

**Stredne veľké
firmy:
prekážky
rastu podnikania**





V roku 2020 sa žiadalo tak veľa od lídrov v oblasti IT. Uprostred prebiehajúcej pandémie a plošnej karantény jednotlivých štátov v celej Európe dostali za úlohu vysporiadať sa s veľkým množstvom nových cieľov. A na ich splnenie nedostali takmer žiadny čas.

Museli plniť zložité krátkodobé požiadavky, ako napríklad minimalizovať narušenie podnikania, umožniť celej spoločnosti pracovať na diaľku a spravovať alebo znižovať bezpečnostné riziká. A súčasne pracovať na dosiahnutí dlhodobých cieľov, ako napríklad budovaní masívnejších postupov, strategickom plánovaní budúcnosti a ochrane celkovej ziskovosti a udržateľnosti spoločnosti.

Ako však zabrániť zlyhaniu pri takom množstve rozpracovaných činností, keď sa neustále menia pravidlá? Podľa lídrov v oblasti IT spočíva odpoveď v digitálnej transformácii.

Digitálna transformácia nie je v žiadnom prípade nový pojem – pripomína slogan z roku 2016. Avšak s pracovnými silami rozptýlenými po domácnostiach a krajinách následkom pandémie sa táto téma vrátila do centra diania. Pre lídrov v oblasti IT nemusí digitálna transformácia predstavovať dlhodobý plán. Je kľúčová pre širšie funkcie oblasti IT a ďalšie obchodné oblasti, pretože im pomáha prosperovať bez ohľadu na narušenie.

Na začiatku pandémie to ľudia chápali. Bolo cítiť, že sú v tom všetci spolu a robia kompromisy, aby dosiahli spoločný cieľ. Ale teraz, po niekoľkých mesiacoch, začali tieto malé kompromisy škrípať.

Aby sme lepšie porozumeli frustrácii z práce na diaľku sa spoločnosť Ricoh Europe porozprávala s viac ako 630 zamestnancami vo firmách s 250 až 1 000 zamestnancami. Chceli sme pochopiť výzvy a požiadavky, ktoré zažívajú v meniacom sa svete práce. Identifikovali sme tri kľúčové trendy pre lídrov v oblasti IT, ktoré musíme pochopiť a konať podľa nich, aby sme zaručili nepretržitý a dlhodobý plynulý chod ich podnikania.



1. Nedostatočné skúsenosti s technológiou znižujú produktivitu

Náš prieskum zistil, že zamestnanci zápasili so zachovaním produktivity na pozadí technologických výziev a prekážok v efektívnej práci.

Napríklad 28 % považovalo za náročné vykonávať svoju prácu kvôli neustálym videohovorom. Keď pandémie udrela po prvýkrát a zavládla neistota, zdalo sa prirodzené, že došlo k nárastu telefonátov v práci, keďže sa ľudia vzájomne kontrolovali. Ale keď sa všetci stretávali s prácou na diaľku, bolo jasné, že trvalé spoliehanie sa na videohovory zvyšuje pracovnú záťaž zamestnancov. Viac ako dve pätiny (42 %) zamestnancov uviedlo, že trávia viac času pri práci na diaľku v porovnaní s prácou v kancelárii.



Okrem toho, ďalších **27 %** uviedlo ťažkosti s dodržiavaním metodiky a postupov spoločnosti pri práci na diaľku, keďže to ich technológia neumožňovala.

Jednoducho to nie je výzva produktivity alebo príležitostných pár minút práce navyše, môže to mať ďalekosiahle dôsledky. Obzvlášť pokiaľ ide o bezpečnú manipuláciu s dokumentmi a citlivými informáciami v zhode s predpismi, alebo sledovanie finančných postupov, ktoré zaručujú, že spoločnosť dostane zaplatené alebo uhradí svoje účty včas.

Odstránenie týchto technologických prekážok je kľúčové pre plnenie dlhodobých stratégií a minimalizáciu narušenia podnikania. Na dosiahnutie tohto cieľa musia lídri v oblasti IT prijať obrovský súbor nástrojov na automatizáciu a prácu na diaľku, ktoré zjednodušia súčinnosť a odstránia časovo náročné administratívne postupy.



