



Zwrot z inwestycji w praktyce

Jak globalna sieć współpracy
zwiększa zyski

Czerwiec 2009

Pod koniec 2008 r. firma Polycom podjęła kroki w celu zapewnienia sobie konkurencyjnej pozycji w trudnych warunkach gospodarczych. Podobnie, jak wiele innych organizacji, firma Polycom zmniejszyła wydatki operacyjne, koncentrując się na centrach kosztów i eliminując wszelkie podróże służbowe, które nie były absolutnie konieczne. W wyniku podjęcia tych działań firma uzyskała natychmiastowy zwrot: zarządzenie dotyczące podróży służbowych, obejmujące wszystkich 2600 pracowników firmy Polycom, umożliwiło przeprowadzenie redukcji kosztów zakupu biletów lotniczych o 30%.

A to jeszcze nie wszystko. W ramach tego procesu firma Polycom radykalnie zwiększyła zastosowanie czegoś, co znała już wcześniej bardzo dobrze i z czego regularnie korzystała: ogólnofirmowego środowiska współpracy, stanowiącego zapewne najbardziej obszerne środowisko firmy na świecie. To środowisko umożliwia pracownikom, partnerom biznesowym, dostawcom, a nawet klientom wzajemne uczestnictwo w połączeniach głosowych i wideo o dowolnej kombinacji, udostępnianie materiałów, odczucie obecności i przekazywanie wiadomości błyskawicznie.

Poprzez szersze wykorzystanie własnej infrastruktury globalnej firma Polycom osiągnęła zyski wykraczające znacznie bardziej poza obniżone koszty podróży służbowych. Do tych zysków zalicza się:

- zwiększenie wydajności i usprawnienie praktyk biznesowych
- skrócenie czasu wprowadzania oferty na rynek
- delegowanie pracy pracownikom w odległych lokalizacjach
- zmniejszenie emisji dwutlenku węgla

Oczywiście te korzyści nie są nowością dla firmy Polycom, która od roku 1990 jest wiodącą dostawcą rozwiązań w dziedzinie współpracy. Jednak zwrot z inwestycji firmy Polycom ostatnio gwałtownie rośnie, w miarę jak pracownicy na całym świecie w coraz większym stopniu korzystają z rozległej firmowej infrastruktury systemów telepresence, komunikacji głosowej i wideo, aby współpracować w bezpośrednim kontakcie niezależnie od miejsca, w którym się znajdują.

W rzeczywistości organizacje poszukujące niezbitych dowodów na zwiększenie zysków z zastosowania komunikacji głosowej i wideo w jakości HD nie muszą daleko szukać. Wystarczy, że spojrzą na firmę Polycom. Poniżej można przeczytać o tym, jak niezłomny przedstawiciel branży odnosi korzyści ze stosowania własnych rozwiązań oraz dowiedzieć się, w jaki sposób przykład firmy Polycom można wykorzystać w firmach na całym świecie.

Sieć współpracy firmy Polycom w skrócie

Prowadząc działalność w 32 krajach na całym świecie, firma Polycom utrzymuje rozległą sieć współpracy, obejmującą 3500 systemów firmy Polycom - począwszy od rozwiązań pokojowych i biurkowych telepresence w jakości HD, aż po nowy biznesowy telefon multimedialny Polycom® VVX™ 1500, łączący w sobie funkcje zaawansowanej telefonii, połączenia wideo obsługiwane jednym przyciskiem i zintegrowane aplikacje biznesowe.

Dalekosiężna sieć łączy ze sobą pracowników central firmy w Pleasanton w Kalifornii, biura sprzedaży i marketingu na całej planecie, ośrodki inżynieryjne w Teksasie, Danii i Izraelu, zakłady produkcyjne w Chinach i Tajlandii, laboratorium badania jakości w Japonii, a nawet biura domowe setek pracowników firmy Polycom.

Globalny dostęp do infrastruktury firmowej

Wszechobecny dostęp do infrastruktury firmy Polycom okazał się kluczowy dla osiągnięcia celów biznesowych firmy. Rozwiązanie Polycom Converged Management Application™ (CMA™) Desktop, które można zainstalować na komputerze przenośnym oraz wykorzystać w dowolnym miejscu z dostępnym połączeniem sieciowym, charakteryzuje się szczególnym oddziaływaniem. Rozwiązanie Polycom CMA Desktop pozwala w sposób oszczędny i prosty udostępnić pracownikom na całym świecie komunikację wideo.

„Dzięki Polycom CMA poziom komunikacji w naszej firmie wzrósł w sposób radykalny” – mówi Fred Franz, Starszy Dyrektor Działu Obiektów i Nieruchomości, którego rozrzucony po całym świecie zespół zarządza 65 nieruchomościami firmy Polycom. „Każdy z moich pracowników posiada Polycom CMA, a biorąc pod uwagę naszą kulturę opartą na korzystaniu z komputerów przenośnych, miało to ogromny wpływ. Pracuję tu już od ośmiu miesięcy i nadal nie spotkałem się osobiście 60–70% moich pracowników. Nawiazałem jednak z nimi prawdziwy kontakt, ponieważ widzę ich i rozmawiam regularnie za pośrednictwem wideo”.

