



Nový normál služieb pre koncových používateľov

Martin Bróska

30.09.2021 | TechDays, hotel Partizán, Tále



Úvod

Uplynulý rok zanechal v spoločnosti hlbokú brázdú. Zmeny spôsobené pandémiou sa týkali života spoločnosti na všetkých úrovniach.

Nový spôsob života v ére „covidu“ neznamená len zmeny v našom súkromnom živote, ale aj prístup k práci.

Nový spôsob ako budeme žiť a pracovať sa postupne formuje, pričom býva často označovaný ako „New normal“.

- Čo predstavuje „nový normál“?
- Prechod na nový model poskytovania
- Užitočné tipy



Čo je nový normál

„Všetci trčíme doma vďaka nútenému experimentu práce na diaľku. Výsledok bude fascinujúci a odhalí nám budúcnosť práce“
[Gartner BLOG: Craig Roth, April 06, 2020]

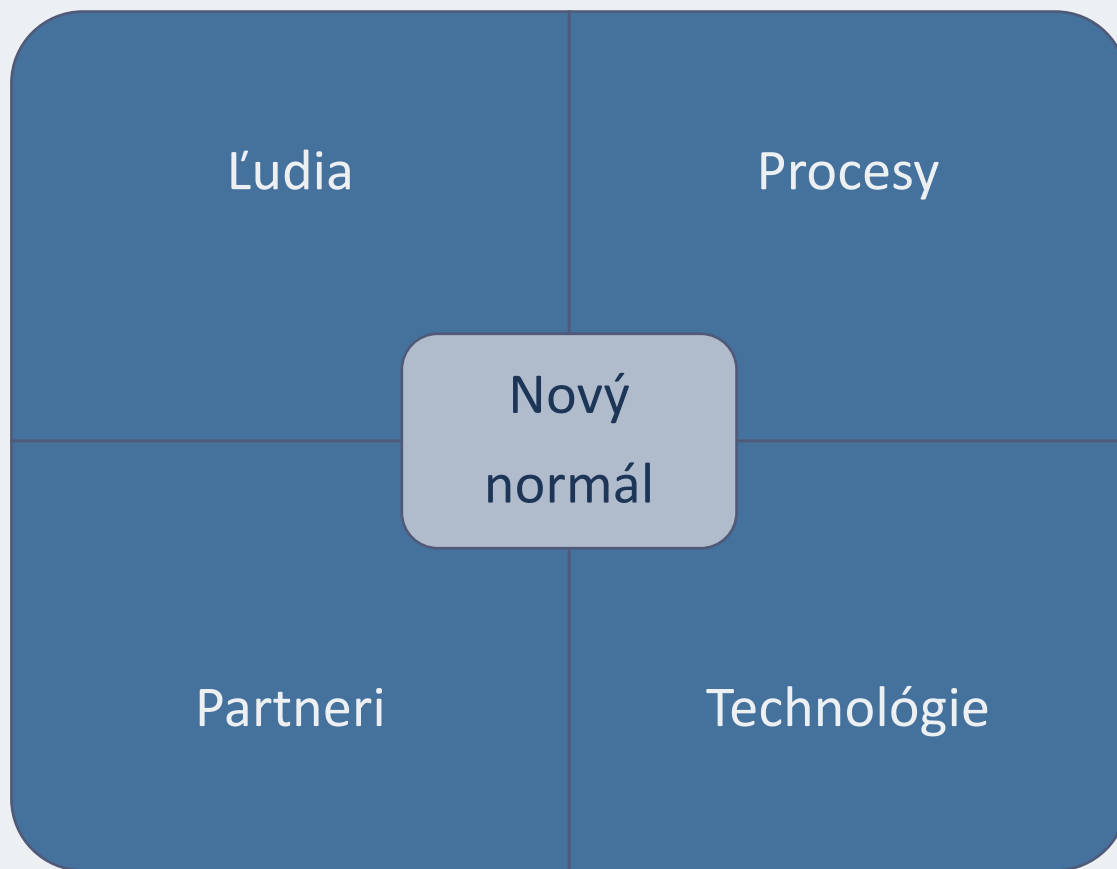
Zmeny, ktoré COVID spôsobil:

- 1/ Boli neplánované
- 2/ Ľudia si nemysleli, že to bude dlhodobé
- 3/ Povaha práce sa zmenila
- 4/ Pracovníci sa chovajú inak

Spoločné črty nového normálu:

- 1/ Mobilita a dostupnosť
- 2/ Kolaborácia
- 3/ Bezpečnosť
- 4/ Digitalizácia





Prechod na „New normal“ v službách pre koncových používateľov

NEW NORMAL je nový pohľad na službu.

