

Hľadáme tých správnych ľudí

Rozhovor s Milanom Krajňákom,
manažérom z divízie Accenture Technology Solutions,
o jeho aktuálnom projekte

Accenture je poprednou svetovou spoločnosťou v oblasti manažérskeho poradenstva, systémovej integrácie, vývoja software a outsourcingu podnikových procesov. Svoje služby poskytuje klientom v rámci troch kľúčových divízií Consulting, Accenture Technology Solutions a divízie Services. Práca v divízii Accenture Technology Solutions znamená vytváranie, zavádzanie do praxe a údržbu technologických riešení, ktoré spoločnosť Accenture vyvíja pre svojich renomovaných medzinárodných klientov. Zamestnanci tejto divízie majú príležitosť rozvíjať svoje odborné znalosti na projektoch vývoja aplikácií a údržby softvérového vybavenia. O jednom z takýchto projektov sme sa rozprávali s Milanom Krajňákom, manažérom z bratislavského technologického centra (Bratislava Delivery Center - BDC)

Mohli by ste nám na úvod stručne priblížiť o čo na vašom projekte ide?

Ide o projekt pre významnú nadnárodnú petrolejársku firmu. Pre túto spoločnosť Accenture zavádza globálnu technológiu, ktorá s centrálnou spoločnosťou prepojí všetky jej predajné miesta na benzínových čerpadlách. Vo všeobecnosti možno našu úlohu zhrnúť do troch bodov. Accenture bude ešte pred zavedením technológiu testovať, dohliadať na jej bezproblémový chod, teda sledovať, či aplikácie fungujú tak ako majú a prípadné chyby reportovať dodávateľom hardvéru a softvéru. Zároveň budeme robiť podporu pre technickú architektúru nového systému klienta, teda starať sa o distribúciu softvérových balíkov a nasadzovať ich do produkčného prostredia a manažovať zmeny v nastavení celého riešenia z pohľadu jeho architektúry.

Čo považujete za kľúčové faktory, ktoré vášho klienta viedli k realizácii takéhoto projektu?

Treba si uvedomiť, že sa jedná o globálnu spoločnosť, ktorá má niekoľko tisíc čerpacích staníc v bežne dvadsiatich krajinách po celom svete. Dôsledkom budovania takejto veľkej infraštruktúry je rôznorodosť používaných predajných aplikácií na jednotlivých predajných miestach. Takýto stav zbytočne zvyšuje náklady na údržbu systému a spomaľuje tok informácií. Zavedením novej technológie sa predajný infosystém zjednotí, zjednoduší sa jeho integrácia s centrálnymi

systémami spoločnosti, čím sa jednoznačne znížia náklady na prevádzku a prípadné rozširovanie tohto riešenia.

Aké budú podľa vás hlavné prínosy zavádzania novej technológie?

Určite pozitívne. Nasadenie jednotného predajného infosystému umožní okamžité sledovanie a kontrolu predaja na čerpacích staniach. Ďalšou nezanedbateľnou výhodou je zníženie nákladov na prevádzku systému a jeho údržbu a monitorovanie, ktoré bude možné riadiť z jedného miesta z Bratislavy, jedným tímom ľudí. V konečnom dôsledku sa tak za servis zaplatí menej, ako dnes, keď sa o systém stará niekoľko lokálnych tímov v súčinnosti s dodávateľmi softvéru a hardvéru.

V akej fáze sa projekt momentálne nachádza?

Projekt už beží niekoľko mesiacov. Dokončili sme testovanie technológie a začíname s jej zavádzaním a podporou. Na projekte v súčasnosti pracuje približne dvadsaťčlenný tím, ktorý naďalej rastie.

Tím projektu sa teda stále rozrastá a hľadáte tých správnych ľudí?

Áno, ale nájsť tých naozaj správnych ľudí niekedy nie je jednoduché. Výber chýbajúcich členov tímu by sme chceli uzavrieť do augusta tohto roka.

Akých ľudí hľadáte? Aké by mali mať vzdelanie, aké požiadavky na nich máte?

Keďže hľadáme ľudí na rôzne pozície, nároky sa líšia. Absolvovaná vysoká škola technického zamerania je určite výhodou. Ak chce niekto do tímu nastúpiť ako junior tester, mal by zvládať prácu s operačným systémom Windows na úrovni pokročilého používateľa. Rovnakú zručnosť vyžadujeme aj od ľudí, ktorí sa starajú o bezproblémový chod a údržbu systému. Vzhľadom na povahu projektu nesmie uchádzačom chýbať motivácia, jednak k získavaniu nových znalostí, ako aj k práci samotnej. Dôležitá je aj flexibilita. Vítané sú skúsenosti s podobnou prácou, teda s testovaním aplikácií, alebo so správou informačných systémov a skúsenosti s retail problematikou. Od uchádzačov o vyššie pozície v tíme vyžadujeme taktiež

komunikatívny, tvorivý a schopný motivovať a viesť ľudí. Členovia tímu, ktorí majú na starosti technickú architektúru musia zvládať administráciu OS Windows a disponovať aj určitými programátorskými skúsenosťami ako napr. VB, VB scripting resp. C# a XML. Na svoje si prídu aj ľudia zaoberajúci sa problematikou sietí, ich správou a konfiguráciou ako aj ľudia so skúsenosťami z oblasti distribúcie a nasadzovania softvérových riešení.

