

NEWVISION

to business technologies

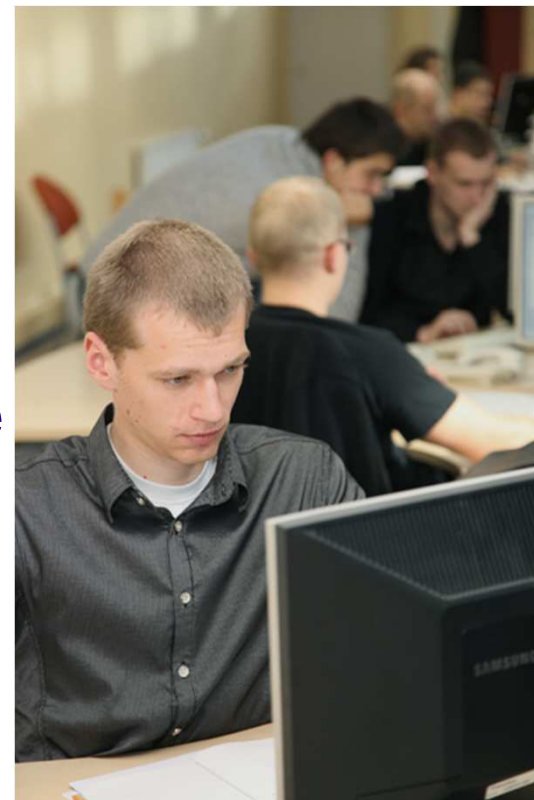
Ar „apsimoka“ laisvē organizācijojē?

Evaldas Budvilaitis, „New Vision Baltija“

Trumpa prezentacijos reziumė

Faktai apie kompaniją

- ◆ Dirbame su mažmenininkais nuo 1993 metų
- ◆ 150 darbuotojų; 60 serviso inžinierių tinklas Baltijos šalyse
- ◆ Biurai Vilniuje, Klaipėdoje, Rygoje, Taline
- ◆ Apyvarta 2010 - 27 milijonai litų



Verta pirkti iš New Vision

- ◆ Verslo valdymo ir analitikos sistemas
- ◆ Specializuotos įrangos tiekimą
- ◆ Sistemų integravimą
- ◆ Servisą
- ◆ Skambučių centro paslaugas



Misija

Mes užtikriname, kad sistemos veiktų
ir nešytų naudą

Servisas

- ◆ Mūsu teikiama *Field Service* paslauga, užtikrina operatyvų reagavimą ir problemų sprendimą kliento vietose;
- ◆ Greitai paruošime sistemos prototipą, atliekame bandomąją instaliaciją ir gerai organizuotą sistemos tiražavimą Baltijos šalyse;
- ◆ Operatyviai atsatome techninės ir programinės įrangos darbingumą;
- ◆ Periodiškai atliekame įrangos profilaktinius aptarnavimus;



Skambučių centras

- ◆ Veikia visose Baltijos šalyse
- ◆ Klientų linija – vienas numeris visiems klausimams ir problemoms spręsti
- ◆ Darbo laikas – 7 dienas per savaitę, 24 valandas per parą



„New Vision yra kompleksinių mažmeninės prekybos sistemų ekspertai, galintys nustatyti gedimo įtaką verslo procesams, priskirti tinkamą gedimo pašalinimo prioritetą arba tiesiog pakonsultuoti telefonu. Tai yra didelis privalumas lyginant su plataus profilio pagalbos ar skambučių centrų paslaugas teikiančiomis įmonėmis“.

Andrius Šemeškevičius
„RIMI Baltic“ IT direktorius

Ką veikia šis mūsų įmonės skyrius?

- ◆ Priima klientų problemas telefonu ir organizuoja jų išsprendimą susitartais terminais visais įmanomais būdais patys skyriaus viduje, pasitelkiant kitus įmonės skyrius, kai kuriais atvejais ir trečių šalių paslaugų tiekėjus
- ◆ Organizuoja ir vykdo sistemų instaliacijas
- ◆ Daro prevencinius darbus, kad klientai net nepastebėtų sistemų gedimų



Kas man atrodo svarbu pažymėti

- ◆ Atskirti kaip vadovo norai viską kontroliuoti realiai gali:
 - ◆ paveikti rezultatą už kurį klientai moka pinigus
 - ◆ ką iš tiesų vadovas gali kontroliuoti ir ko ne
- ◆ Suformuluoti, iškomunikuoti ir įsitikinti kad linijiniai darbuotojai supranta, kas svarbu klientams ir pačiai įmonei
- ◆ Nepadaryti neteisingos kintamo atlygio sistemos, kuri prieštarautų aukščiau išdėstytoms mintims
 - ◆ geriau tik fiksuotas atlygis ir jokio asmeninio kintamo, negu neteisingas (ne nuo to kas svarbu klientui ir kartu mūsų įmonei)

