

# **Nowy system iBOK oraz indywidualny rachunek dla każdego klienta!**

**Zmieniamy się dla Was!**

**Nowy system iBOK oraz indywidualny rachunek dla każdego klienta!**

Spółka Głubczyckie Wodociągi i Kanalizacja sp. z o.o. z przyjemnością informuje, że od września 2020 roku rozpoczęła wdrożenie nowego systemu Internetowego Biura Obsługi Klienta, modułu eArchiwum oraz systemu Identyfikacji Masowych Płatności dla odbiorców indywidualnych. Zakończenie prac przewidziane jest na I kwartału 2021 roku.

Uruchomienie nowego Internetowego Biura Obsługi Klienta ma na celu ułatwienie i poszerzenie kontaktu z Klientem oraz udoskonalenie jego obsługi, a także dostosowanie do najwyższych standardów bezpieczeństwa i przepisów prawa. Korzystanie z systemu iBOK umożliwi Państwu łatwe i samodzielne załatwienie wielu spraw. Dzięki tej usłudze Klient posiadający dostęp do Internetu z dowolnego miejsca i o dowolnej porze będzie mógł sprawdzić stan swoich płatności i przejrzeć historie swoich rozliczeń. System iBOK pozwoli na pobranie podstawowych dokumentów oraz sprawdzenie, dokonanie zgłoszeń stanu licznika oraz awarii. Ponadto system będzie umożliwiał dokonywanie analiz w tym zużycie wody i ścieków sanitarnych za dowolny okres rozliczeniowy. Do najważniejszych korzyści z realizacji inwestycji możemy zaliczyć:

1. Podniesienie poziomu świadczonych przez spółkę usług;
2. Przyspieszenie i usprawnienie obsługi klienta;
3. Dużo łatwiejszą komunikację z klientem;

4. Możliwość dostępu do usług przez klienta 24h/365dni;
5. Wzrost efektywności pracy;
6. Monitorowanie realizacji zgłoszonych spraw;
7. Duża dogodność dla osób niepełnosprawnych.

System będzie spełniał najwyższe standardy bezpieczeństwa, tak aby zapewnić komfort i ochronę Państwa danych. Na bieżąco będą Państwo informowani o funkcjach i możliwościach oferowanych przez Internetowe Biuro Obsługi Klienta, tak aby móc w pełni korzystać z jego możliwości. Chciałbym zaznaczyć, że zmianie ulegnie szata graficzna oraz sposób logowania. W sprawie dostępu do systemu iBOK będą się z Państwem kontaktowali pracownicy spółki, udzielając dodatkowych informacji, przewiduje się drogę kontaktu mailową oraz telefoniczną.

Zachęcam do korzystania z systemu iBOK, ponieważ zmieniamy się z myślą o naszych klientach, zapewniając ciągły dostęp do nowych technologii usprawniających załatwianie codziennych spraw, tak aby nasi klienci zaoszczędzony czas mogli przeznaczyć na realizację swoich pasji. Internetowe Biuro Obsługi Klienta wpisuje się idealnie w nową rzeczywistość, gdzie większość spraw załatwiamy zdalnie, bez wychodzenia z domu, wyznaczając przy tym nowe kierunki rozwoju.

Marcin Grabuńczyk

Prokurent Spółki



Źródło: Głos Głubczyc

---

# Wyjście poza sferę komfortu, konieczność dla zmian?

## Wyjście poza sferę komfortu, konieczność dla zmian?

„Cześć i chwała wariatom. Tym, którzy „nie pasują”, którzy się wyłamują. Rozrabiakom i wichrzycielom. Tym, co zawsze idą pod prąd. Tym, którzy widzą rzeczy inaczej. Tym, co nie przestrzegają przepisów i nie szanują zastanego stanu rzeczy. Można ich cytować albo nie zgadzać się z nimi, gloryfikować ich lub oczerniać, ale nijak nie da się ich zignorować. Bo to oni powodują zmiany. To oni posuwają nasz gatunek do naprzód. I choć niektórzy uważają ich za wariatów, my widzimy w nich geniuszy. Tylko ludzie dość szaleni, by myśleć, że mogą zmienić świat, są zdolni naprawdę tego dokonać”.

