

Izvještaj o radu tima za integraciju

Odjel aplikacijskih rješenja u maloprodaji

1. Pregled tima i organizacija

Ustrojstvo tima

Država	Stručnjaci
Hrvatska	3 osobe + voditelj (ja)
Slovenija	5 osoba (3 seniori + 2 juniora)
Srbija	2 osobe
Crna Gora	1 osoba

Kadrovske promjene

- Zamjena voditelja tima tijekom reorganizacijskog razdoblja
- Povratak Josipa u tim nakon mjesec dana
- Bolesničko odsustvo voditelja u trajanju 6 tjedana (infarkt)

2. Implementacija alata i procesa

ERV & Remedy

ERV i Remedy su u potpunosti prihvaćeni kao službeni alati mStarta za ticketing i scheduling. Tim je pokazao visok stupanj samostalnosti — većinu zadataka kolege sada samostalno preuzimaju i rješavaju bez potrebe za dodatnom podrškom.

JIRA

Na moju inicijativu dodatno je uvedena JIRA kao alat za projektno upravljanje i koordinaciju. Organizacija:

- Spaces i Tasks organizirani po državama za bolju preglednost
- Redovito upravljanje opterećenjem pojedinih članova tima
- Omogućene međudržavne suradnje i koordinacije
- Redovite tjedne koordinacije preko JIRA sustava

Interne edukacije (radionice)

Provedeno je nekoliko internih radionica s fokusom na Mercator-SLO procese gdje je detektirana najveća potreba. Voditelji radionica: Josip, Mario, Branko. U pripremi su dodatne radionice koje će voditi Jani (jedna radionica) i Nikola (dvije radionice).

Ciljevi radionica:

- Interni prijenos dokumentacije i znanja
- Stvaranje pisanog traga o temama (procesi, tablice, kodovi)
- Video snimka radionica za buduće reference

Teams komunikacija

Uspostavljene su Teams grupe: glavna ALL grupa te dodatne grupe organizirane po državama za efikasniju komunikaciju.

3. Ključni izazovi i poduzete inicijative

Mapiranje poslovnih procesa u maloprodaji

Zajednički s ostalim voditeljima timova detektiran je veliki problem u slovenskom timu — nepovezanost procesa i nedovoljna komunikacija između tehničke i poslovne strane.

Poduzete inicijative:

- Inicijalno pokušano unutar SLO tima — bez rezultata
- Samostalna priprema popisa procesa s definiranim ulogama u HRV
- Dostavljeno Bojanu Peršiću na dopunu s imenima Business konzultanata iz Mercator-SLO

Cilj inicijative: Povezivanje Business i Technical konzultanata iz mStarta s njihovim Business osobama u Mercator-SLO kako bi se kvalitetno rješavali izazovi.

Napomena:

Još uvijek nismo imali priliku upoznati se s Business ekipom Mercator-SLO, što otežava mapiranje i povezivanje ljudi s procesima.

4. Analiza učinka tima po državama

4.1 Hrvatski tim

Ocjena: Izuzetno zadovoljan

- Dobro postavljena i funkcionalna organizacija
- Pokrivena sva zadužena područja
- Redovita koordinacija i konstruktivne povratne informacije
- Kolege samostalno vode projekte i zadatke (čak se previše uplićem nepotrebno)
- Voditelj se uključuje samo po potrebi (cilj)

Primjeri upravljanja izazovima – odbijanjem zahtjeva:

- PromoTool — odbijen nepotreban pristup micanja ID-eva (Antonija J.)
- YARD Lognet — korigiran pogrešno pretpostavljen model od strane Business@Konzum (Ozren R.), Lognet prihvatio izmejnu

U navedenim slučajevima tim je jasno ukazao na manjkavosti prijedloga te ponudio alternativna rješenja u skladu s najboljim praksama struke.

4.2 Srpski i Crnogorski tim

Ocjena: Izuzetno zadovoljan

Svo troje kolega su izuzetno kooperativni i uvijek dostupni. Samostalno preuzimaju redovne izazove i zadatke.

Dragana:

- Osoba s najviše iskustva u timu
- Uvijek spremna pomoći cijelom timu
- Fleksibilna — spremna promjeniti fokus rada za 180° bez problema
- Velika podrška joj je Damjan M. (bivši voditelj), koji vlada 100% područjima koja pokriva

Ratko i Ivica:

- Apsolutno vladaju područjima koja pokrivaju
- Ratko — fokusiran na Webshop
- Ivica — specijalista za sve, uspješno upravlja situacijama
- Ne ustručavaju se tražiti pomoć kada je potrebna

4.3 Slovenski tim

Tim se može podijeliti na senior i junior dio s različitom dinamikom rada i pristupom.

