

Ανάπτυξη εταιρικής φιλοσοφίας με γνώμονα την ειλικρίνεια και τη διαφάνεια στην παροχή λύσεων μηχανοργάνωσης = 100 % επιτυχία



Schuberg Philis, Κάτω Χώρες

www.schubergphilis.com

Το πρόβλημα

Η Schuberg Philis είναι εταιρεία λύσεων μηχανοργάνωσης με πελάτες διαδικτυακές τράπεζες, πάροχους ενέργειας και δημόσιους οργανισμούς. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που παρέχει στους πελάτες της είναι 100 % εγγυημένα διότι, εάν τα συστήματά της αστοχήσουν, οι πελάτες της δεν μπορούν να λειτουργήσουν. Για τον λόγο αυτό η εργασία στη συγκεκριμένη επιχείρηση είναι εξαιρετικά απαιτητική. Υπάρχουν περίοδοι στις οποίες οι εργαζόμενοι καλούνται να λειτουργήσουν υπό μεγάλη πίεση, να διαχειριστούν μεγάλο φόρτο εργασίας και να αναλάβουν σημαντικές ευθύνες, χωρίς να λείπουν απαιτήσεις για υπερωριακή εργασία.

Η λύση

Η εγγύηση ποιότητας 100 % σημαίνει για ορισμένες επιχειρήσεις ότι δεν υπάρχει περιθώριο σφάλματος. Όμως στη φιλοσοφία της Schuberg Philis, τα σφάλματα θεωρείται ότι αποτελούν κομμάτι της όλης διαδικασίας και αντιμετωπίζονται με ειλικρίνεια, προκειμένου να αποτελέσουν πηγή γνώσης. Οι σχέσεις των εργαζομένων χαρακτηρίζονται από εντιμότητα, διαφάνεια και εξωστρέφεια. Αυτές είναι οι αρχές στις οποίες βασίζεται η επιχείρηση για την

επίτευξη των στόχων της. Χάρη στη συγκεκριμένη νοοτροπία, στη συνοχή και στην αυτονομία των επιμέρους ομάδων τους, οι εργαζόμενοι μπορούν να στηρίζονται στη συνδρομή των συναδέλφων τους και να συζητούν ανοιχτά τα προτερήματα και τις αδυναμίες τους. Το υποστηρικτικό αυτό περιβάλλον παρέχει στους εργαζόμενους την άνεση να εκφράζουν παράπονα και να εξελίσσονται τόσο σε επαγγελματικό όσο και προσωπικό επίπεδο.

Για τη διαχείριση του μεγάλου φόρτου εργασίας εφαρμόζεται η μέθοδος scrum βάσει της οποίας η ομάδα εργάζεται ως ενιαία μονάδα για την επίτευξη του κοινού στόχου μέσω της αξιολόγησης και του επιμερισμού των εργασιών σε επιμέρους διαχειρίσιμες ενέργειες. Κάθε μέλος της ομάδας συζητά καθημερινά την πρόοδο του με τα υπόλοιπα μέλη. Κατ' αυτόν τον τρόπο αποφεύγεται η υπερβολική επιβάρυνση των εργαζομένων ή η απομόνωσή τους και διασφαλίζεται η τήρηση των προθεσμιών.

Οι εργαζόμενοι συμμετέχουν σε ετήσιες συσκέψεις σχετικά με τον μελλοντικό προσανατολισμό της επιχείρησης και διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση της εργασιακής τους καθημερινότητας. Επιπλέον, στο πλαίσιο των ετήσιων αξιολογήσεων, οι εργαζόμενοι αξιολογούνται και από τους συναδέλφους τους, βοηθώντας έτσι ο ένας τον άλλο να εξελιχθεί. Με αυτό τον τρόπο οι εργαζόμενοι μπορούν να συμβάλλουν ουσιαστικά, αναλαμβάνοντας μερίδιο της ευθύνης για την επιχείρηση, τη δουλειά και τους συναδέλφους τους.

Η επιχείρηση μεριμνά τόσο για τη σωματική όσο και για την ψυχική υγεία των υπαλλήλων της. Οι υπάλληλοι έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες ψυχοθεραπευτή και φυσιοθεραπευτή εντός της επιχείρησης, ενθαρρύνονται δε να συμμετέχουν σε αθλητικές δραστηριότητες και να τρώνε υγιεινά.

Το ενδιαφέρον της διοίκησης για τη διασφάλιση της ευεξίας των εργαζομένων αποδεικνύεται έμπρακτα κατά τις Ημέρες Οικογένειας οι οποίες διοργανώνονται δύο φορές τον χρόνο. Τα πιο υψηλόβαθμα στελέχη φροντίζουν να γνωρίσουν όλα τα μέλη των οικογενειών των υφισταμένων τους. Επιπλέον, η επιχείρηση επανεπενδύει περίπου το ένα τέταρτο των ετήσιων κερδών της σε δράσεις για την ευεξία όλων των εργαζομένων και των οικογενειών τους.



Τα αποτελέσματα

- Το ποσοστό αποχώρησης εργαζομένων (με δική τους πρωτοβουλία) είναι εξαιρετικά χαμηλό: κάτω από 1 %.
- Το ποσοστό απουσιών λόγω ασθένειας είναι ομοίως πολύ χαμηλό: 0,9 % το 2013, κατά πολύ μικρότερο του μέσου όρου στον κλάδο της πληροφορικής. Το ποσοστό αυτό αντιπροσωπεύει εξοικονόμηση των δαπανών λόγω απουσιών της τάξης των 229 000 ευρώ σε ετήσια βάση.
- Η ικανοποίηση των πελατών κυμαίνεται σε υψηλά επίπεδα. Εδώ και μία πενταετία, το 100 % των πελατών συνιστούν τη Schuberg Philis σε άλλους πελάτες.



Το υποστηρικτικό αυτό περιβάλλον παρέχει στους εργαζόμενους την άνεση να εκφράζουν την άποψή τους και να εξελίσσονται τόσο σε επαγγελματικό όσο και προσωπικό επίπεδο.