Zwrot z inwestycji firmy Polycom - krótkie podsumowanie

Oszczędności kosztów*

30 procent. Zmniejszenie wydatków na bilety lotnicze.

3,2 milionów funtów. Obniżone roczne koszty ogólne w związku z tym, że 13 procent pracowników wykonuje pracę w domu (10 000 funtów w przeliczeniu na pracownika).

705 000 funtów. Korzyści ze szkoleń sprzedaży online i za pośrednictwem wideo w porównaniu z tradycyjnymi zajęciami w salach.

223 529 funtów. Roczne oszczędności zespołu ds. Marketingu Rozwiązań Branżowych dzięki zastosowaniu systemów współpracy multimedialnej.

151 896 funtów. Stałe koszty podróży służbowych w ujęciu rocznym wyeliminowane w wyniku prowadzenia kwartalnych przeglądów współpracy w regionie Azji, Australii i Oceanii (APAC) przez wideo

Redukcja kosztów poprzez eliminację podróży służbowych

Współpraca za pośrednictwem systemów telepresence oraz komunikacji wideo i głosowej zapewnia firmie Polycom codzienne oszczędności. Niewiele osób docenia ją bardziej niż Hansjoerg Wagner, Zastępca Prezesa i Dyrektor Zarządzający firmy Polycom na Azję, Australię i Oceanie (APAC). Wagner zarządza setkami pracowników Polycom w ośmiu strefach czasowych.

Zaoszczędzić 2941 funtów na jednej podróży służbowej

Dzięki sieci współpracy firmy Polycom pracownicy regionu Azji, Australii i Oceanii (APAC) mogli obniżyć wydatki na podróże o blisko 35 procent, a koszty podróży samego Wagnera spadły o ponad połowę. „Mam 11-stu bezpośrednich podwładnych w ośmiu różnych lokalizacjach w sześciu krajach” – wyjaśnia Wagner, który prowadzi rozmowy w cztery oczy oraz spotkania z pracownikami za pośrednictwem wideo.

Ostatnio rozszerzył stosowanie tej metody na spotkania z partnerami biznesowymi. „Typowe spotkanie z partnerem biznesowym kosztowałoby 2941 funtów, nie wspominając o dwóch nocach spędzonych na pokładzie samolotu podczas późnych lotów na miejsce spotkania i z powrotem. Taka była dotychczas typowa praktyka tylko po to, aby odbyć godzinne spotkanie w tym samym pomieszczeniu” – mówi Wagner. „Wczoraj odbyłem takie samo spotkanie - ale będąc w moim biurze domowym, tutaj, na Phuket w Tajlandii. Zrobiliśmy to za pomocą systemów telepresence o jakości HD i odbyliśmy wspaniałe, wciągające 90-minutowe spotkanie. Cała sprawa nie kosztowała mnie nawet centa, naprawdę”.

Unikanie podróży służbowych w regionie Azji, Australii i Oceanii (APAC) przynosi szczególne korzyści, mówi Sue Day, Dyrektor Marketingu w regionie APAC z siedzibą w Singapurze, ponieważ terytorium jest tak ogromne. „Wcześniej spędzałam 80 procent czasu w podróży”.

Główne zastosowania współpracy multimedialnej w firmie Polycom

- Spotkania zespołowe - 93%
- Spotkania w cztery oczy - 75%
- Współpraca międzynarodowa - 60%
- Planowanie i zarządzanie projektami - 58%
- Komunikacja z partnerami biznesowymi - 32%
- Podsumowanie wyników pracy - 27%
- Rozmowy sprzedażowe - 26%
- Obsługa klienta - 21%
- Rekrutacja i rozmowy kwalifikacyjne - 19%

Udział procentowy respondentów wskazujących główne zastosowania współpracy multimedialnej w ankiecie pracowników firmy Polycom w 2009 r.

Kwartałne przeglądy współpracy - teraz z wykorzystaniem wideo

W przeszłości co kwartał koszty podróży rosły dotkliwie, kiedy to dyrektorzy działów zabierali swoich pracowników na Kwartałne przeglądy współpracy (Quartely Business Reviews), służące koordynacji prac zespołów w realizacji kluczowych celów. Ale to już przeszłość. W 2008 r. Wagner, który odpowiada za region Azji, Australii i Oceanii (APAC), rozpoczął korzystanie z wirtualnych telekonferencji w jakości HD, aby dołączyć do 30 starszych dyrektorów podczas Kwartałnego przeglądu współpracy regionu APAC.

W pierwszym kwartale 2009 r. podejście oparte na komunikacji wirtualnej pozwoliło firmie Polycom zaoszczędzić 20 904 funty na biletach lotniczych, 9600 funtów na kosztach hoteli, 6352 funty na codziennych wydatkach i 1117 funtów na kosztach transportu drogowego - co łącznie dało oszczędności w wysokości 37 974 funtów. Firma zaoszczędziła również 88 823 funty na pensjach kadry kierowniczej, ponieważ dyrektorzy nie musieli tracić 1510 godzin na podróże służbowe.² Łącznie to ponad 117 647 funtów na kwartał lub 470 588 funtów w ujęciu rocznym.

