

Innowacyjne zarządzanie szansą na szybki rozwój firmy

Ponadprzeciętny wzrost grupy Arteria SA w tak krótkim czasie i jej ciągła rozbudowa o kolejne firmy, spowodowały konieczność ukształtowania organizacji w nowy sposób oraz wprowadzenia innowacyjnych rozwiązań w obszarze zarządzania.

■ *Marcin Marzec, Wiceprezes Zarządu Arteria SA*



jętność ciągłej optymalizacji kosztów przy zachowaniu najwyższych standardów świadczonych usług oraz utrzymaniu wysokiego tempa rozwoju. Uznaliśmy, że głównym celem restrukturyzacji ma być organizacyjne przygotowanie grupy do dalszego wzrostu i nowych akwizycji.

W związku z tym przygotowaliśmy spójny dla całej grupy system MBO – zarządzania przez cele. Jednocześnie wypracowana została nową strukturą. Wyodrębniono w niej jednostki biznesowe oraz jednostki wsparcia biznesowego. Taki podział służy skutecznemu oddzieleniu obszarów, które bezpośrednio budują wartość przedsiębiorstwa od działań stanowiących dla nich wsparcie. Dzięki temu Piony Call Center oraz Sprzedaży Aktywnej mogą skupić się wyłącznie na ekspansji rynkowej i procesie kreowania nowych usług oraz dostarczaniu dodatkowych wartości dla klienta, co stanowi główny cel ich funkcjonowania.

Wsparcie dla tych działań, pochodzące ze

strony jednostek wsparcia biznesowego jest realizowane dzięki wdrożeniu spójnego systemu zarządzania strukturą oraz jej standaryzacji zlokalizowanej w poszczególnych centrach usług. Realizują one centralnie zadania typowo „back office’owe” dla wszystkich spółek z grupy (m.in. administracja, księgowość, system rozliczeń, usługi prawne czy PR/IR) ale także usługi konsultingu, zarządzania procesami biznesowymi, produkcji oprogramowania oraz komunikacji marketingowej.

Fundamentalne znaczenie dla sprawnego funkcjonowania grupy w ramach nowej struktury organizacyjnej ma podejście procesowe do przeprowadzonej restrukturyzacji. Standaryzacja zachodzących w niej procesów, a w wielu przypadkach ich automatyzacja, pozwala na uporządkowanie oraz identyfikację tych, które nie kreują wartości dla firmy, a zatem mogą ulec likwidacji lub wydzieleniu na zewnątrz. Wiąże się z wygenerowaniem oszczędności kosztowych oraz uwolnieniem dodatkowych środków finansowych, które w skali działalności grupy

sięgają miesięcznie nawet kilkaset tysięcy złotych.

Optymalizacja procesów wewnętrznych wpływa na elastyczność grupy w obszarze świadczonych usług i zdolności organizacji do dopasowania sposobu ich realizacji i rozliczeń do specyfiki biznesowej klientów. Dzięki temu możliwe jest znaczące skrócenie czasu wdrożenia nowych funkcjonalności oraz tworzenie nowych kompetencji. Standaryzacja i uporządkowanie procesów wewnętrznych pozwala na działanie w bardziej efektywny sposób oraz na koncentrowanie się na doskonaleniu rozwiązań, które mają bezpośredni wpływ na budowanie wartości firmy oraz jej pozycję konkurencyjną na rynku. **A**

Jako grupa kapitałowa działamy na rynku outsourcingu procesów biznesowych. Specjalizujemy się w outsourcingu procesów sprzedaży usług i obsługi klienta. W ciągu zaledwie 3 lat ze średniej wielkości call center przeobrażiliśmy się w rozbudowany holding 7 firm, który w krótkim czasie zajął pozycję lidera rozwijającej się branży outsourcingu sprzedaży. Nasza grupa to obecnie 500 stanowisk call center, 79 punktów sprzedaży aktywnej, 500 handlowców realizujących projekty outsourcingu sprzedaży dla wielu branż. Ofertę uzupełnia consulting biznesowy, zarządzanie procesami biznesowymi oraz zintegrowana komunikacja marketingowa. Punktem wyjścia do rozpoczęcia restrukturyzacji było przekonanie, że we współczesnej gospodarce liderami są te firmy, które posiadają umie-

Struktura operacyjna Arteria SA

