

Bliskie kontakty na odległość - czyli jak Innergo usprawniło proces komunikacji między zespołami

Rozmowy biznesowe na odległość oraz zdalna współpraca nad konkretnymi zadaniami z zespołami pracującymi w innych oddziałach czy biurach to dziś codzienność w wielu firmach. Aby osiągnąć maksymalną efektywność właśnie w tym obszarze, Innergo Systems wdrożyło w swojej organizacji przemyślaną strategię komunikacji i podparło ją nowoczesnymi i odpowiednio dobranymi do specyfiki przedsiębiorstwa narzędziami teleinformatycznymi.

Współpraca zdalna i międzyzespołowa nie jest już w naszych czasach niczym niezwykłym. Świadczą o tym m.in. szacunkowe oceny Gallupa i Bureau of Labor Statistics, które podają, że prawie 50% pracowników amerykańskich firm jest dziś zaangażowanych we współpracę z zespołami zdalnymi lub wirtualnymi. Taka forma realizowania obowiązków służbowych staje się – również w Polsce – zjawiskiem powszechnym i co się z tym wiąże, jest coraz bardziej udoskonalana.

Zmiana na lepsze

W Innergo Systems – firmie integratorskiej zatrudniającej blisko 100 pracowników – przed wdrożeniem nowych systemów usprawniających komunikację funkcjonowały standardowe rozwiązania służące do kontaktów pomiędzy zespołami. Pracownicy co prawda mogli dzięki nim prowadzić na przykład rozmowy wideo oraz konferencje z udziałem wielu użytkowników, ale liczba ich uczestników była ograniczona.

– Ze względu na dynamiczny rozwój firmy oraz pracę w różnych miastach kraju pilnie potrzebowaliśmy ułatwienia przepływu informacji między pracownikami oraz zastosowania narzędzi, które pozwalałyby wprowadzić skuteczniejszy system pracy grupowej – mówi Paweł Dąbroś, prezes Innergo Systems. – Zależało nam również na optymalizacji kosztów związanych z częstymi podróżami między oddziałami.

Firma zdecydowała się na wdrożenie narzędzi komunikacyjnych Cisco, które integrują zespoły i zadania w ramach pojedynczej, łatwej w użyciu i bezpiecznej przestrzeni do współpracy. Pracownicy Innergo na co dzień korzystają z systemu Webex Teams, który wraz z terminalami, centralą i telefonami wideokonferencyjnymi Cisco tworzą kompleksowy ekosystem pozwalający na sprawną komunikację – zarówno wewnętrzną, jak i zewnętrzną pomiędzy pracownikami, a także klientami i dostawcami.



- Obserwujemy realne korzyści i notujemy wymierne oszczędności finansowe. Dzięki Webex Teams zmniejszyliśmy na przykład o połowę liczbę wyjazdów związanych ze spotkaniami wewnętrznymi i o 10% liczbę spotkań z naszymi klientami i dostawcami - dodaje Paweł Dąbroś.

Redukcja liczby bezpośrednich kontaktów pomiędzy pracownikami i klientami przełożyła się w Innergo na realne oszczędności pieniędzy. Firma zoptymalizowała koszty, zmniejszając liczbę wypłacanych diet oraz noclegów poza miejscem pracy. Oszczędza również na wydatkach na paliwo, które konsumowały sporą część budżetu. Wprowadzając nowe standardy komunikacji do rozmów biznesowych edukuje też rynek, udowadniając, że dzięki odpowiednim narzędziom nie każde spotkanie musi odbywać się dziś osobiście. I co ważne, w ten sposób jego wartość merytoryczna i relacyjna nie spada.

Mowa ciała – brakujące ogniwo

Zespoły, które na co dzień pracują zdalnie, bardzo doceniają możliwość współpracy na odległość. Preferują jednak oferowaną przez Cisco wersję z wykorzystaniem kontaktu "face-to-face", czyli kanał wideo.



