai detaliată a companiilor despre posibilitățile realizării profitului pentru propriile întreprinderi, utilizând acest fenomen. Desigur, mereu pot fi indicate și alte cercetări, care susțin această concluzie¹.

Totuși, în afară de utilitate, BYOD prezintă și apeluri de siguranță și de confidențialitate destul de serioase, informației care circulă și/sau este salvată în întreprinderi.

Problemele, care au apărut înaintea EMM, au fost și sunt legate, anume, de BYOD din cauza următoarelor considerente, de bază fiind:

- *Pierderea dispozitivului*

După cum a fost expus mai sus, companiile permit, într-o oarecare măsură, personalului să muncească cu resursele informaționale ale întreprinderii prin intermediul dispozitivelor mobile proprii în timpul sau în afara orelor de muncă. Însă, dispozitivele pot fi destul de simplu pierdute sau furate, de exemplu, în locurile publice sau în timpul deplasărilor. Un cod simplu din patru caractere poate fi aflat în mai puțin de o oră. Prin intermediul unor aplicații nesigure, se poate obține accesul la scrisorile de acreditare și la file-urile locale, înregistrate în dispozitiv și pierderea datelor înseamnă și pericolul de siguranță. După procurarea noilor dispozitive, este posibil ca cele vechi să fie vândute peste hotare cu informația neștearsă de pe ele, în timp ce pierderea informației confidențiale duce la cheltuieli pentru recuperare și la riscul sancțiunilor din partea statului. Pierderea notebook-urilor de ultimă generație și a dispozitivelor, prestatoare de servicii medicale, amplifică riscurile consecințelor de la pierderea (sau furtul) acestor dispozitive.

- *Furtul IT – încălcarea securității datelor*

Forța de muncă mobilă necesită acces la sistemele critice ale întreprinderii și la datele confidențiale prin intermediul a 2-4 dispozitive simultan. Acest acces în locuri din afara peretelui de siguranță al întreprinderii sau al organizației transformă dispozitivele mobile în prima și preferata țintă pentru spionajul corporativ, hacker și alți infractori cibernetici. Combinarea

- 90% of the workers in the US use their personal smartphones at work (CISCO)
- More than 50% of the IT managers firmly believe that BYOD has a positive impact on the performance of employees (Intel)
- 56% of those employed in the IT industry believe that BYOD completely changed corporate culture (Dell)
- Up to 70% of the workers with smart phones check their email outside working hours (Click Software)
- About 82% of the companies allow their staff to work with their personal devices in offices (Intel)
- 70% of the mobile professionals will manage and operate a personal smart device by 2018 (Gartner).

Therefore, it is not surprising that BYOD is rapidly gaining popularity and in the not-so-distant future will be adopted by all companies as a competitive advantage that allows them to make greater profits. This is confirmed by various other studies as well.¹

Despite its advantages, however, BYOD poses certain challenges to the security and confidentiality of the information circulated and/or stored within an organization.

The problems related to EMM apply to BYOD as well, due to the following reasons:

- *Misplacement of devices*

As we already said, many companies now allow their employees to use their own mobile devices to handle corporate information and data in or out of their offices. However, these devices can easily be lost or stolen. The simple 4-digit PIN codes can easily be broken in less than an hour. In this way unauthorized people can gain access to sensitive data and files stored in the device and erase or modify them using the device. Another possibility for information security breaches is the sale of old devices with such information still stored in their memory by their previous owners. Loss of personal information results in additional costs for its recovery and may inflict penalties from the state authorities. The loss of mobile devices containing medical status data poses significant risks for the owners of such lost or stolen devices.

- *IP hacks*

Teleworkers usually access the local computer networks of their employers using more than one device (usually between 2 and 4 devices simultaneously). These access codes are the primary target of corporate espionage, hackers and

¹Виж напр. Kathryn Weldon, current-analysis-byod-trends1.pdf, <http://www.currentanalysis.com>, Patricia Francis, BYOD – A Phenomenon! https://www.accacareers.com/career_centre/byod-a-phenomenon/ и др.

propriei poște electronice, vizualizarea aplicațiilor Web și legătura cu partea a treia creează vulnerabilitate în afara controlului corporativ. Orice dispozitiv are nevoie de securitate activă contra unui software intenționat rău, viruși și alte amenințări Web dăunătoare.