Think Different, Steve Jobs (1955-2011)

Słowa S. Jobsa oddają sens prawdziwych zmian. Sens rozwoju. Pokazuje, że nie możemy godzić się na powszechny stan rzeczy. Mamy rzucać światu wyzwanie. Czy słowa: Myśl inaczej, nie zmuszają do myślenia? Właśnie, te słowa, pozwalają nie pozostawać obojętnym, inspirują i motywują do ciągłych zmian i rozwoju.

Pamiętaj, zmiany są trudne, jednakże tylko one pozwalają na realne działania, przynosząc wartość dodaną. Większość nie lubi zmian, ponieważ wymagają wyjścia poza sferę komfortu. Niejednokrotnie osoby deklarują gotowość do zmian, ale niestety to tylko słowa. A to właśnie wyjście poza strefę komfortu rozpoczyna zmiany i daje szansę do zwiększenia naszego komfortu i ułatwiają w konsekwencji nam życie.

Organizacje, które się nie rozwijają, nie wdrażają

innowacyjnych rozwiązań, nie dostosowują się do zmieniających uwarunkowań rynku, zaczynają się cofać, czego konsekwencją często jest bankructwo, a w optymistycznym wariancie, przejście przez konkurencję. Stagnacja dla organizacji oznacza początek końca, jednakże dla wielu menadżerów ten stan rzeczy jest „komfortowy” i „jakoś to będzie”. Niestety tak przyjęta taktyka, czy styl zarządzania, działa jedynie w perspektywie krótkoterminowej, czasami jest to kilka miesięcy, a w najlepszym przypadku kilka lat. Organizacja, która nie chce, lub nie potrafi się dostosować do rynku i nowych wyzwań, z czasem traci zdolność zaspokajania potrzeb otoczenia a tym samym zachęca inne firmy do wejścia na dotychczasowy rynek i zwiększenie intensywności konkurencji lub w przypadku branż gdzie działa monopolista do stworzenia nowej konkurencji. Słaba organizacja, jest impulsem dla konkurencji. Brak rozwoju posiada swoje odzwierciedlenie we wskaźnikach finansowych, spadającej rentowności, zwiększających się kosztach operacyjnych przy jednoczesnym spadku sprzedaży.

W nowej globalnej rzeczywistości, aby przetrwać konieczne jest ciągłe zarządzanie zmianą, a szczególnie jej inicjowanie. Należy przewidzieć zmiany na rynku, wykorzystać posiadane przewagi konkurencyjne, które nie są dane raz na zawsze. Rynek nie lubi próżni. Organizacje zmuszone są do poszukiwania nowych pomysłów wyprzedzających rynek, wymuszając przy tym większą elastyczność. Czynniki ułatwiającymi zmianę w organizacji są:

- zaufanie,
- silna kultura organizacyjna,
- relacyjny zasób organizacji.

Relacje oparte na zaufaniu przyczyniają się do współpracy i kreatywnego działania, a z kolei wspólne rozwiązywanie problemów lub stosowanie doktryny np. burzy mózgów czy też efektu Medyceuszy, motywuje wszystkich do aktywnego uczestniczenia w procesie zmian. Odpowiednia komunikacja, na każdym etapie, wzmacnia ich akceptację. Należy mieć

świadomość, że każda zmiana wiąże się z danym ryzykiem i nie zawsze się przyjmuje, jednakże to zmiany pozwalają na rozwój i pozwalają przetrwać. Czy to nie porażki są determinantą rozwoju? Czy to nie porażki pozwoliły na powstanie światowej sławy organizacji? Ryzykiem trzeba nauczyć się zarządzać, niejednokrotnie wykorzystując przy tym wiedzę ekspertów wyspecjalizowanych w tej dziedzinie.