Bardziej inteligentne i opłacalne - Szkolenia sprzedaży

Dzięki zastosowaniu rozwiązań firmy Polycom organizacja szkoleń sprzedaży pozwoliła firmie zaoszczędzić ponad 352 000 funtów szacowanych kosztów podróży.

Jeff Everton, Dyrektor ds. Szkoleń dla Specjalistów Sprzedaży z całego świata, stoi na czele przedsięwzięcia, jakim jest

przeszkolenie zespołu 700 pracowników sprzedaży firmy z całego świata oraz ich kierowników w związku z wdrażaniem szerokiej strategii sprzedaży opartej na rozwiązaniach firmowych. „Tradycyjne zajęcia szkoleniowe z wykorzystaniem instruktorów odbyłyby się w Singapurze, San Jose (Kalifornia) oraz Londynie i kosztowałyby 882 funty w przeliczeniu na jednego uczestnika” – twierdzi Everton. Ale po wdrożeniu programu zajęć, łączącego szkolenie online realizowane we własnym tempie uczestnika, interaktywne wideokonferencje oraz ograniczone ilościowo bezpośrednie sesje w sali, średni koszt na jednego uczestnika spadł do 555 funtów.

Te oszczędności ulegają szybkiej kumulacji. Zespół Evertona w przeciągu dwóch miesięcy przeszkolił 439 pracowników - w przybliżeniu 62 procent globalnego zespołu sprzedaży firmy Polycom. Wskutek redukcji kosztów biletów lotniczych i hoteli nowo wdrożony program pozwolił uzyskać firmie oszczędności szacowane na 226 462 funty. Oczekuje się, że po ukończeniu programu szkoleniowego przez wszystkich spośród 700 sprzedawców, oszczędności te osiągną poziom 368 245 funtów. W dodatku nie obejmują one 10 205 funtów zaoszczędzonych przez zespół Evertona na podróże własne. Nie brane są również pod uwagę bieżące oszczędności uzyskane w związku z realizacją mniejszych programów szkoleniowych.³

Zwrot z inwestycji firmy Polycom - krótkie podsumowanie

Zyski wydajności

8300 godzin. Zyskany czas podróży służbowych w wyniku przeprowadzenia szkoleń sprzedaży przez wideo.

5800 godzin. Zyskany czas dojazdów do pracy i podróży 10 członków zespołu ds. Marketingu Rozwiązań Branżowych, którzy pracują zdalnie.

1500 godzin. Czas zaoszczędzony w wyniku przeprowadzenia Kwartałnego przeglądu współpracy w regionie Azji, Australii i Oceanii (APAC) w trybie multimedialnym - odpowiadający kwocie 88 823 funtów pensji kadry zarządzającej.

Zwiększanie wydajności

„Kiedy wysyłasz ludzi na szkolenia poza firmą, traci się dwa do czterech dni na podróże i dochodzi do tego zmęczenie spowodowane zmianą strefy czasowej” – mówi Everton. „Dorzućmy do tego faktyczny czas zajęć i tracimy nawet dwa tygodnie. Jednocześnie musimy wycofać setki sprzedawców z terenu, a przecież oni jeszcze muszą tam dojechać. Jak wielkie straty wydajności to powoduje?”

Odzyskanie czterech lat czasu pracy

Jak się okazuje, mnóstwo. Na podstawie obliczeń Evertona łączony program szkoleniowy firmy Polycom już przyniósł oszczędność 4788 godzin czasu pracy, który w innym razie zostałby poświęcony na podróże.⁴ Kiedy szkolenie ukończą wszyscy spośród 700 sprzedawców, zyski wydajności osiągną najwyższy poziom 8300 godzin pracy.

Przyjmując 40-sto godzinny tydzień pracy, to więcej niż cztery lata pracy odzyskane do ponownego wykorzystania, a to z kolei stanowi dla firmy Polycom oszczędność rzędu 352 941 funtów. Dodajmy do tego oszczędności 368 245 funtów w wyniku obniżenia kosztów stałych, a ogólny wzrost zysku wzrośnie do 705 000 funtów.

Lepsze spotkania, bardziej wydajni pracownicy

„Sprzedawcy w szczególności irytują się z powodu straconego czasu i ostatnia rzecz, jakiej potrzebują, to jeżdżenie po zatłoczonych drogach Europy lub latanie samolotami na spotkania wewnątrzfirmowe” – mówi Ian Holloway, Zastępca Prezesa Globalnego Działu Księgowości firmy Polycom na Europę, Bliski Wschód i Afrykę (EMEA). Zamiast organizować u siebie osobiste zebrania kwartalne, Holloway wykorzystuje wideo do cotygodniowej komunikacji ze swoim zespołem, składającym się z 18 osób. „Przekazujemy informacje dotyczące działań sprzedażowych, omawiamy nasze strategie, konkretne przypadki i wymieniamy dane pochodzące z rynku, od analityków lub central. Oprócz tego łączymy się regularnie w celu odbycia indywidualnych spotkań w cztery oczy, aby zapewnić wymianę informacji bieżących. W rezultacie mam zgrany, pewny siebie, efektywny i zadowolony zespół”.