– Możliwość zobaczenia osoby, z którą się rozmawia, zdecydowanie działa na korzyść zdalnej konwersacji – mówi Joanna Mercik, Administration & Logistics Manager w Innergo Systems. – Rozmówcy mają szansę pełniej uczestniczyć w konwersacji oraz mogą wyrażać emocje poprzez mimikę twarzy czy gesty. SMS-om, e-mailom, rozmowom konferencyjnym i innym komunikatom cyfrowym zwyczajnie brakuje, idealnie przecież dookreślającej każdy komunikat, mowy ciała.

Co ważne, aby korzystać z możliwości Webex Teams i kanału wideo, uczestnik spotkania wcale nie musi znajdować się w firmie. Dzięki połączeniu rozwiązania chmurowego z zainstalowanym w firmie serwerem komunikacyjnym Cisco Unified Communications Manager, w Innergo uzyskano dużą elastyczność w odbieraniu połączeń wideo – są one możliwe niezależnie od tego, gdzie znajduje się pracownik i z jakich narzędzi w danym momencie korzysta (komputer, telefon komórkowy, telefon stacjonarny czy terminal wideokonferencyjny).

Praca zespołowa to nie tylko spotkania

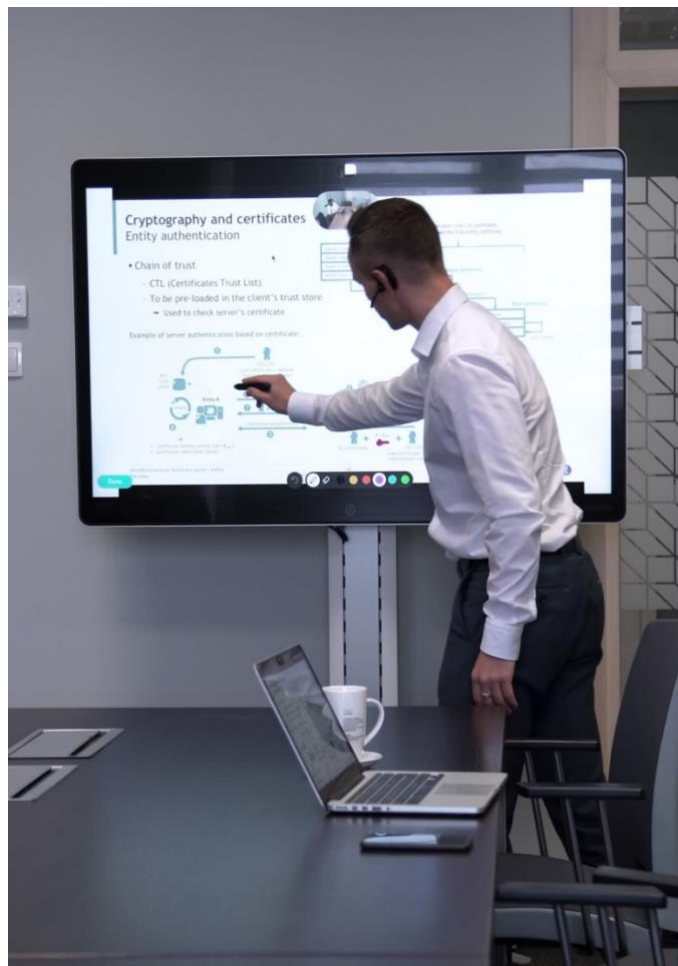
Nowoczesna praca zespołowa nie opiera się już tylko na samych wirtualnych spotkaniach.

Dziś wymagającym pracownikom zajmującym się zaawansowanymi projektami biznesowymi trzeba zaoferować znacznie więcej.

– Dzięki wbudowanym w Webex Teams narzędziom komunikacyjnym, takim jak wiadomości tekstowe, głosowe czy tablice do rysowania, prowadzenie projektów oraz wymiana pomysłów między pracownikami jest zdecydowanie łatwiejsza i szybsza – dodaje prezes Innergo.

