

Podpora
práce na dálku

Work together, anywhere

V současné situaci je těžké si představit, že práce na dálku nebyla vždy běžná. Ale v roce 2018 uvádělo jen o něco více než 8 % pracujících v Evropské unii, že pracují z domova.¹

Obecně se Evropané spoléhají na fyzická pracoviště. Není to kvůli nedostatečnému zájmu ze strany zaměstnanců. Když se mají rozhodnout mezi dvěma podobnými pracovními nabídkami, 80 % lidí by odmítlo pozici, která by nenabízela flexibilní pracovní podmínky.² Nepramení to ani z chybějících technologií – téměř všichni mají své vlastní chytré telefony, počítače a tablety, které jim práci z domova umožňují. Jde především o problémy v oblasti infrastruktury, i když se mohou objevit i kulturní překážky, které je třeba překonat. Zaměstnavatelé musí zajistit, aby práce na dálku byla nejen zabezpečená a produktivní z hlediska firmy, ale aby bylo zajištěno i zdraví a dobré pracovní podmínky zaměstnanců.

Cílem práce na dálku je zajistit, aby firma mohla i nadále fungovat normálně bez ohledu na to, kde se tým nachází, a umožnit kontinuitu podnikání v době narušení provozu. Stěžejní výzvou pro práci na dálku u více pracujících je zajistit, aby byla bezproblémová a zaměřená na spolupráci, jako kdyby zaměstnanci pracovali ve stejné budově.

A přesto je náročnost zavedení práce na dálku něco, co mnozí zaměstnanci plně nedoceňují – prostě očekávají, že se do toho zaměstnavatelé pustí. Výzkum společnosti Ricoh zjistil, že 74 % evropských pracovníků očekává, že práce na dálku a spolupráce budou v budoucnu zaneseny do smluv.³ Kromě toho se 60 % pracovníků domnívá, že jejich zaměstnavatelé nyní investují do technologie, která bude potřebná pro splnění budoucích požadavků týkajících se pracovníků.

Tento dokument zkoumá, jak mohou firmy tyto problémy překonat a zavést práci na dálku, která přinese pozitivní výsledky pro organizaci i její zaměstnance. Identifikovali jsme tři oblasti, které je potřeba při přechodu od centralizované práce k práci na dálku řešit:

- **Umožnit celé organizaci produktivně a bezpečně pracovat na dálku**
- **Ochránit kritické procesy a informace**
- **Zachovat odpovídající motivaci a zdraví zaměstnanců**

1. <https://www.ons.gov.uk/employmentandlabourmarket/peopleinwork/employment-andemployeetypes/articles/coronavirusandhomeworkingintheuklabourmarket/2019>
2. <http://assets.regus.com/pdfs/iwg-workplace-survey/iwg-workplace-survey-2019.pdf>
3. <https://www.ricoh.cz/novinky-akce/ricoh-vyzkumy/future-of-work/index.html>



Kapitola první – Umožnění práce na dálku

Nepochybně některé části vaší společnosti nebo týmy již nějakou dobu na dálku úspěšně pracují. Většina firem si však stěží dokáže představit přechod všech oddělení do trvalého režimu práce na dálku, a to i v době narušení provozu. Platí to zejména pro klíčové oblasti podnikání – jako jsou závazky a pohledávky, provoz a lidské zdroje. Pro zaměstnavatele může být zpočátku také problémem důvěra, ale to je často neopodstatněné. Ve skutečnosti 85 % firem ve studii z roku 2019 potvrdilo, že se jejich produktivita v důsledku větší flexibility vlastně zvýšila. ⁴

Umožnění týmům pracovat na dálku jde za hranice základních hardwarových a softwarových kritérií. Kromě výkonu firmy musí zaměstnavatelé upřednostňovat bezpečí a odpovídající pracovní podmínky lidí pracujících na dálku. Byť se práce z pohovky může zdát lákavá, nepodporuje dobré držení těla, a pokud bude vykonávána delší dobu, mohla by vést k dlouhodobějším zdravotním problémům. Vyhnout se tomuto problému na pracovišti je pro zaměstnavatele snadné (hodnota trhu s nábytkem v Evropě je ohromujících 29,1 miliard €⁵), ale těžší je zajistit to pro zaměstnance pracující na dálku.

