

## **FLEXAP – “Ամերիկյան երազանքի” իրականացումը Հայաստանում**

Սպառողների մեծ մասը երբեք չի լսել [FLEXAP](#) ընկերության մասին, բայց այն քաջ ծանոթ է բոլոր խոշոր բիզնեսներին, որոնց մեծ մասն արդեն մի քանի տարի է, ինչ օգտվում է FLEXAP-ի կողմից ստեղծված հաճախումների կառավարման համակարգերով: Այս համակարգերը հնարավորություն են տալիս գործատուներին իմանալ, թե կազմակերպության աշխատակիցները երբ են գալիս աշխատանքի, ինչքան են ուշանում, կամ ինչքան են արտաժամ աշխատում, այսինքն, տալիս են այն տեղեկությունները, որոնք այսօր անհրաժեշտ են յուրաքանչյուր խոշոր կազմակերպության ղեկավարին:

Եթե մի օր փողոցում տեսնեք Դավիթ Գրիգորյանին, հազիվ թե մտածեք, որ այս՝ 30 տարեկանը չբոլորած երտասարդը տաղանդավոր IT մասնագետ ու FLEXAP (Flexible Applications) ընկերության տնօրենն է: Նա հիմնել է ընկերությունը 2009 թվականին՝ իր ամերիկյան գործնկեր ու 50% բաժնետեր [Time Masters](#) կազմակերպության աջակցությամբ:



Մեր հարցազրույցում կարդացեք, թե ինչպես է աշխատում հայ-ամերիկյան FLEXAP կազմակերպությունը ու որոնք են դրա տնօրեն Դավիթ Գրիգորյանի աշխատակազմի կառավարման գաղտնիքները:

**- Ինչպե՞ս բացվեց FlexAp-ը Հայաստանում:**

- Սկզբում մենք մի փոքր ֆրիլանս թիմ էինք, որն օգնում էր մշակել ամերիկյան Time Masters-ի Հաճախումների Կառավարման Համակարգը: Շուտով մենք հասկացանք, որ այս համակարգերի պահանջարկը կա նաև Հայաստանում, ու տեղական շուկան ուսումնասիրելուց հետո, մեր գործընկերոջ օգնությամբ բացեցինք FLEXAP-ը:

**- Ձեր հաշվարկները ճշգրիտ էին: Պահանջարկն իրո՞ք կար:**

- Պահանջարկ իրոք կար, բայց սկզբում ամեն ինչ բավականին բարդ էր, ու մեծ հաճախորդները 6-12 ամիս մտածում էին, մինչև որոշում էին գնել մեր համակարգը: Բանն այն է, որ այն ժամանակ խոշոր կազմակերպությունները գիտեին, որ իրենց անհրաժեշտ էր, ասենք, կայք կամ հաշվապահական ծրագիր, բայց քչերն էին հասկանում աշխատակիցների հաճախումները վերահսկելու կարևորությունը: Իսկ դա իրոք կարևոր է, քանի որ յուրաքանչյուր բիզնեսում ամենամեծ ծախսը կատարվում է աշխատուժի վրա, ու եթե այդ աշխատուժը ճիշտ չես կառավարում, դու, փաստորեն, ուղղակի վատնում ես միջոցներդ:



**- Իսկ հիմա քանի՞ հաճախորդ ունեք:**

- Հիմա արդեն 70-ից ավելի հաճախորդ ունենք, որոնց թվում են խոշոր կազմակերպություններ ու բանկեր, ինչպիսիք են, օրինակ, Grand Candy-ն, Grand Tobacco-ն, Inecobank-ը, Prometey բանկը, Ararat բանկը, Biblos-ը, Imex Group-ը, SAS, Սթար ու Մոսկվիչկա

