

Izkušnja soočanja s koronavirusom pri poslovanju

Lovro Peterlin, A1

Kako ste prilagodili delo, kako ste se reorganizirali, kaj ste predvideli?

Že pred tremi tedni smo oblikovali krizno ekipo, ki spremlja situacijo in sprejema ključne odločitve. Eden od ukrepov je bila tako uvedba dela izven pisarne tudi za klicni center, in stres test dela izven pisarne za vse ključne funkcije pred razglašeno epidemijo. Ta poteza se je pokazala za uspešno in ko lahko tako odgovorne naloge opravljate izven pisarne, veš, da bodo ostale stvari stekle lažje. Januarja smo začeli vzpostavljati prvo virtualno prodajalno v Sloveniji, ki je zaživela v ponedeljek (16. marca). V trenutni situaciji, ko smo bili primorani zapreti vsa prodajna mesta po državi, se je ta odločitev pokazala za še bolj smiselno. Vzporedno razvijamo še dodatne načine poslovanja na daljavo (npr. video identifikacija), vse z namenom, da bodo naši uporabniki kar najmanj občutili drugačne razmere. Dodatno smo prerazporedili določene ljudi znotraj prodaje in naročniške službe, fokus je na zagotavljanju najboljše uporabniške izkušnje v teh neugodnih časih. Delo od doma je ukrep, ki ga v podjetju uspešno prakticiramo že dve leti. Danes tako od doma dela več kot 75 % sodelavcev, ki uspešno skrbijo za omrežje, prodajo, podporo uporabnikom in vse sisteme podjetja A1.

Katera so vaša ključna sporočila, ki jih podajate zaposlenim, kako vzdržujete pozitivno delovno vzdušje?

V situaciji, kot je sedanja, je ključno to, da ostanemo mirni in preudarni. Hkrati je odprta komunikacija glede situacije in vsega drugega do vseh v podjetju temelj za vzdrževanje pozitivne klime, optimizma in zavzetosti. Pri tem pomembno vlogo igrajo tudi digitalna komunikacijska orodja, kot je na primer Workplace, ki sedaj nadomeščajo pogovore v živo. Prav tako zaposlenim stojimo ob strani s prilagajanjem delovnih procesov na način, da lahko zagotovijo varstvo za svoje otroke, ki trenutno ne morejo hoditi v vrtec ali šolo. Nikakor pa ne smemo zanemariti celotnega ekosistema. V največji meri bomo poskrbeli, da tudi ta normalno deluje naprej.

Kaj vas ljudje sprašujejo, kaj jih skrbi?

Skrb je v takšnih situacijah razumljiva. Zato v vodstveni ekipi sodelavcem stojimo vedno ob strani in se postavimo v vlogo prijatelja, ki zna poslušati, razumeti in se z njimi pogovoriti. Do sedaj nismo imeli niti ene situacije, ki je nismo rešili v korist posameznika. Sicer pa sodelavce v prvi vrsti skrbi zdravstveni vidik, ki mu sledi skrb za družino in skrb, kako se bo situacija odrazila na doseganju ciljev podjetja za letošnje leto. A vsakomur rečem, naj ga ne skrbi pretirano. Prepričan sem namreč, da bomo skupaj kot ekipa premagali tudi to situacijo.