Dejte do pořádku základy

Vzhledem k tomu, že většina zaměstnanců má vlastní připojení k internetu a zařízení, která umožňují vykonávat pracovní činnost, lze snadno podlehnout pokušení a povolit zaměstnancům, aby se prostě přihlásili a začali pracovat. Avšak s ohledem na kontinuitu podnikání, produktivitu a zdraví zaměstnanců, které jsou zásadní, by zaměstnavatelé měli zajistit, aby mohli pracující na dálku pracovat konzistentně a bezpečně.

Zde je přehled základního vybavení, které vaši zaměstnanci k produktivní a efektivní práci na dálku potřebují a které zároveň chrání jejich zdraví a pracovní podmínky:

■ **Vhodný pracovní prostor:**

Zvyšuje produktivitu a pohodu – studie ukázaly, že nepořádek v pracovním prostoru může zvyšovat stres a pocity úzkosti a ovlivňuje to, jak mozek funguje.⁶ Pracující na dálku by měli mít stůl dostatečně velký pro počítač a další vybavení a nastavitelnou židli, aby byla obrazovka v úrovni očí a bylo možné používat klávesnici s rovnými zápěstími a předloktími vodorovně se zemí.⁷

■ **Správný počítač:**

Nejlépe osvědčeným postupem je počítač poskytnutý společností, protože vám umožňuje nainstalovat veškerý potřebný software a poskytnout přístupová oprávnění, a umožnit tak všem pracovat na dálku. Pokud toto není možné, měli by mít zaměstnanci, kteří používají vlastní zařízení, stolní počítač nebo notebook s minimálně 4 GB RAM, webovou kameru a reproduktory.

■ **Vysokorychlostní internet:**

Doporučujeme minimální rychlost stahování 50 Mb/s a rychlost nahrávání 20 Mb/s pro aktivaci více aplikací, cloudových služeb a nástrojů pro spolupráci.

■ **Telefonování:**

Pro flexibilní práci a práci na dálku v plném rozsahu by měl být zaměstnanec vybaven aplikací VoIP, která může fungovat jako rozšíření telefonního systému společnosti.

■ **Další monitory:**

Doporučuje se také poskytnout zaměstnancům více monitorů, protože to může přispět ke zvýšení efektivity a pomoci při držení těla. Studie ukázaly, že zaměstnanci, kteří používají více obrazovek, jsou o 42 % produktivnější.⁸

Nástroje pro spolupráci a komunikaci

Konektivita, komunikace a zkušenosti, to jsou tři základní prvky produktivních zaměstnanců pracujících na dálku. Jednou z největších výhod notebooků poskytnutých společnostmi, když jimi vaše týmy vybavíte, je to, že umožňují konzistentní práci na dálku. Není to jen osvědčený postup, očekává se to. Výzkum společnosti Ricoh ukázal, že 78 % evropských pracovníků očekává, že jim jejich zaměstnavatel poskytne nástroje, aby mohli spolupracovat se svými kolegy bez ohledu na to, kde se nacházejí.

Poskytnutí firemního notebooku zaměstnancům vám umožní zajistit dodržování bezpečnostních protokolů a to, že mají všichni nainstalovaný správný software – což znamená, že budou všichni vaši pracovníci při práci na dálku pracovat konzistentně. To bude mít významný dopad na produktivitu, ale zároveň to pomůže posílit i spolupráci a zapojení zaměstnanců. Znamená to, že si zaměstnanci mohou navzájem při jakýchkoli problémech nebo otázkách pomáhat – dochází k vytváření pocitu týmové práce a k minimalizaci dopadu na pracovníky IT podpory.

