

ŠTUDIJA PRIMERA

Bankart
s celovitim digitalnim
delovnim okoljem za
zaposlene



V Bankartu smo želeli zaposlenim zagotoviti učinkovito informacijsko stičišče in digitalno delovno okolje. Odgovor na vprašanje, kako obstoječe okolje prilagoditi tako, da bo kar se da ustrezalo potrebam naših zaposlenih, so nam dali svetovalci Agitavit Solutions.

Primož Kraševac, direktor razvoja IT rešitev v Bankartu

Kratek povzetek

Osrednji cilj podjetja Bankart je visok nivo zanesljivosti, razpoložljivosti in kakovosti storitev, kar lahko dosegajo zgolj s celovito komunikacijo in sodelovanjem med svojimi zaposlenimi. Reševanja obstoječih izzivov na tem področju so se lotili z analizo potreb ključnih internih deležnikov. Strokovnjaki Agitavit Solutions so v drugem koraku na podlagi rezultatov analize pripravili predlog celovite rešitve ter vzpostavili digitalno delovno okolje za sodoben, interaktiven, dvosmeren komunikacijski odnos med sodelavci in sodelavkami. Odslej imajo zaposleni v Bankartu poenoten dostop do dokumentacije in na voljo ključne informacije za delo, s čimer so lahko pri svojem delu bolj produktivni. Ob tem se je izboljšala tudi učinkovitost interne komunikacije. Zaposleni imajo namreč na voljo vse informacije o dogajanju v Bankartu, s čimer so izboljšali tudi transparentnost podjetja.

O naročniku



NAROČNIK

Bankart d.o.o.

REŠITEV

Microsoft 365

PANOGA

Finančna industrija

Čeprav ne veste, se s procesi družbe Bankart srečujete vsak dan. Ob uporabi plastičnega denarja, bančnih avtomatov, POS-terminalov, pri uporabi SEPA infrastrukture za mala plačila, pri poslovanju z e-računom, Flik plačili, ob sodelovanju s Kontaktnim centrom Bankarta, ki nudi pomoč uporabnikom bančnih avtomatov in POS-terminalov ter s službo POS servisa ob nameščanju, servisiranju in vzdrževanju POS-terminalov v POS-mreži Bankarta. Z uspešno vzpostavitvijo infrastrukture SIMP (SEPA infrastruktura za mala plačila) se je Bankart pridružil drugim evropskim klirinškim hišam, ki procesirajo SEPA kreditna plačila in SEPA direktne bremenitve, tako izvaja procesiranje velikega števila SEPA skladnih plačilnih nalogov. Infrastruktura SIMP izpolnjuje vse zahteve SEPA in je v celoti skladna s SEPA pogoji opredeljenimi v Evrosistemu. V podjetju zagotavljajo visok nivo zanesljivosti, razpoložljivosti in kakovosti storitev, kar dokazuje tudi visoka stopnja skladnosti s predpisanimi mandati in standardi.

Bankart s celovitim digitalnim delovnim okoljem za zaposlene

Elektronska pošta je bila medij, ki so ga zaposleni v Bankartu pred začetkom projekta uporabljali kot osrednje orodje za interno komuniciranje. Informacije so do zaposlenih prihajale primarno v eni smeri – od poslovodstva, sindikata, internega glasila Iskrice in drugih virov. Načrtovane digitalne dvosmerne komunikacije na nivoju podjetja ni bilo. Večina ključnih informacij o dogajanju v Bankartu je večinoma sicer krožila od ust do ust zaposlenih, dogajalo pa se je tudi, da so ti novosti prej izvedeli prek eksternih virov (zunanji spletni portali in spletna družabna omrežja) kot prek internih komunikacijskih kanalov.

Dokumenti družbe, ki so v vsakodnevni rabi, so bili shranjeni v centralnem dokumentnem sistemu, ki služi kot odlagališče uradnih oziroma potrjenih različic. To so na primer operativne procedure, navodila, poročila in obrazci. Večina slednjih je bila umeščena v druge dokumente, zaradi česar je bil onemogočen hiter dostop in njihovo nadaljnje obdelovanje. Zaposleni so se tako zatekali k hrambi že izpolnjenih obrazcev na lastnih napravah (lokalno) oziroma so si jih izmenjevali po elektronski pošti. Enak način izmenjave je veljal tudi za druge vrste delovne dokumentacije (na primer specifikacij in poročil), kar je zaposlenim povzročalo dodatno delo ter težave pri skupnem delu, iskanju aktualnih dokumentov, izmenjavi mnenj in sodelovanju nasploh.



Stalno izboljševanje procesov kot vodilo

Z željo po stalnih izboljšavah se v Bankartu lotevajo pomembnih organizacijskih iniciativ. Že pred časom so začeli uvajati agilne pristope k organizaciji dela, neprestano razvijajo nove produkte za svoje naročnike, močan poudarek pa dajejo tudi intenzivnemu razvoju zaposlenih in njihovem zadovoljstvu. Vse omenjene iniciative so kompleksne in zahtevajo ustroj motiviranih vodij ter informiranih zaposlenih, ki lahko skupaj dosežejo želene rezultate.