Glenn Noga, który kieruje Działem Informatyki w firmie Polycom, stosuje podobne podejście do usług i dostawców produktów informatycznych. „Prosimy wszystkich naszych głównych dostawców o wdrożenie obsługi wideo” – twierdzi Noga. „Wylimitowanie podróży służbowych umożliwia zaangażowanie wszystkich kluczowych dyrektorów naszych dostawców. Spotkania są znacznie bardziej efektywne, ponieważ wszyscy decydenci są obecni. Ponadto obie strony oszczędzają czas i pieniądze na podróżach”.

Jako Zastępca Prezesa i Główny Specjalista ds. Marketingu w firmie Polycom, Heidi Melin zazwyczaj poświęca pięć godzin dziennie na wideokonferencje. „Pomiędzy 12 moich bezpośrednich podwładnych tylko dwóch pracuje tutaj w Pleasanton” – twierdzi. „Reszta jest dosłownie rozrzucona po świecie. Nie ma skuteczniejszego sposobu działania niż za pośrednictwem wideo”.

Opowieść Melin jest typowa w firmie Polycom. Taki jest również jej dzień pracy: „Wczoraj wzięłam udział w trzygodzinnym spotkaniu naszej kadry zarządzającej, skontaktowałam się na krótko z pracownikiem z San Jose, miałam wideokonferencję z przedstawicielem sprzedaży w Teksasie oraz spotkanie w cztery oczy z Singaporem, a następnie jeszcze jedno z

Mierzenie zasięgu współpracy

430 pracowników firmy Polycom przekazało niedawno informacje dotyczące wykorzystania przez nich firmowej sieci współpracy. Na podstawie wyników stwierdzono, że:

- 88% pracowników korzysta z komunikacji wideo w ciągu dnia pracy
- 24% pracowników zwiększyło wykorzystanie komunikacji wideo o 25-50% w ostatnim roku.
- Główne argumenty na rzecz współpracy przez wideo to:
 - Utrzymanie kontaktu ze współpracownikami w dalekich lokalizacjach - 89%
 - Większa wydajność - 84%
 - Możliwość czytania języka ciała i wyrazów twarzy - 82%
 - Zapewnienie zrozumiałej komunikacji - 80%
 - Oszczędność czasu i kłopotów związanych z podróżami - 69%
 - Ograniczenie wydatków na podróże - 68%
 - Szybsze podejmowanie decyzji - 73%
 - Udostępnianie materiałów - 56%

Źródło: Wewnętrzna ankieta pracowników firmy Polycom: Kwiecień-Maj 2009

Slough w Wielkiej Brytanii. A ponieważ wszystko to działo się za pośrednictwem systemów telepresence, mogłam jeszcze pójść do domu i zjeść obiad z moją rodziną”.

Sięganie po wideo w pierwszej kolejności

Dla pracowników takich, jak Craig Lynar, Zastępcy Prezesa Działu Marketingu Klientów Globalnych, spotkanie za pośrednictwem wideo „stanowi raczej ustawienie domyślne”. Lynar twierdzi, że sięganie po wideo w pierwszej kolejności jest zakorzenione w kulturze firmy. „Jeśli muszę odbyć poważną rozmowę, przeprowadzić z kimś burzę mózgow, udostępnić jakieś materiały lub wykonać prezentację, łączymy się przez wideo”. Lynar twierdzi, że 70 procent wymiany informacji odbywa się u niego za pomocą wielopunktowych wideokonferencji.

On nie jest jedyny. W pierwszych dwóch tygodniach kwietnia 2009 r. Dział Informatyki firmy Polycom umożliwił 6961 połączeń wideo z udziałem potencjalnie więcej niż dwóch osób - a czasami z udziałem aż 30 lub więcej. Dział Informatyki nie śledzi wszystkich połączeń wideo i dlatego prawdziwa ich liczba jest prawdopodobnie znacznie wyższa.

Na podstawie ogólnofirmowej ankiety przeprowadzonej niedawno przez Lynara dziewięciu na dziesięciu pracowników firmy Polycom twierdzi, że podczas pracy współpracuje za pośrednictwem wideo, podczas gdy jeden na czterech twierdzi, że korzysta z komunikacji wideo o 25 do 50 procent częściej niż w zeszłym roku. (Patrz pasek boczny.)

Pracownicy mogą w każdym momencie skorzystać z połączenia dźwiękowego w ramach wielopunktowej konferencji za pomocą telefonu komórkowego lub stacjonarnego, a także zobaczyć wspólny materiał, korzystając z przeglądarki Internetowej lub Microsoft Live Meeting. Jednak większość twierdzi, że możliwość zobaczenia współpracowników na żywo prowadzi do lepszego zrozumienia.

„Tak więc wiele połączeń odbywa się w trybie wideo” – mówi Hansjoerg Wagner, Dyrektor Wykonawczy regionu Azji, Australii i Oceanii (APAC). „Tutaj w regionie Azji, Australii i Oceanii (APAC), gdzie wiele osób czuje dyskomfort, kiedy musi się przyznać, że Cię nie rozumie, możliwość zobaczenia reakcji ma zasadnicze znaczenie dla skutecznej komunikacji”.

