



ОТ ЗАЕМАНЕ НА ПЕРСОНАЛ ДО УПРАВЛЯВАНИ АУТСОРСИНГ УСЛУГИ

ДРУЖЕСТВО: **Hewlett Packard Enterprise**

Сектор: **ИТ**

1

Изисквания

- * Да установи взаимоотношения със стабилен местен партньор, който да участва в изграждането на Център за корпоративни решения в София с цел подпомагане на отдел "Подобряване на продажбите и разработване на решения".
- * Да осъществява първично набиране на служители, както и цялостен поток на работа с човешките ресурси.

2

Решение

- * Модел на Управляваните услуги: промяна на остарелия модел за заемане на служители и превръщането му в иновативен модел вместо това – вместо да заплаща за еквивалента на услугата във вариант при пълно работно време, сега HPE може да бъде фактурирано за оперативните часове, прекарани в работа по конкретни задачи.

3

Резултати

- * Повишен обем от работа.
- * Постепенно намаляване на цената на конкретна единица работа с до 10% в рамките на три години.
- * Лек преход към модела на управляваните услуги.
- * Подобряване на съответствието с установените критерии относно качеството.
- * Ефективно измерване и контрол чрез избрани измервателни показатели.

Задачата на "Соитрон", в качеството му на бизнес партньор на HPE, беше да наеме човешки ресурси и таланти служители с богат опит в сферата на информационните технологии и след това да ги заеме на HPE. "Соитрон" подбра успешно:

- целеви ръководители;
- анализатори на сделки;
- приемни координатори по определени сделки;
- разработчици на решения (с кръстосани функции (XF), Инфраструктура като Услуга, Облачни технологии, Услуги, свързани с центровете за данни, Съобщения,
- Сътрудничество и Облак, предназначен за ползване от крайни потребители, както и Мобилни услуги), владеещи два езика.

Преглед

През 2013 г. Hewlett-Packard Technology Group (HP) (в момента – HPE, наричано по-долу „HPE“) реши да създаде Център за корпоративни решения в София с цел подпомагане на отдел „Подобряване на продажбите и разработване на решения“. По онова време ръководителите бяха изправени пред предизвикателството да постигнат много амбициозни цели относно растежа на дружеството като започнат да предлагат Услуги по подобряване на продажбите и разработване на решения в Центъра за корпоративни решения. Изборът им се дължеше на висококвалифицираната и достъпна работна ръка в България. Предоставената от „Соитрон“ подкрепа също допринесе за успеха на центъра.

Еволюцията на този аутсорсинг проект разкрива взаимоотношенията между клиент, който изпитваше необходимост от ИТ специалисти, налични за работа по различни проекти както в краткосрочен, така и дългосрочен план, и доставчик, който предоставя тъкмо такива хора.

В началото – заемане на служители

След като взе решение за изграждане на Център за корпоративни решения в България, HPE реши да придобие човешки ресурси, прилагайки модел за заемане на персонала. HPE избра „Соитрон“ за свой партньор и възложи на дружеството задачата да набере човешки ресурси в различни области, които да станат част от екипите, участващи във всички етапи на процеса на постигане на заложените цели, като впоследствие заеме тези човешки ресурси на HP. „Соитрон“ подбра целеви ръководители, анализатори на сделки, приемни координатори по сделки, разработчици на решения (с кръстосани функции (XF), Инфраструктура като Услуга, Облачни технологии, Услуги, свързани с центровете за данни, Съобщения, Сътрудничество и Облак, предназначен за ползване от крайни потребители, както и Мобилни услуги), владеещи два езика.



След първоначалната фаза НРЕ и “Соитрон” стартираха процес на рационализация, за да намалят разходите и да увеличат ефективността. Ръководството на “Соитрон” откри няколко възможности да направи услугата по-ефективна. Първоначално броят и структурата на служителите се определяха от мениджърите на НР въз основа на техните собствени критерии. “Осъзнахме, че ние разполагаме с по-добри възможности за проверка на натовареността на персонала и за наблюдение на случващото се на работното място. Ето защо предложихме да променим този модел, така че обемът на работа и броят на хората да се управляват от нас,” коментира Томаш Туркович, директор на отдел “Аутсорсинг” в “Соитрон Груп”.

Следващата стъпка оттук нататък беше да се създаде дефиниция за измервателна единица за обема на извършената работа, която да позволи точно фактуриране в съответствие с използваните услуги вместо фактурирането да се извършва на базата на броя на хората, участващи в проекта. Така се роди идеята да променим остарелия модел за заемане на персонал, превръщайки го в модел, при който клиентът да не плаща за хората, а за управлението на сървърите. В добавка “Соитрон” предложи следното - вместо фактурирането да се извършва на базата на еквивалента на услугата във вариант при пълно работно време, да се фактурират оперативните часове, изработени от човешките ресурси. Освен това, при спазване на съгласувания с НРЕ бюджет, “Соитрон” предложи постепенно да предоставя все по-голям обем услуги, оптимизирайки капацитета на ресурсите и практичността, т.е. стойността на конкретната единица работа щеше да се намали. Заедно с предвидения спад в цените, в рамките на две години клиентът щеше да заплаща с 10% по-малко за една единица предоставени услуги.

Нови стимули

Преходът от заемане на персонал към предоставяне на аутсорсинг представляваше предизвикателство. Мениджърите на НР бяха особено загрижени относно загубата на контрол над центъра, сигурността и поддържането на качеството. Една на пръв поглед

проста промяна в модела на работа и на фактуриране оказа значително въздействие и върху двете страни по договора за услуги. Сега “Соитрон” не получава заплащане съобразно броя на хората, които работят в центъра, а съобразно обема действително извършена работа, изразена количествено на базата на таксувани часове. Освен това, в съответствие с даденото обещание, дружеството намали цените на единица извършена работа, което се превърна в силен стимул за “Соитрон” да приложи още по-ефективни мерки при изпълняване на дейността си. В резултат на това НР започна да въвежда автоматизация, разработи и прецизира модел за стимулиране и оценка, който не само увеличи производителността, но подобри и ангажираността и удовлетвореността.

Измерими ползи

Новият модел на обслужване не бива да зависи само от цената, но и от качеството на предоставяните услуги. Едно от условията за прехода на част от Центъра за продажби и разработване на решения (ЦПРР) от заемане на персонал към аутсорсинг беше качеството, измерено чрез прилагане на различни параметри, да отговаря на необходимо ниво. Благодарение на усъвършенстването и подобряването на качеството, извършени от “Соитрон”, НР вече получава повече услуги и добавена стойност при прилагането на същия бюджет.

Друга полза от новия модел е фактът, че мениджърите на НРЕ вече не се тревожат за това колко хора работят в центъра или в структурите на отделните екипи. НР не само получи по-висока ефективност, но и опрости управлението на взаимоотношенията си със “Соитрон”. На последно място, НР придоби по-голяма гъвкавост и прехвърли много от рисковете си на “Соитрон”. Например, в случай на рязък спад в търсенето на услуги, НР не би следвало да се тревожи за разходите, свързани с намаляване на персонала (във връзка със спазването на сроковете за предизвестие, обезщетение при напускане).

“Осъзнахме, че ние разполагаме с по-добри възможности за проверка на натовареността на персонала и за наблюдение на случващото се на работното място. Ето защо предложихме да променим този модел, така че обемът на работа и броят на хората да се управляват от “Соитрон”.

Tomáš Turkovič
Директор на отдел “Аутсорсинг” в “Соитрон”