

OUTSOURCING IT

Wprowadzenie do zdalnego zespołu jako modelu usługi.

STUDIUM PRZYPADKU

Wprowadzenie do zdalnego zespołu jako modelu usługi.

Historia:

Zwrócił się do nas Roomex, jedna z wiodących firm w zakresie usług rezerwacji online. W tym czasie zlecali oni część swoich prac firmie offshoringowej, szukali jednak bardziej zręcznego partnera do pełnienia tej roli.

Wyzwaniem było stworzenie zespołu, który na co dzień pracowałby na wewnętrznym systemie informatycznym klienta, wypełniając wygenerowaną listę zadań.

Kluczowym wskaźnikiem efektywności dla klienta była strona kosztowa, która wynikała z dwóch czynników: jakości ukończonej pracy (co oznacza, że wszystkie zadania zostały wykonane poprawnie za pierwszym razem) oraz czasu potrzebnego do wykonania jednego zadania.

Finalnie, Roomex postanowił kontynuować z nami współpracę i z czasem powiększyć zespół oraz zakres jego obowiązków.

Metodologia rozwiązywania problemów:

Przeanalizowaliśmy zakres pracy pożądaną przez klienta i zdecydowaliśmy o umiejętnościach oraz cechach osobowości, które muszą posiadać przyszli członkowie zespołu. Nasze rozwiązanie było jednak bardziej intuicyjne.

Zdecydowaliśmy nie podążać oczywistą ścieżką, którą miało być skupienie się na szybkim ukończeniu indywidualnych zadań, przy jednoczesnym obniżeniu jakości pracy. Takie podejście spowodowałoby konieczność powtarzania zadań lub gorzej: w zwiększonym obciążeniu pracą wewnętrznego zespołu klienta i mniejszej efektywności kosztowej pracy zleconej naszemu zespołowi.

Wdrożony przez nas model polegał na skupieniu się na jakości, mając nie mniej niż 100% prawidłowo wykonanych zadań w ścisłym reżimie czasowym. Aby to było możliwe, musieliśmy zatrudnić odpowiednich ludzi.

Wyniki

Na koniec, udało nam się zrealizować wszystkie zamierzone cele. Każdy z członków zespołu był w stanie osiągnąć taką samą wydajność jak 3-4 pracowników naszego poprzednika. Co więcej, towarzyszyliśmy Roomex'owi w okresie szybkiego wzrostu i nasz zespół od samego początku działania został aż czterokrotnie powiększony. Model "zespołu offshoringowego" InfoSoftware był testowany w ekstremalnych warunkach, co stanowiło nie lada wyzwanie jeśli chodzi o zdolność do planowania tempa rekrutacji, zarządzania szybko rosnącym obciążeniem pracą i przystosowania się do pracy w różnych strefach czasowych.