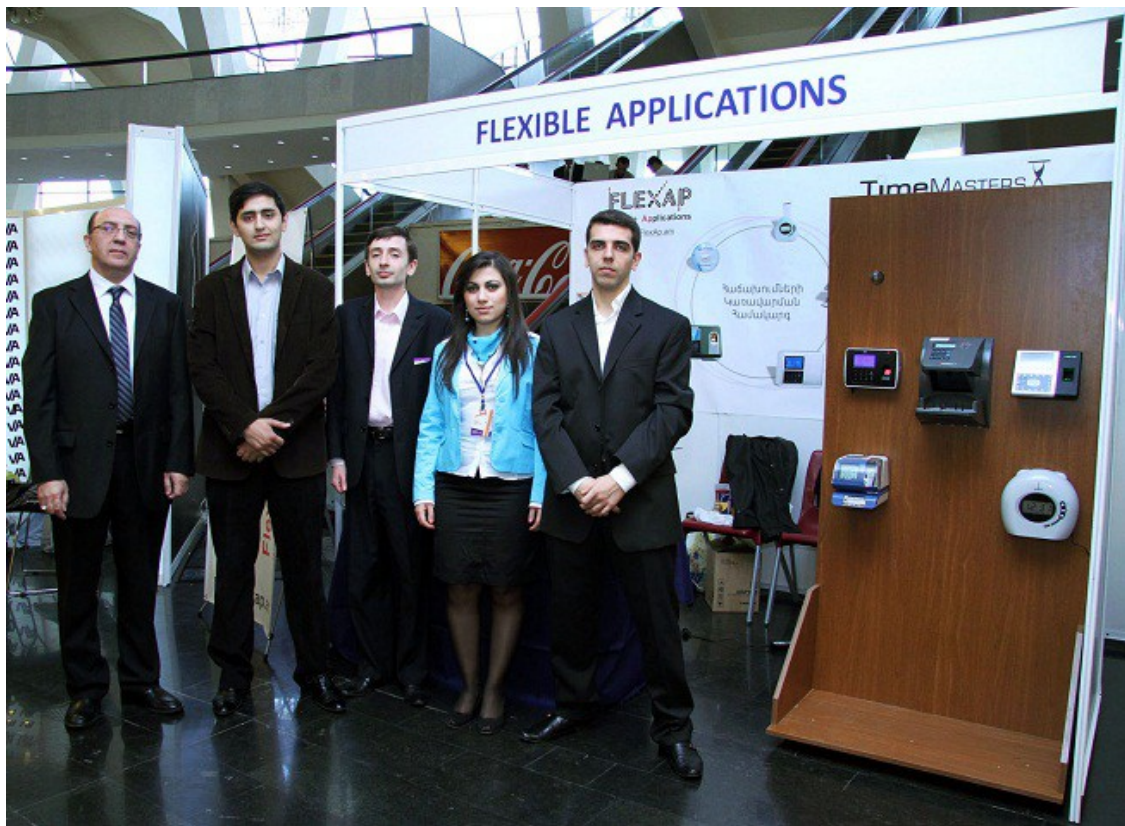
սուպերմարկետները, Անի Պլազան, և այլն: FLEXAP-ի գրեթե բոլոր հաճախորդները մեծ ու հայտնի կազմակերպություններ են, որովհետև մեր համակարգը նախատեսված է այն ընկերությունների համար, որտեղ կա 25 և ավելի աշխատող:

**- Իսկ քանի՞ հաճախորդ ունի Ձեր ամերիկյան գործընկերը:**

- Time Masters-ը արդեն 20 տարի է, ինչ միջազգային շուկայում է, ու այս ընթացքում 35 000-ից ավելի հաճախորդ է ունեցել, որոնց թվում են US Navy-ն, Coca Cola-ն, ինչպես նաև մի շարք համալսարաններ ու միջազգային բանկեր:

**- Հիմա քանի՞ աշխատող ունեք FLEXAP-ում:**

- Հիմա կա 7 հոգի, շուտով կլինի 8:



**- Իսկ նոր աշխատողների կարիք ունե՞ք:**

- Ճրագրավորողների ու ցանկացած IT մասնագետների կարիք միշտ էլ ունեցել ենք ու կունենանք, բայց մենք մեծ դժվարությամբ ենք նոր աշխատող ընտրում: Ես կարծում եմ, որ թիմը պետք է լինի ընկերական, կայուն ու զարգացող, ու յուրաքանչյուր նոր աշխատող պետք է դառնա թիմի անբաժան մասնիկը:

**- Իդեալական թեքնածուն ինչպիսի՞ն պետք է լինի:**

- Մեր ապագա աշխատակիցն առաջին հերթին պետք է լավ մարդ լինի՝ պարզ, մաքուր, առանց ինչ-որ հետին մտքերի: Նա պետք է պատրաստ լինի նվիրվել իր գործին, չվախենալ մարտահրավերներից ու զարգանալ մեզ հետ միասին: Շատ կարևոր է նաև, որ նա պատրաստ լինի երկարաժամկետ աշխատել մեզ հետ ու տեսնի իրեն մեր կողքին, ասենք, 5 կամ 10 տարի հետո:

**- Մի՞շտ եք այս չափանիշներով առաջնորդվում: Բացառություններ չե՞ն լինում:**

- Բացառության կարգով մենք աշխատանքի ենք ընդունել մի սկսնակ մասնագետի, չնայած որ դա բավականին ռիսկային էր: Նա շատ լավ մարդ էր, բայց բավականին թույլ մասնագետ: Մեկ ու կես տարում նա այնքան զարգացավ ու աճեց, որ նույնիսկ դժվար էր հավատալ:

**- Իսկ ինչպե՞ս եք հասկանում, մարդը լավն է, թե ոչ:**

- Իրականում բավականին բարդ է հենց սկզբից հասկանալ, թե մարդն ինչպիսին է: Ես չեմ սիրում լուրջ, պաշտոնական հարցազրույցներ անցկացնել ու նախընտրում եմ, որ դրանք հնարավորինս անմիջական լինեն: Անմիջական շփման ընթացքում մարդուն բավականին դժվար է իր իրական դեմքը երկար ժամանակ թաքցնել, սակայն եղել է մի դեպք, երբ մենք սխալվել ենք, աշխատանքի հրավիրելով մի մարդու, ով հարցազրույցի ժամանակ շատ լավ տպավորություն էր թողել: Մենք բավականին շուտ հասկացանք, որ նա իրականում այն չէր, ինչ ցույց էր տալիս սկզբում, ու շուտով նա լքեց մեր թիմը:



- Դուք առաջարկում եք խոշոր կազմակերպություններին անձնակազմի կառավարման միջոցներ: Իսկ որո՞նք են Ձեր՝ աշխատակազմի հետ աշխատելու գաղտնիքները:

- Բոլոր Startup-ները ունեն մի շատ լուրջ խնդիր՝ առաջարկել մրցունակ աշխատավարձ ու այն ժամանակին վճարել: Շատերը մտածում են, որ եթե կա ստիմուլ, հանուն որի կարելի է աշխատել, մնացած բաները կարելի է անտեսել, բայց ես համոզված եմ, որ երկուսն էլ կարևոր են: Պետք է լինի և՛ ստիմուլ, և՛ մրցունակ, ժամանակին վճարվող աշխատավարձ, բոնուսային համակարգեր և այլն:

Կա ևս մեկ կարևոր բան: Ցանկացած մասնագետ ուզում է իրեն գնահատված զգալ: Լինում է, որ մասնագետը մի շատ լավ ու տեխնիկապես դժվար բան է պատրաստում, բայց եթե գործատուն գործից բան չի հասկանում ու չի գնահատում նրա աշխատանքը, ստիմուլը մահանում է: Իսկ եթե գործատուն հասկանում ու գնահատում է, որ մասնագետը արել է ավելին, քան կարող էր, ու, ասենք, գիշերը չի քնել ու լուծել է ինչ-որ շատ բարդ խնդիր, նրա գնահատականը կամ գովեստի խոսքերը կարող են նույնիսկ ավելի կարևոր լինել, քան, ասենք, աշխատավարձի բոնուսները:

- Ամերիկյան գործընկեր ու բաժնետեր ունենալը ինչ-որ կերպով ազդու՞մ է Ձեր աշխատելաճի վրա:

- Ամերիկյան ու հայկական աշխատելաճի տարբերությունը շատ մեծ է, բայց մենք աշխատում ենք գտնել ամենաարդյունավետ ուղի միջինը ու օգտագործել երկու մոտեցումների դրական կողմերը:



**- Ինչո՞վ եք տարբերվում մրցակից կազմակերպություններից**

- Ոլորտում աշխատող այլ կազմակերպությունները, կարելի է ասել, ապրանք ներմուծողի դերում են հանդիսանում: Նրանք բերում են տարբեր ապրանքներ՝ տարբեր ոլորտներից, ու ոչ մի ոլորտում չեն մասնագիտանում ու չեն կարողանում լավ սերվիս առաջարկել: Երբեմն նրանք չեն էլ հասկանում, թե ինչ են ներմուծում: Մենք ընտրել ենք միայն մեկ ոլորտ՝ հաճախումների կառավարման համակարգերը, ու առաջարկում ենք այս ոլորտում բոլոր հնարավոր լուծումները, որոնց թվում են ծրագրային սպասիվումը, ուսուցումը, տեղադրումը և հետագա սպասարկումը:

**- Իսկ Ձեր առաջարկած գները մրցունակ են շուկայում:**

Հնարավոր է, որ առաջին հայացքից մեր գները թվան մի քիչ ավելի բարձր, քան մեր մրցակիցներինը, բայց մեր հաճախորդները գիտեն, թե ինչի համար են մեզ վճարում: Լինում է, որ հաճախորդը հրաժարվում է մեր առաջարկից ու ինչ-որ ավելի էժան տարբերակ է գնում, որը հետո չի բավարարում նրան իր որակով, ու հաճախորդը միևնույն է վերադառնում է մեզ մոտ: Մեր հաճախորդների մոտ 70

տոկոսն անցյալում արդեն ունեցել է ինչ-որ նման համակարգ, բայց հետո ընտրել է մերը:

Բացի այդ, շատ դեպքերում, եթե ինչ-որ տեղից գնված ապրանքը փչանում է, մարդը ստիպված է լինում գնել նորը: Սակայն մեր մոտեցումն այլ է. եթե մեր համակարգը հանկարծ փչանա, մենք կվերանորոգենք այն, քանի որ ունենք համապատասխան մասնագետներ:



**- Ձեր հաճախումների կառավարման համակարգերը ամբողջովին այստե՞ղ են պատրաստվում:**

- Մենք ապահովում ենք ծրագրային մասը, իսկ ապարատուրան հիմնականում արտադրվում է Չինաստանիում կամ ներմուծվում է այլ երկրներից:

**- Իսկ հաճախորդներին չի՞ վանում այն փաստը, որ Ձեր համակարգի մասերը Չինաստանում են արտադրվում:**

- Շատերի մոտ կա վախ, որ եթե ապրանքը չինական է, ապա այն անորակ է: Սակայն չինական ապրանքները լինում են և՛ միջին

որակի, և՛ լավ որակի, և՛ շատ անորակ: Օրինակ, iPhone 5-ը նույնպես արտադրվում է Չինաստանում, բայց այն ընդհանրապես որակի խնդիր չունի:

Մեր առավելությունը ուրիշ կազմակերպությունների նկատմամբ նրանում է, որ մենք չինական կազմակերպությունների հետ շփվում ենք մեր ամերիկյան գործընկերոջ միջոցով: Մենք նաև տեխնիկական աջակցություն ենք ստանում Չինաստանից՝ ցանկացած ներմուծված ապրանքի համար: Եթե մենք ինչ-որ խնդիր ենք ունենում, մենք միանգամից կապնվում ենք նրանց հետ ու աջակցություն ենք ստանում որպես ամերիկյան կազմակերպության մաս:



**- Իսկ հիմա ինչի՞ վրա եք աշխատում:**

- Հենց հիմա մեր համակարգի վեբ տարբերակի վրա ենք աշխատում: Տեխնոլոգիաների զարգացման տեղեկեցուցերը ցույց տվեցին, որ աշխարհը գնում է դեպի *cloud* տեխնոլոգիաները, այսպես կոչված ամպային տեխնոլոգիաները, ու մենք էլ հետ չմնալու



համար սկսեցինք այս տարբերակի մշակումը, ու այն արդեն գրեթե պատրաստ է:

Մենք նաև մեծացնում ու թարմացնում ենք մեր ապրանքների տեսականին՝ օգտագործելով բոլոր ժամանակակից գյուտերը:

**- Ո՞րն է Ձեր հաջողության գաղտնիքը:**

Իմ անձնական հաջողության գաղտնիքը նրանում է, որ ես երբեք հետ չեմ կանգնում, անընդհատ առաջ եմ գնում: Ես շատ, շատ, շատ խնդիրներ եմ ունեցել, շատ անգամ ընկել եմ, բայց միշտ շարունակել եմ գնալ առաջ ու ձգտել նրան, ինչ ուզում եմ: