

Komunikacja w zespole rozproszonym. Wdrażanie narzędzi krok po kroku

Managerowie stanęli przed nie lada wyzwaniem. O ile w wielu przypadkach do samej pracy zdalnej wystarczy komputer, dostęp do internetu oraz telefon, o tyle do prowadzenia projektów i utrzymania zespołu w nowych warunkach potrzebna jest przede wszystkim dobra komunikacja. A na braki w tym zakresie narzekają pracownicy. Aż 41% ankietowanych przez Pracuj.pl przyznaje, że wadą home office jest mniejszy dostęp do kontaktów z innymi członkami teamów. Jak temu zaradzić i wprowadzić narzędzia, które zadowolą wszystkich?

Przeniesienie komunikacji do świata online na pierwszy rzut oka wydaje się dość proste. Na rynku jest wiele rozwiązań, z których pracownicy i tak korzystają na co dzień, takich jak Skype czy Whatsapp. W przypadku łączenia dużych zespołów takie narzędzia mogą okazać się niewystarczające. Tym bardziej że współpraca zespołów polega nie tylko na rozmowach, ale też na współdzieleniu i opracowywaniu dokumentów, plików, na wspólnym zastanawianiu się nad projektami, dyskutowaniu nad koncepcjami, co z kolei wymaga sprawnego udostępniania ekranów czy tablic.

Wszystko to musi się odbywać z zachowaniem jak najwyższych standardów bezpieczeństwa. Wymiana dokumentów wewnątrz zespołów, z partnerami zewnętrznymi oraz klientami w wielu przypadkach oznacza dzielenie się informacjami poufnymi. Nieodpowiednie zabezpieczenie komunikacji może doprowadzić do wycieków danych i tajemnicy handlowej, a na to nie może pozwolić sobie żaden przedsiębiorca.

Odpowiedzią na te wszystkie wyzwania są technologie. Jednak jakie rozwiązanie wybrać i jak wdrożyć je w warunkach wymuszonej pracy zdalnej? Przeczytajcie nasz poradnik.

Po pierwsze: zdefiniuj swoje potrzeby

Zanim firma zdecyduje się na jakiegokolwiek rozwiązanie, musi przemyśleć, do czego będzie jej ono potrzebne. Czy posłuży jedynie do online'owych spotkań w małym gronie, czy też ma być platformą do wymiany plików, udostępniania dokumentów i wspólnej pracy nad projektami? Są rozwiązania, które dają różnorodne opcje, np. nagrywania spotkań lub zarządzania użytkownikami, a dodatkowo zapewniają opiekę i wsparcie producenta.

Niezwykle ważne jest też określenie, jak wiele osób będzie korzystało z narzędzia. Większość wersji podstawowych platform pozwala na udział w telekonferencji ograniczonej liczbie uczestników. Rozwiązania dla dużych przedsiębiorstw umożliwiają spotkanie online nawet 1000 współpracowników.

Po drugie: sprawdź budżet

Dobra wiadomość jest taka, że wielu producentów – między innymi Cisco – w czasach wzmożonego zapotrzebowania na systemy do pracy zdalnej oferuje swoje technologie za darmo w okresie próbnym. To dobry moment na sprawdzenie takiego rozwiązania, nawet w bardzo rozbudowanych wersjach.

- Cisco oferuje przedsiębiorstwom, nawet dużym, wszystkie możliwości platformy Webex, łącznie z opcją tworzenia konferencji dla 1000 osób oraz – co jest istotne z punktu widzenia administracji IT – z funkcją pełnego zarządzania użytkownikami i usługami. Przez 3 miesiące firmy mogą bez zobowiązań korzystać z komercyjnej wersji platformy – bez ponoszenia związanych z tym kosztów licencji systemu Cisco Webex – mówi Arkadiusz Rosiak, Enterprise Systems Architect z Innergo Systems.

Z tego typu rozwiązań mogą korzystać przez długi czas także firmy, które nie przewidziały w swoim budżecie wydatków na nowe technologie. Cisco oferuje nie tylko program darmowych testów Webexa przez trzy miesiące, ale też udostępnia bezterminowo darmową wersję aplikacji Cisco Teams. Daje ona pracownikom możliwość łatwego i wygodnego kontaktu oraz pracy zdalnej w zespołach, a także między przedsiębiorstwami.

Po trzecie: wybierz odpowiednie rozwiązanie

Liczba uczestników spotkań oraz cena to ważne kryteria wyboru najlepszego dla firmy rozwiązania. Na co jeszcze warto zwrócić uwagę, decydując się na system do pracy rozproszonej? Przede wszystkim na bezpieczeństwo, elastyczność w użytkowaniu, czyli możliwość korzystania z narzędzia na dowolnym urządzeniu i systemie operacyjnym, oraz na renomę samego producenta, z którą zazwyczaj wiążą się dodatkowe benefity w postaci wsparcia klienta czy powiązanych produktów.

- Polecamy przedsiębiorstwom Cisco Webex z wielu powodów. Jednym z najważniejszych jest to, że spełnia najwyższe standardy bezpieczeństwa użytkowników i platformy. Nie bez znaczenia w codziennym korzystaniu z rozwiązania jest też kompletność oferty pod szyldem Webex. To nie tylko konferencje czy komunikator, ale też szkolenia, wsparcie użytkowników, call center czy centrala telefoniczna – wyjaśnia Arkadiusz Rosiak z Innergo Systems. – Platforma została stworzona przez największego producenta rozwiązań sieciowych, co oznacza, że wraz z narzędziem firma otrzymuje wiedzę, doświadczenie i produkty, które ciężko znaleźć w tak kompleksowym zakresie.

