**Fișă de studiu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Titlu** | Instrumente TIC pentru digitalizare și lucru inteligent pentru IMM-uri | |
| **Cuvinte cheie (meta tag)** | Munca de la distanță, Smart Working, Instrumente TIC, IMM-uri | |
| **Furnizat de** | IT Solutions for All | |
| **Limba** | Română | |
| **Aria** | **Comunicare digitală și online** | X |
| **Implicarea echipei și a oamenilor de acasă** |  |
| **Echilibrul dintre viața profesională și cea privată** |  |
| **Starea de bine personală** |  |
| **Îmbunătățirea productivității echipei de acasă** |  |
| **Management de proiect de la distanță** |  |
| **Management Agile pe Obiective** |  |
| **Auto-eficacitate smart** |  |
| **Leadership și motivație în era smart working** |  |
| **Telemunca: o selecție de instrumente digitale pentru gestionarea afacerii** |  |
| **Scopuri/Obiective/Rezultate ale învățării** | | |
| **În cadrul acestui curs veți afla despre multe dintre cele mai importante instrumente TIC utilizate atât de întreprinderile mari, cât și de IMM-uri. Aceasta include diferite opțiuni de platforme pentru gestionarea afacerilor, instrumente de comunicare și colaborare și sfaturi pentru a promova comunicarea digitală, astfel încât să puteți profita la maximum de ceea ce poate oferi tehnologia și echipa dvs.** | | |
| **Descriere** | | |
| **Companiile actuale au experimentat recent o dezvoltare tehnologică impresionantă, sporindu-și productivitatea și eficiența ca urmare a nenumăratelor oportunități pe care lumea digitală le are de oferit. Acest curs oferă instruire profesională gratuită, cu scopul de a face din afacerea dumneavoastră una actualizată și eficientă digital, prin utilizarea diferitelor software, platforme și aplicații legate de management și comunicare în afaceri.** | | |
| **Conținut aranjat în 3 nivele** | | |
| **1. Instrumente TIC pentru digitalizare și lucru inteligent pentru IMM-uri**   * 1. **Instrumente TIC pentru managementul afacerii**      1. **TIC în domeniul business**   **Dezvoltarea tehnologică actuală a întreprinderilor a ajuns la un nivel fără precedent, până la punctul în care, în prezent, este aproape de neconceput ca o afacere să nu profite de beneficiile pe care le aduc instrumentele TIC. Prin urmare, este necesar să cunoaștem șansele pe care internetul le aduce pentru a ne gestiona și stimula afacerea.**  **Managementul afacerilor este complex, necesitând organizare și comunicare între toți participanții la un proiect, ceea ce poate fi dificil uneori într-un mediu de lucru la distanță, unde pot apărea mai multe probleme. TIC oferă un ajutor atât de necesar în scenarii de gestionare dificile, astfel încât multe sarcini pot fi automatizate sau facilitate pentru a îmbunătăți condițiile de muncă și eficacitatea.**  **Aceste instrumente oferă nenumărate opțiuni și funcționalități, pentru a fi accesibile și pentru a se adapta la mai multe profiluri de afaceri. Cu toate acestea, deoarece fiecare afacere are nevoi diferite, cercetarea și experimentarea pentru a le găsi pe cele care se potrivesc cel mai bine afacerii dvs., sunt încurajate.**   * + 1. **Instrumente TIC de management al afacerii pentru lucrul de la distanță**   **Instrumentele TIC de gestionare a afacerilor includ orice software, platformă, aplicație sau serviciu care permite urmărirea și gestionarea activităților, resurselor, sarcinilor și proiectelor afacerii noastre. Un management de calitate produce o performanță mai bună, rapiditate și eficacitate în rezultatele noastre, de unde și importanța sa.