Musíme myslieť na všetky fázy životného cyklu služby:

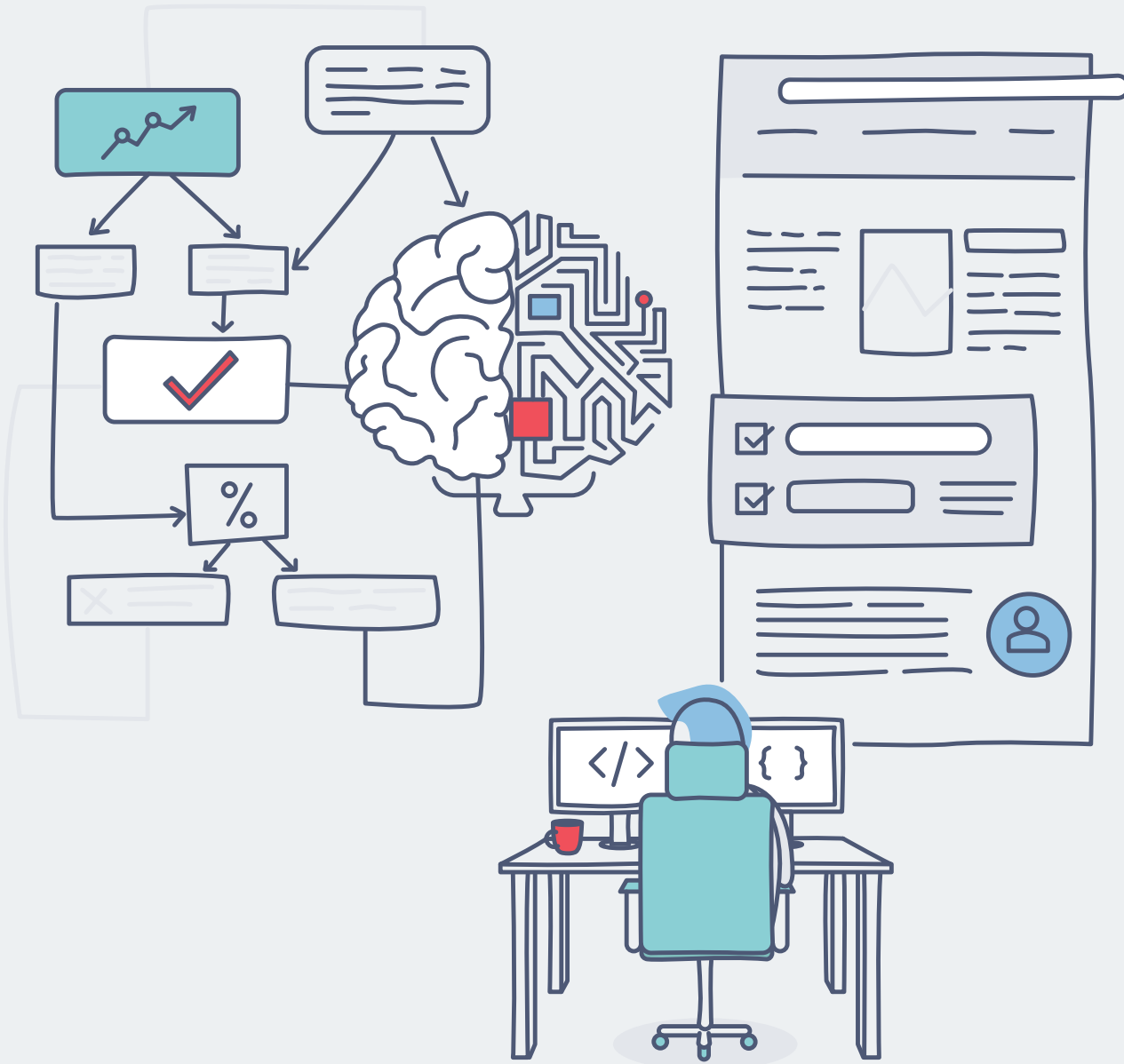
- Stratégia služby
- Dizajn služby
- Tranzícia služby
- Prevádzka služby
- Kontinuálne zlepšovanie služby