Zmiany w sposobie rekrutacji i zatrudniania

W ramach globalnej infrastruktury firmy Polycom sposób rekrutacji i zatrudniania nowych talentów również uległ przeobrażeniu. Dyrektor Działu Kadr i Globalnego Zatrudnienia Steve Quakenbush obserwuje coraz większą rolę, jaką wideokonferencje odgrywają w procesie rekrutacji. Według jego szacunków siedem na dziesięć rozmów kwalifikacyjnych z kandydatami odbywa się za pośrednictwem wideo.

W 2008 r. firma Polycom poszukiwała regionalnego Dyrektora Kadr do szybko rozwijającego się regionu Azji, Australii i Pacyfiku (APAC). „APAC to ogromny teatr działań firmy Polycom” – mówi Quakenbush – „tak więc wybór musi być nadzwyczajny”. Zespół ds. Rekrutacji znalazł idealną kandydatkę w osobie Helen Loh. „Zamiast proponować Helen przyłot do USA na pięć dni i stwarzać jej problemy w związku z długą nieobecnością w jej obecnym miejscu pracy, ona w ogóle nie musiała opuścić Singapuru. Zaoszczędziliśmy prawdopodobnie 5882 funty na kosztach podróży, a ona i tak mogła odbyć 10 indywidualnych rozmów kwalifikacyjnych - wszystkie za pośrednictwem wideo w jakości HD. Helen okazała się wartościowym nabytkiem dla firmy, mamy obecnie bardzo dobry kontakt i widzimy się regularnie. Chociaż ja nigdy faktycznie nie uściśnalem jej dłoni”.

Teraz Loh robi to samo, aby uzupełnić stanowiska w Chinach, Indiach i Singapurze. „W procesie rekrutacji partnera biznesowego w obszarze zasobów ludzkich w Pekinie zastosowaliśmy wideokonferencję, aby przeprowadzić rozmowy kwalifikacyjne z dwoma kandydatami z krótkiej listy - oboma z siedzibą w Pekinie. Dzięki wideokonferencjom proces postępuje znacznie szybciej, a my i tak możemy spojrzeć kandydatom w oczy”.

Quakenbush twierdzi, że środowisko firmy Polycom oferuje jeszcze inną korzyść w procesie rekrutacji. „Kiedy pytam się kandydata - Co sądzi o codziennych bezpośrednich spotkaniach z jego zespołami na całym świecie? - myśli, że to jakiś sen, ponieważ rozumie, jakim koszmarem dla wydajności może być czas na lotniskach. Ale w firmie Polycom robimy to codziennie”.

Skrócenie czasu wprowadzania oferty na rynek

Dzięki usprawnieniu procesów biznesowych firma Polycom może skrócić czas wprowadzania oferty na rynek. Bob Steele kieruje Zespołem ds. Operacji Globalnych, składającym się z 300 osób, które zarządzają kanałem sprzedaży firmy Polycom - wszystkim od zaopatrzenia w części do rozbudowy produktów, po globalną logistykę, zarządzanie zamówieniami oraz ich realizację. „Działamy 24 godziny na dobę na całym świecie” – mówi Steele, który wykorzystuje komunikację wideo do koordynacji wewnętrznej działań jego rozproszonego po świecie zespołu oraz koordynacji zewnętrznej kontaktów z partnerskimi wytwórcami, takimi jak Celestica.

„Prowadzimy Kwartałne przeglądy współpracy z pracownikami zespołów z Celestica, którzy uczestniczą w nich, pozostając w swoich placówkach w Song Shan Lake w Chinach, w Tajlandii, Singapurze i Hong Kongu” – mówi Steele. „Dołączą również nasi ludzie z tych lokalizacji oraz z całej strefy czasowej USA, dzięki czemu wszyscy znajdziemy się w tym samym miejscu przy zerowych kosztach podróży. Najnowocześniejsze produkty infrastruktury konferencyjnej firmy Polycom dają nadzwyczajne możliwości interakcji pomiędzy uczestnikami przy różnych opcjach dźwięku, obrazu i udostępniania materiałów. Dzięki nim możemy w sposób wydajny rozwiązywać problemy, mogące mieć wpływ na łańcuch dostaw. Szczerze mówiąc, nie wiem, jak można to robić bez wideo”.

Z Chin na cały świat

Dzięki współpracy multimedialnej firma Polycom mogła stworzyć i dostarczyć produkty na rynki wrażliwe na cenę, takie jak Chiny i Indie. Regularna komunikacja za pośrednictwem wideo umożliwiła kierownikom w Ośrodku Technologii Komunikacji firmy Polycom w Chinach pogodzenie potrzeb klientów i poziomu cen, który był na tyle niski, aby zapewnić konkurencyjność.

Te wysiłki zaowocowały dwoma nowymi produktami, które chociaż były przeznaczone dla klientów w Chinach, zostały ostatecznie wprowadzone na rynki całego świata. „Produkty pasowały do kultury wideokonferencji w Chinach, najczęściej opartej na modelu odgórnym, gdzie kadra kierownicza kieruje treścią i porządkiem spotkania” – tłumaczy Wagner odpowiedzialny za region Azji, Australii i Pacyfiku (APAC). „Okazało się, że te produkty nadają się idealnie do rozpowszechniania i kierowania informacją do dużych grup odbiorców - a to stanowi cenną zaletę w dowolnym regionie świata”.