Sjednocená komunikace jako služba (UCaaS) a cloudové služby by měly vytvářet platformu pro jakoukoli práci na dálku. Tyto systémy centralizují klíčový software a aplikace do jedné platformy pro komunikaci prostřednictvím audia, videa a rychlých zpráv a také pomocí funkcí sdílení obrazovky a editace dokumentů v reálném čase. Tyto nástroje pomáhají při osvojení si práce na dálku, a to i těch zaměstnanců, kteří často jednají se zákazníky. Se softwarem UCaaS a softwarem založeným na cloudu může pracovník call centra vykonávat svou práci na dálku úplně stejně, jako by byl v kanceláři.



Jednou z hlavních výhod služby sjednocené komunikace a cloudového softwaru je to, že umožňuje bezproblémovou komunikaci a spolupráci. U každého pracovníka vytváří konzistentní pocit – software a hardware budou harmonicky spolupracovat navzdory tomu, že pocházejí od různých výrobců. Tato interoperabilita je pro produktivitu a spolupráci nezbytná. Lidé spolu mohou rychle a efektivně mluvit a upravovat práci tak jednoduše, jako kdyby seděli vedle sebe. To přináší výhody přirozené produktivity, ale také pomáhá decentralizovat pracovní postupy a zajistit, aby byla zachována kontrola verzí. Dochází tak k omezení scénářů, které jsou noční můrou, kde náročnou práci lidí narušují chyby serveru nebo větší počet lidí, když k němu přistupují najednou.

Roste také řada center pro spolupráci, které mohou společnosti využívat, například Microsoft Teams, Cisco Webex, Slack a Workplace od Facebooku. Pro firmy, které dosud nemají ekonomické zdroje, jsou často k dispozici bezplatné verze těchto nástrojů. Nicméně, ačkoli tyto nástroje mají velké kapacity, každá firma by měla zhodnotit, jak dobře budou podporovat jejich týmy pracující na dálku.

4. <https://www.iwgplc.com/global-workspace-survey-2019>

5. <https://www.statista.com/outlook/17050000/156/office-furniture/united-kingdom#market-revenue>

6. <https://hbr.org/2019/03/the-case-for-finally-cleaning-your-desk>

7. <https://www.nhs.uk/live-well/healthy-body/how-to-sit-correctly/>

8. <https://www.jonpeddie.com/press-releases/jon-peddie-research-multiple-displays-can-increase-productivity-by-42/>



Díky automatizaci procesů se posunete na další úroveň

Se správnými nástroji pro infrastrukturu a spolupráci budou týmy schopny pracovat produktivně a efektivně. Chcete-li však skutečně posunout výkon na další úroveň, můžete přejít k digitalizaci a automatizaci důležitých firemních pracovních postupů.

Automatizace procesů může být prvkem, který skutečně podpoří práci na dálku, aby vaše firma fungovala jako obvykle. Je to obzvláště užitečné pro taková oddělení, jako je zadávání veřejných zakázek, fakturace, personalistika a rozdělování pošty, což těmto týmům umožňuje plné zapojení do strategičtějších úkolů, aby firma směřovala vpřed. Nejenže zvyšuje produktivitu, ale může eliminovat i časově náročné a opakující se úkoly, které může být mimo kancelářské prostředí obtížné plně replikovat. Automatizace byla dříve tématem, které u mnoha zaměstnanců vyvolávalo obavy, ale postoje na pracovišti se mění, protože lidé začínají lépe rozumět jejím výhodám. Náš nedávný výzkum zjistil, že pracovníci chápou výhody, které automatizace může přinášet jim osobně, přičemž 75 % evropských pracovníků chce, aby zaměstnavatelé využívali automatizace jako nástroje ke zlepšení vyváženosti pracovního a soukromého života.

Klíčová je komunikace a zapojení zaměstnanců do automatizace. Důraz by měl být kladen na to, jak budou technologie využívány k obohacení nástrojů, jako jsou intranety nebo centrální znalostní báze, aby jednotlivcům poskytovaly přístup ke všem materiálům nezbytným pro účinné plnění jejich úkolů.