Sub forma diferitelor interese informaționale, cereri, se poate aprecia, destul de exact, cine încearcă să obțină accesul la resursele informaționale ale dispozitivelor mobile (figura 2, Informația, care se salvează în formă electronică, pe dispozitivele mobile)¹.

other cyber criminals. Personal e-mail, Web browsers and other software applications that require internet access are especially vulnerable. This is why each device needs active protection against malicious software, viruses, and other harmful Web threats.

Data requests may be used to determine rather accurately who is trying to have access to the information stored on mobile devices: (see figure. 2 Electronically stored information in mobile devices)¹.

Dispozitivele mobile – ESI / Mobile Device ESI

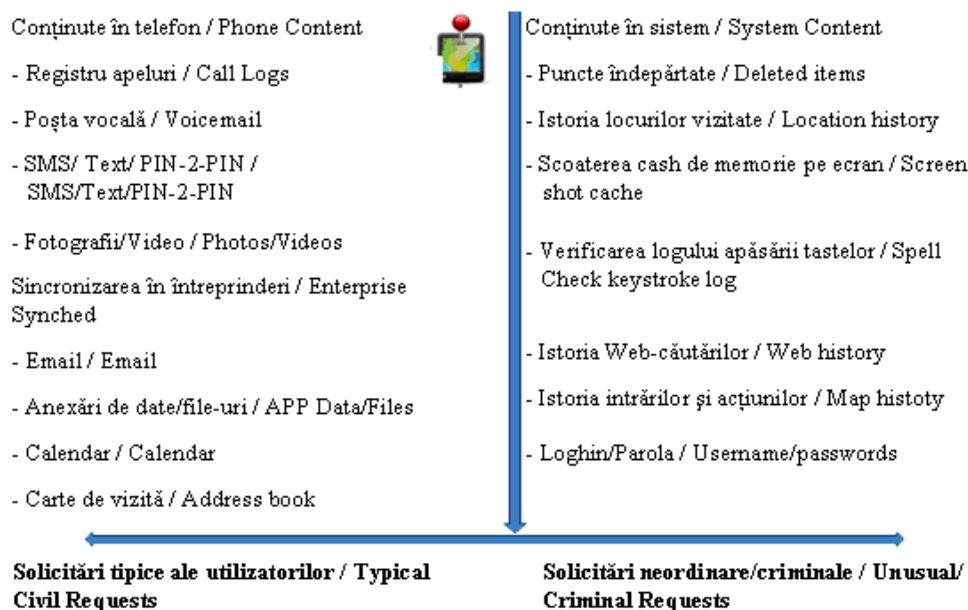


Figura 2. Informația, care se salvează în formă electronică, pe dispozitivele mobile / Figure 2. Electronically stored information in mobile devices

Desigur, firmele creează politici adecvate de conducere a invaziei BYOD și a riscurilor, și a utilității lor, existând diferite soluții, dar această problemă depășește limitele de abordare ale acestui articol.

3. Avantajele și dezavantajele utilizării tehnologiilor informaționale și comunicale în domeniul comunicațiilor de afaceri.

În decursul ultimilor 15-20 de ani, utilizarea tehnologiilor informaționale, în diverse arii ale activităților de afaceri, au schimbat radical modalitățile de punere în aplicare a acestora. Apariția telefoniei mobile, a Internetului, smartphone-urilor, tabletelor și a altor tipuri de aplicații pentru schimbul de informații a contribuit la simplificarea tranzacțiilor de afaceri, a accelerat comunicarea atât în interiorul companiei, cât și în exteriorul ei. Astăzi, orice firmă poate activa liber în procesul de comunicare de zi cu zi, poate să-și organizeze și gestioneze activitățile sale în decursul câtorva minute, să urmărească circulația mărfurilor și prestarea serviciilor sale, care este

Companies adopt relevant policies for BYOD management in order to control the risks and benefits thereof. There are various solutions, which, however, are not the issue discussed in this article.

3. Advantages and disadvantages of the use of information and communication technologies in the field of business communications.

The use of information technologies for business purposes has dramatically changed the ways companies do business in the last 15 or 20 years. The boom of cellular mobile phones, Internet, smart phones, tablets and other communication devices has facilitated business transactions and dramatically increased the volume of information exchanged both within the organization and between it and the rest of the world. Today every company can actively participate in daily communication process, organize and control its operations within minutes, track the delivery of goods

¹Greg Buckles, eDJ Group, Legal, Security, and IT Tackle BYOD, b-legal-security-and-it-tackle-byod-wp-21328865.

orientată către clienții și furnizorii săi.