Spustenie takejto služby je nutné vykonať v rámci tranzície, kde treba vždy myslieť na tzv. „4P“

Ľudia

- Zmena denného režimu
- Nový „skill set“ pre prácu
- Zmena sociálnej dynamiky pracovných skupín
- Riadenie ľudí
- Zmena benefitov



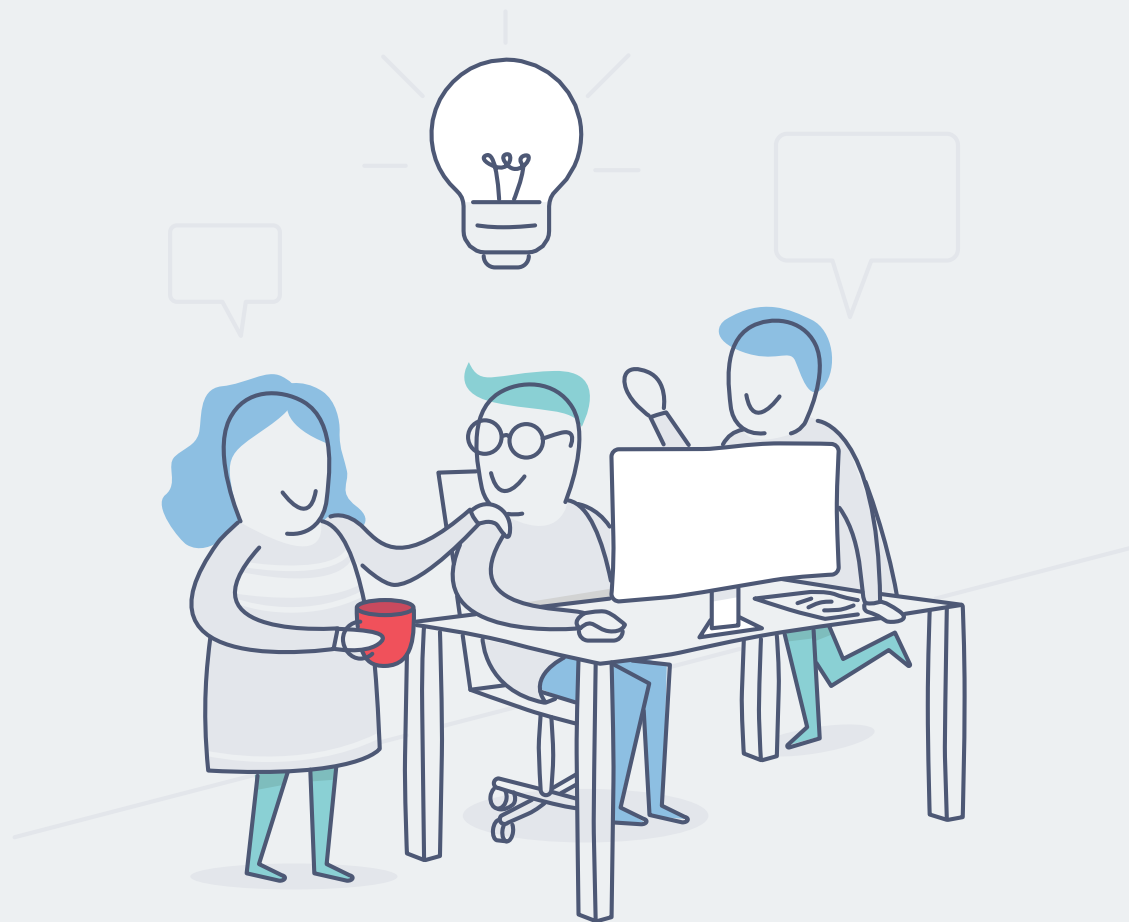


Procesy

- Chýbajú „back channel“ procesy
- Odstraňovanie papiera
- Zmena „onboarding“ procesu
- Dochádzka a výkazníctvo
- Zmena prevádzkových procesov