Podczas wirtualnych spotkań w Innergo z powodzeniem wykorzystywana jest na przykład tablica interaktywna Cisco Webex Board, która uzupełnia cały system wideokonferencji. To dzięki niej

pracownicy mogą dzielić się pomysłami w czasie rzeczywistym – białe tablice służące do pisania i pełniące w tym przypadku rolę wirtualnych flipchartów widoczne są dla wszystkich uczestników spotkania i dają możliwość aktywnego edytowania treści.



Platforma oferuje też funkcję wysyłania powiadomień, automatycznie zapisuje wyniki pracy i udostępnia je wszystkim uczestnikom.

– *Webex Teams posiada często używaną przeze mnie opcję udostępniania ekranu oraz organizacji spotkań z możliwością zapraszania na nie osób z zewnątrz, co jest wyjątkowo przydatne na przykład podczas prowadzenia rekrutacji czy w kontaktach z dostawcami lub z klientami* – kontynuuje Joanna

System doceniany jest również w Innergo za możliwość tworzenia tzw. zespołów i obszarów, dzięki którym w jednym miejscu można prowadzić wiele różnych tematów.

– Użytkownicy należący do poszczególnych pokoi projektowych mogą efektywnie współpracować nad kolejnymi projektami. Dodatkowo, dzięki funkcji Cisco Proximity, system automatycznie wykrywa poszczególne osoby znajdujące się w salach konferencyjnych i intuicyjnie łączy ze sobą wszystkie urządzenia i uczestników – mówi Arkadiusz Rosiak, Presales Team Manager w Innergo Systems.

Łatwa adaptacja

Cały proces wdrożeniowy narzędzi Cisco nie trwał długo. A ponieważ Innergo jest firmą technologiczną, infrastruktura nie wymagała znaczących prac adaptacyjnych.

– Po naszej stronie było przede wszystkim dostarczenie odpowiednich mechanizmów zapewniających jakość połączeń oraz zintegrowanie narzędzi wykorzystywanych lokalnie ze środowiskiem chmurowym Cisco Webex – kontynuuje Arkadiusz Rosiak.

Przed tym wdrożeniem w Innergo stosowane były już telefony Cisco, dlatego prace implementacyjne nowego rozwiązania nie spowodowały większego zakłócenia pracy zespołów.

W firmie zorganizowano też odpowiednie grupy robocze, w których stopniowo przenoszono ciężar pracy na nowe narzędzia. Użytkownicy w ten sposób mogli stopniowo odkrywać nowe funkcjonalności ułatwiające im pracę, m.in. takie jak na przykład Cisco Proximity, która automatycznie wykrywa uczestników spotkania w pokoju konferencyjnym i bezproblemowo zestawia konferencje.

- Idea „user adoption”, która jest niezwykle istotną kwestią uzupełniającą usługi instalacyjno-konfiguracyjne była podstawą działania podczas implementacji nowych narzędzi w Innergo – twierdzi Arkadiusz Rosiak – Mocno więc skupiliśmy się na tym właśnie aspekcie i dziś Cisco Webex Teams oraz cała platforma wideokonferencyjna stanowi podstawę naszej pracy.

Efekty?

Sposób organizacji pracy grupowej w ramach zespołów i obszarów, gdzie na co dzień wykorzystywane są wszystkie obecnie dostępne w Webex Teams sposoby komunikacji (połączenie głosowe, połączenie wideo, czat, archiwizowanie dokumentów) usprawnił znacznie realizowanie obowiązków służbowych w ramach grup pracujących nad poszczególnymi projektami. Pracownicy dziś poświęcają o 10% mniej czasu na zarządzanie informacją i wysyłają z tego powodu aż o 90% emaili mniej. Jednocześnie udało się zredukować koszty związane z podróżami do miejsc spotkań i zminimalizowano liczbę godzin przeznaczanych przez zespoły na bezproduktywne przemieszczanie się.

Przede wszystkim jednak, Cisco Webex Teams pozwoliło stworzyć w organizacji funkcjonalne i zorientowane na zadania wykonywane w zespołach środowisko pracy, które wspiera kreatywność i efektywność coraz częściej zdalnie współpracujących ze sobą zespołów projektowych.