

Whitepaper

Birou mobil si flexibilitate in munca:



Rolul sistemului telefonic
in cloud in cresterea
productivitatii angajatilor

1/31/2017

Tot mai multi angajatori moderni, care doresc eficienta maxima din partea angajatilor, incep sa valorifice beneficiile flexibilitatii in munca, prin inlaturarea oricaror bariere de timp sau spatiu.

Intr-un astfel de mediu, angajatii nu pot fi decat multumiti, implicati si motivati, nivelul de stres este minimizat, iar echilibrul intre viata personala si cea profesionala este foarte usor de atins si de pastrat.



Pentru a putea oferi angajatilor aceasta optiune, care s-a dovedit a duce la cresterea productivitatii, companiile trebuie sa-si puna la punct un sistem complet care sa le asigure instrumentele necesare desfasurarii activitatii, indiferent de locatie sau de programul de munca agreat.

Acest document urmareste evidentierea beneficiilor si a avantajelor flexibilitatii in munca si descrierea echipamentului de care angajatii au nevoie pentru a putea lucra dintr-un birou mobil. De asemenea, explica punctual cum poate un sistem telefonic in cloud sa asigure angajatilor acces la aceleasi functii si facilitati oferite de un sistem telefonic clasic al unui birou fix.



Dezvoltarea ideii de birou mobil

Flexibilitatea in munca este reprezentata de:

- munca la domiciliu
- munca pe teren, in alte puncte de lucru sau chiar in afara tarii.

Cand vine vorba despre flexibilitate la locul de munca, managerii si angajatii se gandesc de obicei la programul de lucru, cand de fapt ar trebui sa se raporteze la un proces care sa ii ajute sa fie mai productivi, atat la job cat si in afara acestuia.

Flexibilitatea (termen pe care il vom folosi in continuare ca echivalent in limba romana a expresiei "flexible work arrangements ") ar trebui privita ca un parteneriat intre angajator si angajat, prin care cele doua parti stabilesc cand, unde, dar mai ales CUM sa-si desfasoare munca astfel incat rezultatele sa fie pe masura asteptarilor, pentru toti cei implicati: colegi, manageri, clienti, parteneri, familie, comunitate.

Echiparea corespunzatoare pentru munca dintr-un birou mobil

In ultimii ani, tehnologia a ajuns in punctul in care (si va continua sa evolueze in aceeași direcție) ne permite sa lucram de oriunde consideram ca suntem mai productivi.

Angajatorii trebuie sa ia in considerare ce fel de dotari si facilitati le sunt necesare angajatilor pentru a putea sa lucreze dintr-un birou mobil.



Cand lucreaza dintr-un birou mobil, angajatii trebuie sa fie la fel de productivi si disponibili cum ar fi din biroul firmei, prin comunicarea Telefonica, prin email sau chat.

Ca elemente de baza, angajatii vor avea nevoie de:

- Computer sau laptop
- Conexiune de internet sigura si stabila
- Mijloace de comunicare
- Smartphone



Opticom Consulting

office@optivoice.ro

www.optivoice.ro

+40 369 811411

Pentru a asigura o tranzitie cat mai usoara intre munca la sediul firmei si cea intr-un birou mobil, fara a compromite eficacitatea si calitatea oferita in relatia cu clientii si furnizorii, ar putea fi, de asemenea, nevoie, in functie de tipul de activitate prestata, de:

- Acces securizat la baza de date a companiei si posibilitatea sincronizarii acesteia cu sistemul telefonic utilizat.
- Facilitati pentru conferinte audio-video
- Acces la un sistem telefonic flexibil si usor de folosit, printr-o aplicatie softphone.



Construiești-ti sistemul telefonic potrivit afacerii tale

Pentru ca angajatii sa-si indeplineasca in mod corect si complet atributiile de serviciu, un telefon mobil clasic se va dovedi ineficient pentru munca intr-un birou mobil. Pentru a lucra cat mai productiv, accesul la un sistem telefonic in cloud, printr-un telefon IP (Internet Protocol) sau printr-o aplicatie softphone, va fi mai mult decat necesar.