- Gestionarea fluxurilor financiare, desfășurarea operațiilor de calcul și economisirea timpului constituie unele beneficii esențiale ale tehnologiilor informaționale. Cu ajutorul tehnologiilor computerizate, gestionarea tranzacțiilor financiare e posibilă aproape imediat, de asemenea, acestea permit transferul sumelor mari de bani la servicii relativ mai ieftine. Acestea fac ca afacerile să fie mult mai flexibile și competitive, în comparație cu punerea în aplicare a acestui tip de activitate 20 sau 30 de ani în urmă.
- Posibilitatea de a transmite documentele prin e-mail economisește timp și bani pentru serviciile curierilor, scanarea și programul specializat în recunoașterea textului a eliminat, în mare măsură, necesitatea de a transfera copii de hârtie ale diverselor tipuri de documente, a simplificat metoda de pregătire a documentelor pentru încheierea diferitelor tipuri de contracte, indiferent dacă acestea survin între partenerii de afaceri, dacă se realizează în limitele unei țări sau pe plan internațional. Tehnologiile, utilizate în aria comunicațiilor de afaceri, a sporit rapiditatea luării legăturii dintre firme și furnizorii și clienții acestora. Localizarea geografică a agenților economici nu este o condiție restrictivă și un obstacol în calea punerii în aplicare a legăturilor de comunicare rapide, flexibile și a legăturilor de comunicare fructuoase dintre ele.
- Posibilitățile unei conferințe video permit organizarea seminarelor, consultațiilor și a altor forme de discuții între parteneri, care se află în diferite țări ale lumii. Cu 20 de ani în urmă, era obligatoriu să planifici, în prealabil, și să pregătești un loc special pentru organizarea unei conferințe și a convorbirilor de afaceri, sincronizarea grafică de afaceri. Disponibilitatea conexiunii la Internet ajută la eliminarea incomodităților legate de diverse locații ale agenților economici.
- Un avantaj în plus al tehnologiilor, în legătură cu comunicațiile de afaceri, constă în faptul că crearea și îmbunătățirea lor contribuie la deschiderea noilor orientări profesionale către elaborarea noilor locuri de muncă ale produselor software. Companiile specializate în domeniul software caută și desemnează experți care trebuie să dezvolte produsul dat, oferind posibilitatea de comunicare interpersonală la fiecare nivel – în cadrul organizației și în afara ei.
- Comunicarea prin tehnologiile informaționale și de comunicare a sporit posibilitatea de a lucra, indiferent de locul de amplasare geografică a angajaților și a organizației, în care ei lucrează. Folosirea cloud computing-ului a oferit oportunitatea de schimb, în timpul real, al

from its suppliers and the rendering of services to its customers.

- Cash flow management, instant monetary transfers and time saving are some of the main advantages of information technologies. Electronic banking saves both time and money and allows the businesses to be more flexible and competitive than they used to be some 20 or 30 years ago.
- Another aspect of ICT that saves time and money is the possibility for exchange of electronic documents. The availability of scanners and OCR applications largely eliminated the need for exchange of hard (paper) copies of various documents and facilitated the processing of documents needed for various business transactions both domestically and internationally. Business communication technologies increased the efficiency of the exchange of information between the companies and their suppliers and customers. The physical location of economic agents is no longer an obstacle for the fast, versatile and reliable exchange of information among them.
- A third advantage of modern ICT is the possibility for video conferencing which greatly reduced the cost of seminars, meetings and other forums with partners located in various countries around the world. Some 20 years ago we had to plan and arrange a venue for a conference or a business meeting in advance and then to synchronize the schedules of all intended participants in order to hold such an event. Then all participants had to book their travel and accommodations and participate physically in the event. All these activities were (and still are) rather expensive and time-consuming. Today Internet has eliminated all these concerns and we can easily and above all less expensively participate in such events from the convenience of our or country or home.
- The development of business communication technologies resulted in the creation of many new jobs for software developers and IT specialists. Specialized software companies hire such specialists to develop applications for interpersonal communication both within the organization and outside it.
- Communication using information and communication technologies increases employment opportunities regardless of the physical location of the employees and the organization they work for. Cloud technologies allow real-time exchange of

diverselor tipuri de documente de birou, documentelor electronice sau realizarea obligațiunilor de muncă, indiferent de locul în care angajatul se află la moment.

