

Najlepsza jakość, profesjonalizm, Innowacyjne rozwiązania..., **CZYLI GRA WE FRAZESY**

Rozmowa z Agnieszką
Surmacką, Prezesem
Zarządu PKO BP Finat

W branży finansowej, którą Pani reprezentuje, bardzo mocno akcentuje się takie elementy jak najwyższa jakość, wysokie standardy, profesjonalizm... Co według Pani oznaczają te określenia?

Przede wszystkim chciałam zauważyć, że nie dotyczy to wyłącznie branży finansowej. Zaglądając do Internetu, przeglądając oferty firm z różnych obszarów biznesu nie sposób nie zauważyć takiej prawidłowości - pojawiają się tam słowa klucze, typu „najwyższa jakość”, „najlepsze standardy”, „jakość to podstawa”, „najnowsze technologie”, „innovacyjne rozwiązania”, itd. Przykłady można mnożyć w nieskończoność. Również PKO BP Finat sp. z o.o. ta tendencja nie ominęła. Jeden z przytoczonych przeze mnie przykładów został zaczerpnięty wprost ze strony finat.pl. W założeniu te określenia mają komunikować cechy wyróżniające firmę spośród rzeszy konkurentów, stanowiąc istotne przewagi konkurencyjne. Ale w sytuacji, gdy wszyscy dookoła postępują się tymi samymi oznaczeniami, przestają one pełnić rolę wyróżników, a stają się nadmiernie eksploatowanymi sloganami.

W takim razie czy w ogóle warto ten temat poruszać, czy może wykreślić termin „jakość” i podobne stwierdzenia ze słownika biznesowego zastępując je... no właśnie, czym?

Myśląc o tym jak komunikować Klientom własne podejście do prowadzonego biznesu, podkreślając to co chcielibyśmy, aby w ich oczach stanowiło niewątpliwą wyróżnik, unikatową cechę, z którą będzie kojarzona spółka, warto zadać sobie pytanie, co dla nas samych jest argumentem, który przekonuje do wyboru tego, a nie innego partnera biznesowego.

Rzecz, która natychmiast się nasuwa to fakty. Trudno zaufać zapewnieniom, że coś jest najlepsze dopóki samemu się tego nie zweryfikuje. Podstawą pierwszego wyboru jest zaufanie, że produkt lub usługa są zgodne z wyobrażeniami, jak powinny wyglądać. Innymi słowy, pojęcia: najlepsze standardy, najwyższa jakość, innowacyjne rozwiązania należy samemu wypełnić konkretnymi oczekiwaniami, a następnie je zweryfikować, najlepiej empirycznie, czy rzeczywiście produkt lub usługa dysponują cechami, których poszukujemy.

Czy mogłaby Pani podać konkretny przykład?

Bardzo proszę. W ubiegłym roku Finat miał okazję realizować wspólnie z PKO Bankiem Polskim SA projekt wdrożenia modułu do obsługi funduszy inwestycyjnych. Moduł wykonany przez Finat to internetowy system dedykowany dla punktów obsługi klienta dystrybutorów funduszy inwestycyjnych. Przedsięwzięcie było rzeczywiście ogromne, biorąc pod uwagę czas na przeprowadzenie całego projektu, skalę jego wdrożenia oraz oczekiwania funkcjonalne naszego Partnera. Ustalenia biznesowe rozpoczęły się w październiku 2013 roku, a w niespełna 9 miesięcy system rozpoczął pracę produkcyjną w ponad tysiącu placówkach Banku, dając możliwość obsługi funduszy inwestycyjnych przez około 14 000 uprawnionych pracowników Banku.

Kiedy pojawiła się możliwość realizacji tego projektu, Finat stanął przed dylematem braku wystarczających zasobów do zrealizowania projektu. W tamtej sytuacji można było albo przejść przez długi proces

rekrutacji pracowników, albo skorzystać z oferty firmy świadczącej usługi outsourcingu kompetencji IT (popularnie zwane „body leasing”). Właściwie, biorąc pod uwagę czas, nie było wyboru. Podjęliśmy decyzję o skorzystaniu z usług firmy specjalizującej się w wynajmowaniu specjalistów IT. Wybór padł na Inteligo Financial Services SA. Cały proces, od momentu uzgodnienia warunków współpracy, poprzez zawarcie umowy, określenie zapotrzebowania, a na tej podstawie profilu kandydatów oraz dokonania wyboru spośród przedstawionych osób wyniósł niespełna 4 tygodnie. Po kolejnym tygodniu osoby dołączyły do zespołu projektowego zapewniając tym samym ciągłość prac.

Na początku management Finat był nastawiony sceptycznie do wyboru takiej formuły współpracy – bo przecież osoby z zewnątrz nie znają specyfiki firmy, nie znają Klienta, są spoza zespołu, mając świadomość tymczasowości pracy nie wykażą dostatecznego zaangażowania, itd. Mnożyliśmy argumenty na „nie” i gdyby nie fakt, że liczył się każdy dzień najprawdopodobniej nie postawilibyśmy na „body leasing”.

Jak oceniacie Państwo decyzję o skorzystaniu z formuły body leasingu teraz, z perspektywy czasu?

Biorąc pod uwagę efekty uważam, że była to najlepsza decyzja. Okazało się, że osoby spoza stałego zespołu Finat wniosły bardzo cenne kompetencje, a mianowicie inne podejście do realizacji projektu, nowe praktyki i ciekawe rozwiązania, które poznały zbierając doświadczenie w pracy na rzecz różnych Klientów.

Wróćmy do postawionego na początku pytania: jak komunikować coś, co jest wypadkową subiektywnych ocen każdego z nas?

Z punktu widzenia naszego własnego doświadczenia związanego z body leasingiem znacznie łatwiej jest nam obecnie określić, co dla Klienta usług outsourcingu kompetencji może oznaczać komunikowane przez niego oczekiwanie „najwyższego standardu” – dostarczenie w jak najkrótszym czasie osoby, która będzie w najpełniejszym zakresie odpowiadała profilowi idealnego kandydata określonego przez Klienta. Dzisiaj spółka PKO BP Finat po połączeniu z Inteligo Financial Services SA sama oferuje usługi outsourcingu kompetencji. Korzystając z wiedzy nabytej w roli klienta wiemy, czym wypełnić pojęcie najlepszych standardów w body leasingu.



Finat

28 listopada 2014 roku PKO BP Finat sp. z o.o. połączyła się z Inteligo Financial Services SA przejmując prowadzenie działalności biznesowej między innymi w obszarze outsourcingu wyspecjalizowanej kadry IT.

Obecnie PKO BP Finat sp. z o.o. świadczy kompleksowe usługi agenta transferowego, księgowości funduszy i spółek, usługi pomocnicze w zakresie funduszy inwestycyjnych zamkniętych oraz outsourcing wyspecjalizowanej kadry IT. Swoją ofertę kieruje do uczestników rynku kapitałowego koncentrując się głównie na funduszach inwestycyjnych i ubezpieczeniowych funduszach kapitałowych.