Automatizácia postupov

Pokračujúce narušenie poskytlo príležitosť na digitalizáciu a automatizáciu rozhodujúcich pracovných tokov spoločností naprieč všetkými funkciami. Napríklad, postupy na správu digitálnych dokumentov hosťujúce na zabezpečených platformách cloudu umožňujú ľuďom spoločne pracovať na projektoch v reálnom čase. Môže sa to vykonávať z akéhokoľvek zariadenia bez potreby spoliehať sa na časté videohovory alebo potrebný fyzický prístup k dokumentom.

Postupy digitalizovaného financovania môžu navyše pomôcť zvýšiť efektivitu vašich fakturačných a účtovných procesov, aby ste zaručili udržanie toku hotovosti. Pomáha aj finančným tímom zachovať zhodu s miestnou legislatívou a súčasne zaručuje, že dodávatelia a zákazníci sú efektívne platení. Pokiaľ zostane práca na diaľku kľúčovou súčasťou pracovných skúseností, bude možnosť poskytovať služby zákazníkovi a dodávateľovi z akejkoľvek lokácie rozhodujúca pre prilákanie a udržanie nových zákaziek v nadchádzajúcich rokoch.

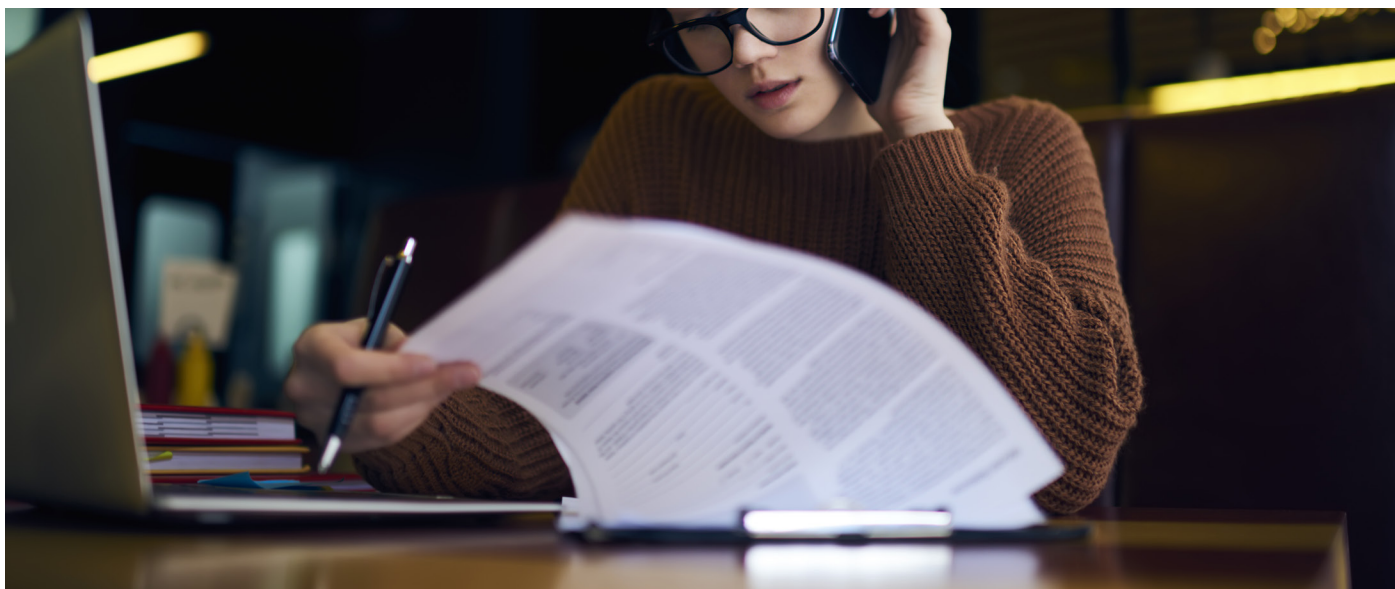
Aj fyzické postupy sa môžu digitalizovať a automatizovať. Napríklad riešenia, ako digitálna podateľňa a externé centrá na tlač, môžu umožniť zamestnancom spracovávať a zdieľať informácie, ktoré potrebujú, aby zachovali prevádzku firmy ako zvyčajne, bez potreby fyzického aktíva alebo priestoru. To umožňuje lídrom v oblasti IT plniť krátkodobé ciele kontinuity podniku a podporovania práce na diaľku, ale aj dlhodobejšie strategické ciele.

