

*Przeciągająca się pandemia, której – jak na razie – końca nie widać, zmieniła warunki życia całych społeczeństw, w tym także warunki pracy. Wiele osób pracuje zdalnie, czyli po prostu z domu, co wymaga niezawodnej sieci i równie niezawodnego oprogramowania. To domena bydgoskiej firmy Tisoft, która specjalizuje się w autorskich rozwiązaniach informatycznych wspierających przedsiębiorstwa; jej sztandarowym produktem jest program WorkManager. O tym, jak rozwiązania Tisoft mogą pomóc firmom w nowej rzeczywistości, rozmawiamy z Wojciechem Jędrzejewskim, prezesem zarządu firmy.*

## ROZWIĄZANIA WSPOMAGAJĄCE PRACĘ ZDALNĄ

# Jak człowiek z systemem

PO KILKU MIESIĄCACH POLUZOWANIA OBOSTRZEŃ WIĘKSZOŚĆ FIRM POWRÓCIŁA DO PRACY ZDALNEJ, JAK WSZYSTKO WSKAZUJE – TYM RAZEM NA DŁUŻEJ. JAKIE ROZWIĄZANIA FIRMY TISOFT MOGĄ BYĆ POMOCCNE PRZY TAKIM TRYBIE PRACY?

**Wojciech Jędrzejewski:** Jak widzimy, dzisiejsza rzeczywistość wymusza pracę zdalną na ogromną wręcz społeczną skalę. Można powiedzieć, że wszędzie, gdzie istnieje taka szansa, należy stosować formę pracy zdalnej. Technologie, które realizują cele związane z pracą ludzi w modelu rozproszonym, są rozwijane w naszej firmie od ponad 20 lat. Zaczęło się od systemu umożliwiającego zdalną pracę lokalnych przedstawicieli handlowych przez sieć internet w latach 1996-1997. System transmitował dwukierunkowo informację o stanach magazynowych, zamówieniach i rozrachunkach z klientami handlowca. Nasz główny produkt – system WorkManager rozrósł się do skali platformy, na której realizowane są różnorakie zadania związane z zarządzaniem procesami biznesowymi. Udało się nam skupić zespół kompetentnych, uznanych ekspertów i nawiązać współpracę z uczelniami wyższymi.

Obecnie trwają prace, w ramach których dostosowujemy nasze oprogramowanie do nowych regulacji prawnych, które mają wejść w życie w I kwartale 2021 roku. W ofercie mamy rozwiązania umożliwiające dowolne mieszanie modeli pracy, czyli elektronicznego wydawania poleceń i dostępu do dokumentów i danych oraz skutecznej kontroli wykonywania pracy. Strukturę rozwiązań określa przede wszystkim ewolucja urządzeń, które są używane do wykonywania określonych czynności. Dzisiaj określenie „komputer” trzeba rozumieć zupełnie inaczej niż jeszcze 10 lat temu. Teraz to również zegarek, tablet lub komórka, a w przyszłości zwinęty w rulon ekran lub kostka wyświetlająca klawiaturę na powierzchni biurka, a dane np. na ścianie.

Teraz najistotniejszy staje się sposób komunikacji człowieka z systemem, to, jak człowiek wydaje polecenia i uzyskuje z systemu dane. Na drugi plan schodzi samo urządzenie fizycznie umożliwiające taki kontakt. Sterowanie głosowe stało się faktem, urządzenia mobilne z dostępem do sieci zaczęły dominować. Swoboda dostępu do danych wszędzie i zawsze stała się normą; w trakcie jazdy samochodem czy pociągiem, a nawet

w samolocie nikt już nie musi się nudzić. W naszych projektach zastanawiamy się, jakie „komputery” polecić klientowi, aby mógł wygodnie oglądać dane i operować na interfejsie dobierając urządzenie głównie ze względu na wielkość jego ekranu. Podsumowując: z technicznego punktu widzenia nie ma znaczenia, gdzie się fizycznie pracuje.

