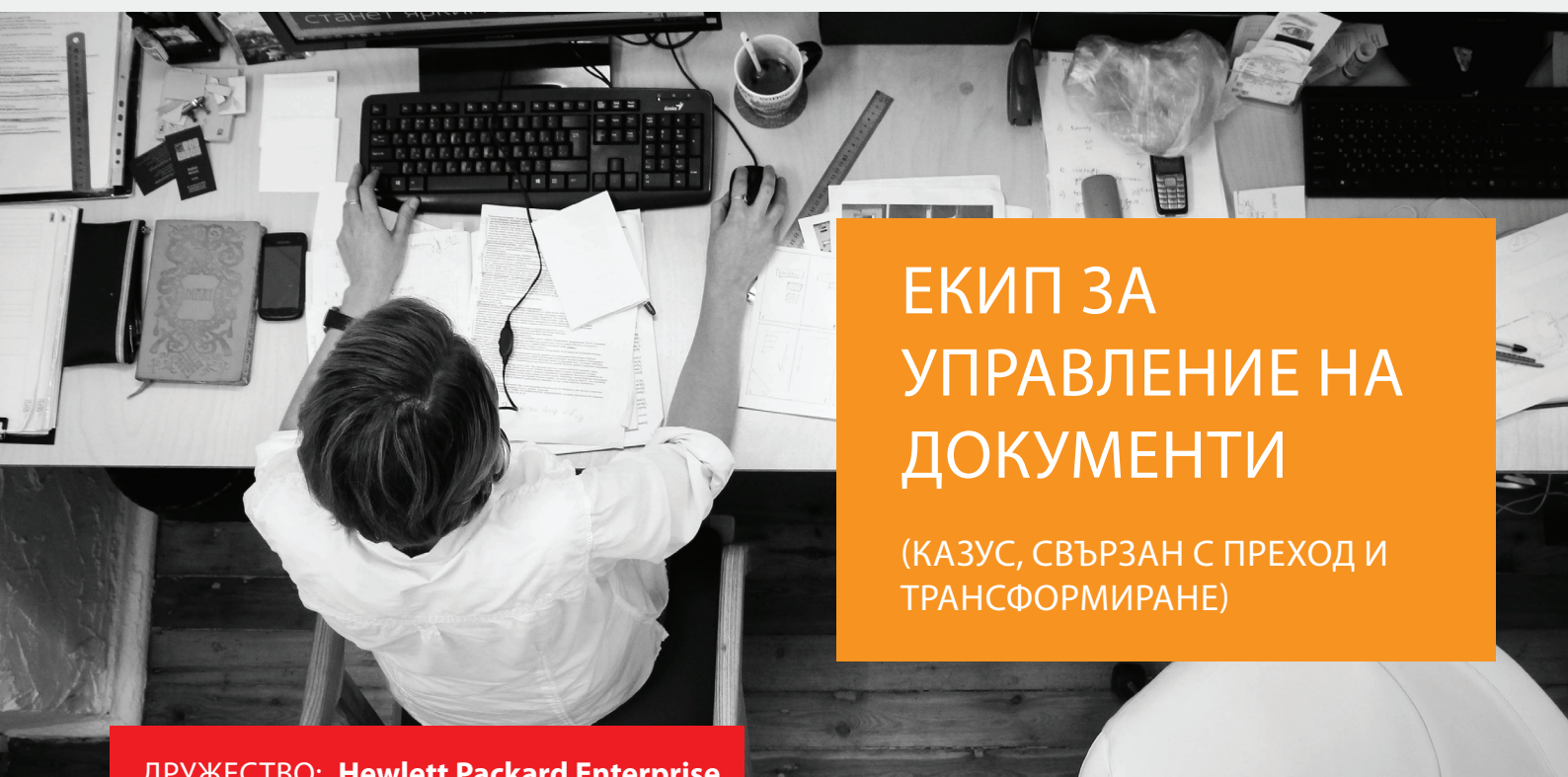




ЕКИП ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ДОКУМЕНТИ

(КАЗУС, СВЪРЗАН С ПРЕХОД И
ТРАНСФОРМИРАНЕ)

ДРУЖЕСТВО: **Hewlett Packard Enterprise**

Сектор: **ИТ**

1 Изисквания

- * Стабилен местен партньор, който ще участва в прехода и трансформирането на екип, обслужващ глобален сектор, и ще гарантира въвеждането на новия Модел на обслужване в работата му.
- * Първично набиране на служители, както и цялостен поток на работа с човешките ресурси.
- * Трайно намаляване на разходите и рационализиране на услугата след началото на сътрудничеството.
- * Запазване на обхвана на предишния екип, но и разработване на по-функционален метод за заявки с цел оптимизиране на човешките ресурси и повече прозрачност.
- * Вземане на услугата такава, каквато е в момента, и извършване на подобрения.

2 Решения

- * Преход на услугата от една компания за аутсорсинг към друга такава.
- * Трансформиране на прехвърлената услуга с цел подобряването ѝ.

3 Резултати

- * Спестяване на разходи.
- * Подобрено качество.
- * Оптимизиране на ресурсите.
- * Навременна доставка, спазване на кратки срокове.
- * По-къс период за предоставяне на отговор по дадена заявка (от 4 часа на 2 часа).
- * По-добро разбиране на потребностите и изискванията по отношение на конкретната заявка.

