

# Så minskar du kommunikations- stressen på arbetsplatsen

Guide till smidigare och effektivare informationsutbyte

Dialect<sup>®</sup>

**Idag förväntas vi vara tillgängliga via e-post och telefon under större delen av dygnet. Dessutom har antalet kommunikationsverktyg och kanaler ökat, inte bara privat utan även på arbetsplatsen. Detta skapar onödig stress och ineffektivitet – men med rätt teknik och en bra kommunikationspolicy går det att undvika.**

## Många olika kommunikationsverktyg leder till stress

Idag blir snabb och effektiv kommunikation allt viktigare. Medarbetare måste enkelt kunna nå sina leverantörer och partners och helst samtidigt bolla några snabba saker med kollegorna. Idag använder man ofta flera olika verktyg och system för att kommunicera och användaren tvingas då kombinera dessa beroende på hur han/hon vill nå mottagaren. Detta är både tidsineffektivt och opraktiskt. För många olika kommunikationsverktyg att hålla reda på helt enkelt?

Du kan nog känna igen dig i att det är krångligt, ineffektivt och stressande att hoppa mellan olika verktyg i flera olika system. Ibland kanske du behöver vänta onödigt länge på att få svar från dem du skickar e-post till? Eller är det svårt att få till möten där alla kan närvara? Blir det för dyrt med resor för fysiska möten på plats?

## Virtuella mötesmetoder skapar värde och kapar kostnader

45 procent av vår arbetstid ägnas åt kommunikation, genom att vi pratar i telefon, läser, skriver e-post, förbereder och har möten. Endast 25 procent används till förädling av företagets kärnverksamhet, det vill säga till att skapa värde och till de egentliga arbetsuppgifterna. Detta enligt Henrik Rådmark på CIO Sweden, som i sin tur refererar till en undersökning från Ming Company<sup>1</sup>. Det finns alltså mycket att tjäna på effektivare kommunikationsmetoder.

Ek. dr. Lena Lid Falkman och it-säkerhetsexpert Tomas Falkman tar i Virtuella möten<sup>2</sup> upp några konkreta exempel på varför man ska använda virtuella möten och vad man kan tjäna på detta i form av mindre miljöpåverkan samt kostnadsbesparingar:

- Tullverket sparade 25 ton koldioxid genom att avstå från 16 000 mil flygresor
- Tjänsteresandet kostar cirka 50 miljarder per år (uppgift från Trafikverket)
- "Restid går inte att fakturera på kund!" enligt it-chefen Sven på Revisionsbyrån



# Användarna drar sig för teknikkrångel

I Virtuella möten<sup>2</sup> tar man också upp några orsaker till varför många drar sig för att använda virtuella möten:

- Tekniken
- Rädsla att tappa social kontakt
- Oflexibla system
- Opålitliga system
- Ängslighet att delta

Tekniken ska upplevas osynlig och enkel för användaren. Om du är van vid din Office-miljö ska du inte plötsligt behöva lära dig ett nytt system för att kunna starta ett webbmöte. Du ska inte heller behöva känna till vilket mötessystem en viss leverantör eller kund har, eller behöva oroa dig för att inte kunna koppla upp dig mot dem. Du måste som användare kunna känna dig trygg i att tekniken fungerar med all önskad funktionalitet och att det är enkelt och intuitivt att få till stånd en mötesplats.

Vi är många som ställts inför en ny komplicerad företagsväxel med oräkneliga bra och praktiska funktioner men hur krångliga som helst att lära sig. De flesta hinner inte eller har låg motivation. Följden blir ofta att vidarekopplade samtal försvinner eller att man ropar över hela kontoret att kollegan ska komma och ta samtalet, eller kanske att man ber kunden ringa upp medarbetaren på mobilen istället. Känns det igen?

## Integrerad kommunikation i en gemensam plattform

Genom integrerad kommunikation får företaget en lösning där användarna har ett enda enhetligt gränssnitt för chatt, telefoni, skärmdelning och videokonferens i en enkel klient som alla kan använda. Dessutom med smidig integrering med företagets befintliga Office 365-licenser.