Indiferent de avantajele pe care ni le oferă tehnologiile informaționale în procesul comunicării în viața de zi cu zi, precum și în lumea afacerilor, metodele moderne de comunicare duc la anumite consecințe negative:

- Comunicarea prin utilizarea telefoanelor mobile și a e-mail-urilor, în modernizarea de astăzi, privează comunicatorii de partea non-verbală în procesul de comunicare. Comunicarea non-verbală acordă circa 50% din valoarea tuturor mesajelor schimbate între comunicatori. Iată de ce există riscul ca mesajul transmis să fie greșit decodificat, atunci când e imposibil să urmezi vreun semn, gest sau expresie facială și alte semne non-verbale corespunzătoare procesului de comunicare.
- Tehnologiile influențează și abilitatea noastră de a comunica, de a exprima idei și de a oferi opinii. Generația secolului XXI nu au formată capacitatea de a vorbi ochi în ochi, ce afectează capacitatea lor de a fi convingători în timpul prezentării propriilor poziții și relațiilor personale. Una din cauzele principale ale acestui fapt o constituie tendința de a comunica prin intermediul sms-urilor, prin intermediul blogurilor, rețelelor sociale și altor asemenea modalități, care permit acest anonim al celor ce transmit aceste mesaje.
- Folosirea instrumentelor moderne de comunicare la locul de muncă, indiferent de faptul că ele satisfac necesitățile personale sau cele de serviciu, posibil să influențeze negativ asupra activității angajaților. Apar probleme de această natură: incapacitatea de a respecta termenele-limită, nevoia orelor de muncă suplimentare pentru a putea finaliza proiectul dat sau a sarcinilor atribuite. Pentru a depăși astfel de probleme, angajații din anumite organizații au acces la Internet, dar, în același timp, au acces limitat la accesarea rețelelor sociale, folosirea produselor software destinate pentru conversații și alte asemenea măsuri restrictive.
- Introducerea noilor tehnologii informaționale și comunicaționale moderne în operațiunile de afaceri necesită de la firme să investească fonduri suplimentare în implementarea sistemelor în cadrul organizației. Aceasta cuprinde achiziționarea și instalarea hardware-urilor și software-urilor specializate, cheltuielile de instruire a personalului și cheltuielile sistemelor de sprijin. Datorită uzurii morale rapide a acestor active și dezvoltarea continuă

different types of electronic documents or execution of job-related tasks regardless of the current physical location of the employee.

However, despite the above advantages of the modern information technologies for the communication process (both personal and business-related), they have certain negative aspects as well:

- Communicating using mainly mobile phones and e-mails in today's modern times deprives communicators from the *benefits of non-verbal communication*. Non-verbal language represents over 50% of our total message.¹ Therefore, we may "decode" incorrectly the verbal part of the message when we cannot follow the body language, i.e. the gestures, the facial expression and other non-verbal signs that accompany the verbal communication.
- Technologies affect our ability to communicate, to convey ideas and opinions. The twenty-first century generations are less fluent in face-to-face exchange of information. This means that young people today are less persuasive in presenting and defending their personal opinion mainly because they are used to communicating via text messages, online blogs, social networks, etc., where communication is impersonal and interlocutors are more or less anonymous.
- The use of modern means of communication in the workplace, whether for satisfying personal or business needs, may have a negative effect on employees' performance. Unrestricted access to various social networks, chat forums and other online activities often results in failures to meet deadlines and misuse of company time and resources. Many companies try to deal with such problems by providing their employees with restricted access to Internet, i.e. they restrict their access to certain Internet sites and ban certain software applications that are considered detrimental for the performance of their employees.
- In order to use modern information and communication technologies for their operations, companies have to invest significant resources and thus incur substantial costs. These include the cost of acquisition and installation of specialized hardware and software, staff training costs and costs for the regular maintenance of the systems. Since these assets tend to become obsolete very fast and have to be replaced and/or updated at quite short periods, for some firms the use of modern ICT may result in an

¹Вж. Vintean, A., Non-verbal communication in business life. MPRA Paper No6732 - <http://mpra.ub.uni-muenchen.de/6732/1/> (Последен достъп – 20.02.2015 г.)

din punct de vedere tehnologic, societatea trebuie să le actualizeze în permanență, ceea ce duce la creșterea costurilor și trebuie să investească fonduri și resurse suplimentare.