Učinkovita in kakovostna interna komunikacija ter sodelovanje na vseh ravneh družbe, podprti z najsodobnejšo tehnologijo, so bili tako nujen pogoj za nadaljnji uspeh. Da je to naslednji korak v razvoju podjetja, so se zavedali tudi v podjetju Bankart, zaradi česar so si zadali osrednjo nalogo dviga nivoja internega informiranja, komunikacije in sodelovanja med zaposlenimi z uporabo sodobnih digitalnih orodij.

Za namen uvedbe novega internega digitalnega kanala je bila vzpostavljena projektna ekipa, sestavljena iz predstavnikov Bankarta in partnerskega podjetja Agitavit Solutions. »Pri izbiri ponudnika smo iskali izkušenega partnerja, ki nas bo vodil skozi proces in bo skupaj z nami delil vizijo iskanja optimalne komunikacijske rešitve za naše sodelavke in sodelavce. Odgovor smo našli v strokovnjakih podjetja Agitavit Solutions, ki so nas prepričali predvsem s svojim vsebinskim poznavanjem področja in minulimi izkušnjami,« je ob začetku projekta poudaril Primož Kraševac, direktor razvoja IT rešitev v Bankartu.

“

Pri izbiri ponudnika smo iskali izkušenega partnerja, ki nas bo vodil skozi proces in bo skupaj z nami delil vizijo iskanja optimalne komunikacijske rešitve za naše sodelavke in sodelavce. Odgovor smo našli v strokovnjakih podjetja Agitavit Solutions.

Primož Kraševac, direktor razvoja IT rešitev v Bankartu

AGILEN PRISTOP KOT KLJUČ DO USPEHA

Predlagana rešitev je bila uvedena z agilnim pristopom, katerega ključna komponenta je hitro prehajanje med načrtovanjem, izvedbo in validacijo. Tako so ne le izkoristili zmogljivosti platforme Microsoft 365, ki jo je mogoče enostavno konfigurirati, temveč tudi ohranjali rdečo nit – fokus na končnega uporabnika, ki bo rešitev uporabljal še dolgo po tem, ko bo ta uvedena. Hkrati agilni pristop zagotavlja visoko stopnjo prožnosti, ki omogoča prilagajanje (angl. »pivoting«) v primeru sprememb zahtev in potreb.

Prvi korak celovita analiza in predlog digitalnega okolja

Projekt so strokovnjaki Agitavit Solutions začeli z identifikacijo ključnih izzivov pri organizacijskem pretoku informacij. Izvedli so delavnice s ključnimi internimi deležniki. Prav tako so v prvem koraku projekta opredelili pristop k uvedbi ter izvedli revizijo obstoječih kanalov internega komuniciranja in sodelovanja (centralni dokumentni sistem, Iskrice, obvestila zaposlenim po elektronski pošti, ...). S pomočjo rezultatov izvedene analize je ekipa ocenila trenutno stanje, opredelila obseg druge faze projekta in pripravila priporočila za nadaljnje korake.

REŠITEV

- Identificiranje ključnih izzivov ter rešitve interne komunikacije in sodelovanja prek delavnic s ključnimi deležniki.
- Vzpostavitev okolja za sodoben, interaktiven, dvosmeren komunikacijski odnos med zaposlenimi.
- Prenovitev uredniške in administratorske politike intranet portala.
- Vzpostavitev orodij za analizo dosega in obiskanosti.

IZZIVI NAROČNIKA

- Okrepiti komunikacijo do zaposlenih in med njimi, ter zagotoviti centraliziran dostop do ključnih poslovnih orodij.
- Omogočiti dostop do ažurnih, točnih in relevantnih informacij za vse zaposlene, kadarkoli in preko različnih naprav (vključno z možnostjo mobilnega dostopa).
- Decentralizirati uredniško politiko z namenom zagotavljanja informacij iz različnih delov organizacije.
- Dokazati učinek orodij na delo zaposlenih in povrnitev investicije v informacijsko podporo.

KLJUČNE PRIDOBITVE

- Sprejemanje informiranih odločitev, saj so zaposleni seznanjeni s ključnimi informacijami podjetja.
- Poenoten dostop do ključne dokumentacije za vse zaposlene.
- Boljša produktivnost zaposlenih, saj se ne ukvarjajo z iskanjem ključnih informacij.
- Večja transparentnost podjetja.

Uvedba intranet portala kot središča sprememb

Cilj druge faze projekta je bila transformacija obstoječega intranet portala tako, da bo ta resnično v skladu s sodobnimi trendi v digitalnem delovnem okolju ter hkrati učinkovito podprl posamezne skupine internih deležnikov in jim olajšal delo. Glede na izhodišča in zbrane zahteve so Agitavitovi strokovnjaki za izvedbo predlagali tehnologijo oblačne platforme Microsoft 365 v povezavi z obstoječim centralnim dokumentnim sistemom. Ključna prednost storitve Microsoft 365 pred ostalimi platformami je, da privzeto vsebuje širok nabor namenskih orodij, s katerimi je mogoče »out-of-the-box« podpreti pretok informacij v podjetju, spodbuditi učinkovito skupinsko delo, upravljati dokumentacijo in vplivati na učinkovitost izvajanja procesov.