Företaget gör vinster i form av kostnadsbesparingar och minskat resande. Om 20 personer på företaget reser en gång mindre per månad ger det i storleksordningen 720 000 kronor per år räknat konservativt<sup>5</sup>. Man får också en ökad produktivitet eftersom fler möten hinns med och man hinner arbeta mer med kärnverksamheten.

### Unified Communications

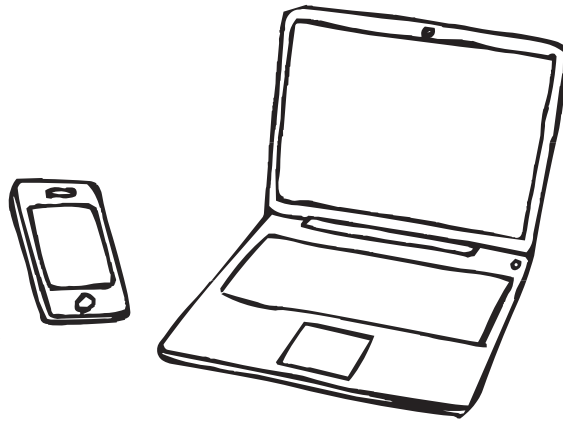
Unified Communications Unified communications kallas ibland på svenska integrerad kommunikation. Det baseras på högkvalitativa kommunikationslösningar och modern infrastruktur där röst, data och bild integreras. Kommunikationen distribueras ut enligt användarens önskemål till dator, fast telefon, mobil eller surfplatta.

### Lync

Microsoft Lync kommer under första halvåret 2015 att byta namn till Skype for Business.

Användaren ser direkt i systemet om någon finns tillgänglig eller inte och kan via personens kalender se var han eller hon befinner sig. Det blir enkelt att inleda med en chatt: "Har du tid att snacka ett par minuter?" Man kopplar över till telefon (fast eller mobil) och när man upptäcker att man behöver dela ett par dokument blir det enkelt att skicka dem med e-post eller dela sin skärm och åskådliggöra vad man pratar om.

Systemet är öppet för mobilitet och medarbetaren kan vara tillgänglig på vilken enhet som helst: på sin dator oavsett om det är en PC eller Mac, på mobilen oavsett om det är en Iphone eller Android, eller på surfplattan.



Ett integrerat kommunikationssystem kan dimensioneras flexibelt efter antal medarbetare, inhyrda konsulter och projekt över företagsgränser oberoende av geografisk plats. Du kanske jobbar i ett projekt med inhyrda underleverantörer och vill diskutera ett problem direkt tillsammans med kunden. Ni behöver då inte samlas i en och samma konferenslokal eller göra krångliga uppkopplingar med olika tekniska system, utan kan smidigt koppla in berörda personer, oavsett om de sitter innanför eller utanför företagets gränser.

Enligt Gartner<sup>3</sup> menar kunder att man genom att integrera Lync-funktioner i sina affärsprocesser och applikationer skapar nya, annorlunda och effektiva sätt att utföra sina arbetsuppgifter. Gartner placerar in Microsoft i den främsta positionen i kvadranten Ledare i sin magiska kvadrant för integrerad kommunikation: "Magic Quadrant for Unified Communication"<sup>4</sup>.

Microsoft Lync tar marknadsandelar och är ett attraktivt val för många företag. Man börjar ofta utnyttja Lync för chatt och närvaroinformation samt webbmöten och går sedan gradvis vidare till Lync-telefoni och video.

*"Införandet av Lync 365 Telefoni har för oss inneburit både en stor förenkling i sättet vi kan kommunicera och dela information inom bolaget, eftersom vi sitter på olika platser i Colombia, men också kring hur vi talar med kunder här i Sverige. Vi använder Lync på PC för att dela skrivbord och tala med varandra, Lync i både Windows Phone, Android och Iphone och dessutom nu som telefonväxel"*

*Anders Larsson på Ideact, som valt Cellip som leverantör.*

## Effektiv och smidig kommunikation

Med Dialect 365 Telefoni kan företag få rätt kommunikation vid rätt tillfälle. Ni får ett modernt molnbaserat verktyg där vi kombinerar både ny och beprövad teknik för att få innovativa och effektiva kommunikationsmetoder. Ditt företag får ett nytt arbetssätt där ni kan samverka smidigt oavsett var de enskilda deltagarna befinner sig. Det blir enklare att få ihop livspusslet för de enskilda personerna samtidigt som kommunikationen blir smidigare och mer effektiv.