Správa práce na diaľku

Hoci je jasné, že videokonferencie zastávajú dôležitú úlohu, musia firmy investovať do širšieho portfólia služieb a poskytnúť tak svojim ľuďom priestor, aby boli čo najproduktívnejší a mohli zredukovať nepotrebné hodiny strávené telefonovaním.

Od interaktívnych tabúl, po rozšírené systémy AV a správu mobilných zariadení, nástroje na spoluprácu spájajú tímy naprieč projektmi a pracovnými tokmi. To pomáha zlepšiť skúsenosti zamestnancov a lepšie aktivovať tímy pri prinášaní výsledkov ku zákazníkovi bez ohľadu na to, kde pracujú.

Ak nasadia tie správne riešenia na automatizáciu a spoluprácu, môžu sa lídri IT ocitnúť v situácii, ktorá im umožní podporovať zamestnancov a obmedzovať čas, ktorý trávia administratívnymi úlohami. Toto podporuje nielen funkciu IT, ale môže to zlepšiť aj väčšiu spokojnosť a lojalitu zamestnancov.



Zameranie na zákazníka:



spoločnosť Better Collective, Dánsko

Spoločnosť Better Collective je popredný vývojár digitálnych platforiem pre stávkovanie v oblasti športu. Kvôli rýchlemu rastu a prevádzke s viac ako 250 pridruženými partnermi po celom svete bolo potrebné riešenie, ktoré by zamestnancom umožňovalo hladkú komunikáciu medzi sebou navzájom a zainteresovanými externými stranami naprieč celým svetom. Ricoh riešenie s názvom Virtuálna konferenčná miestnosť bolo nasadené kvôli jeho ľahkému použitiu, interoperabilite s celou škálou služieb a schopnosti podporiť spoluprácu. Keď spomíname riešenie, spoločnosť Better Collective hovorí: „Riešenie spoločnosti Ricoh jednoducho spája hovory, bez ohľadu na to, kde ste, alebo ako sa k službe pripájate. Naši zamestnanci sa môžu pripojiť ku stretnutiam zo svojho počítača, mobilného telefónu alebo z konferenčnej miestnosti.

V spoločnostiach s 250 – 1 000 zamestnancami:



• **28 %** považovalo za náročné vykonávať svoju prácu kvôli neustálym videohovorom



• **27 %** zažilo ťažkosti s dodržiavaním metodiky a postupov spoločnosti počas práce na diaľku, keďže to ich technológia neumožňovala.



• **42 %** zamestnancov pracovalo viac hodín pri práci z domu



2. Oblasť IT ovplyvňuje schopnosť firiem získavať zákazníkov

Popri zodpovednosti za strategické plánovanie a dlhodobý rast, ktoré ležia na pleciach mnohých lídrov v oblasti IT, je nutné, aby digitálne technológie umožnili ľuďom rýchlo dodávať zákazníkom vysoko kvalitné výsledky. Vo svete kombinovanej práce – v ktorej sa prelína práca z domu a z kancelárie – bude správna technológia predstavovať rozdiel medzi získaním zákazníkov alebo ich stratou kvôli konkurencii.

V prípade niektorých spoločností – hlavne tých s 250 – 1 000 zamestnancami, tomu bránia nesprávne nástroje a postupy.



V skutočnosti jeden zo štyroch zamestnancov **(24 %)** nemá nástroje, ktoré potrebuje na dodanie výsledkov zákazníkovi, zatiaľ čo **27 %** nemá nástroje, ktoré potrebuje na vhodnú spoluprácu, keď pracuje na diaľku.