- Următoarea problemă, în principiu, de natură psihologică îl constituie dezvoltarea de „rezistență” împotriva inaugurării noilor tehnologii și a mijloacelor de comunicare la locul de muncă. Cercetătorii din domeniul comunicației numesc această stare drept „conștiință închisă/limitată”¹. Angajații, îndeosebi cei ce muncesc o perioadă îndelungată de timp și au perceput un anumit stil de lucru, pot să opună rezistență împotriva introducerii noilor tehnologii moderne de comunicare, colectarea, analiza și prelucrarea informației. Conducerea firmelor tind să treacă de astfel de greutăți prin organizarea sistematică a întâlnirilor educative, seminarelor și alte asemenea activități similare cu scopul de a depăși acest tip de dificultate.
- Folosirea de zi cu zi a tehnologiilor moderne în relațiile de afaceri și comunicarea de afaceri pot afecta negativ asupra confidențialității și securității. Comunicarea în societatea modernă se bazează, în exclusivitate, pe cyberworld apărute în ultimele decenii. Potrivit unui sondaj statistic, în țările dezvoltate ca America de Nord, Uniunea Europeană și grupul celor 20, Internetul contribuie cu 8% din PIB. Zilnic, se transmit circa 294 miliarde de e-mail-uri sau circa 3.4 milioane de e-mail-uri în fiecare secundă pe parcursul unei zile. În fiecare minut, traficul de sms-uri generează 812000 de dolari sau aproximativ 630 000 de euro². Informația este considerată cel mai important activ necorporal în organizațiile de afaceri, fapt pentru care valoarea prioritară pentru firme o are securitatea ei, depășirea problemelor asociate cu acces neautorizat, utilizarea, divulgarea, modificarea sau distrugerea.

Schimbul informației de serviciu, al datelor privind producția și vânzările, informații privind piața în societățile moderne se realizează prin utilizarea, în principal, a e-mail-urilor sau a sistemelor interne (Internet). În fiecare zi, apare informația în spațiul cibernetic despre diverse tipuri de software, țelul principal fiind în crearea obstacolelor în funcționarea eficientă a sistemelor de informare și comunicare ale organizației. Salvarea informației în mod electronic, în ciuda creării securităților tot mai sofisticate și sistemelor de arhivare, comportă riscul pierderii sau deteriorării, imposibilitatea recuperării și alte dificultăți de același gen. În acest sens, eforturile firmelor se concentrează nu numai pe dezvoltarea noilor mijloace de procesare a comunicării și informării dar, de asemenea, pentru a crea sisteme capabile să protejeze compania de acțiuni ilegale cu privire la integritatea procesului de comunicare între companii.

increase of their overall production costs and thus may reduce their profits.

- Another problem, which is mostly psychological, is the possibility for employees' “resistance” to the implementation of new technological and communication equipment at the workplace. Researchers in the field of communications refer to such behaviour as “closed mind”¹. Some employees, and especially those who have worked for the company for longer periods of time and have become used to a certain “set” ways of doing things, may resist the implementation of new, modern means of communication, data collection, analysis and processing. Managers try to overcome such difficulties by providing such employees with regular training (courses, workshops, lectures, etc.)
- The widespread use of modern technologies for business communication can have a negative effect on data security and confidentiality of information. Today many firms interact online. According to certain surveys “in the developed countries of North America, the European Union and G-20 Internet contributes to 8% of GDP. Every day we send over 294 billion e-mail messages or over 3.4 million e-mail messages every second of the day. Every minute the SMS traffic generates 812 thousand USD or nearly 630 000 EUR”². Information is considered the most important intangible asset of a business organization. Therefore, companies give priority to their data security in terms of the various problems related to unauthorized access, use, disclosure, alteration or destruction of data and information.

Official information and data regarding the production, sales and marketing of today's companies is often exchanged by insecure e-mail clients or internal systems for information exchange (Intranets). Since such information is often valuable, this resulted in the development of various software applications whose main purpose is to prevent the effective operation of the information and communication systems of businesses. Despite the elaborate security and backup systems, the data storage facilities are vulnerable to attacks that can result in loss, damage (encryption or irretrievability) or unauthorised access to important information. This is why companies take extensive measures not only to develop new means of communication and information processing, but also to develop systems to protect their information within the

¹ Murphy, H. A, H. W. Hildebrandt, Effective Business Communication. Sixth Edition, 1991, p.26.