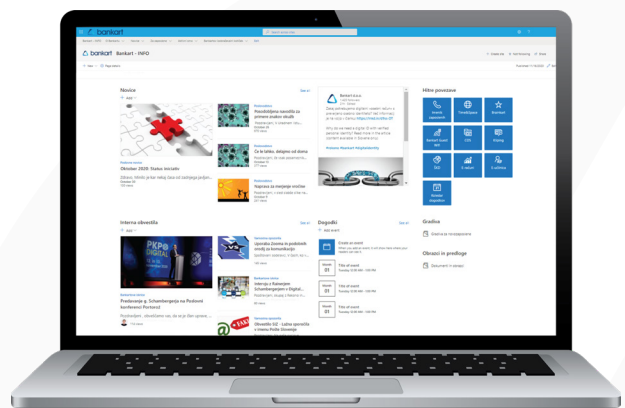
Projekt uvedbe novega digitalnega delovnega okolja je bil zaključen v treh mesecih. Novi intranet portal v Bankartu predstavlja enotno informacijsko vstopno točko za celotno podjetje. Zaposleni do portala dostopajo preko vstopne strani, ki prikazuje aktualne vsebine (npr. zadnje novice in obvestila, interne in eksterne dogodke, prihod novih sodelavcev, aktualne iniciative), prav tako pa je izhodišče za dostop do ostalih korporativnih informacij. Vsebine so strukturirane po smiselnih sklopih, kar zaposlenim nudi hiter dostop do informacij in omogoča določeno stopnjo uredniške avtonomije. S hitro dostopnimi informacijami se je izboljšala produktivnost zaposlenih, saj ti več ne izgubljajo časa z iskanjem ključnih informacij, potrebnih za delo.

Zaposleni imajo z novo rešitvijo hitrejši dostop do ključnih informacij, ki ih potrebujejo pri

vsakodnevnem delu ter drugih elementov digitalnega delovnega okolja na Microsoft 365 (npr. skupin, v katerih sodelujejo). Sodelavci lahko prek platforme med drugim dostopajo tudi do organizacijske strukture podjetja, iskalnika informacij o zaposlenih (npr. telefonska številka, naziv delovnega mesta) in njihovih vlog.

Na novem intranet portalu so vzpostavili orodja za analizo dosega in obiskanosti. S pomočjo konkretnih številk imajo odgovorni za interno komunikacijo v Bankartu veliko boljši vpogled v dejansko rabo nove rešitve in njenih posameznih gradnikov ter tako lahko predlagajo izboljšave posameznih kampanj, vsebin, razdelkov.

“V Bankartu smo želeli zaposlenim zagotoviti učinkovito informacijsko stičišče in digitalno delovno okolje. Odgovor na vprašanje, kako obstoječe okolje prilagoditi tako, da bo kar se da ustrezalo potrebam naših zaposlenih, so nam dali svetovalci podjetja Agitavit Solutions. Po analizi potreb naših ključnih deležnikov smo z njihovo pomočjo zasnovali intranet portal, s katerim želimo doseči našo vizijo – oblikovati stimulatívno digitalno delovno okolje, ki zaposlenim v Bankartu omogoča informiranost, vključenost in visoko produktivnost,” je dejal Primož Kraševac.



K viziji celovitega digitalnega delovnega okolja

Novo uvedeni intranet portal je danes v Bankartu osrednji informacijski kanal za komunikacijo in sodelovanje zaposlenih. Služi kot platforma za distribucijo informacij o dogajanju v podjetju na vseh ravneh. V tem pogledu nadomešča elektronsko pošto, ki je bil pred projektom osrednji distribucijski kanal tovrstnih vsebin.

Zaposleni v Bankartu so z novim intranet portalom seznanjeni s ključnimi informacijami podjetja, na osnovi katerih lahko sprejemajo informirane odločitve in s tem povečujejo produktivnost. Prav tako se je z dostopnostjo različnih podatkov povečala tudi transparentnost podjetja. »Resnično lahko pohvalim celotno izvedbo projekta. Zavzetost svetovalcev partnerskega podjetja Agitavit je bila nad pričakovanji, poslušali in razumeli so naše izzive na področju interne komunikacije ter upoštevali naše časovne in izvedbene zahteve in želje. Skupaj z nami so iskali dodatne priložnosti in izboljšave ter stremeli k optimalni rešitvi za naše zaposlene,» je po projektu poudaril Primož Kraševc.

“

Resnično lahko pohvalim celotno izvedbo projekta. Zavzetost svetovalcev partnerskega podjetja Agitavit je bila nad pričakovanji, poslušali in razumeli so naše izzive na področju interne komunikacije ter upoštevali naše časovne in izvedbene zahteve ter želje.

Primož Kraševc, direktor razvoja IT rešitev v Bankartu

Če želite izvedeti več, nas kontaktirajte in z veseljem se dogovorimo za srečanje.