„Úloha lídrov IT nebola nikdy dôležitejšia ako v tomto období kombinovanej práce. Aktívne postupy a stratégie budú navždy životne dôležitými komponentmi na priláhanie zákazníkov a podporu rozptýlenej pracovnej sily. To sa však zničí v okamihu, keď chýbajú nástroje dostupné pre firmu. Lídri, ktorí stavajú na adaptabilné technológie a robustné infraštruktúry, sa ukážu ako životne dôležití pri zaraďovaní svojich spoločností medzi najatraktívnejšie, najmobilnejšie s budúcou odolnosťou v neustále sa meniacom svete podnikania.“

**Caroline Bright, Senior Vice President pre Marketing,
Ricoh Europe**

Zlyhanie pri efektívnej spolupráci môže mať za následok oneskorenie fakturácie alebo opomenutie, čo negatívne ovplyvňuje zákaznícku skúsenosť a spôsobuje oneskorenia kľúčových projektov. A keďže práca na diaľku kladie firmám výzvy, aby pracovali novými spôsobmi, tieto problémy sa nemusia odohrávať izolovane. Kým zákazníci a dodávatelia mohli pochopiť a výzvy akceptovať v raných etapách pandémie, táto myšlienka rýchlo vybledla. Teraz musia byť firmy digitálne zosynchronizované naprieč všetkými pozíciami.

Jednoducho povedané, ak mechanizmus firmy nie je schopný pracovať synchronizovane, od podateľní cez finančné tímy až po správcov účtov, potom stráca zákazníkov. To prispieva nielen ku krátkodobému narušeniu spoločnosti, ale má to dosah aj na širší rast podnikania.

Identifikácia kritických miest

Frustráciou pre mnohých lídrov IT je to, že poznajú oblasti, z ktorých by digitálna transformácia mohla profitovať najviac, ale nie vždy dokážu presvedčiť pozície s rozhodovacími právomocami o schválení investície. V aktuálnom prostredí môže byť obchodný prípad pôsobivejší, obzvlášť v kontexte udržania zákazníkov.

Vylepšenia, ako napríklad migrácia dôležitých obchodných procesov do cloudu, umožňujú IT tímom spravovať ich na diaľku, rýchlo a bezpečne. Poskytuje tiež kľúčové informácie zamestnancom na dosah ruky.

Robustná a bezpečná cloudová služba bude mať čoraz väčší význam, pretože firmy plánujú do budúcnosti. Je na lídroch IT, aby si vybrali správneho partnera, ktorý zaistí rýchle zavedenie tejto základnej infraštruktúry, pričom zostane plne zabezpečená a bude v súlade s miestnou legislatívou a predpismi, ako je napríklad GDPR.

Celkovo lepšie skúsenosti s technológiou tiež zamestnancom uľahčia prácu a schopnosť reagovať na potreby zákazníkov.



Takmer tretina ľudí zamestnaných v spoločnostiach s 250 – 1 000 zamestnancami **(31 %)** považuje za náročné zostať motivovaná a zaangažovaná v práci kvôli problémom v komunikácii a technike.

Z tohto dôvodu je pochopiteľné, že ak je nízka motivácia, utrpí produktivita a s ňou aj snaha sledovať nové príležitosti podnikania.

Zatiaľ čo sa tímy v celej Európe pripravujú na kombinovanú prácu, správne nástroje dokážu vytvoriť skúsenosť s digitálnym pracoviskom vhodným pre budúcnosť. Takým, kde jednoduchosť použitia a vysoká funkčnosť vytvárajú bezproblémové a príjemné prostredie na výkon ich práce.