Hľadáte ľudí výlučne zo Slovenska alebo aj zo zahraničia?

Krajina nie je rozhodujúca. Napríklad v tíme, ktorý pracuje na tomto projekte máme aj človeka z Južnej Afriky.

Čo bude gro práce jednotlivcov na jednotlivých pozíciách?

Tester budú v špecializovanom 'laboratóriu' testovať aplikácie, ktoré sa majú stať súčasťou predajného systému čerpacích staníc. Členovia tímu zodpovedného za technickú architektúru konfigurujú a upravujú balíky softvérových aplikácií, ktoré nasadzujú do systému a upravujú jeho nastavenia. Systém tak prispôsobujú klientovi na mieru. Tretia skupina ľudí dozerá na každodenný chod systému. Keď sa vyskytne nejaká chyba musia ju riešiť, pričom dohoda o kvalite poskytovaných služieb (SLA) presne špecifikuje koľko času majú na vyriešenie konkrétneho problému.

Záujemcovia budú pracovať v medzinárodnom tíme. Schopnosť dohovoriť sa po anglicky je zrejme podmienkou...

Členovia tímu musia vedieť po anglicky, minimálne na úrovni stredne pokročilých, pokročilých, pravdaže vítaná je plynulá angličtina. Časom určite prídu na rad aj iné jazyky, napríklad nemčina.

Popri profesionálnych zručnostiach by členovia tímu mali disponovať aj určitými osobnostnými kvalitami. Aké vlastnosti v tomto smere preferujete?

Určite by to mali byť tímoví hráči. Introvertným samotárom by práca v tíme určite nesesedala. Ďalej by mali byť schopní akceptovať kultúrne rozdiely. S ľuďmi s cudziny s rozdielnymi kultúrnymi zvykmi budú spolupracovať jednak v rámci tímu, ale aj na strane klienta, pretože systém, ktorému budú robiť podporu sa bude postupne zavádzať v 14 krajinách. Pre ľudí, ktorí dozerajú na bezproblémový chod aplikácií je dôležitá odolnosť voči stresu a samozrejme komunikačné schopnosti.

Aké bude pracovné nasadenie ľudí, ktorí budú spolupracovať na tomto projekte?

Zo začiatku počítame s dvojsmennou prevádzkou. Neskôr, ako bude nový systém nabiehať, prejdeme na trojsmennú prevádzku. Každá smena bude mať osem hodín. O trochu dlhšie môžu byť služby, kedy bude nastupujúca smena preberať po svojich predchodcoch neuzavreté problémy. Toto sa týka

najmä skupiny ľudí, ktorí v rámci v tímu dozerajú na bezproblémový chod systému. Tester budú testovať aplikácie podľa schváleného časového plánu, rovnako je plánovaná a riadená práca tímu zodpovedného za technickú architektúru. Výhodou práce na smeny je v tomto prípade jej nadštandardné ohodnotenie a v podstate pohyblivý pracovný čas, umožňujúci vybaviť si počas dňa mimopracovnú agendu, prípadne venovať sa rodine.

Čo čaká ľudí, ktorí sa stanú súčasťou tímu?

Ľudia, ktorí budú pracovať na tomto projekte sa v prvom rade naučia ako funguje globálna firma. Pokiaľ v takejto spoločnosti dosiaľ nepracovali, bude to pre nich zaujímavá skúsenosť. Okrem toho si vyskúšajú prácu v medzinárodnom tíme a je veľmi pravdepodobné, že určitý čas stravia aj mimo Slovenska, či už pracovne, alebo na školení. Popri tom získajú kvalifikáciu v systéme Retailix Storepoint, ktorý v súčasnosti používa na svojich predajných miestach viacero globálnych firiem ako napríklad Carrefour, Marks & Spencer alebo Sainsbury's. Retailixom sa ale rozvoj ich profesionálnych zručností určite nekončí. Naše delivery centrum obsluhuje viacero projektov pre rôzne ďalšie spoločnosti, ktoré používajú iné systémy, ale spôsob a metodika práce je veľmi podobná. Členovia medzi tímami zvyknú rotovať a tým sa naučia zvládať aj iné riešenia.

Čaká členov tímu aj cestovanie za klientom?

Áno. Niektorí členovia tímov stravia v zahraničí niekoľko týždňov na začiatku projektu, keď sa na školení oboznamujú s novým systémom, s prostredím, napríklad podnikom, v ktorom bude riešenie pracovať.

Aké sú ďalšie kariérne možnosti aplikačných špecialistov vo firme, resp. mimo nej?

V Accenture existujú presné pravidlá, podľa ktorých je zaručený kariérny rast. Všetko však naozaj závisí od jednotlivcov, od ich motivácie, nasadenia, kvality odvedenej práce a napredovania v prvom rade na úrovni projektu. So skúsenosťami určite rastú aj zodpovednosť a nároky, ale každý z nás ich zvláda aj za pomoci svojho osobného „poradcu pre kariéru“ - takzvaného Career Counsellora - s ktorým si svoj ďalší rast môže plánovať.

Viac informácií o divízii Accenture Technology Solutions a ďalších pracovných ponukách môžete nájsť na stránke www.accenture.sk/ats


High performance. Delivered.