Budowanie nowego biura z odległości 6000 mil

Fred Franz z działu odpowiedzialnego za nieruchomości zgadza się, że w procesie budowy nowego biura sprzedaży firmy Polycom w Pekinie sieć współpracy firmy pomaga przyspieszyć bieg spraw. „To, co na pewno możesz robić w firmie Polycom, to prowadzić komunikację głosową i wideo w jakości HD na żywo i równolegle udostępniać innym swoje materiały” – mówi Franz. „Więc zamiast jeździć do Pekinu co kilka tygodni, mogę pracować z kierownikiem obiektu na miejscu, omawiać plany pięter i rozwiązywać problemy dotyczące projektu. Mam dwa monitory i na jednym widzę kierownika obiektu, a na drugim mogę otworzyć plik AutoCAD, PDF lub jakieś zdjęcie. To tak, jakbym znajdował się dokładnie na miejscu”.

Franz twierdzi, że połączenia wideo pozwalają ograniczyć opóźnienia budowy do minimum. „Gdy pojawia się jakiś poważny problem dotyczący zaplanowania pomieszczeń, nie musi czekać na rozwiązanie do czasu mojego następnego przyjazdu do Chin. Tego samego dnia możemy nawiązać połączenie i raczej przejść się po pomieszczeniach, niż próbować je omawiać. Kiedy po zakończeniu tych sesji, rozłączam się, myślę sobie: Fred, właśnie zaoszczędziłeś kawałek czasu i sporo wysiłku”.

Gdy liczy się każda minuta

Ostatnie tygodnie każdego kwartału to gorący okres dla każdej jednostki operacyjnej na świecie, ponieważ zamówienia klientów muszą zostać zrealizowane do końca kwartału.

„Tak jak w wielu firmach, koniec kwartału jest u nas napięty” – zauważa Dyrektor Operacyjny Bob Steele. „Mamy jednak przewagę konkurencyjną w postaci bezpośredniej komunikacji z każdą osobą w procesie, dzięki czemu możemy upewnić się, że dostarczamy produkty terminowo. Jakie mamy zamówienia? Gdzie znajdują się nasze zapasy i gdzie są braki w zaopatrzeniu? Ci ludzie znajdują się na całym świecie, ale wszyscy są zaangażowani w realizację procesu. Komunikacja wideo zapewnia nam dodatkową przewagę”.

Bardziej prężny zespół pracowników

Dzięki skuteczniejszej komunikacji stanowimy bardziej prężny zespół pracowników. Trzyście procent pracowników firmy Polycom pracuje głównie w biurze domowym, a pozostałe 32 procent twierdzi, że łączy się zdalnie z domu przynajmniej raz lub dwa w miesiącu. Prawie sześć na dziesięciu pracowników firmy Polycom ma możliwość odbywania wideokonferencji w domu częściowo w wyniku wdrożenia rozwiązania CMA Desktop dla komputerów przenośnych.

„Szeroka gama rozwiązań firmy Polycom pozwala każdej osobie w domu współpracować tak samo efektywnie, jak osobie znajdującej się w sali zarządu” – twierdzi Wagner, który jest odpowiedzialny za region Azji, Australii i Oceanii (APAC) i łączy się ze współpracownikami z centrali w Singapurze za pośrednictwem połączeń wideo i audio w jakości HD oraz ze swojego biura domowego w Tajlandii. „Moją prawą ręką jest Amerykanin pracujący w Perth - jednym z najbardziej odległych miejsc w Australii. Jednak on również może znaleźć się tuż obok”.

Praca zdalna pozwala zaoszczędzić ponad 3,5 miliona funtów

Franz szacuje, że kiedy pracownicy wykonują pracę głównie w domu, firma Polycom oszczędza średnio 10 000 funtów rocznie na kosztach ogólnych. Biorąc pod uwagę 330 osoby pracujące w domu, uzyskujemy szacunkowe oszczędności roczne w wysokości 3,2 miliona funtów.

10-osobowy zespół ds. Marketingu Rozwiązań Branżowych to przykład grupy, w której współpraca multimedialna pozwala delegować zadania zdalnym pracownikom. Ten zespół składający się z ekspertów od różnych rynków pionowych i segmentów branżowych - od służby zdrowia i edukacji poprzez produkcję farmaceutyków i finanse - prowadzi działalność na całym świecie w sposób zdalny.

Bob Preston, Zastępca Prezesa ds. Rozwiązań Branżowych twierdzi, że jego grupa pracuje wydajnie, ponieważ pracuje razem. „Dzięki cotygodniowym spotkaniom pracowników za pośrednictwem wideo możemy śledzić na bieżąco działania zespołu” – twierdzi Preston, którego grupa wspiera wysiłki kierowników ds. kluczowych klientów i zespołów sprzedaży na całym świecie.

Cytując Briana Gilmana, Dyrektora Globalnego ds. Rozwiązań dla Przedsiębiorstw: „W zeszłym tygodniu spotkałem się z klientem w Boston, omówiłem kalkulacje zwrotów z inwestycji z pracownikiem działu księgowego z Francji i odbyłem spotkanie z partnerami w Nowym Jorku, Kanadzie i Tennessee. Bez wideo zespół o takiej wielkości, jak nasz, po prostu nie byłby w stanie wykonać swojej pracy na poziomie globalnym”.