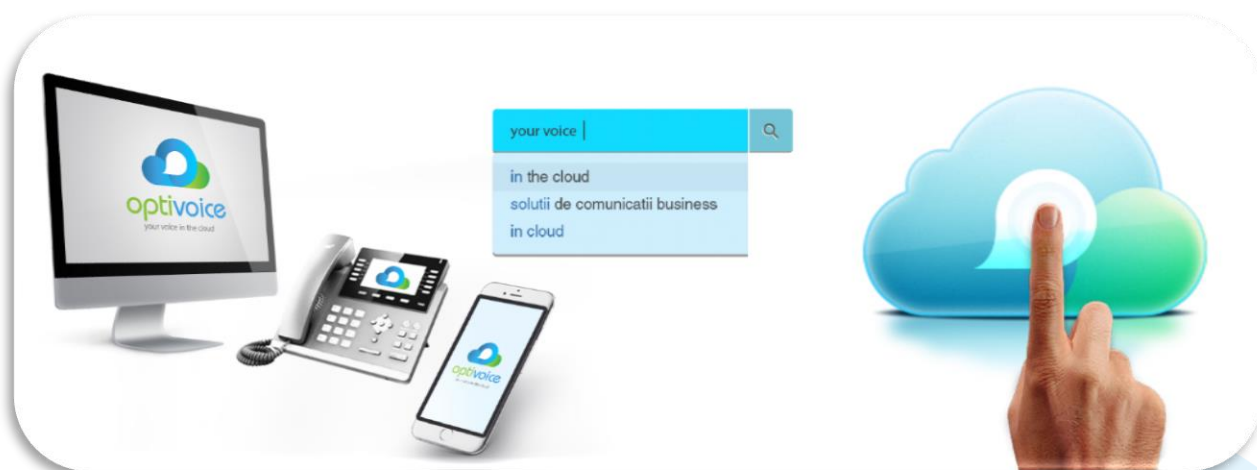


O parte importanta a comunicarii la distanta ramane comunicarea telefonica.

Un sistem telefonic in cloud foloseste o tehnologie cunoscuta drept VoIP (Voice over Internet Protocol) si permite realizarea apelurilor prin Internet, inlocuind astfel apelarea clasica analogica.

Efectuarea si primirea apelurilor prin Internet ofera angajatilor care lucreaza de acasa sau din alte locatii posibilitatea de a fi mereu conectati la sistemul telefonic al companiei, cu toate instrumentele si functiile necesare unui mod de lucru profesionist.

Aplicatie softphone sau telefon IP



Aplicatia softphone este un program software care faciliteaza apelurile prin Internet folosind un computer, un laptop, o tableta sau un smartphone.

Pentru cerinte specifice, se poate utiliza si telefonul IP. Acesta seamana cu un telefon fix clasic, doar ca, spre deosebire de acesta, este special conceput pentru a permite realizarea si primirea de apeluri prin Internet.

Decizia de a echipa angajatii cu telefon IP sau cu softphone poate sa depinda in mare masura de bugetul companiei.

Fiind in egala masura convenabile si ideale pentru munca in birouri mobile, softphone-urile sunt semnificativ mai accesibile din punct de vedere financiar.

Aspecte esentiale pentru construirea un sistem de comunicatii complet

UNIFICARE

- Un singur sistem care acopera toate sediile si punctele de lucru (birou fix, pe teren, in afara tarii), in detrimental mai multor sisteme individuale
- Angajatii mobili au acces la aceleasi functii ca si cei din biroul fix
- Poate fi integrat cu o baza de date CRM
- Oferă funcția de Chat Intern cu indicator de prezenta si transfer rapid de fisiere (se poate verifica statusul oricarui coleg, in timp real)
- Interfata web poate fi accesata DE ORIUNDE si ofera o imagine clara si unitara managerului / team-leader-ului asupra tuturor agentilor (indiferent de locatia acestora).

CONTROL

- Team-leader-ul are acces facil, de oriunde, la toate rapoarte detaliate, in timp real: statistici apeluri, rapoarte per utilizator
- Interfata web usor de utilizat, fara sa necesite cunostinte IT avansate.
- Platforma de monitorizare, pentru:
 - Ascultarea apelurilor in curs (Listen)
 - Interventia pe apel (Whisper)
 - Soptire in timpul apelului, fara a fi auzit de client (Barge In).

CONFORT

- Instalarea in cateva minute - nu necesita cunostinte IT avansate sau personal tehnic specializat
- Oferă echipamente și aplicații direct configurate, setare inițială a sistemului și modificări la cerere, suport tehnic la nevoie
- Perfect adaptabil și agenților de teren.

PERFORMANTA

- Oferă funcții performante ca:
 - Înregistrare apeluri
 - Mesaj de întâmpinare personalizat și mesaje promotionale
 - Apel în așteptare
 - Transfer apel sau redirectionare apel
 - IVR (interactive voice response)
 - Coadă de așteptare
 - Rutare orară
- Soluție software - beneficiază de cele mai performante update-uri, fără să necesite echipamente speciale.

ACCESIBILITATE

- Variante de licentiere la nivel de utilizator
- Centrala telefonica in cloud ofera instrumente care pana nu demult erau accesibile doar firmelor foarte mari pentru ca necesitau investitii financiare considerabile si personal calificat pentru mentenanta, monitorizare si configurare.
- Acum poti avea un sistem performant cu zero investitii.

Sistemul de comunicatii cloud este convenabil si accesibil companiilor de orice dimensiune

CONCLUZIE: Un sistem telefonic in cloud ajuta angajatii sa-si indeplineasca in mod profesionist si eficient sarcinile de serviciu, indiferent unde s-ar afla: la birou, acasa, pe teren sau in afara tarii.

De asemenea, este un instrument indispensabil pentru managerii care doresc sa-si supervizeze, sa-si sprijine si sa-si evalueze corect angajatii.



Opticom Consulting

office@optivoice.ro

www.optivoice.ro

+40 369 811411



TESTEAZA GRATUIT solutia Optivoice