Zauważmy, że zarządzanie zmianą nie jest tak naprawdę zarządzaniem zmianą, ale zarządzaniem ludźmi w zmianie. Konieczne jest nauczanie zarządzania pojawiającymi się wahaniem motywacji i zaangażowania. Jeżeli to się uda, menadżer czy lider może oczekiwać akceptacji i adaptacji. Nie gódźmy się na bylejakość. Warto przytoczyć przykład firmy 3M, której kultura organizacyjna jest dostosowana do proinnowacyjności. Firma ta wręcz zachęca do ryzyka i eksploracji, tj. pracownicy mają prawo poświęcić część czasu pracy (nawet 15%) na projekty własne, których szanse na powodzenie mogą być bardzo niskie. Jednakże czasami to właśnie te projekty mogą zmienić się w duży sukces handlowy jak np. papierki samoprzylepne Post-it. Firma posiada tolerancję dla błędów, ponieważ menadżerowie zbyt krytyczni i autorytarni, nie mający w sobie tolerancji dla wchodzenia przez innowatorów w „ślepe uliczki”, zabijają entuzjazm pracowników a na dłuższą metę innowacyjność firmy. Firma stawia na innowacje, stwarzając pracownikom odpowiednie warunki, nie zapominając przy tym o ich nagradzaniu.

Aby uczyć podwładnych postawy odpowiedzialności, menadżer musi:

- Przestać narzekać i marudzić;
- Wziąć pełną odpowiedzialność za działania firmy, szczególnie za jej porażki;
- Rozmawiać w firmie o trudnych sprawach w sposób odpowiedzialny, zgodnie ze standardami i etyką zawodową;
- Nauczyć się radzić z narzekającym pracownikiem;
- Nauczyć się słuchać i pomagać pracownikom w

rozwiązywaniu problemów, także tych prywatnych, ponieważ to one w większości wpływają na efektywność i komfort pracy;

- Umieć „zagłuszać” osobę, która wprowadza toksyczną atmosferę w organizacji, szef musi potrafić dawać wybór podwładnemu i wyciągać konsekwencje, szef musi wykazać się wielkim wysiłkiem i odwagą, aby konsekwentnie i surowo karać za takie zachowanie;
- Respektować wyraźną i jakże ważną regułę „Nie będę tolerował zatruwania kolegów oraz narzekania i krytykowania bez pomysłów rozwiązań wskazywanych problemów”.

Nie widzimy tylko kropek a nauczmy się je łączyć. Nauczmy się na nowo ciekawości świata, o której zapominamy gdy wkraczamy w dorosłość. Bądźmy jak dzieci, ciekawi świata, jak wszystko funkcjonuje, i dlaczego funkcjonuje. Nauczenie się tego na nowo, będzie początkiem naszych zmian. Zmian na lepsze. Nie oczekujmy perfekcji, której się nie da osiągnąć, oczekujmy postępu i ciągłego doskonalenia, który jest zawsze możliwy, a wręcz niezbędny. Pamiętaj, masz 52 tygodnie w roku, które oferują mnóstwo okazji, aby spróbować czegoś nowego, aby spróbować jednego z wielu sposobów na rozwój oraz przetestowanie siebie i swoich możliwości. Nieważne czy podejmiesz większe lub mniejsze działania, ważne, że starasz się być lepszą wersją samego siebie. Nie obawiaj się konsekwencji, nie obwiniaj się za błędy a ucz się na nich. Uzyskuj informacje zwrotne i znajdź w sobie motywację do robienia czegoś co poprawi Twoje życie i pozwoli na rozwój. Nie ma jednego, wypracowanego wzoru na osiągnięcie sukcesu, każdy z nas jest bowiem inny, ma indywidualną osobowość i unikalny charakter. Dlatego aby odnieść sukces, nie możesz robić ciągle tego samego, musisz przesuwając swoje granice, a jak Ci się coś nie uda to nie przestawaj wymagać od siebie coraz więcej, nie przestawaj określać kolejnych wyzwań. Próbuje, działaj, nie poddawaj się, bo to właśnie domena ludzi sukcesu, ludzi, którzy są lub chcą być liderami, chcą być

motorem zmian.

„Wyjdź ze swojej strefy komfortu. Urośniesz, jeżeli będziesz wystawiał się na to dziwne, niemiłe uczucie, które czujesz próbując czegoś nowego – Brian Tracy.”

**Marcin Grabuńczyk**





Źródło: Głos Głubczyc