Po czwarte: uzupełnij braki sprzętowe

Sama platforma Webex może czasem nie wystarczyć. Wiele firm nie było przygotowanych na przeniesienie swoich pracowników w tryb pracy zdalnej. Zdarza się więc, że nie mają oni

laptopów, lecz komputery stacjonarne, które pozbawione są kamery, mikrofonu i głośników. W te elementy trzeba jeszcze wyposażyć użytkowników. W takim przypadku warto zadbać o ich jakość.

- O ile jakość – zwykle słaba – wbudowanych w laptopy kamerek czy dokupionych kamer USB nie jest krytyczne w pracy zdalnej, o tyle dźwięk jest tu niezwykle istotny. To dlatego dobrze zastąpić zwykłe głośniki i mikrofony zestawami słuchawek nagłownych. Zapewniają one większą użyteczność, lepszą jakość, mobilność i słyszalną różnicę dla odbiorców – mówi Arkadiusz Rosiak z Innergo Systems. – Ważna jest też czułość mikrofonu. Warunki pracy w domu często nie sprzyjają prowadzeniu konferencji i nieprzystosowane do takich spotkań mikrofony mogą przenosić nie tylko słowa uczestnika, ale także to, co się dzieje w jego domu. To natomiast powoduje dyskomfort wszystkich stron konferencji. Aby tego uniknąć, wystarczy wybrać słuchawki nagłowne z funkcją aktywnego tłumienia hałasu.

Pracownicy pozbawieni dobrych urządzeń konferencyjnych mogą niechętnie brać udział w spotkaniach online i tym samym opierać swoją pracę i komunikację na mniej efektywnych kanałach, takich jak e-mail czy czat.

Po piąte: zacznij pracę z technologią

Jak rozpocząć pracę z taką platformą jak Cisco Webex? Z pomocą przychodzą firmy mające tego typu narzędzia w swojej ofercie.

Wszystkich, którzy chcieliby założyć darmowe konto testowe, zapraszamy do kontaktu z nami. Żeby skonfigurować takie konto, potrzebne są nam proste informacje: pełna nazwa organizacji, adres e-mail administratora, najlepiej imienny, nazwa domeny do użycia w witrynie Webex, dzięki której użytkownicy będą mogli dostać się do swoich kont, oraz liczba użytkowników platformy. Każdy użytkownik będzie miał prawo tworzyć własne konferencje – tłumaczy Arkadiusz Rosiak z Innergo Systems.

Do korzystania z tak założonego konta nie trzeba instalować w firmie żadnych dodatkowych serwerów czy komponentów, w tym dedykowanego oprogramowania na komputerach użytkowników. W bardzo rzadkich przypadkach potrzebna może okazać się rekonfiguracja firewalla, aby przepuszczał ruch związany z usługą Webex.

Choć pracę z systemem można rozpocząć, mając do dyspozycji jedynie przeglądarkę internetową, specjaliści polecają instalację aplikacji Webex na urządzeniach pracowników. To poprawia ergonomię korzystania z narzędzi.

W ramach wdrożenia firma może otrzymać także dodatkowe korzyści.

- Naszym klientom oferujemy także usługi związane z tzw. adopcją rozwiązania. Są to specjalnie przygotowane pakiety usług mających za zadanie wprowadzenie nowych narzędzi do organizacji, zapoznanie z nimi pracowników, a także zadbanie o maksymalizację ich

wykorzystania. W trakcie procesu adopcji rozwiązania użytkownicy nie tylko zapoznają się ze wszystkimi możliwościami narzędzi, ale również zaczynają z niego aktywnie korzystać w codziennej pracy. To znacząco poprawia procesy komunikacji i tym samym powoduje szybki zwrot z inwestycji – dodaje Arkadiusz Rosiak z Innergo Systems.

Po szóste: zdecyduj, co dalej

Rozwiązanie w wersji testowej będzie działało przez 90 dni. To wystarczająco długi czas, aby poznać wszystkie produkty Webex i wybrać dla siebie najbardziej odpowiedni rodzaj platformy.

- Zdarza się, że ze względu na indywidualne potrzeby do prowadzenia konferencji lepiej będzie nadawał się na przykład produkt Webex Training, gdyż daje firmie możliwość moderowania spotkań – mówi Arkadiusz Rosiak z Innergo Systems.

Ponieważ Cisco nie kasuje kont testowych od razu po okresie próbnym, przedsiębiorstwa mają możliwość komercyjnego reaktywowania już posiadanych kont bez obawy o utratę ustawień, utworzonych obszarów czy przesłanych plików.

Nowa sytuacja zmusiła managerów do przeorganizowania sposobów pracy. Warto wykorzystać ten moment także na wypróbowanie różnych narzędzi, które wspierają komunikację i współpracę zespołów rozproszonych. To zaprocentuje w przyszłości i pozwoli na wprowadzenie w przedsiębiorstwie pracy zdalnej – ocenianej pozytywnie według Pracuj.pl przez 82% ankietowanych – nawet na stałe.