**  **Aceste instrumente oferă o gamă largă de opțiuni, fie că este vorba de servicii gratuite, plătite și premium, atât pentru întreprinderile de dimensiuni mari, cât și pentru IMM-uri. Cele mai bune instrumente și servicii TIC pentru gestionarea afacerilor într-un context de lucru la distanță sunt enumerate mai jos:**   * **CRM: CRM ( “Customer Relationship Management”) este un serviciu care permite utilizatorilor să centralizeze toate interacțiunile dintre o întrprindere și clienții săi într-o singură bază de date. În acest fel, campaniile de atragere a clienților, acțiunile comerciale și sarcinile conexe pot fi gestionate cu ușurință. Un CRM este un aliat excellent în ceea ce privește serviciile pentru clienți și post-vânzare.**   **Printre softurile de management al relației cu clienții regăsim următoarele:**  **-HubSpot: utilizat în principal pentru a pune în aplicare strategii de marketing. Organizează informațiile despre clienți și asociați prin diferite canale.**  **-SalesForce: o soluție pentru managementul relațiilor cu clienții care reunește atât companiile, cât și clienții. Acest CRM integrat oferă tuturor departamentelor dumneavoastră (marketing, vânzări, comerț și servicii) o imagine de ansamblu a fiecărui client.**  **-Zoho CRM: acest software de gestionare a relațiilor cu clienții permite o administrare mai rapidă și mai eficientă.**   * **Instrumente de management și pentru lucrul în echipă: O distribuire corectă a sarcinilor este foarte importantă deoarece îmbunătățește performanța angajaților. Pentru a asigura acest lucru, există câteva instrumente TIC ce pot ajuta planificarea proiectelor.** * **Asana: oferă detalii despre sarcini și proiecte și susține comunicarea, organizarea și planificarea pentru a obține succesul echipei.** * **Trello: permite organizarea instrumentelor și sarcinilor în format Kanban, într-un mod intuitiv și preponderant vizual** * **Altele: După cum am menționat anterior, există o gamă întreagă de instrumente TIC care pot îmbunătăți gestionarea afacerilor, atât de multe încât ar fi aproape imposibil să le numim pe toate într-o listă. Unele dintre cele mai utile pot fi găsite mai jos:**   **-Team Viewer: permite accesul de la distanță la alte dispozitive. Prin urmare, utilizatorii își pot partaja și controla desktopurile, pot face întâlniri online, videoconferințe și pot transfera fișiere.**  **-Dropbox: una dintre cele mai cunoscute aplicații de stocare în cloud, permite utilizatorilor să salveze și să partajeze fișiere de pe hard disk-urile virtuale proprii, astfel încât acestea să fie sigure și accesibile de pe orice dispozitiv compatibil.**  **Există platforme care cuprind toate aceste funcții în cadrul aceluiași software. Chiar dacă o platformă specifică pentru fiecare sarcină ar fi optimă, aceste programe centralizate sunt încă o opțiune excelentă pentru IMM-uri.**   * **Monday.com: permite planificarea și gestionarea ușoară pentru majoritatea sarcinilor unei afaceri în cadrul aceluiași spațiu de lucru. Aceasta include managementul proiectelor și sarcinilor, CRM, marketing, design, resurse umane...** * **ClickUp: un instrument de tip ”totul în 1” care oferă funcționalități specific managementului de proiect, liste de sarcini, email, mesagerie, statistici, urmărirea progresului, follo-up…Mai mult decât atât, este complet customizabil, permițând utilizatorilor să importe informații din alte proiecte.**   1. **Instrumente de comunicare și colaborare pentru lucrul de la distanță**      1. **Managementul echipei**   **O bună organizare a echipei este unul dintre cei mai importanți factori pentru a obține succesul comercial. Toți lucrătorii trebuie să fie uniți și într-o comunicare constantă pentru a îndeplini sarcinile zilnice într-un mod eficient și sincronizat.