

# Трекинг – или как да направим квантов скок в бизнеса

Иновативната методология, с която Callboxs помага на своите клиенти да бъдат 10 крачки пред конкурентите си

АННА ЙОТОВА, СЕО И СЪОСНОВАТЕЛ НА CALLBOXS

30

## Какво отличава Callboxs от конкурентите?

Най-отличаващото ни конкурентно преимущество е Трекингът. В тези динамични условия и бързо променящ се свят, за бизнеса е все по-необходимо да реагира бързо, да бъде адаптивен и гъвкав. Трекингът е съвкупност от техники и методи, създадени да помагат на компаниите да намират и внедряват най-успешните за тях бизнес модели, за минимално време. Методът също така позволява в кратки срокове една компанията да се мащабира, расте и да „бяга“ много по-бързо към успеха. Много от предприемачите се сблъскват с трудности и т.н. „стъклен таван“, когато полагат множество усилия, но резултати няма. Искат да изведат бизнеса на следващо ниво, но независимо от всички усилия нищо не се променя. Тук е ролята на Трекинга, да изведе бизнеса на по-високо ниво, да открие и разшири „тесните места“ и да разкрие нови хоризонти за мащабиране. Трекингът също така е създаден да съпътства развитието на стартапи на всички етапи от тяхното развитие.

## Голяма гордост на Callboxs е екипът. Разкажете ни повече за вашите служители и усилията, които полагате за развитието на техните умения?

Така е, за нас главен принцип се явява това, че човекът е най-висшата ни ценност. Смятаме, че професионализмът и образованието са важни, но се основават на знанията от „вчерашния ден“. В Callboxs внедряваме методологии за конвергентно обучение и метанавици за нашите служители. Стремим се да поддържаме хоризонтална организационна структура, проактивен мениджмънт, като в краткосроч-



ните ни цели е поетапно Callboxes да се трансформира в тюркоазена компания поне в някои от частите си. Искаме да сведем до минимум йерархичната структура в компанията, да я направим прозрачна и да дадем голяма свобода на служителите в самоизявата и взимането на решения. Да заменим KPI с ценности и цели и да дадем възможност на нашите служители за развитие и творчество.

#### **Как Callboxes печели доверието на клиентите?**

Смятаме, че доверие се печели с максимална прозрачност, отгаденост, личностен подход и разбира се постигнати резултати. В Callboxes винаги сме се стремили към индивидуален подход. Никога не сме били BPO компания, която работи на конвейер. Стремим се да добавяме стойност към нашите продукти, като подобряваме процесите, диагностицираме слабите точки, усилваме силните места и много други. За нас няма нищо по-вдъхновяващо и мотивиращо от това да виждаме успеха на нашите клиенти, знаейки, че сме част от него. Виждаме, че формулата на успеха е в синергията 2+2=5. Всеки Джобс има своя Возняк. Нашата цел е да бъдем този Возняк за нашите клиенти.

#### **Какви тенденции виждате на аутсорсинг пазара и как се адаптирате към тях?**

Аутсорсингът е концепция, която съществува от много години, но при все по-нарастващата глобализация и интегралност на света, възможностите на компаниите да се възползват от аутсорсинг са по-големи от всякога. Сега всякакъв тип и размер компании, имат възможност да се възползват от аутсорсинга, като получават достъп до специализирани кадри, ресурси, възможности за съкращаване на разходите и подобряване на цялостното преживяване на клиентите си. Смятам, че фокусът ще се измести – стойността ще бъде пред цената. Приоритет вече няма да бъде най-ниската цена. Продължава тенденцията за формиране на нови аутсорсингови области в Централна и Източна Европа. Стратегическите

партньорства нарастват. Налице е нарастващо количество стратегически партньорства между мултинационални компании. Търсенето на партньорства с гоставчици на BPO услуги предоставя възможност за използване на силните страни, опит и предоставянето на решения на високо ниво. Също така развитие на автоматизацията, фокусът върху сигурността, облачните технологии, нишовият аутсорсинг, привличането и задържането на най-добрите кадри ще формират общата картина на пазара на BPO услуги. На въпроса, как се адаптираме към тези промени мога да кажа, че ако повечето компании се развиват по обичайния начин от миналото към бъдещето, то ние се стремим да из-

**"ЗА НАС НЯМА НИЩО ПО-ВДЪХНОВАЩО И МОТИВИРАЩО ОТ ТОВА ДА ВИЖДАМЕ УСПЕХА НА НАШИТЕ КЛИЕНТИ, ЗНАЕЙКИ, ЧЕ СМЕ ЧАСТ ОТ НЕГО."**

граждаме стратегическия си процес по обратен начин – от бъдещето към настоящето. С помощта на трекинга успяваме да се приспособяваме към бъдещето, което все още не е настъпило. Само преди десетина години, беше модерно да имаш телефон Nokia, а сега тази компания е извън пазара, също и компанията Kodak зазуби своето величие. Общото между тези две компании е, че не са успели на време да разпознаят измененията на пазара и не са започнали процес на адаптация. За всеки бизнес е необходимо да вижда слабите места, да умее на време да се преориентира и да намира нови драйвери за ръст.

#### **Ще ни разкажете ли повече за новите проекти на компанията?**

Проектите на компанията ни са доста мащабни. Работим по различни програми за интеграция и акселерация на предприемачи, развитие на стартъпи, образователни програми и др. Много ни вдъхновява идеята да имаме възможност да подпомагаме бизнеса в

България, да бъдем част от създаването на една съвременна предприемаческа култура. Да развиваме амбициозните млади хора, които имат идеи за бизнес. Вярваме, че в България има много такива. Голямо преимущество е, че като аутсорсингова компания имаме клиенти от различни сфери на бизнеса и можем да видим проблемите във всеки сегмент. Което ни накарва да се насочим към идеята за развитие на предприемачите в България. Като в момента сме в процес на създаване на обучителна програма свързана с трекинга. Програмата ще включва различни методологии, които да обхващат комплексно бизнес процесите. Да са максимално полезни на предприемачите в управлението на бизнеса им и да успяват да отговарят адекватно на постоянно променящата се бизнес среда и свят, в който съществуваме. Също така създаваме екип от специалисти, които също с помощта на трекинга да могат да създават успешни стартъпи, да ги подпомагат през целия им процес и етапи на развитие.

#### **Какво ви мотивира да продължавате?**

Мотивира ни успехът. Нашият успех са успехите на нашите клиенти. Всички наши смислови и мотивиращи концепции са отвъд пределите на материалното. То трябва да се възприема в смисъла на потока, движението. Смислът не може да бъде реализирането на печалба, това е необходимост, а не смисъл. Нашите смислови конструкции са свързани със създаването на ценности, екологичност и ползи за бизнеса и обществото. Това ме мотивира да напиша и книга, която да бъде в полза на предприемачите и стартиращите компании в етапите на тяхното развитие. В книгата „Наръчник на предприемача, Гайд за стартъпи“ Се опитам да предам в най-общи линии методологията на трекинга по достъпен начин. Това също е моят мотиватор да работя, като ментор – доброволец в международна академия за Трекери. Смятам, че всички хора имаме своите силни страни, уникални качества и знания, които трябва да споделяме с другите. Даване на ценност на другите, създава ценност за нас.