Junior dio tima — Pozitivan pristup

- Dobra suradnja
- Prihvataju promjene
- Vesele se novim tehnologijama i zadacima
- *Zapažena rezerviranost na sastancima radi prisutnosti seniora*

Senior dio tima — Mješoviti rezultati

Tri seniorske osobnosti s poprilično različitim karakterima i pristupima reorganizaciji:

Andrej — Pozitivan primjer

- Otvoren i spreman pomoći
- Dijeli znanje s drugima
- Uključuje juniore u rad kad je moguće
- Pomaže i drugim timovima

Jani — Područje za razvoj

- Specifična znanja (Asortirani/Cijene) koja drugi seniori nemaju
- Radi s izdvojene lokacije (Ptuj)
- Žali se na veliki odlazak ljudi bez prijenosa znanja
- Sklon preuveličavanju opterećenja
- Kada se suoči s problemima, priklanja se inicijativama
- Još uvijek se koordinira s bivšim voditeljem Bojanom Peršićem

Nikola — Značajno područje za razvoj

- Veliko iskustvo i znanje
- **Veliki otpor reorganizaciji**
- Često spominje skorašnji odlazak u mirovinu
- Teško prihvata prijenos znanja pod izlikom da je sve komplikirano i preopširno
- **Često sabotira sastanke vraćajući se na priče 'kako je bilo nekad'**
- Andrej ne prihvata njegovu 'igru' i tada šuti
- Jani se smiješka u znak odobravanja takvog ponašanja

5. Suradnja s ostalim voditeljima timova

Voditelji Business Consultant timova

Suzana, Ivan J., Antonio I., Tomo i Marko K. se svi jako trude dovesti svoje ekipe u red i postižu dobre rezultate.

Suradnja s Ines

Područja za poboljšanje:

- Ines se trudi, i postavlja se većinom zaštitnički za nas
- *Na internim koordinacijama fokus je pretežno na zadacima gdje smo zakazali ili slabije odradili*
- *Rijetko pohvaljuje uspjehe ili inicijative*
- Ovakav pristup djeluje demotivirajuće na voditelje — vidim da bi drugi voditelji htjeli nešto reći, ali ih nije volja radi očekivane reakcije

Problematika Mercator-SLO:

Po mom mišljenju, preslab je pritisak na Bojana Peršića (bivši direktor IT-a u SLO) i Mercator-SLO Business ekipu. Većinu problema koja trenutno postoje sami su si skrivili, a sada isti ljudi (preostali nakon reorganizacije) dižu ruke od svega.

Konkretna situacija:

U nekoliko navrata na sastancima s Mercator-SLO timom (Bojan Peršić i Bojan Bukovec), našu pozitivnu inicijativu i poticaj da se nešto pokrene i riješi, doživio sam podsmjeh i odgovor: *'Pa vi ste mStart, vi ste sve preuzeli, vi sve i rješite'* — kao da nismo jedna ekipa s istim ciljem.

6. Zaključak i preporuke

Pozitivni rezultati

- Uspješna implementacija ERV, Remedy i JIRA sustava
- Izuzetni rezultati hrvatskog, srpskog i crnogorskog tima
- Uspostavljen sustav internih edukacija s jasnim ciljevima
- Dobra komunikacija i koordinacija kroz Teams i JIRA

Ključni izazovi

- Otpor promjenama u senior dijelu slovenskog tima (posebno Nikola)
- Nepovezanost procesa i ljudi u Mercator-SLO
- Nedostatak suradničkog pristupa od strane bivšeg Mercator IT vodstva
- Potreba za jačanjem pozitivne povratne informacije u vodstvu

Preporuke za daljnji razvoj

- Organizirati službeno upoznavanje s Business ekipom Mercator-SLO
- Razmotriti individualni pristup za članove tima koji pokazuju otpor prema promjenama
- Ojačati odgovornosti Mercator-SLO bivšeg vodstva za konstruktivnu suradnju, Bojanu Peršiću objasniti njegovu novu ulogu.
- Povećati pozitivno pojačanje (pohvale, priznanja) na internim koordinacijama
- Nastaviti s internim edukacijama i prijenosom znanja, osobito u slovenskom timu.