

Nowoczesne biuro potrzebuje technologii. Jakie narzędzia usprawnią pracę zespołu?

Inne | Artykuły / Bartłomiej Majchrzak, wykładowca WSB

Trudno dzisiaj wyobrazić sobie biuro bez komputerów, tabletów, skanerów i innych urządzeń ułatwiających pracę. By wykorzystać potencjał, jaki drzemie w tych urządzeniach, potrzebne jest wdrożenie odpowiednich narzędzi (aplikacji) i ich umiejętne wykorzystanie.

TREŚĆ ARTYKUŁU:

Trudno dzisiaj wyobrazić sobie biuro bez komputerów, tabletów, skanerów i innych urządzeń ułatwiających pracę. By wykorzystać potencjał, jaki drzemie w tych urządzeniach, potrzebne jest wdrożenie odpowiednich narzędzi (aplikacji) i ich umiejętne wykorzystanie.

Dlaczego przedsiębiorcy decydują się na wdrażanie nowoczesnych technologii?



Według badań Sloan Review, najważniejsze cele to poprawa jakości obsługi klienta (44% ankietowanych), zwiększenie efektywności pracowników (30% ankietowanych) oraz tworzenie nowych modeli biznesowych (26% ankietowanych). Technologie mają wspierać procesy skierowane zarówno na zewnątrz przedsiębiorstwa – takie jak pozyskiwanie klientów, obsługa klienta, fakturowanie, jak i wewnątrz – zarządzanie zadaniami, kalendarzem, automatyzacja obiegu dokumentów.

Czy istnieją narzędzia, które potrafią wszystko?

Oczywiście, jednak im więcej funkcji, tym rośnie poziom skomplikowania: wyższa cena, wyższe koszty wdrożenia, dłuższy czas potrzebny na konfigurację narzędzia i przeszkolenie pracowników. Jeżeli stawiamy pierwsze kroki w procesie cyfryzacji biura, warto skoncentrować się na jednym obszarze, który chcielibyśmy poprawić.

Przykład? Jeżeli zależy nam na **podniesieniu jakości obsługi klienta**, wybierzmy narzędzie CRM, które pomagają w lepszym zarządzaniu relacjami z klientami i partnerami poprzez gromadzenie i przetwarzanie informacji na ich temat. CRM w wersji minimum to baza danych kontaktowych, w wersji maksimum to miejsce, z którego możemy zaczerpnąć potrzebne informacje na temat danego kontaktu, np. historia maili, spotkań, transakcji,

zrealizowanych projektów i zadań, interakcji w social media. Dzięki uporządkowaniu informacji wzrośnie nie tylko satysfakcja klienta. Efektem pośrednim będzie również wzrost efektywności pracowników, którzy będą w stanie obsłużyć więcej klientów w tym samym czasie.

Co ważne – wybór narzędzi jest szeroki, a ciekawe rozwiązania, nie odstające poziomem od zagranicznych, dostarczają polskie przedsiębiorstwa IT.

Bardziej skomplikowana jest kwestia **obiegu dokumentów**. Jednym z najważniejszych trendów ostatnich lat w tym obszarze jest tzw. **paperless** – pełna digitalizacja dokumentów, której efektem ma być eliminacja papieru. Tutaj, by odnieść zamierzone efekty, musimy skorzystać z bardziej zaawansowanych narzędzi, które integrują się ze sprzętem biurowym. Na rynku są dostępne skanery, które potrafią zamieniać tekst pisany na maszyny, a na podstawie cechy charakterystycznej dokumentu (np. tytułu nagłówka) same podejmą decyzję, w jakim folderze powinny ów dokument umieścić. Jednocześnie narzędzia wspierające, tzw. DMS (Document Management System) wykonują zdefiniowane wcześniej działanie. Na przykład: jeżeli został zeskanowany dokument o tytule „Umowa” to narzędzie samo wyśle do odpowiedniej osoby powiadomienie, że musi przeczytać i zaakceptować treść dokumentu, który właśnie został wgrany do dedykowanego folderu.

Z drugiej strony – inteligentne skanery możemy zastąpić prostymi i tańszymi aplikacjami mobilnymi, które wykorzystują aparat w smartphonie i oferują podobny wachlarz funkcji. Nie zawsze więc droższe (lub większe) znaczy lepsze.

Lista procesów biznesowych i przykładów ich usprawnienia jest dłuższa, jednak to te dwa przykłady uważam za najciekawsze – pokazują wymierne korzyści, jakie daje technologia.

--

Bartłomiej Majchrzak - wykładowca WSB, konsultant ds. rozwoju przedsiębiorstw poprzez narzędzia IT, współtwórca Umownika - aplikacji do zawierania umów online, autor bloga www.technologiewbiznesie.pl.