

Co to znaczy zapewnić firmie systemy i warunki umożliwiające pracę zdalną?

Gospodarka cyfrowa, cyfrowy rynek, cyfryzacja przedsiębiorstw to tematy obecne w dyskusjach biznesowych od dawna.

Często zastanawialiśmy się w gronie konsultantów zajmujących się transformacją cyfrową dlaczego tyle o tym mówimy, a tak mało robimy, żeby rzeczywiście zacząć w szerszej skali wykorzystywać możliwości nowoczesnych technologii do podnoszenia efektywności naszych biznesów. Szukaliśmy przyczyn, zastanawialiśmy się jakich argumentów używać, żeby przyspieszyć procesy cyfryzacji w przedsiębiorstwach, bo wiedzieliśmy, że to jest nieunikniona przyszłość.

I trzeba było pandemii, aby procesy cyfryzacji i wykorzystanie nowoczesnej informatyki stały się ważne, albo nawet bardzo ważne dla szefów i właścicieli firm. Wprowadzone ograniczenia kontaktów, konieczność zapewnienia pracy zdalnej wymusiły zmianę nastawienia do cyfryzacji.

Oczywiście na początku była to i wciąż jest cyfryzacja na poziomie podstawowym, czyli zapewnienie komunikacji w ramach firmy. Spotkania przenieśliśmy do „teamsów”, „zoomów” i innych platform służących do organizacji zdalnych spotkań. Światowi giganci IT zaczęli dostarczać coraz lepsze narzędzia do tej komunikacji oferowane za darmo w wersjach podstawowych w modelu chmury obliczeniowej. Wystarczyło tylko się podłączyć i nauczyć korzystać. I nauczyliśmy się, chociaż pamiętam początki nie były pozbawione kłopotów. Ale ten etap mamy za sobą.

Spontanicznie, bez planów wdrożyliśmy namiastki pracy zdalnej. Na platformy komunikacyjne przenieśliśmy spotkania, służby informatyczne wdrożyły naprędce bezpieczne połączenia do wykorzystywanych systemów informatycznych, a potrzebne dokumenty jak dotąd przekazywaliśmy sobie pocztą elektroniczną.

Pojęcie komunikacji elektronicznej nie było już tematem rozważań, a stało się rzeczywistością. Przyzwyczailiśmy się do tego, że biuro firmy nie jest tak ważne dla ciągłości pracy. Rozproszeni geograficznie pracownicy mogą nadal wykonywać swoje zadania zawodowe.

Moja rozmowa z koleżanką pracującą w dużej polskiej firmie:

„Wiesz, pracujemy zdalnie. Mnóstwo spotkań, więcej niż przedtem. Jakoś sobie radzimy. Ale i tak często muszę jeździć do biura. Dzisiaj np. potrzebna mi była ostatnia podpisana umowa z klientem. Koleżanka miała na dysku jakąś wersję, ale nie była pewna czy to ostatnia, a jest dla mnie ważne, żebym miała wszystkie podpisane warunki. No cóż musiałam pojechać po wersję papierową. Sekretariat ma dyżury, przyjmuje korespondencję, faktury, które rozsyła potem mailem do odpowiednich osób, ale dzisiaj akurat nie jest dzień dyżuru, a ja muszę przygotować założenia do kolejnej umowy bazując na ostatniej podpisanej.”

No właśnie.... Myślę, że podobnych przykładów moglibyśmy podać wiele, bo w wielu polskich firmach króluje jeszcze papier, a jeśli nie papier to jego skan rozsyłany mailem.

Zaczęła się pojawiać kolejna potrzeba – stworzenia wspólnego miejsca pracy nie przywiązanego do konkretnego biura. Pojawiła się potrzeba stworzenia wirtualnego biura, a to wirtualne biuro, to systemy wspierające naszą pracę dostępne 24 godziny na dobę, z każdego miejsca na świecie.