Napríklad mobilné a používateľsky prívetivé audiovizuálne a konferenčné riešenia dokážu pomôcť udržiavať kolegov a zákazníkov v spojení, či už sú niektorí v kancelárii a iní pracujú z domu. Interaktívne pôdorysy, rezervácia stolov mobilnými telefónmi, inteligentné uzamykacie skrinky a bezdotykové tabule alebo tlačiarne dokážu pomôcť tým, ktorí pracujú v kancelárii, aby sa cítili bezpečne. Dodávajú ľuďom istotu pri opätovnom kontakte so zákazníkmi tvárou v tvár, a ponúkajú firmám flexibilitu, ktorú potrebujú, aby boli v súlade so zmenami vládnych pokynov ohľadom bezpečných pracovísk.

V konečnom dôsledku, spoločnosť, ktorá urýchľuje digitálnu transformáciu, urýchľuje aj skúsenosti zákazníkov. Poskytuje aktívnejšie služby a nástroje na rozvoj pevných pracovných vzťahov s novými vyhliadkami. Vytvorí aj omnoho jednoduchšie a motivujúcejšie pracovné prostredie pre zamestnancov a podporuje ich schopnosť byť čo najproduktívnejšími, najtvorivejšími a najefektívnejšími.



Zameranie na zákazníka:



**skupina Rethink,
VB a Írsko**

Skupina Rethink je spoločnosť zameraná na náborový manažment talentov s pobočkami v Anglicku, Írsku, Singapore a Melbourne. Bez internej funkcie IT potrebovala globálneho partnera so zdrojmi a hĺbkou znalostí s cieľom poskytovať podporu servisného oddelenia, spravované riešenie tlače a IT infraštruktúru naprieč všetkými kancelármi. Spoločnosť Ricoh rozvinula jej infraštruktúru a služby rýchlo a efektívne a ihneď pomohla skupine Rethink stať sa mobilnejšou, aktívnejšou a produktívnejšou. Náklady na infraštruktúru v kanceláriách sa znížili, keďže sa zjednodušil hardvér a služba podpory znížila záťaž každodenných požiadaviek. Tim Jacob, prevádzkový riaditeľ skupiny Rethink, v rozhovore o riešení povedal: „Spoločnosť Ricoh má skutočne dobrý spôsob, ako zaujať zákazníkov, a tým zaistiť vytvorenie skutočného partnerstva.“



3. Práca na diaľku prináša nové riziká

Núdzová odpoveď vyžadovaná od IT tímov tvárou v tvár pandémie znamenala, že pre mnohých bolo nevyhnutné nájsť rýchle riešenia, ktoré pomôžu stovkám pracovníkov udržať podnikanie na nohách. Ale pretože preteky o kontinuitu podnikania vytvorili nové spôsoby jeho fungovania, otvorili aj nepredvídané riziká. A práve to kriminálnik hľadajúci prospech potrebuje.

Len počas 1. kvartálu roku 2020 bol zaznamenaný 600 % nárast phishingových e-mailov týkajúcich sa koronavírusu po celom svete¹, keď používatelia dostávali správy, ktoré ich vyzývali k zmene hesla, „aktualizácii“ svojich bezpečnostných protokolov, alebo prečítaniu „sprievodcu“ týkajúceho sa návratu do práce.

Veľkými výzvami pre lídrov v oblasti IT je fakt, že takmer polovica ľudí (46 %) pracujúcich pre spoločnosti s 250 – 1 000 zamestnancami používa na svoju prácu počas pandémie svoje vlastné zariadenia, ako sú počítače, tablety a telefóny. Nielenže to ovplyvňuje spoluprácu v celej spoločnosti, ale ju aj vystavuje nadmernému riziku. Ak zamestnanci pracujú na svojich vlastných zariadeniach, pre IT tímy je mimoriadne ťažké zaistiť, aby pracovali s vhodným bezpečnostným softvérom a aby sa zachovali obvyklé procesy na ochranu informácií. Výzvou je aj vytvoriť konzistentnú skúsenosť, rozvinúť aktualizácie softvérov a vykonať dôležitú údržbu.

Tým však nechceme povedať, že sa v tomto období nezavedli bezpečnostné opatrenia.



Sedem z desiatich **(70 %)** zamestnancov povedalo, že sa počas pandémie aktualizovali ich bezpečnostné postupy a systémy. Ale len **44 %** absolvovalo dodatočné školenie.