Услуга за управление на документи

Услугата за управление на документи (УД) беше създадена през 2016 г. Дружеството Hewlett Packard Enterprise (HPE) беше първият клиент на "Соитрон". Екипът по УД работи в тясно сътрудничество с Екипите за разрешаване на проблеми и предоставяне на поддръжка при продажби на HPE, като освен това е на разположение и на други екипи, нуждаещи се от професионално управление на всякакви типове документи. Експертите от екипа по УД работят с голям брой поверителни документи, обръщайки особено внимание на детайлите и спазвайки стандартите или специфичните изисквания по отношение на конкретния документ. Екипът по УД форматира и редактира файлове в Word, Excel или PowerPoint, придавайки им полиран вид, така че те винаги да съответстват на всички критерии, зададени от марката и от потребителите. Екипът по УД демонстрира задълбочени познания в работата с MS Office и по този начин ви спестява усилия и време в хода на ежедневната ви дейност.

Обобщение на проекта

В началото на 2016 г. Hewlett-Packard Enterprise реши да създаде допълнителен екип в своя отдел "Подобряване на продажбите и разработване на решения", който да предоставя функции по поддръжка на Центъра за корпоративни решения в София. Към онзи момент съществуваше екип с подобни функции, но основното предизвикателство се коренеше в това, че отговорностите не бяха достатъчно ясно очертани и, въпреки че членовете на екипа разполагаха с богат професионален опит, те трябваше да изпълняват различни задачи, които не винаги бяха свързани с отговорностите на екипа и не винаги съответстваха на техните умения. Ето защо преди да бъде осъществена трансформацията, първо трябваше да бъде извършен преходът на съществуващата услуга от един голям доставчик на услуги към друг.

"Соитрон" подпомогна провеждането на ефективен преход и трансформация, които да доведат до еволюция на цялостното подобряване на качеството на този аутсорсинг проект и до навременно предоставяне на услугите. "Соитрон" се захвана със задачата да намали разходите на HPE, прилагайки Модела на управляваните услуги, и да се превърне в свързващо звено между предишния и бъдещия модел, като по този начин гарантира по-голяма приемственост.

Преход

Когато HPE реши да прехвърли услугата по УД, която вече беше налична в Центъра в Барселона и която се предоставяше от друг голям доставчик на услуги, компанията избра "Соитрон" за свой

партньор. "Соитрон" трябваше да набере човешки ресурси в областта на управлението на документи, повечето от които да владеят два езика и не само да бъдат висококвалифицирани професионалисти във въпросната област, но и да имат познания и опит, за да могат да реализират този преход. След като екипът беше събран, участниците в него трябваше да преминат през всеобхватна, но същевременно кратка сесия за натрупване на познания относно вече разработените процеси, ключовите показатели за ефективност, целите, времето за изпълнение, стандартите, шаблоните, подходите, инструментите и най-добрите практики на оперативно ниво.

Резултатът беше пълно придобиване на услуга – такава, каквато тя беше към конкретния момент, като тази услуга трябваше да бъде наблюдавана и подпомагана от изпращащата страна в рамките на половин месец по време на фазата на проследяване и взаимстване на трудовия опит на дружеството, за да се гарантира, че всичко върви гладко. Новият екип на Центъра за корпоративни решения в София започна да функционира напълно самостоятелно след 2 месеца, а след това започна да събира данни за съществуващия модел на еквивалента на услугата във вариант при пълно работно време и установи пропуските и несъответствията, които да бъдат запълнени, както и аспектите, които да бъдат подобрени. След това данните бяха анализирани от гледна точка на модела на управляваната услуга. Тази информация беше съставена под формата на подробен анализ, който разкриваше, че моделът на управляваните услуги следва да включва по-гъвкава оптимизация на ресурсите и спестяване на разходи.

Трансформиране

Подробният анализ на събраните данни послужи за основа по отношение на фазата на преговори относно прехода от съществуващия модел на еквивалента на услугата във вариант при пълно работно време към модел на Управлявана услуга. Ръководителите и водещите екипи на НРЕ и "Соитрон" взеха участие в различните дискусии, така че причините за потребността от трансформиране бяха съобщени по ясен начин и всички изявления бяха прозрачни. В крайна сметка беше постигнато споразумение за прилагане на изпитателен период по отношение на предложения работен модел, когато е необходимо събирането на повече данни и извличането на примери за добри практики. Целият екип по УД беше събран заедно със съответните ръководни служители на "Соитрон", за да бъдат определени ключови показатели за ефективност и процедури в съответствие със стандартите и потребностите на НРЕ, които биха били основната линия на бъдещия анализ. Фазата на проследяване и взаимстване на трудовия опит на дружеството започна, когато предварително зададените ключови показатели за ефективност бяха подкрепени с реалните примери. Още един път, под формата на официален документ, беше изготвен анализ на събраните данни и на ползите от новия модел. Той бе представен по време на убедителна дискусия, която проправи пътя към прилагането на новия модел на Управляваната услуга. До момента екипът по УД функционира пълноценно, а НРЕ и "Соитрон" се радват на ползите от него в качеството си на партньори.

Измерими ползи

Разбира се, 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 съществуващия модел на еквивалента на услугата във вариант при пълно работно време към модел на Управлявана услуга беше качеството, измерено чрез прилагане на различни параметри, да отговаря на необходимо ниво. Благодарение на усъвършенстването и подобряването на качеството, което "Соитрон" предостави по обозрим начин, клиентът вече заплаща по-малко за услугите, или, за да бъдем точни, получава повече свършена работа за същите пари.

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. Клиентите получиха не само по-висока ефективност, но и опростено управление на взаимоотношенията с доставчика на услуги. И не на последно място, НРЕ придоби по-голяма гъвкавост и прехвърли част от рисковете си на "Соитрон". Например, в случай на рязък спад в търсенето на услуги, компанията не би следвало да се тревожи за разходите, свързани с намаляване на персонала (във връзка със спазването на сроковете за предизизвестие, 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". ”

Томаш Туркович
Директор на отдел "Аутсорсинг" в
"Соитрон"