Tymczasem podejście grupy oparte na „wirtualnej współpracy zespołu” zapewnia rezultaty, które bynajmniej nie są wirtualne. Jak szacuje Preston, poprzez redukcję lub eliminację kosztów dojazdu i zastąpienie spotkań osobistych spotkaniami za pośrednictwem systemów telepresence, jego zespół oszczędza rocznie ponad 223 529 funtów i 5800 godzin pracy.⁵ (Zespół generuje ponadprzeciętne oszczędności, ponieważ jego pracownicy są zlokalizowani na całym świecie.)

Możliwość zatrudniania najlepszych

Nawet pracownicy biur domowych mogą współpracować z kolegami twarzą w twarz, przez co kultura współpracy firmy Polycom daje jeszcze jedną korzyść: możliwość zatrudniania osób na podstawie ich kwalifikacji i fachowości, a nie na podstawie bliskiej odległości od siedziby firmy.

Według Marka Weedon, Starszego Dyrektora Działu Kadr na obszar EMEA możliwość zatrudnienia dowolnej osoby w dowolnym miejscu zapewnia firmie Polycom przewagę konkurencyjną. „Kandydaci widzą korzyści współpracy za pośrednictwem wideo już w momencie rozpoczęcia rozmów kwalifikacyjnych. Myślą sobie „Nie muszę ciągle latać tam i z powrotem do biura. W rzeczywistości będę mógł spędzać więcej czasu z rodziną”. To stawia nas w doskonałej pozycji jako potencjalnego pracodawcy. Pozyskujemy najlepszych ludzi, a oni są zmotywowani do pracy u nas”.

Zwrot z inwestycji firmy Polycom - krótkie podsumowanie

Redukcja emisji dwutlenku węgla

513 ton metrycznych. Całkowita redukcja emisji dwutlenku węgla dzięki ograniczeniu podróży w celu przeprowadzenia kwartalnych przeglądów współpracy w regionie Azji, Australii i Oceanii (APAC), szkoleń sprzedażowych i działań zespołu ds. Marketingu Rozwiązań Branżowych.

171 samochodów. Odpowiednik źródła emisji 513 ton dwutlenku węgla w ciągu roku.

Zmniejszenie emisji dwutlenku węgla

Korzyści nie ograniczają się do redukcji kosztów i zwiększenia wydajności. Ograniczenie ilości podróży służbowych oznacza również mniejsze ilości dwutlenku węgla emitowanego do atmosfery, co stanowi coraz ważniejszy cel dzisiejszych przedsiębiorstw, które dążą do zminimalizowania wpływu własnej działalności na środowisko naturalne.

Niedawne inicjatywy firmy Polycom pozwalają zrozumieć, w jaki sposób podobne kroki mogą przyczynić się do zwiększenia „świadomości ekologicznej” organizacji:

- Prowadzenie kwartalnych przeglądów współpracy w regionie Azji, Australii i Oceanii za pośrednictwem wideokonferencji oraz jednoczesne ograniczenie podróży służbowych do minimum umożliwiło redukcję emisji dwutlenku węgla o szacunkową ilość 24 ton metrycznych.⁶
- Zastosowanie komunikacji wideo w celu przeszkolenia globalnego zespołu sprzedaży pozwoli zredukować emisję dwutlenku węgla o szacunkową ilość 374 ton metrycznych.⁷
- Model pracy zdalnej wykorzystywany przez zespół ds. Marketingu Rozwiązań Branżowych umożliwił redukcję emisji dwutlenku węgla o 115 ton metrycznych w skali roku.⁸

Tylko te trzy rodzaje działań prowadzą do redukcji emisji dwutlenku węgla przez firmę Polycom o łączną wartość szacunkową 513 ton metrycznych, co stanowi odpowiednik wycofania z użytku 170 samochodów każdego roku.⁹

Budowanie infrastruktury przyszłości

W miarę poszerzania współpracy w całej firmie oraz wyposażania i delegowania pracowników do pracy w domu, udział firmy Polycom w emisji dwutlenku węgla będzie stale malał. Jednocześnie zwrot z inwestycji w wyniku stosowania rozwiązań telepresence oraz wideokonferencji w skali HD będzie nadal rósł.

„Budujemy infrastrukturę, która umożliwi powszechną współpracę multimedialną w całej firmie” – mówi Dyrektor Działu Informatyki Glenn Noga. „Każde biurko, sala konferencyjna i telefon zapewnią dostęp do połączeń głosowych, wideo oraz materiałów. Czemu tego nie robić, gdy naprawdę spojrzysz się na korzyści?”