Wszystkie nasze konfiguracje rozwiązań pracują zawsze na optymalnym modelu sieciowym i sprzętowym w zależności od charakteru zadań.

WIELU PRACODAWCÓW NIEPOKOI SIĘ TYM, CZY FAKTYCZNIE ICH PRACOWNICY WYKONUJĄ SWOJE OBOWIĄZKI PODCZAS PRZEBYWANIA W DOMU. CZY SĄ JAKIEŚ SKUTECZNE NARZĘDZIA KONTROLI, KTÓRE MOGLIBYŚCIE PAŃSTWO POLECIC?

**W.J.:** Pani pytanie dotyczy jednocześnie kilku aspektów związanych ze stosunkiem pracy pomiędzy pracodawcą a pracownikiem. Obecnie obowiązują przepisy Ustawy z dnia 26 czerwca 1974 roku Kodeks pracy (Dz. U. z 1998 r., Nr 21 poz. 94) oraz Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r., Nr 144, poz. 1204). Jak widać, nie są to nowe regulacje nadążające za zmieniającą się rzeczywistością komunikacji elektronicznej.

Jak wcześniej powiedziałem, nasze rozwiązania służą do zarządzania procesami zachodzącymi w firmach ze szczególnym uwzględnieniem pracy ludzi. Podstawowym celem, jaki sobie stawiamy, jest sprawna komunikacja człowiek – system – proces. Od 2004 roku doskonalimy system dystrybucji elektronicznych zleceń (poleceń dla pracowników oraz związanych z nimi dokumentów), od ofertowania, kosztorysowania i ich przygotowania poprzez opomiarowanie i rejestrację wykonywanych czynności (zużycie zasobu pracy). Rejestrujemy także zużycia i wytworzenia pozycji magazynowych w sposób transparentny dla pracowników. Wszystko to w czasie rzeczywistym. Na tak zarejestrowanych danych możemy wykonywać różnego rodzaju raporty i analizy w BI. System składa się z wielu narzędzi na różne

urządzenia połączonych w funkcjonalne interfejsy, pracujących na jednej wspólnej bazie w czasie rzeczywistym. System jest oferowany pod handlową nazwą WorkManager. Dzięki takiej konstrukcji ma on bardzo duże możliwości konfiguracji i rozbudowy również poprzez firmy zewnętrzne. Obecnie rejestracja aktywności pracowników jest na tyle zaawansowana, że może sprostać różnorodnym zadaniom, od zarządzania handlowcami poprzez technologów i pracowników administracyjnych.

#### A JAK TO WYGLĄDA OD DRUGIEJ STRONY, CZYLI PRACOWNIKÓW? JAKIE KORZYŚCI MOGĄ ONI ODNIEŚĆ W ZWIĄZKU Z ZASTOSOWANIEM NARZĘDZI DO REJESTRACJI CZASU PRACY?

**W.J.:** Przed obecną sytuacją panowało przekonanie, że praca zdalna jest w jakiś sposób gorsza, mniej prestiżowa od pracy w firmie. Rozwiązania do elektronicznego zarządzania pracą w firmie były często postrzegane jednostronnie jako dodatkowy nadzorca – taki elektroniczny donosiciel. Jednak nasze dane jednoznacznie wykazują, że praca zdalna w wielu przypadkach jest bardziej efektywna od pracy związanej z dojazdem do firmy. Co więcej, praca zdalna często jest jedyną formą utrzymania zatrudnienia. Ta forma wiąże się z określonymi profitami zarówno dla pracodawcy, jak i samego pracownika. Pierwszy z nich redukuje w ten sposób koszty związane z przygotowaniem oraz utrzymaniem stanowiska pracy. Dane świadczą o tym, że przy nienormowanym czasie pracy ludzie często pracują dłużej i skupiają się bardziej na osiągnięciu wyznaczonego celu niż na przepracowaniu odpowiedniej liczby godzin. Wynika to choćby z prostego faktu braku dojazdów. Bardzo wartościowi z punktu widzenia firmy ludzie nie mogą świadczyć pracy, ponieważ oferta jest ograniczona do lokalizacji firmy. Dla osób niepełnosprawnych, młodych mam czy mieszkańców z terenów o wysokim bezrobociu to szansa na rozwój i dobrą pracę.