Dialect är Microsoft Gold-partner för molnlösningar och var det sjätte företaget i Europa som certifierades i november 2014.

**Microsoft Partner**  
Gold Small and Midmarket Cloud Solutions

### Så skapar du en bra kommunikationskultur

1. Reflektera över mötesrutinerna på er arbetsplats. Går det att minska ner antalet internmöten? Enkelriktad information kräver sällan en fysisk sammankomst utan kan delges via andra kanaler som exempelvis e-post eller internwebben, för att frigöra medarbetarnas tid till andra uppgifter. Fundera även på vilka som bjuds in till mötena – behöver alla på avdelningen vara närvarande? Se till att endast direkt berörda involveras.

2. Ta fram riktlinjer för kommunikationskulturen på arbetsplatsen. Precis som många företag har en policy för it och mycket annat bör det även finnas tumregler för hur kommunikationen ska ske i företaget, både internt och externt. I policyn bör det också framgå när och i vilka situationer medarbetarna förväntas vara tillgängliga. Uppmuntra en avstressande kultur där medarbetarna inte upplever att de måste svara på e-post på sin fritid eller vara tillgängliga i telefon dygnet runt.

3. Se till alla medarbetare känner sig trygga och bekväma med de system och den teknik som används. Det ska vara enkelt för alla på företaget att hålla ett webbmöte eller en videokonferens, utan att behöva support från it-avdelningen. Säkerställ att nya medarbetare får utbildning i de kommunikationsverktyg som används.

4. Undvik att hamna i en e-postfälla där all kommunikation sker via e-post. Det är både ineffektivt och skapar stress. E-post lämpar sig bra för att skicka allmän information, men fungerar ofta sämre för exempelvis kommunikation som kräver snabb respons, större frågor som behöver diskuteras internt eller som medel för att skicka tunga projektfiler.

## Helhetsleverantör av kommunikation

Vi vill kunna erbjuda dig hela din arbetsplats där vi tar ansvar för att allt fungerar tillsammans så att du kan fokusera på din verksamhet.

Vi tror att en avgörande faktor för att lyckas med det är att finnas nära dig, nära din verksamhet. Därför finns vi på mer än 40 orter över hela Sverige. Vi tror också att molntjänster i många fall är rätt typ av lösningar för att erbjuda stabila, kostnadseffektiva lösningar som kan effektivisera våra kunders verksamheter oavsett deras behov. Vi arbetar med de största leverantörerna som exempelvis Microsoft.

Om du är intresserad av att se hur du skulle kunna dra nytta av molntjänster, kontakta ditt närmaste kundcenter eller besök [www.dialect.se](http://www.dialect.se) så hjälper vi dig.

### Läs mer

Vill du veta mer om Dialects helhetslösning 365 Telefoni?

Besök vår webbsida: <http://dialect.se/telefoniloesningar/dialect-365-telefoni>

Kontakta ditt närmaste kundcenter eller besök oss på [dialect.se](http://dialect.se) så hjälper vi dig:  
020 – 42 02 02  
[info@dialect.se](mailto:info@dialect.se)



### Källhänvisningar

1. ["Sluta mäta verksamheten" av Henrik Rådmark på CIO Sweden.](#)

Senast besökt 2015-03-12

2. ["Virtuella möten" av ek. dr. Lena Lid Falkman och IT-säkerhetsexpert Tomas Falkman.](#)

Senast besökt 2015-03-12

3. [Gartner Places Microsoft Lync in Magic Quadrant" av Jeff Hale 1 oktober 2014.](#)

Senast besökt 2015-03-15

4. ["Magic Quadrant for Unified Communications" av Bern Elliot och Steve Blood, utgiven av Gartner 4 augusti 2014.](#)

Senast besökt 2015-03-15

5. Kostnaden beräknas på flyg 2 000 kr, övernattnig 1 000 kr × 20 personer × 12 mån = 720 000 kr (traktamenten ej inräknade)