Wdrażanie infrastruktury sieci współpracy

Podobnie, jak firma Polycom, każde przedsiębiorstwo może - planując z wyprzedzeniem - wdrożyć sieć współpracy multimedialnej w celu uzyskania oszczędności i podniesienia poziomu wydajności. W celu stworzenia środowiska współpracy podobnego do tego istniejącego w firmie Polycom, należy rozważyć poniższe czynniki:

- **Kultura współpracy.** W miarę coraz szerszego korzystania ze sprzętu przez pracowników korzyści ze współpracy rosną. Podjęcie przez pracowników współpracy za pośrednictwem komunikacji wideo i wymiany danych można przyspieszyć za pomocą szkoleń, dzięki standardowej konfiguracji urządzeń oraz udostępniając wsparcie techniczne.
- **Zasady dla pracowników zdalnych.** Kiedy pracownicy wykonują pracę w domu, firmy oszczędzają pieniądze, jednak kluczowe znaczenie ma kwalifikacja pracownika do pracy zdalnej, wyraźne zakomunikowanie oczekiwań, wyposażenie pracownika we właściwe narzędzia, zabezpieczenie danych oraz ustanowienie zasad dostępności pracownika i przestrzeganie ich.
- **Infrastruktura sieciowa.** Sprawdzanie istniejącej przepustowości i urządzeń sieciowych. Większość routerów i przełączników sieciowych wdrożonych w okresie ostatnich czterech lat jest przygotowanych do obsługi ruchu w ramach współpracy multimedialnej. W razie konieczności nowych urządzeń, należy wybrać takie, które będzie można rozbudowywać w miarę powiększania zakresu stosowania komunikacji wideo. Należy określić intensywność ruchu komunikacji wideo pomiędzy lokalizacjami. Należy dołączyć ruch wideo do istniejącego ruchu IP, aby sprawdzić, czy przepustowość sieci jest wystarczająca.

Aby uzyskać więcej informacji

Więcej informacji na temat metod, za pomocą których firma Polycom może pomóc Twojej organizacji obniżyć koszty, podnieść poziom wydajności, usprawnić procesy biznesowe, oddelegować pracowników do pracy zdalnej oraz zmniejszyć emisję dwutlenku węgla znajduje się na stronie www.polycom.co.uk lub pod numerem telefonu 0800 015 2882.

Przypisy końcowe

* Do wszystkich obliczeń oszczędności kosztów zastosowano kursy wymiany z Kwartalnego przeglądu współpracy za III kwartał firmy Polycom zatwierdzone przez dział finansów.

¹ Zakładając ceny 27 biletów autokarowych i trzech biletów lotniczych powrotnych do Phuket w Tajlandii z 10 miast w regionie Azji, Australii i Oceanii (APAC), 1 z Bliskiego Wschodu oraz

² miast USA, 4 doby hotelowe/osobę w cenie 80,00 funtów/dobę, transport drogowy obejmuje podróż w obie strony z domu na lotnisko, z lotniska do hotelu i z lotniska do domu.

³ Przewóz i czas oczekiwania 30 uczestników: 1509,50 godzin.

⁴ Zakładając 439 uczestników, koszt każdego z nich średnio 882,00 funtów plus dzienne wydatki w wysokości 132,00 funtów. Oszczędności w przeliczeniu na region: 125 w regionie APAC przy 1503,50 USD na uczestnika, 102 w regionie EMEA przy 511 USD na uczestnika oraz 19 w regionie CALA, 22 w Kanadzie i 169 w USA w wysokości 1661,60 USD na uczestnika. Oszczędności kosztów instruktora szacowane na 7301 USD w regionie APAC, 4541 USD w regionie EMEA oraz 5507 w Kanadzie/regionie CALA/USA.

⁵ Dla programu szkoleniowego w wymiarze 16 godzin, przy całkowitym zysku wydajności wynoszącym 2531 godzin dla uczestników z regionu APAC, 1040 godzin z regionu EMEA oraz 4788 godzin z Kanady/regionu CALA/USA.

⁶ Całkowite oszczędności w wyniku zastosowania komunikacji zdalnej 177 494,00 funtów wraz z dodatkową redukcją kosztów podróży o łączną kwotę 47 897,00 funtów. Całkowity zysk wydajności w wyniku zastosowania komunikacji zdalnej 4879 godzin, wraz z dodatkową oszczędnością czasu w ilości 931 godzin w związku z eliminacją innych podróży.

⁷ Redukcja emisji dwutlenku węgla o 24,15 tony metryczne dzięki rezygnacji z 30 podróży lotniczych w obie strony.

⁸ Redukcja emisji dwutlenku węgla w regionie Azji, Australii i Oceanii (APAC) 119,7 ton metrycznych, w regionie EMEA 20,2 ton metrycznych oraz w Kanadzie/regionie CALA/USA 234,1 ton metrycznych.

⁹ Członkowie zespołu przyczynili się do redukcji emisji dwutlenku węgla o 87,5 ton metrycznych dzięki pracy zdalnej oraz o dalsze 28 tony metryczne dzięki zastąpieniu innych wyjazdów służbowych współpracą przez wideo.

¹⁰ Kalkulator emisji dwutlenku węgla NativeEnergy.com http://www.nativeenergy.com/pages/an_inconvenient_truth/29.php?afc=climatecrisis

Polycom Worldwide Headquarters
4750 Willow Road, Pleasanton, CA 94588
1.800.POLYCOM or +1.925.924.6000
www.polycom.com

Polycom EMEA
270 Bath Road, Slough, Berkshire SL1 4DX, UK
T 0800 015 2882 | F +44 (0) 1753 723010
www.polycom.co.uk

Polycom Poland Sp. z o.o
Pl. Piłsudskiego 1, 00-078 Warszawa
T +48 22 52 86 964
www.polycom.pl

