

การจัดการ สำหรับการทำงานตามสัญญาด้านไอ ที

มาตรการต่าง ๆ

ในการที่จะจัดการเกี่ยวกับการจัดหา และแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ระบบจะต้องสามารถที่จะจับต้องได้ และรายงานระดับของการให้บริการได้ ตามที่ตกลงกันไว้ เราขอแนะนำระบบการรายงาน เป็นรายเดือน ซึ่งควรถึงเป้าหมายไปที่เจ้าของธุรกิจของการบริการทั้งหมด ขอบข่ายด้านการทำงาน และการเงิน ต่อไปนี้เป็นหัวใจสู่ความสำเร็จ :

- การวิเคราะห์ต้นทุนของผู้ทำสัญญา (โดยเฉลี่ย, ต้นทุนใหม่, การต่อสัญญา, ช่วงระยะเวลา)
- การวิเคราะห์ค่าบริการสำหรับงานประจำ (ค่าเฉลี่ย, สูง, ต่ำ)
- ผู้จัดให้บริการ (ฝ่ายบุคคล / การสรรหาบุคคลภายใน)
- ตัวแทนในการจัดหาต่าง ๆ
- ผู้บริหารตามสายงาน

นอกจากต้นทุนแล้ว ยังมีอีกสามฝ่ายหลัก ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย (ผู้จัดหา, ศูนย์ข้อมูล และผู้จัดการตามสายงาน) ซึ่งจะต้องมีมาตรการที่ทำให้มีการให้บริการด้านพื้นฐาน ร่วมกัน และ มีการทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมาย

หมายเหตุทางด้านซอฟต์แวร์ : อี เทคโนโลยี เคยใช้ซอฟต์แวร์สำนักงานแบบมาตรฐาน ในการจัดการ และออกรายงานตามรูปแบบที่ต้องการ ตารางที่แสดงในหน้านี้ ได้เคยสร้างขึ้น ในการใช้ไมโครซอฟท์เอ็กเซล เราจะมีสำเนาของลูกค้ำที่ใช้, มาตรฐานความต้องการ, ประวัติการทำงาน, การสัมภาษณ์ และ การบรรจุงาน ให้ กรุณาติดต่อเพื่อขอตัวอย่างเพิ่มเติม

หน้าที่รับผิดชอบ

ผู้จัดหารบริการ ต้องรับผิดชอบต่อ การกระทำที่ต่อต้าน, ความสามารถในการเจรจาต่อรอง, การส่งงาน ในระยะเวลาที่จำกัดมากขึ้น และ ความพึงพอใจของลูกค้า

ตัวแทนที่จัดหามา (ซึ่งรวมถึงผู้จัดหารบริการ) ต้องรับผิดชอบต่อแหล่งข้อมูล แต่ละแหล่ง ในราคาที่เหมาะสม และเจรจาต่อรองในอัตราที่ยอมรับได้ นอกจากนี้ ยังต้องทำงานตามเวลาที่จำกัด และ ตอบสนองต่อคำร้องขอต่าง ๆ

การจัดการตามสายงานต้องรับผิดชอบถึง การชี้แจงรายละเอียดที่ต้องการ และ ตำแหน่งที่ว่าง ให้เร็วทำ
ที่จะเป็นไปได้ รวมทั้ง การทำงานตามเวลาที่บังคับ และ ตอบสนองแก่ผู้ให้บริการด้วย

ความต้องการที่จะต้องใช้ข้อมูล

อย่างน้อยที่สุด ข้อมูลต่อไปนี้ต้องแม่นยำ :

A) ความต้องการของลูกค้า

1. วันที่เริ่ม
2. ผู้จัดการตามสายงาน
3. ประเภทของความชำนาญที่ต้องการ
4. งานประจำ / งานสัญญา
5. ระยะเวลาที่ต้องการ (ถ้าเป็นงานสัญญา)
6. จุดมุ่งหมายในวันสัมภาษณ์
7. ราคา / เงินเดือน โดยประมาณ
8. วันที่อยากจะให้เริ่มงาน
9. วันที่จะให้เริ่มงานได้อย่างช้าที่สุด
10. รายละเอียดของความชำนาญและหน้าที่
11. สถานภาพของความต้องการ (เดี๋ยวนี้, เต็มแล้ว, เสร็จแล้ว, ยังรออยู่)

B) ประวัติการทำงานที่ได้รับ

1. วันที่ที่ได้รับ (ซึ่งต้องเหมือนกับวันที่ส่งไปยังผู้จัดการตามสายงาน)
2. ราคา/เงินเดือน ที่เสนอมา
3. ระยะเวลาที่ต้องแจ้งล่วงหน้า (หรือระยะเวลาที่ว่าง หากเป็นผู้ทำสัญญา)
4. ตัวแทนที่ส่ง
5. วันที่ได้รับการตอบกลับจากผู้จัดการ

C) การสัมภาษณ์

1. วันที่ที่ต้องการ
2. วันที่ที่สัมภาษณ์
3. ประเภทของผลการสัมภาษณ์ (มีความเป็นไปได้หลายอย่างที่เกิดจากการสัมภาษณ์ ซึ่งอาจนำมาใช้ในการประเมินผลงานของตัวแทน ไม่ใช่เพียงแค่ปฏิเสธ หรือ รับเข้าทำงาน)

D) การส่งคนไปทำงานที่ประสบความสำเร็จ

1. ราคา/เงินเดือนที่ต่อรองกัน
2. วันที่เริ่มงานที่ตกลงกัน
3. วันที่เริ่มงานจริง
4. ระยะเวลาการทำงาน (ถ้าเป็นพนักงานประจำ ? ??)