Zaměstnanci pracující na dálku chtějí více než kdokoli jiný cítit, že jsou informováni. V tomto ohledu musí společnosti a organizace poskytovat veškeré nezbytné informace a zdroje, podporovat své pracovníky – a umožnit jim, aby se dozvíдали to nejnovější a nepodstatnější v organizaci – aniž by ztráceli čas hledáním informací.



Kapitola druhá – Ochrana důležitých informací vaší firmy

Přijetí modelu práce na dálku pochopitelně vyvolá určité obavy ohledně zabezpečení důležitých firemních a zákaznických informací. Ztráty plynoucí z narušení dat by měly do roku 2024 překročit 5 mld. dolarů.⁹ Zároveň s tím však došlo i k nárůstu kvality řešení zabezpečení, která, pokud jsou přijata, mohou zajišťovat klid vedoucím pracovníkům.

Vyhlídky bezpečné práce na dálku poskytují pokroky ve virtualizovaných prostředích, vícefaktorovém ověřování (MFA) a šifrování nové generace. Zásadní prioritou celého programu práce na dálku by mělo být základní řízení zabezpečení, jako je firewall/průchodnost překlady síťových adres, šifrování a možnosti nasazení IP VPN. Implementace analýzy chování může také pomoci při odhalování podezřelých aktivit.

Implementace zabezpečení zařízení by neměla být ponechána na zaměstnancích. Měla by být řízena a spravována zaměstnavatelem. Poskytnutí firemního notebooku zaměstnancům pracujícím na dálku s sebou nese lepší schopnost spravovat bezpečnostní oprávnění.

Rozpoznání závazků, které společnosti mají, je zásadní nejen pro ochranu jejich údajů, ale i údajů jejich zákazníků. Pokud k tomu nedojde, bude to mít za následek nejen ztrátu reputace, ale také riziko velkých peněžních sankcí stanovených GDPR.



9. <https://www.juniperresearch.com/press/press-releases/business-losses-cybercrime-data-breaches>

Zde jsou naše tipy, jak zajistit, aby práce na dálku neohrozila zabezpečení:

- Všem zaměstnancům by mělo být poskytováno vzdělání a školení v oblasti základních preventivních postupů zabezpečení – včetně toho, jak si všimnout podezřelé aktivity.
- Stanovte jasné postupy a protokoly pro práci na dálku, včetně odhlášení a vypnutí počítače, pokud se nepoužívá.
- U uživatelů by mělo být požadováno používání silného hesla s minimálně osmi znaky, včetně kombinace velkých a malých písmen, číslic a zvláštního znaku.
- Přihlašovací údaje a hesla by neměly být zapisovány na útržky papíru a nikdy by se neměly psát na lístek a nalepovat na obrazovku počítače. Počítač musí být nakonfigurován pro ruční zadávání hesel do systému organizace a u všech přihlášení na webovou stránku.
- Bezdrátová připojení používaná pro práci na dálku musí být soukromá a zabezpečená.
- Data by měla být bezpečně uložena, buď šifrovaná v zařízení, nebo prostřednictvím zabezpečeného cloudového úložiště. Veřejným cloudovým úložištěm byste se měli vyhnout, pokud je to možné.
- Uživatelé, kteří používají k pracovním účelům osobní zařízení, by měli osobní a firemní data ukládat do oddělených složek v zařízení a používat k přístupu k informacím společnosti přístupové heslo. Měla by být nainstalována a každoročně obnovována placená verze antivirového softwaru.
- Zaměstnanci, kteří bydlí s více lidmi, by se měli ze vzdálené relace nebo z firemních aplikací odhlásit, kdykoli opustí svůj pracovní stůl – kvůli ochraně důvěrných nebo zákaznických informací.
- Aktualizace operačních systémů a softwarů by měly správně fungovat a měly by probíhat automaticky.
- Firewall od Microsoftu nebo jiný firewall, který může zahrnovat antivir, by měl být zapnutý a aktivní.
- Firemní data by měla být v pravidelných intervalech zálohována, buď na firemní server, nebo prostřednictvím vhodného řešení cloudového úložiště.
- Pokud je poskytnut notebook, zaměstnanci by nemělo být dovoleno stahovat jiné aplikace bez povolení. Pokud se jedná o stolní počítač nebo notebook zaměstnance, mělo by být zásadou, že zaměstnanci mohou stahovat pouze aplikace, které pocházejí ze spolehlivých zdrojů.
- Měl by být stanoven pravidelný plán kontroly všech vzdálených zařízení, aby nedošlo k ohrožení bezpečnosti.



