

Rozdział 9

Strategia dobrej pracy

Managed by Q wszedł na rynek w kwietniu 2014 roku, po zmianie grupy docelowej z budynków mieszkalnych na biura. Jednak już niedługo po tym Saman, Emma i Dan zaczęli mieć poważne wątpliwości, czy ich model biznesowy polegający na zatrudnianiu podwykonawców do sprzątania w ogóle ma szansę wypalić. Niezależni podwykonawcy okazali się bowiem świetną strategią, kiedy musieli stworzyć całe oprogramowanie dla Managed by Q. Do pierwszej wersji aplikacji Saman zatrudnił grupę programistów z Argentyny, współpraca układała się łatwo i przyjemnie, a aplikacja działała bez zarzutu. Niestety dopilnowanie tego, żeby sprząkanie odbywało się równie gładko, okazało się znacznie trudniejsze.

Start-up obiecał swoim klientom dopracowaną w najdrobniejszych szczegółach, spersonalizowaną usługę. Jednym z jej elementów miało być aranżowanie przyborów biurowych pod kątem 90 stopni w taki sposób, żeby całość sprawiała wrażenie świetnie zorganizowanej narzędziowni. Zgodnie z inną

obietnicą menadżerowie poszczególnych biur mieli codziennie widzieć w pracy te same osoby sprzątające. Aplikacja miała też umożliwiać im dostosowanie usług do ich indywidualnych oczekiwań – menadżer biura mógłby na przykład sprecyzować, w jaki sposób ustawić krzesła, a to wszystko przez iPady zainstalowane w biurach.

Kiedy jednak sprzątacze Managed by Q zabrali się do pracy, szybko się okazało, że klienci istotnie mają bardzo dokładnie sprecyzowane poglądy na to, jak powinny być ustawione krzesła. Oczekiwali również pewnej konkretnej aranżacji poduszek na sofie w holu oraz tego, że ekspres do kawy będzie czyszczony pewnym konkretnym środkiem pewnej konkretnej marki. Aplikacja przekazywała te wszystkie informacje osobom nadzorującym pracę sprzątaczy, jednak nie zawsze przekładało się to na staranniejszą realizację usługi.

Managed by Q zawarł umowy z firmami sprzątającymi w celu zapewnienia biurom osób sprzątających, a nie po to, żeby bezpośrednio zatrudniać tych sprzątaczy. Z kolei dla weteranów branży niektóre życzenia klientów Managed by Q były fanaberiami: czy w biurze o powierzchni 100 metrów kwadratowych te nieszczęsne poduszki w holu naprawdę były aż takie istotne?

Po całym dniu w biurze Emma zaczęła więc jeździć po biurach klientów Managed by Q po to, żeby upewnić się, że sprzątacze faktycznie zastosowali się do oczekiwań klientów (zyczenia były zgłaszane przez iPada, a aplikacja wysyłała je w formie maili do osób nadzorujących pracę sprzątaczy w zatrudniających ich firmach). Emma nie była jednak zajęta wyłącznie drobiazgami. Zdarzało się, że sprzątacze w ogóle