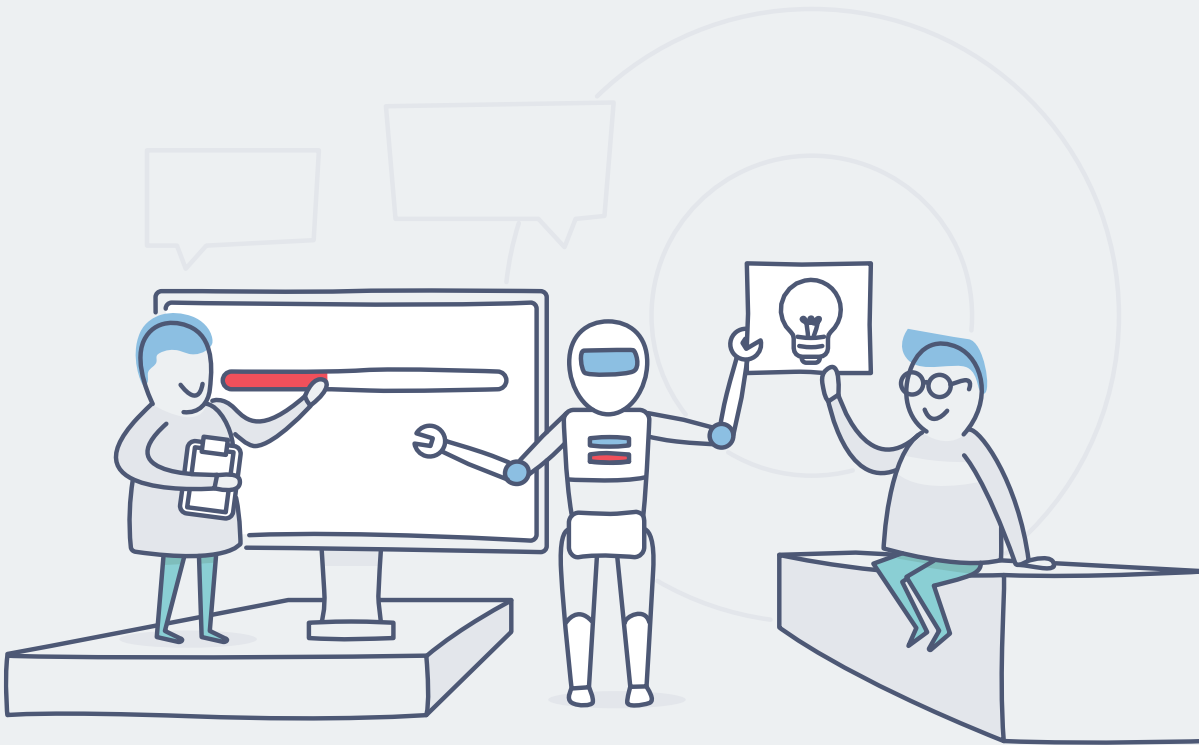
Partneri

- Nové nároky na pôvodných dodávateľov
- Posledná míľa k „domu“
- BYOD
- Nový dodávateľia



Technológie

- Pripraviť sa na rôzne pracovné režimy
- Dostupnosť a kapacita
- Bezpečnosť a súlad
- Aplikačné vybavenie – „povebovanie“
- Maximalizácia remote supportu a onboardingu
- Proaktivita



Užitočné tipy

Remote onboarding

Umožniť zamestnancom získať zariadenie a prístup k potrebnému aplikačnému vybaveniu bez nutnosti navštíviť firmu



Data loss protection

Ochrana na samotnom zariadení pred únikom citlivých informácií a dát



Proaktívny support

Sledovať aktuálny stav zariadenia a v prípade hrozby incidentu mu rovno predísť



Ďakujem za pozornosť



Martin Broska

+421 911 697 828 | martin.broska@posam.sk

PosAm, spol. s r. o., Bajkalská 28, 821 09 Bratislava, Slovenská republika

www.posam.sk