²Гюров, Р., Модел за изграждане на система за киберсигурност. Studia Analytica, 20014 - <https://www.academia.edu/9099731/> (retrieved on 19 Jan. 2015)

Concluzii

Dezvoltarea intensivă a tehnologiilor informaționale și de comunicație a dus la schimbarea stilului, cu care oamenii trăiesc, muncesc, comunică între ei. Introducerea tehnologiilor informaționale și de comunicare în business atât la nivel național, cât și internațional, contribuie la realizarea mai operativă și eficientă a business-Operațiilor, prelucrarea și analiza informației specializate la timp, ridicarea nivelului de elasticitate a politicilor specializate în raport cu schimbările permanente ale cerințelor pieței.

Introducerea și utilizarea noilor tehnologii informaționale și de comunicare moderne, dispozitivele în interiorul firmelor contribuie la organizarea mai concretă a lucrului în cadrul acestora, obținerea rapidă și la timp a legăturilor dintre firmă și auditoriul ei intern și extern, actualitatea schimbului de informații și alte aspecte pozitive. În același timp, pot fi dezvoltate și unele greutăți și probleme: greutatea în realizarea controlului asupra lucrului efectuat de muncitori în rețelele Internet, pierderea timpului de lucru în sferele de activitate, care, eventual, nu țin de obligațiile muncitorilor, necesitatea timpului și resurselor pentru instruirea personalului în utilizarea produselor software moderne, care se referă direct la activitatea firmei etc.

În pofida existenței deficiențelor sau problemelor în tehnologiile moderne de comunicare și informaționale în lumea businessului, lumea se mișcă spre crearea „comunității informaționale globale”. Resursele pentru comunicarea eficientă și sigură reprezintă instrumentul important pentru legătura dintre subiecții aparte în lumea afacerilor și succesul organizațiilor gospodărești depinde, în exclusivitate, de capacitatea lor de a utiliza tehnologii, pentru a obține o creștere economică înaltă, mărirea productivității în conformitate cu cererile piețelor naționale și internaționale.

process of inter-company communication.

Conclusions

The rapid development of information and communication technologies has changed the ways people live, work and communicates with each other. The use of ICT by businesses on both national and international scale increased the efficiency of their operations by allowing them to process and analyse information faster and more accurately and thus made them more flexible in terms of their policies regarding the dynamically changing market environment.

The implementation and use of new, modern information and communication technologies and devices by business enterprises allow them to improve the organization of their processes and provided them with fast and reliable channels for exchange of information with their internal and external stakeholders, easier and faster access to external information and other related benefits. At the same time it creates some difficulties and problems such as the lack of control over employee's activities on the Intranet, misuse of working time for activities that are not directly related to employees' tasks, additional time and resources needed to train the employees how to use new software products implemented at the company, etc.

Despite the difficulties and problems related to the implementation of modern information and communication technologies, the world is becoming a “global information society” and economic agents need efficient and reliable means of communication, because their success depends mostly on their ability to take advantage of modern technologies to increase their output, improve their productivity and generate higher profits from their operations on the domestic and international markets.

Bibliografie / Bibliography:

1. ГИОПОВ, П., *Модел за изградване на система за киберсигурност*. Studia Analytica, 20014
2. BORGHOFF, T., *The Role of ICT in the Globalization of Firms*. Journal of Modern Accounting and Auditing, October 2011, Vol. 7, No. 10, 1128-1149
3. ĆUDANOV, M., ONDREJ, J., JEVTIĆ, M. *Influence of Information and Communication Technologies on Decentralization of Organizational Structure*. ComSIS Vol. 6, No. 1, June 2009.
4. MIDDLETON, C. A. *New Communication Technologies: Understand How Intranets and Internet can be used by organizations*, J.N.D. Gupta (Ed.) Proceeding of the third Americas Conference on Information Systems, pp. 188-190.
5. MURPHY, H. A, HILDEBRANDT, H. W., *Effective Business Communication*. Sixth Edition, 1991
6. HENGST, M., HENK, S. *The Impact of Information and Communication Technology on Interorganizational Coordination: Guidelines from Theory*. Special Series on Information Exchange in Electronic Markets Volume 4 No 3, 2001
7. PIKHART, M. *The Impact of Advanced Technologies on Communication and the Company Efficiency in Intercultural Management*. //Advances in Finance and Accounting// ISBN: 978-1-61804-124-1.
8. POPESCU, D. *Information and Communication Technologies – one engine of Globalization*. CES Working Papers, I, (2), 2009
9. SCHATTEEN, A. *Sustainable Development: The Role of Information and Communication Technology*. Institute of Software Technology and Interactive Systems, Vienna University of Technology
10. VINTEAN, A., *Non-verbal communication in business life*. MPRA Paper No6732