**  **Există mai multe platforme care ne ajută în acest aspect, stimulând comunicarea și colaborarea într-un mod simplu prin intermediul software-ului. Printre cele mai cunoscute resurse de lucru, putem găsi:**   * **Skype: considerată platforma de videoconferință ”de referință”, aceasta permite utilizatorilor să apeleze video, să discute și să se întâlnească cu până la 50 de persoane oriunde în lume. Cu opțiuni atât gratuite, cât și premium, este o alegere optimă pentru orice companie.** * **Zoom: acest serviciu de videoconferință în cloud este utilizat pentru a configura întâlniri online, care pot fi înregistrate. O opțiune profesională completă pentru IMM-uri.** * **Slack: o aplicație de mesagerie pentru companii, transformă comunicarea în cadrul echipei prin reunirea lor în cadrul aceleiași platforme. Slack permite gruparea conversațiilor, sortarea lor în fire sau după subiect, pentru un acces mai ușor la orice informații disponibile despre echipă.** * **Weebex: această platformă permite întâlniri în orice moment sau locație și verificarea și partajarea documentelor. Înrajează colaborarea dinamică în cadrul echipei.**  1. **Sfaturi pentru îmbunătățirea comunicării digitale în contextul lucrului de la distanță**    1. **Sfaturi privind comunicarea digitală pentru IMM-uri**  * **Păstrați comunicarea deschisă: Pentru a garanta un management adecvat și o organizare a muncii, toți membrii echipei trebuie să păstreze legătura. În acest scop puteți utiliza periodic platforme de videoconferință, ceea ce vă va ajuta la clarificarea sarcinilor și a informațiilor, promovând, de asemenea, o atmosferă de lucru sănătoasă și dinamică.** * **Distribuția volumului de lucru: una dintre cele mai eficiente metode de garantare a unei performanțe bune este analizarea punctelor forte și a punctelor slabe ale fiecărui membru al echipei. În acest fel, punctele forte identificate pot fi valorizate, în timp ce impactul punctelor slabe poate fi atenuat cu ajutorul comunicării și lucrului în echipă. Acest lucru va reuni angajații, îmbunătățind eficacitatea și bunăstarea în cadrul personalului. Asigurați-vă că fiecare membru al echipei știe ce sarcini îi revin, păstrând în același timp o distribuție echitabilă a volumului de muncă. Stabiliți termene limită și un sistem de comunicare internă eficient.** * **Feedback: comunicarea asertivă și eficientă trebuie menținută pentru a atinge un nivel bun de performanță. Răspundeți la toate e-mailurile și mesajele într-un timp scurt, chiar și numai pentru a anunța expeditorul că le-ați primit. Nu uitați să includeți subiectul în fiecare e-mail pentru a accelera clasificarea și gestionarea acestora. Tineți-vă colegii de muncă informați și nu uitați să clarificați orice neînțelegere sau îndoială, dacă este necesar.** * **Planificați și organizați ședințele din timp: pentru a garanta o mai bună eficacitate și organizare, apelurile trebuie notificate și planificate în prealabil pentru a evita incompatibilitățile de timp (de exemplu, un membru al personalului trebuie să răspundă la două apeluri în același timp).** * **Utilizați instrumentele potrivite: existența platformelor, aplicațiilor și resurselor necesare este esențială pentru "lucrul inteligent". Evaluați necesitățile echipei și angajaților sau instalați serviciile necesare pentru executarea corectă a sarcinilor.** | | |
| **Conținuturi – pe scurt:** | | |