V snahe redukovat' trenie na pracovisku počas práce na diaľku sa javí, že bezpečnosť a školenie nedržali krok s tempom, akým sa zintenzívňujú útoky a bezpečnostné riziká. Základom je, aby boli zamestnanci zaškolení a chápali svoju úlohu pri znižovaní bezpečnostných rizík pre spoločnosť. Je to obzvlášť dôležité pri práci z domu, kde izolovanosť a nemožnosť otvorene komunikovať s tímami IT môžu spôsobiť, že budú zraniteľní kvôli pokusom o phishing. Ak zamestnanci padnú do situácie, ako sú phishingové útoky, pri používaní zariadenia spoločnosti alebo vlastnej technológie pri práci na diaľku, môžu byť v ohrození systémy celej spoločnosti. Takže závisí to od lídrov v oblasti IT, aby zvážili dlhodobé riešenia, ktoré znižujú riziko a zaručia, aby práca na diaľku zostala praktickým a bezpečným riešením pre každého.



¹ <https://www.teiss.co.uk/covid-19-related-phishing-attacks-grew-by-600-worldwide/>

Zatiaľ čo sa požiadavka na digitálnu transformáciu zrýchlila, lídri v oblasti IT by mali starostlivo zvážiť, akým spôsobom sa rozhodnú zaviesť kľúčové technológie, ako sú automatizované postupy a cloudové služby. Nepremyslená digitalizácia týchto postupov bez náležitého zohľadnenia nových rizík by mohla nechať zamestnancov a spoločnosti nechránených.

Základom je, aby lídri v oblasti IT venovali čas hľadaniu správneho partnera, ktorý im dokáže pomôcť identifikovať a pochopiť ich jedinečné potreby podnikania. Napríklad externé obstarávanie poštových a tlačových služieb môže zefektívniť funkcie podnikania, ale malo by sa to rozhodne uskutočniť s partnermi, ktorí spĺňajú bezpečnostné normy ISO 27001 a pracujú v prostredí „uzavretého okruhu“.

Podobne je hostovanie cloudových riešení na overených a bezpečných platformách, ako je Microsoft Azure, kľúčom k zaručeniu toho, aby sa mohli tímy jednoducho pripojiť, spolupracovať z akéhokoľvek miesta a chrániť cenné duševné vlastníctvo.

Pre lídrov v oblasti IT nebude žiadnym prekvapením, že bezpečnosť musí zostať životne dôležitou súčasťou nových spôsobov práce. Musí to byť žila, ktorá preteká cez akékoľvek a všetky technologické alternatívy. Či už hľadajú podporu spolupráce, automatizáciu dôležitých postupov alebo vytvorenie bezpečnej a reálnej kancelárie, týmto spôsobom dokážu udržať spoločnosti v súlade s hlavnými nariadeniami a zmierniť riziko.

Zameranie na zákazníka:



futbalový klub West Ham United, GB

West Ham United je futbalový klub Premier League so sídlom v Londýne. Nedávno presunul zápasy a prevádzku na londýnsky olympijský štadión, ktorý slúžil ako katalyzátor zmien a rozšíril možnosti, ako by oddelenie IT mohlo vylepšiť prevádzku klubu. To umožnilo klubu West Ham rozšíriť svoje obchodné činnosti – zvýšilo profil, marketing a sponzorstvo a zväčšilo dosah, čo si vyžadovalo flexibilnejšiu a mobilnejšiu prácu. Služby IT spoločnosti Ricoh sú navrhnuté ako konvergované IT riešenia na báze tenkých klientov a cloudovej infraštruktúry. Medzi kľúčové vlastnosti patria jednoduché a rýchle plány obnovy po narušení založené na potrebách a centralizované a automatizované použitie aplikácií. Toto riešenie bezproblémovo integruje každodenné riešenia, ako sú spravované služby tlače spoločnosti Ricoh a digitálne zobrazovacie zariadenia Ricoh. „Škála a kvalita partnerských vzťahov spoločnosti Ricoh poskytla spoločnosti West Ham bezprecedentný prístup k popredným produktom a službám.“ Mike Bohndiek, vedúci oddelenia IT, futbalový klub West Ham United

Príležitosti v nepriazni osudu

Pandémia Covid-19 otriasla základmi mnohých spoločností. Kým väčšina lídrov v oblasti IT zaviedla dobrú infraštruktúru a založila technologické protokoly, narušenie poukázalo aj na niektoré nedostatky v rámci firiem.

