

## Hvor blir det av posten?

Det er øynene vi først blir blinde på. En selvfølgelig observasjon som like fullt er en nødvendig påminnelse fra tid til annen: Vi ser ikke skogen for bare trær, og får ikke med oss det som ligger rett foran våre føtter.



Knappt har vi blitt minnet mer om disse livets trivialiteter enn i forbindelse med epost de siste månedene: Mens det er allment akseptert, langt inn i styrerommene, at eposten ikke bare er viktig, men overgår telefaksen i praktisk betydning, og definitivt er forretningskritisk for virksomheter flest. Så langt er alt vel og bra, men hvordan håndteres dette virksomhetskritiske medium? Hvordan er rutineene, hvilke regler gjelder for håndteringen, hvilken policy er etablert og så videre. I ni av ti tilfeller er alle disse forholdene ikke bare mangelfullt ivaretatt, de er kort og godt fraværende. Og der enkelte tiltak finnes, er de faretruende ofte enten utgått på dato, glemt eller ufunksjonelle på andre måter. En slik håndtering er lite egnet til å ivareta virksomhetskritisk kommunikasjon.

Så langt er knapt noen uenige: Situasjonen er begredelig og overmoden for et skippertak. Erkjennelsen er langt fra ny, men har så langt ikke resultert i synlige resultater. Humla suser videre, mens utfordringene feies under tepet og glemmes – til neste katastrofe skjer. Er vi virkelig så nærsynte? Bryr næringslivet seg så lite om å ta vare på kunde- og leverandør-relasjoner, å sikre grunnlaget for fremtiden? For vi snakker i hovedsak om næringslivet. Forvaltningen – ‘det offentlige’ – ligger interessant nok langt foran, ikke på grunn av større innsikt eller forståelse for problemet, men takket være lovpålegg – om loggføring, sporbarhet, etterrettelighet, innsynsrett og så videre.

Hvordan ville reaksjonen ha blitt dersom en leder eller et styremedlem fikk vite at en vesentlig del av innkommende telefonsamtaler til virksomheten aldri kommer igjennom? Umiddelbar katastrofealarm er vårt tips. Men epost som forsvinner er verre – og skjer oftere: I motsetning til tilfellet med telefonsamtaler, tror avsenderen at meldingen er kommet i riktige hender, at den blir håndtert.

Å akseptere en slik situasjon er utelukket. Dersom utfordringen var stor, vanskelig eller kostbar, kunne vi strekke oss til å kalle situasjonen forståelig. Når det i realiteten er temmelig trivielt å flytte seg fra amatørernes til proffenes rekke, blir det hele ubegripelig: Vi betaler forsikringer, inngår flåteavtaler for biler, oppgraderer IT-systemer, hyrer inn rekrutteringsselskaper, planlegger utvidelser og forandringer, men gjør ingen ting for å få skriftlig kommunikasjon inn til og ut av organisasjonen under kontroll. “Men vi har installert virus-skanning og brannmur”, får vi fra tid til annen servert fra skyldbetyngede ledere. Det er vel og bra, men ingen organisasjon er blitt mer effektiv eller kundevennlig av å fornye resepsjonen og installere nye låser.

Om situasjonen er ille i dag, blir den verre i morgen: Det skal liten observasjonsevne til for å se at gårldagens epost-system er morgendagens integrerte meldingssystem, og omfatter en voksende del av vår kommunikasjon (se Mellvik-Rapporten nr. 90 og artikkel på side 20 i denne utgaven): Telefaks, SMS, talepost og arbeidsflyt er elementer på full fart inn i meldingssystemet – av gode grunner.

**Mellvik-Rapporten**® utkommer 11 ganger i året og utgis av:  
Team Mellvik as  
Postboks 54 Holmenkollen  
NO-0712 Oslo  
Telefon 22 14 26 47  
Telefaks 22 49 35 98  
Org.nr. NO 966989351 MVA

Ansvarlig redaktør:  
**Hanne Mellingen**  
Fagansvarlig:  
**Helge Skrivervik**  
Korrektur:  
**Kari Mellingen**

Epost: [info@mellvik.no](mailto:info@mellvik.no)  
URL: [www.mellvik.no](http://www.mellvik.no)  
**ISSN 0804-9386**

Særtrykk tilbys, ettertrykk og kopiering forbudt.

Se baksiden for informasjon om abonnement og bestilling av tidligere utgaver.

Mellvik-Rapporten er et registrert varemerke tilhørende Team Mellvik as.

Dette blir som å bygge hus på sandgrunn: Fundamentet mangler, men byggingen fortsetter ufortrødent. Og ingen kan gi en fornuftig forklaring på fenomenet: Selv verktøyene finnes – i ulike avskygninger for forskjellige behov, med god modenhet og kurant prisnivå. Det eneste som mangler er ansvarsbevissthet – og handling.

Noe å tenke på i sommer? Slett ikke – altfor mange har tenkt altfor lenge allerede. Nå er det tid for handling.

Ha en handlingsorientert sommer!

Oslø, 12. juni 2002