Kapitola třetí – Zajištění zdraví a udržení motivace zaměstnanců

Ačkoli moc technologie zvládne vyřešit spoustu problémů souvisejících s prací na dálku, v jedné oblasti pomoci nemůže, a to účinně zajistit odpovídající motivaci a dostatečnou starost zaměstnanců o svoje zdraví. Zaměstnanci pracující na dálku budou mít výhodu v lepší rovnováze mezi pracovním a soukromým životem, mohou se však také setkat s problémy, jako je izolace. Pracovníci rovněž mohou při práci z domova čelit celé řadě specifických problémů – zejména v dnešním světě. Vyvažují práci a jiné věci, které je rozptylují, jako jsou péče o děti, domácí práce a ruch domova. Při přijímání zásad pro týmy pracující na dálku je nezbytně nutné, aby tyto zásady zajistily, že bude na první místo kladeno odpovídající pracovní prostředí.

Zde je naše rada pro zaměstnance pracující na dálku k zajištění zdraví a pracovních podmínek.

1. Vytvořte si ranní rutinu:

I když při práci na dálku odpadá dojíždění do práce, rutina pro zahájení a ukončení dne je důležitá pro stanovení hranice mezi prací a běžným životem. Prostě něco tak jednoduchého, jako udělat si šálek čerstvé kávy, který si můžete užít při čtení ranních zpráv nebo si jít zaběhat a protáhnout se, než si sednete k práci.

2. Oblečte se do práce:

To, co si oblečete v neděli ráno, se bude pravděpodobně lišit od toho, co byste si oblékli v pondělí do kanceláře. Zachování tohoto rozdílu, i když pracujete z domova, zabrání, že se chytíte do pasti a zlenívíte a nebudete věnovat své práci pozornost, kterou vyžaduje. Zároveň to bude znamenat, že jste připraveni na případná setkání prostřednictvím videa.

3. Dodržujte pravidelnou pracovní dobu:

Při práci na dálku se nabízí možnost pružné pracovní doby a přizpůsobení vaší práce každodennímu osobnímu životu, který zahrnuje například doma vyučované děti nebo dohled při opravě domácího spotřebiče. Nicméně se snadno stane, že váš pracovní den ztratí strukturu a vy zůstanete přihlášení v práci pozdě do večera. Pokud je to možné, zkuste dodržovat pravidelnou pracovní dobu a sledujte, jak narušení ovlivnilo váš den.

4. Vytvořte si vyhrazený pracovní prostor:

Kopie pracovního prostředí u vás doma usnadní vyhnout se věcem, které vás rozptylují, a pomůže vám dodržovat pravidelnou pracovní dobu. Může to znamenat určení pokoje ve vašem domě, který bude použit jako dočasná kancelář, nebo vyhrazení oblasti ve vašem obytném prostoru. I to pomůže dodržovat rutinu chování do práce.

5. Udržujte kontakty s kolegy:

Pomocí nástrojů pro spolupráci můžete i nadále komunikovat se svými kolegy. Pocity osamělosti, odříznutí a izolace mohou při práci na dálku a mimo hlučnost kancelářských prostor narůstat.

6. Účastněte se schůzí a mluvejte:

Když nejste fyzicky přítomní v zasedací místnosti, může se snadno stát, že nebudete sledovat téma a zaměříte se na věci, které vás rozptylují, jako jsou e-maily nebo sociální média. Abyste tomu zabránili, měli byste se při konferenčních hovorech chovat, jako kdybyste byli v místnosti s ostatními účastníky. Zapnutí kamery vám s tím pomůže. A to vás povede k tomu, abyste se aktivně zapojili.