| **1. Instrumente TIC pentru digitalizare și lucru inteligent pentru IMM-uri**   * 1. **Instrumente TIC pentru managementul afacerilor**      1. **TIC în afaceri**      2. **Instrumente TIC de management al afacerii pentru lucrul de la distanță**   2. **Instrumente de comunicare și colaborare pentru lucrul de la distanță**      1. **Managementul echipei**  1. **Sfaturi pentru îmbunătățirea comunicării digitale în contextul lucrului de la distanță**    * 1. **Sfaturi de comunicare digital pentru IMM-uri** | | |
| **5 termeni glosar** | | |
| **SMART WORKING:** managementul afacerilor bazat pe mobilitate, programe flexibile, lucru în echipă și utilizarea tehnologiilor informației și comunicațiilor.  **IMM-uri:** întreprinderi mici și mijlocii.  **TIC**: tehnologiile informației și comunicațiilor  **COMUNICARE DIGITALĂ:** schimb de cunoștințe și informații prin intermediul instrumentelor digitale.  **CRM**: "Customer Relationship Management" - platforme care stochează și gestionează informații legate de vânzări și clienți. | | |
| **Bibliografie și referințe ulterioare:** | | |
| <https://www.iebschool.com/blog/las-12-mejores-herramientas-de-teletrabajo-rrhh-2-0/>  <https://trabajarporelmundo.org/herramientas-para-trabajar-en-remoto/>  <https://getquipu.com/blog/10-herramientas-imprescindibles-para-tu-empresa-en-2020-trabajar-remoto/>  <https://trabajarporelmundo.org/herramientas-para-trabajar-en-remoto/>  <https://economiatic.com/herramientas-para-trabajar-en-remoto/>  <https://10to8.com/blog/best-software-for-managing-remote-teams/>  <https://www.capterra.com/sem-compare/business-management-software/?gclid=Cj0KCQjw0emHBhC1ARIsAL1QGNcsH0WD6oMEhOpnnNjcig_1DQG06waip0_dP10zUNiAqaEiMQAHT-4aAttPEALw_wcB>  <https://asana.com/es/uses/manage-remote-teams?utm_medium=pd_cpc_nb&utm_campaign=remote_work&utm_source=capterra>  <https://blog.hubspot.es/marketing/consejos-trabajar-casa-productividad>  <https://careerkarma.com/blog/remote-working-guide/>  <https://kissflow.com/digital-workplace/remote-work/communication-tips-for-remote-teams/>  <https://ubiq.co/analytics-blog/create-project-management-dashboard-examples-templates/>  <https://remakelearning.org/opportunity/2019/02/07/digital-tools-school-leaders/>  <https://nothingad.com/blog/mejores-herramientas-crm-para-negocio/>  <https://es.wikipedia.org/wiki/Salesforce.com>  <https://t-position.com/hubspot/>  <https://papelesdeinteligencia.com/zoho-crm/>  <https://asana.com/es/brand>  <https://softwarepara.net/trello-opinion/>  <https://www.teamviewer.com/es/descarga/windows/>  <https://www.dropbox.com/es/branding>  <https://www.softwaredoit.es/monday/monday.html>  <https://clickup.com/>  <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.skype.raider&hl=es&gl=US>  <https://www.profesionalreview.com/2020/04/14/zoom-guia-tutorial/>  <https://www.dropbox.com/es/app-integrations/slack>  <https://www.webex.com/es/video-conferencing.html> | | |
| 1. **întrebări de autoevaluare cu variante multiple de răspuns** | | |
| 1. Care dintre următoarele platforme este una de comunicare și videoconferințe? 2. Zoho CRM 3. Trello 4. **Skype**   2) Ce tip de platformă este HubSpot?   1. **CRM** 2. Pentru videoconferințe. 3. Pentru management de proiect. 4. Pentru a stimula comunicarea digitală, se recomandă... 5. **Stabilirea de întâlniri periodice** 6. Promovarea muncii individuale. 7. Să nu se utilizeze instrumentele TIC. 8. Care dintre acestea nu este o platformă de videoconferință?   a) Zoom  b) Skype  **c) Trello**  5) Care dintre acestea este o platformă all-in-one?  a) Dropbox  **b) Monday.com**  c) TeamViewer | | |
| **Materiale conexe** |  | |
| **PPT conex** | SWIFTSME\_Course 1\_ICT tools for digitalization and Smart working in SMEs\_RO | |
| **Link referință** |  | |
| **Video în format YouTube** |  | |