E) การต่อสัญญา (ไม่ได้ใช้สำหรับงานประจำ)

1. วันที่ที่ต้องการ
2. วันสิ้นสุดสัญญาที่ทำไว้ในขณะนี้
3. การขอระยะเวลาต่อสัญญา
4. วันที่ตกลงกัน
5. ระยะเวลา
6. ราคา

การรายงานผล

หมายเหตุสำคัญ : รายงานหลายฉบับที่นำมาให้ดูต่อไปนี้ ใช้ได้ดีสำหรับการหาคนมาทำงานตามสัญญา ทางด้านไอที เท่านั้น ควรนำแนวความคิดเหล่านี้ไปให้เป็นที่ต้นแบบ ในวิธีการจัดหางานในองค์กรของท่าน

รายงานประจำเดือน เหมาะสำหรับผู้บริหารระดับสูง ๆ ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการ และควรมีการทบทวนกับผู้จัดการศูนย์ข้อมูลทุกเดือน หรือ ทุกไตรมาส โดยมี 4 หัวข้อ ดังนี้ .-

1. ตัวอย่างรายงานสรุปการจัดหาคนไปทำงานตามระยะเวลาสัญญา

รายงานนี้ จะช่วยให้ผู้บริหารระดับสูง สามารถวิเคราะห์แนวทางแก้ไขปัญหามาจากงานในสัญญาได้หมด (ถ้าใช้ได้ สำหรับหน่วยงานของท่าน) และยังช่วยให้เห็นแนวทาง และต้นทุนได้ เหมาะสำหรับเจ้าของธุรกิจที่มีงานยุ่ง มาก

ต้นทุน

จำนวนพนักงานตามสัญญาในใบแจ้งหนี้

บอกจำนวนต่อแผนก หรือ ต่อโครงการ

ต้นทุนรายวัน โดยเฉลี่ยทั้งหมด

ต้นทุนรายเดือนรวมประมาณ 92 % ของอัตราในใบแจ้งหนี้

จำนวนพนักงานที่ส่งไปทำงานใหม่เดือนนี้

ต้นทุนเฉลี่ยใหม่ สำหรับเดือนนี้

ต้นทุนเฉลี่ยใหม่สำหรับเดือนที่แล้ว

ต้นทุนเฉลี่ยส่วนต้น ๆ

ต้นทุนเฉลี่ยส่วนปลาย ๆ

ต้นทุนเฉลี่ย ของประวัติการทำงาน เดือนนี้

ต้นทุนเฉลี่ย ของประวัติการทำงาน 12 เดือนที่แล้ว

จำนวนรวมของการต่อสัญญา

เปอร์เซ็นต์ที่เพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ยเดือนนี้

เปอร์เซ็นต์ที่เพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย 12 เดือนที่ผ่านมา

จำนวนที่หมดสัญญา เดือนนี้

จำนวนรวมที่หมดสัญญาเดือนนี้

ทันที

4 สัปดาห์

จำนวนรวมที่หมดสัญญา 12 เดือนที่ผ่านมา

ทันที

4 สัปดาห์

กิจกรรมต่าง ๆ

จำนวนตำแหน่งที่ต้องการใหม่เดือนนี้

เฉลี่ย 12 เดือน

จำนวนประวัติการทำงานที่ได้รับ เดือนนี้

เฉลี่ย 12 เดือน

จำนวนคนที่สัมภาษณ์ เดือนนี้

เฉลี่ย 12 เดือน

จำนวนของการรับเข้าทำงาน โดยรวม

เฉลี่ย 12 เดือน

จำนวนที่ต่อสัญญา โดยรวม

เฉลี่ย 12 เดือน

2. Recruitment type analysis

ประเภท	จำนวน	ระยะเวลาโดยเฉลี่ย	ราคาโดยเฉลี่ย

สามารถสรุปจำนวนของประเภทของแต่ละบุคคลที่อยู่ในสัญญาให้กับบริษัทได้ อาจจะใช้เพื่อกำหนดจำนวนของการจัดหางานสำหรับงานประจำได้อย่างดีในแต่ละเดือน นอกจากนี้ ยังช่วยในการตัดสินใจสำหรับกิจกรรมการหางานประจำได้ และยังใช้ได้ในการที่จะดูว่า มีความชำนาญประเภทไหนที่มีการใช้มากเกินไปในตลาดของงานประเภทสัญญา