Trumpas video

Atgal prie mūsų įmonės



Vienas iš vadybos principų

ATVIRUMAS

- ◆ Mes manome, kad darbuotojai yra sąmoningi ir nori suprasti savo darbo prasmę ir svarbą įmonės veiklos kontekste.
- ◆ Įmonė laikysis atvirumo politikos, skelbdama savo finansinius ir veiklos pasiekimus, taip pat ateities planus.
- ◆ Atviras bendravimas, drąsa kalbėti apie tikrąją padėtį, kokia ji bebūtų, o taip pat atvirai sakyti savo nuomonę yra vertinami mūsų kompanijoje.
- ◆ Nuomonių (kritikos ir pasiūlymų) išsakymas veda prie bendrų veiklos gerinimo sprendimų paieškos



Bazinių nuostatų pasitikrinimas prieš suteikiant laisves darbuotojams

- ◆ Absoliuti dauguma tokių žmonių kaip dirba mūsų kompanijoje kuo puikiausiai susitvarko su savo gyvenimu, tai yra:
 - ◆ Jie yra pareigingi tėvai arba rūpestingi vaikai
 - ◆ Šeimininkiški ir susitvarkantys su savo asmeninėmis ūkinėmis problemomis namuose
 - ◆ Linkę turėti hobius ir kažkuo domėtis, turi įvairių iniciatyvų



Bazinių nuostatų pasitikrinimas prieš suteikiant laisves darbuotojams

- ◆ Taigi vadovo pareiga yra arba nesugriauti „dievo duoto“ gebėjimo mąstyti, arba jį gražinti, jeigu konkretus žmogus arba dėl blogos patirties kitur arba dėl nepalankiai susiklosčiusių aplinkybių šioje kompanijoje šią dovaną prarado
 - ◆ O klaidų deja visi padarome



THE DREAM MANAGER –Matthew Kelly

*"An organization can only become the-best-version-of-itself to the extent that the people who drive that organization are striving to become better-versions-of-themselves." "A company's purpose is to become the-best-version-of-itself. The question is: What is an employee's purpose? Most would say, 'to help the company achieve its purpose'—but they would be wrong. That is certainly part of the employee's role, but an employee's primary purpose is to become the-best-version-of-himself or –herself. ... When a company forgets that it exists to serve customers, it quickly goes out of business. **Our employees are our first customers, and our most important customers."***

Vienas organizacijos sąmonės lūžių įvyko nuo paprasto dalyko suformulavimo

Pagrindinis principas

- ◆ **Mes vadovaujamės principu: „Visada galima paimti pinigus už darbą, jeigu jis atliktas laiku ir kokybiškai“.**
- ◆ Planuodami darbus pirmiausia mes galvojame apie kliento poreikius ir siekiame juos patenkinti.
- ◆ Darbo norma: darbus atlikti laiku ir biudžeto rėmuose. Jeigu nepavyksta – stengiamės persitarti.
- ◆ Jeigu susiduriame su dilema:
 1. Darbus galime padaryti gerai, tačiau viršydami biudžetą savo sąskaitą;
 2. Galime toliau darbu nebetęsti, taip neviršydami biudžeto, tačiau klientui sistema iki galo neveiks.
- ◆ **Visada renkames 1 variantą.**

Taigi, jei tiki, kad darbuotojas sąmoningas ir nori savo darbą padaryti kuo geriausiai - belieka išaiškinti, kas svarbiausia ir pirmyn...

- ◆ Atiduokime žmonėms patiems valdyti savo darbą:
 - ◆ suprasti ką ir kodėl daro
 - ◆ pačiam planuoti kiek tai įmanoma darbą ir laisvą laiką
 - ◆ siekti geriausio rezultato gaunant grįžtamą ryšį



Besivadovaujant šiais principais mes susitvarkėme su tokiais iššūkiais kaip:

- ◆ Žmonės savanoriškai pildo darbo valandas ir daro tai reguliariai jiems patogiu laiku
- ◆ Dirbant vadovaujasi aktyviais lydraščiais
- ◆ Kaupia patirtį ir ją dalinasi



- ◆ Stengiasi kuo geriau aptarnauti klientus
- ◆ Tai nesavaiminis procesas, kur reikia vien idėjos ir viskas vyksta automatiškai. Tiesa iš pradžių yra per vidurį. O paskui organizacija palaipsniui juda link norimo taško

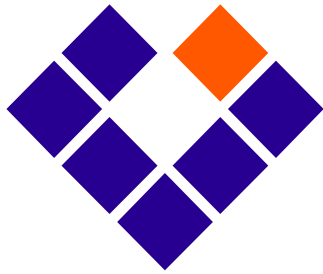
Praktiniai pasiekimai

- ◆ Deklaruojamų darbo valandų skaičius per 4 metus išaugo nuo 2,5 iki 5,5 valandų per dieną
- ◆ Pajamos per žmogų iš šios veiklos per 4 metus išaugo 30% nežiūrint to, kad klientai vidutiniškai nusiderėjo apie 15% nuolaidų, dėl sunkmečio
- ◆ Suskaičiuotas ir patobulintas diegimo ir aptarnavimo procesas
- ◆ Išplėstas ir pakeltas į kitą kokybinį lygį paslaugų portfelis
- ◆ Pačių žmonių lūpomis, yra manančių, kad jie turi pakankamai laisvės darbe ir kad vienas aukščiausių motyvatorių yra nuolatinio tobulėjimo galimybė



AČIŪ

KLAUSIMAI



NEWVISION

to business technologies