7. Konec dne s rutinou:

Podobně jako u prvního kroku by měl být váš den zakončen rutinou, která znamená, že práce pro daný den skončila. Tato rutina bude u každého jiná. Pro některé to může být jednoduchá činnost vypnutí počítače a uvedení místa, kde jste pracovali, do běžného stavu. Jiní začnou připravovat večeři. Obě rutiny fungují. Důležité je vytvoření hranice mezi vaším pracovním a osobním životem.





“ Rok 2020 bude označován jako mezník, kdy se práce na dálku stala samozřejmostí. I když to bude znamenat silný tlak na některé společnosti, formalizaci provizorních zásad a rychlené zavádění infrastruktury, zlepší to vaše podnikání a připraví ho na budoucnost. “

David Mills, ředitel společnosti Ricoh Europe

Dodržování doporučení uvedených v tomto dokumentu vám pomůže udržet dosavadní podnikání při práci z domova. Udržováním konektivity budou společnosti moci pracovat na dálku, efektivně a zároveň produktivně; poskytovat kontinuitu podnikání, motivaci a produktivitu, které jsou v současné době potřeba.

Klíčové aspekty společnosti Ricoh pro inteligentní a efektivní práci na dálku:

- 1** Zajistěte, aby byly pro vaše týmy připraveny základy – nejen technologie, ale také správný pracovní prostor a vybavení pro bezpečnou a efektivní práci na dálku.
- 2** Spolupráce a komunikace jsou klíčové – upřednostněte software a nástroje, které vašim týmům umožní bez problémů komunikovat mezi sebou navzájem i se zákazníky a spolupracovat na dokumentech a úkolech tak jako v kanceláři.
- 3** Formalizujte zabezpečení – ujistěte se, že máte správné systémy a procesy na ochranu důležitých informací vaší společnosti – buď prostřednictvím vzdálené IT infrastruktury nebo cloudu. Vzdělávejte a zapojte zaměstnance do procesů a postupů zabezpečení.
- 4** Podpořte práci na dálku automatizací procesů – zvýší se tím produktivita a motivace zaměstnanců, automatizace komplikovaných a pracných pracovních procesů.
- 5** Sejde z očí, ale nesejde z mysli – spokojenost vašich pracovníků by měla být nejvyšší prioritou. Když jim pomůžete vytvořit prostředí, které zabezpečí práci na dálku, bude z toho mít prospěch nejen společnost, ale i zaměstnanci.



O společnosti Ricoh

Společnost Ricoh podporuje digitální pracoviště pomocí inovativních technologií a služeb, které umožňují pracovat efektivnějším způsobem.

Pomáháme firmám všech forem a velikostí propojit jejich pracovní sílu tím, že týmům umožňujeme pracovat na dálku a udržovat normální fungování firem, dokonce i v době narušení provozu. Kompletní řešení společnosti Ricoh pro práci na dálku lze nasadit rychle, bezpečně a v rozsahu, který vyhovuje vašim firemním potřebám. Naše řešení:

- **Propojení vzdálených pracovišť a zaměstnanců a byznysu vaší firmy**
- **Automatizace procesů pro zvýšení produktivity a podporu práce na dálku**
- **Infrastruktura a cloudová řešení pro decentralizaci kritických firemních procesů a systémů**

Díky 80 letům zkušeností s vývojem technologie, která utváří způsob lidské práce, je společnost Ricoh ideálním partnerem pro podporu vašeho podnikání pomocí řešení práce na dálku. Ricoh Group se sídlem v Tokiu působí v přibližně 200 zemích a regionech. Ve finančním roce končícím v březnu 2019 měla Ricoh Group celosvětový prodej 2 013 miliard jenů (přibližně 18,1 miliard USD).

www.ricoh.cz

RICOH
imagine. change.