Mówię tu o systemach, w których znajdziemy nie tylko ustrukturyzowane dane, które pozwolą nam policzyć podatki, płace, wystawić faktury, zapłacić za te faktury, ale myślę tu o systemach, które pozwolą nam dostać się do danych nieustrukturyzowanych – umów, korespondencji przychodzącej, notatek ze spotkań projektowych i właśnie faktur do zapłaty, które często wymagają wielopoziomowego zatwierdzenia.

Do tych pierwszych służby informatyczne zapewniły nam dostęp w pierwszych miesiącach pandemii. Tych drugich w większości firm nie mamy, działają, jak to powiedziała moja koleżanka w sposób nieuporządkowany, fragmentaryczny, rozproszony, wspomagany pocztą elektroniczną, która w wielu firmach służy za repozytorium dokumentów elektronicznych.

Jeden z prezesów w rozmowie ze mną powiedział, że owszem wspomagają się pocztą elektroniczną, ale wszystko mają dobrze zorganizowane na dysku sieciowym.

Dopiero gdy zadałam mu szereg pytań, na które nie umiał udzielić odpowiedzi, przyznał mi rację, że myśląc o systemowym podejściu do stworzenia wirtualnego biura, dysk sieciowy i poczta elektroniczna nie rozwiązują problemu.

Przykładowe zadane pytania:

1. Czy pracując w oparciu o dysk sieciowy mogę zorganizować pracę zespołową?
2. Czy mogę powiązać ze sobą np. ofertę z zamówieniem i fakturą, tak, żeby z poziomu jednego z tych dokumentów dostawać się do pozostałych?
3. Czy mogę pracując w oparciu o dysk sieciowy na bieżąco kontrolować pracę podległego mi zespołu, widzieć efekty, mieć możliwość wglądu w każdy proces realizowany przez pracownika lub zespół?
4. Czy mogę sprawdzić kto jakie dokumenty przeglądał i jak długo się nimi zajmował? (historia pracy z dokumentem, nie plikiem)
5. Czy mogę zapewnić pełne bezpieczeństwo dokumentom merytorycznym stanowiącym Bazę Wiedzy, jeśli nie mam kontroli nad tym kto pobiera w jakim czasie jakie dokumenty?
6. Czy mogę na dysku sieciowym komentować rezultaty pracy swojego pracownika w sposób naturalny bez konieczności tworzenia kolejnej wersji dokumentu?
7. Czy mam kontrolę nad wersjami dokumentów?
8. Czy mam kontrolę nad duplikatami dokumentów?

9. Czy mam pewność, że osoby mające uprawnienia do ważnych, objętych tajemnicą dokumentów przypadkowo nie przesunęły ich do innego folderu przez co dla dokumentów tych mogły się zmienić uprawnienia?
10. Czy mogę dla dokumentów na dysku sieciowym ustawić im datę ważności?
11. Czy mogę zapewnić zorganizowaną komunikację dotyczącą jakiegoś dokumentu?
12. Czy mam pewność, że wszystkie ważne, merytoryczne dokumenty są umieszczane na dysku sieciowym? Czy mam pewność, że nikt ich stamtąd nie usuwa?

Pytań może być znacznie więcej.

Reasumując możemy wszystkie te pytania zastąpić jednym – czy firma zarządzająca dokumentami w oparciu o dyski sieciowe i pocztę elektroniczną może działać efektywnie i zapewnić swoim pracownikom narzędzia pozwalające skutecznie realizować powierzone im zadania w warunkach pracy zdalnej?

Moim zdaniem nie, a odpowiedzią są Elektroniczne Miejsca Pracy.

Co to jest Elektroniczne Miejsce Pracy, jakie powinny być spełnione warunki, by je dobrze wdrożyć, jakie błędy popełniamy najczęściej przy wdrożeniu, jakie technologie możemy wykorzystywać do budowania Elektronicznych Miejsc Pracy, jak zadbać o bezpieczeństwo wiedzy tworzonej w firmie w trybie pracy zdalnej – o tym, bazując na własnym doświadczeniu, napiszę w kolejnych artykułach.