กลุ่มของความเชี่ยวชาญที่ทราบแล้ว ต้องใส่เข้าไปในระบบ เพื่อการวิเคราะห์ ตัวอย่างดังต่อไปนี้ อาจจะเพียงพอสำหรับใช้เป็นตัวอย่างเบื้องต้น :

3. ผู้จัดหา

ลูกค้าทางด้านการจัดหางานที่มีชื่อเสียงบางเจ้า มักจะให้ตัวแทนส่งประวัติการทำงานของพนักงานไปให้ดูมากที่สุด 3 ประวัติต่อตำแหน่ง ซึ่งจะทำให้เกิดข้อจำกัดขึ้นในระบบทันที เนื่องจากในนาทีสุดท้าย ประวัติของคน

4 อาจจะมีข้อต่อเมื่อลูกค้าต้องการเท่านั้น อาจทำให้เกิดความยุ่งยากขึ้น ซึ่งไม่รวมถึงการที่จะได้ผู้สมัครงานที่ดีที่สุดสำหรับงานชิ้นนั้น

แทนที่จะให้เกิดข้อจำกัดในเรื่องจำนวน ควรจะให้ตัวแทนจัดระบบของเขาเอง โดย การทำสถิติเอาไว้ให้ตอนปลายเดือน

ตัวแทนที่ส่งประวัติการทำงานของพนักงานมากเกินไป ก็จะโดดเด่นขึ้นมาทันที โดยปกติแล้วตารางนี้ จะใช้เตือนได้ ถ้าส่งมากเกินไป

ตัวอย่างต่อไปนี้สำหรับหนึ่งไตรมาสเต็ม ๆ :

ผลการทำงานของผู้จัดหา			รายเดือน				ไตรมาสแรกของปี2542
<u>Jan 99</u>							
				ส่งประวัติไป	สัมภาษณ์แล้วไป		
ตัวแทน	ประวัติ	การสัมภาษณ์	บรรจุ	สัมภาษณ์	บรรจุ		จำนวนรวม
A	36	10	5	28%	50%		14
B	35	10	3	29%	30%		15
C	10	1	0	10%	0%		6
D	10	4	0	40%	0%		9
F	16	8	1	50%	13%		14
2nd tier suppliers	13	2	1	15%	50%		-
รวม /เฉลี่ย	120	35	10	29%	29%		58
<u>Feb 99</u>							
Agency	CV s	Interview s	Place d	Interview	Place ment		Numbers
A	26	5	1	19%	20%		17

A	0	1	5	3	0	13	20	3	46
B	0	5	5	3	3	19	30	11	77
C	0	1	2	0	0	2	7	8	20
D	1	6	7	3	0	12	35	4	68
	1	13	19	9	3	46	92	26	211

4. Highs & Lows

นอกจากการรายงานข้อมูลทางสถิติแล้ว ระบบยังสามารถรายงานผล ที่ดี หรือไม่ดี ได้อีกด้วย

รูปแบบที่ขอแนะนำ คือ

การใช้ต้นทุนส่วนกลาง/โครงการ 5 อันดับแรก

1

2

3

4

5

ต้นทุนที่สูงที่สุดของพนักงานในสัญญาแต่ละคน

1

2

3

4

5

ตัวแทนที่มีผลงานอันดับต่ำสุด

จำนวนที่เสนอไป/ปฏิเสธมา (รายไตรมาส)

จำนวนต่ำสุดของพนักงานสัญญา

เวลาที่ใช้ในการตอบกลับมายังศูนย์บริการด้านประสิทธิภาพการทำงาน

ผู้จัดการตามสายงานที่ทำงานดีที่สุด

ผู้จัดการตามสายงานที่ทำงานแย่ที่สุด

วิธีวัดการเริ่มสัญญา (เดือนนี้)

วันที่เปลี่ยนแปลง-เหมาะสำหรับวันที่เริ่มงานจริง

วันที่เปลี่ยนแปลง-เหมาะสำหรับวันที่เริ่มงานที่ช้าที่สุด

วิธีวัดการเริ่มสัญญา (12 เดือน)

วันที่เปลี่ยนแปลง-เหมาะสำหรับวันที่เริ่มงานจริง

วันที่เปลี่ยนแปลง-เหมาะสำหรับวันที่เริ่มงานที่ช้าที่สุด

สรุป

ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ได้มีมาตรการอะไรเลย เขาเพียงแต่ดูว่าผู้จัดหารายไหน หรือ ผู้จัดการตามสายงานคนไหนทำงานอยู่ ซึ่งเป็นไปไม่ได้ ต้องรวมอำนาจการจัดหางานและต้องมีมาตรการวัดด้วย ไมเช่นนั้น มันจะทำให้คุณสิ้นเปลืองมากกว่าที่คุณคิด !