Garage48: kuidas Eestist Aafrikasse ideed eksportida

15 years ago- 02.10.2011 By AM

(Arvutimaailm 6/11)

Garage48 on äärmiselt intensiivne meeskonnatöö ja ettevõtlikkuse koolitus, mille käigus käivitatakse teenuste ja toodete ideesid nii, et need jõuavad toimiva lahenduseni. Nüüd on see jõudnud Eestist Aafrikasse.

Tänapäeval ei räägita enam üksikute inimeste geniaalsusest, vaid tehnoloogilise edu pandiks loetakse tihtipeale märksa suuremate gruppide koostööd ja tervete süsteemide toimimise tulemusi. Praegu on seega fookuses nn ökosüsteemid. Silicon Valleyt kui fenomeni kirjeldatakse tihtipeale kui õige kooslusega ökosüsteemi. Seal on harmoonias tugevad ülikoolid, kirkad mõistused, raha ning kogemused nii tehnoloogia vallas kui ka tehnoloogiaettevõtete ehitamises.

Garage48 sarnane üritus on üks väike kild kogu ökosüsteemi piltmõistatuses – selline üritus panustab kaudselt kogu tehnoloogiakeskkonna arengusse – seejuures täpsemalt inimfaktori ja startup-kultuuri arengusse.

Et Garage48 üritused on olnud väga edukad ning pälvinud tähelepanu IKT ringkondades, jäi meie initsiatiiv silma ka sellistele suurettevõttetele nagu Google, Nokia ja BlackBerry.

Aasta alguses pöördus meie poole Google huviga, kas me ei sooviks sarnaseid üritusi korraldada ka Aafrikas, et viia kohalikele IKT sektori inimestele tükikest startup-kultuuri. Sama meelt olid ka Nokia ja BlackBerry.

Üritus Aafrika Manhattanil

Läbirääkimiste tulemusena lendasid aastavanuse initsiatiivi, Garage48 kolm korraldajat Ragnar Sass, Priit Salumaa ja Sander Saar Aafrikasse, toetajateks lääne turul muidu nii verised konkurendid nagu Google, Nokia ja BlackBerry.

Meie esimene üritus toimus Lagoses Victoria Islandil, Nigeerias. Lagos on Nigeeria ärikeskus – Aafrika New York ning Victoria Island Aafrika Manhattan, seda just hindade mõttes. Seejuures tundub Victoria Island täiesti ebareaalse kohana. Seal

eksisteerivad kõrvuti meeletud hinnad (hotellituba 300–500 USA dollarit, kolmetoalise korteri kuuüür 10 000 dollarit), röögatud luksusautod, lokkav korruptsioon, elektrikatkestused
ja vaesus.

Majanduskeskkond ja atmosfäär meenutab 1990. aastate alguse Eestit, kui see korrutada sajaga. Rahvastiku arv on Nigeerias kolm korda suurem kui Saksamaal ning tegu on loodusvarade poolest rikka riigiga – nafta, metallid, muldmetallid ja palju muud.

Lagos on üsna turvaline koht, asjade ajamine ja organiseerimine on aga väga keerulised.

Inimesed, kellel on veidigi võimu, kasutavad seda väga julmalt ära – pistist küsitakse kohati uskumatute kohtade peal, näiteks küsisid üritusele kohale tulnud ajakirjanikud raha – muidu ei lasta lugu eetrisse või trükki.

Raha kõrval on teiseks valuutaks ka austus ja lugupidamine staatuse osas.

Vähimgi lugupidamatus või hääle tõstmine võib pististe osas väga kalliks maksma minna. Meie järeldus – kui sul on vähe raha, pead võimu ja autoriteeti austama ning halva mängu juures äärmiselt head nägu tegema.

Samuti tuleb arvestada sellega, et sõlmitud kokkulepped ei kehti. Arvete esitamise aegu tuleb kõik läbirääkimised uuesti pidada.

Samuti – ettemaks on lubamatu – teenuse osutamine lõpeb siis, kui raha on kätte saadud. Inimesed on agressiivsed ja agarad rikkaks saama. Seda agarust oli märgata ka kohalike Nigeeria tarkvaraarendajate silmis. Meid üllataski inimeste ja kogu ürituse kvaliteet.

Parem telefoniteenindus võitis

Lagose üritusel kohtasime väga häid disainereid ning väga terava taibuga tarkvaraarendajaid. Väledaid arendusprotsesse nad ei tunne, tarkvaraarenduse metodoloogia on meist kümne aasta jagu maas, aga sellegipoolest saavutasid arendajad nädalavahetusega oma eesmärgid.

Lagose ürituse võitis CallCamp-nimeline idee. Selle autoriks oli üks neiu, kellel üritusele tulles seda ideed veel polnud. Ta tuli ja esitles oma idee spontaanselt, leidis meeskonna ja osutus žürii lemmikuks.

CallCamp proovib lahendada Nigeerias valitsevat teravt klienditeeninduse alast probleemi.

Nimelt on tavapärane oodata telefoni otsas rohkem kui 30 minutit, et saada mõne klienditeenindajaga jutule. CallCamp lõhub traditsioonilise mudeli – klient saadab lühinumbrile sõnumi lühikirjeldusega oma probleemist. Seejärel helistab talle esimene vabanev klienditeenindaja tagasi.

Klienditeenindajaks võib olla mõni osalise koormusega tudeng, kes on tootealase koolituse veebis läbinud ning suudab lihtsamatele probleemidele vastata. Kui ei suuda, helistab tagasi kogenum teenindaja.

Sellega lüüakse kaks kärbest ühe hoobiga – lahendatakse terav klienditeeninduse probleem ning pakutakse noortele haridust omandavatele inimestele paindlikku tööd.

Garage48 üritus Lagoses läks äärmiselt korda. Osalejad olid vaimustuses, üks osaleja tviitis, et need olid tema elu kolm parimat päeva.

Meie korraldajate tiimi arvates oli lõpuks meeskondade kvaliteet, nende teovõime ja energiatase täiesti võrreldav Eesti üritustega.

(lühendatud)

PRIIT SALUMAA

autori foto(d)

- Tegijad

- Tarkvara
- Lahendused