Praca zdalna ma inny charakter niż praca w bezpośrednio nadzorowanym, wyko-

nującym określone działania zespole. Nie ma bezpośredniego kontaktu pomiędzy pracującymi osobami oraz szefem, a pozostali domownicy mogą przeszkadzać. Problemem staje się wypieranie obowiązków domowych i odwrotnie. Brak dobrej organizacji może skutkować koniecznością nadrabiania zaległości kosztem snu i zdrowia. To z kolei może osłabiać motywację pracownika i powodować spadek jego zaangażowania, w konsekwencji mający wpływ na relacje z pracodawcą. Negatywną stroną pracy zdalnej jest również izolacja niezgodna z naszymi dotychczasowymi przyzwyczajeniami. Brak bezpośredniego kontaktu z innymi pracownikami, w innym miejscu jest monotony – co nie każdy dobrze znosi. Utrzymanie zasad BHP i innych obowiązków wynikających ze stosunku pracy staje się utrudnione. Ogólnie: komunikacja i zachowanie zasad bezpieczeństwa dla obydwu stron są dużo trudniejsze.

#### CO PAŃSTWO PROPONUJĄ W ZWIĄZKU Z POWYŻSZĄ ANALIZĄ?

**W.J.:** Konieczna jest gruntowna modernizacja zarówno Kodeksu Pracy, jak i zasad świadczenia pracy zdalnej. Przede wszystkim

### *Wojciech Jędrzejewski: Technologie, które realizują cele związane z pracą ludzi w modelu rozproszonym, są rozwijane w naszej firmie od ponad 20 lat*

muszą zniknąć wszelkie niedomówienia i uogólnienia. Umowa zawarta w tym trybie musi podlegać szczególnym rygorom, które umożliwią jasne, transparentne wyznaczenie, jak i rozliczenie stron z podjętych obowiązków. Działania te muszą być podjęte zarówno w obszarze prawnym, jak i dotyczącym bezpośredniej realizacji komunikacji pracownika z firmą. Muszą istnieć i być stosowane pisemne procedury oraz regulaminy organizujące tryb działania. Pracodawca musi zadbać o jakość szkoleń certyfikujących pracownika do wykonywania powierzonych zadań. Praktycznie całość korespondencji

służbowej musi być rejestrowana. Należy stopniowo ograniczać komunikaty słowne dążąc do rejestrowanych komunikatów pisemnych. Wymogami są standaryzacja poleceń i zadań oraz precyzyjne określenie i stosowanie zasad weryfikacji i oceny. Zwłaszcza ta ocena i zachowanie bezpieczeństwa działania bywają przyczyną obaw i w konsekwencji rezygnacji z formy pracy zdalnej. Jednocześnie powinno się zadbać o wirtualne wspólne spotkania firmowe w celu utrzymania identyfikacji zespołu.



#### CZY OBECNIE ISTNIEJĄ SKUTECZNE SYSTEMOWE ROZWIĄZANIA WERYFIKUJĄCE DZIAŁANIA ZDALNYCH PRACOWNIKÓW?

**W.J.:** Oczywiście jest ich wiele i funkcjonują od lat; sama rejestracja nie stanowi żadnego problemu.

W firmie Tisoft od pewnego czasu skupiamy się na zastosowaniu sztucznej inteligencji w ocenie i wartościowaniu skutecznego realizowania poleceń i zadań przez ludzi pracujących w różnych obszarach biznesowych.

DZIĘKUJĘ ZA ROZMOWĘ.