Je náročné byť lídrom IT v období výziev, zatiaľ čo nepretržite prevláda práca na diaľku, meniace sa požiadavky na technológie a urgentná potreba digitalizácie stoja na prvom mieste v zozname úloh. Vzniká aj otázka dohľadu nad bezpečným návratom zamestnancov do kancelárií, ktorá je vhodná pre budúcnosť a zosúladená s ohľadom na spoluprácu – a to je úloha, ktorá nemôže počkať.

Avšak tieto nové zodpovednosti a požiadavky poskytujú aj príležitosť položiť pevné základy pre budúci rast, posilňujú spoločnosti v snahách o nových zákazníkov, udržiavajú konkurencieschopnosť a vytrvalo razia cestu svojim odvetvím.

To si vyžaduje výber správnej kombinácie technológií a služieb s cieľom splniť osobité potreby každého podnikania. Okrem toho všetkého musia starostlivo strážiť bezpečnosť a zaručiť, aby akékoľvek a všetky prijaté nové opatrenia zmenšili riziko pre spoločnosť a pridržovali sa nariadení.

Mnohým lídrom v oblasti IT, ktorí urýchľujú digitálnu transformáciu, môže cesta pripadať dlhá a plná prekážok. Avšak so správnym partnerom a poznatkami umožnia ľuďom zostať produktívnymi, zaangažovanými a bezproblémovo spolupracujúcimi bez ohľadu na to, kde sa nachádzajú. A motivovaná a vysoko výkonná pracovná sila so správnymi nástrojmi a službami, ktoré ju podporujú, bude prirodzene jednoduchšie sledovať udržateľný rast podnikania.



Informácie o spoločnosti Ricoh

Spoločnosť Ricoh podporuje digitálne pracoviská využívajúce inovatívne technológie a služby, ktoré ľuďom umožňujú pracovať efektívnejším spôsobom.

Bez ohľadu na to, či ide o prácu v kancelárii alebo na diaľku, môžeme pomôcť spoločnostiam akýchkoľvek veľkostí poskytovať a spravovať konzistentné skúsenosti pre koncových používateľov, ktoré je možné ľahko škálovať tak, aby podporili rast spoločnosti na rôznych lokalitách.

Vďaka bezpečným, stabilným, škálovateľným a jednoduchým riešeniam, ktoré sa dajú bezproblémovo integrovať do existujúcich infraštruktúr IT, pomáhame vytvárať odolnosť voči budúcim narušeniam prevádzky zrýchlením digitálnej transformácie a pomáhame spoločnostiam priblížiť sa k zákazníkom.

Úzko spolupracujeme s vedúcimi pracovníkmi firiem, aby sme porozumeli ich organizačnej štruktúre a umožnili zamestnancom vzájomné prepojenie a spoluprácu, či už v kancelárii alebo pri práci na diaľku.

Vďaka viac ako 80-ročným skúsenostiam s vývojom technológií, ktoré ovplyvňujú spôsob práce ľudí, je spoločnosť Ricoh ideálnym partnerom na podporu podnikania prostredníctvom riešení pre prácu na diaľku a kombinovanú prácu. Štandardnou súčasťou našich riešení je vysoká úroveň zabezpečenia, ochrana údajov a súlad so všetkými požadovanými bezpečnostnými normami.

Spoločnosť Ricoh Group sídli v Tokiu a pôsobí v približne 200 krajinách a regiónoch. Vo finančnom roku, ktorý sa skončil v marci 2021, skupina Ricoh Group dosiahla celosvetový obrat vo výške 1 682 miliárd jenov (približne 15,1 miliardy USD).

