



צ'פאטי בדיוור ישיר

5,000 שליחי ה"דאבא־וואלה של בומביי" מביאים ארוחה חמה מהבית ל־200 אלף עובדים בעיר. בבית הספר למינהל עסקים באוניברסיטת הרוורד כבר הכניסו אותם לתכנית הלימודים

מאת עוֹד ענת ברנשטיין־ריין



1 כל יום בסביבות השעה 12:30 נוחתת על שולחנם של 200 אלף עובדים במומבאי קופסת פח המכילה ארוחת צהריים חמה שהוכנה עבורם באהבה במטבח הביתי שלהם. שלוש שעות קודם לכן מתלבש צבא של 5,000 שליחים, לבושים לבן וחבושים כובע לבן, על פרוורי מומבאי. הם אוספים את קופסאות המזון מבתי האנשים ברדיוס של 60 ק"מ. הקופסאות נערמות על עגלות המחוברות לאופניים וחלק מהשליחים אף נעזרים בשירות הרכבות של העיר. הקופסאות מרוכזות במרלוג (מרכז לוגיסטי) של תחנת הרכבת של צ'ארץ גייט ומשם מופצות למשרדים ברחבי העיר. לאחר ארוחת הצהריים נאספות הקופסאות הריקות ומוחזרות לבתים. זהו שירות שליחויות מזון הקרוי הדאבא־וואלה של בומביי, והוא מן התופעות המוכרות ביותר בעיר. "דאבא" בהינדית היא קופסת פח (המסטינג הצה"לי המוכר), "וואלה" בהינדית היא מלת סיומת המתארת בעל מקצוע. לדוגמה, מוסכניק בהינדית הוא "אוטרוואלה", מוכר ברוכן הטוטו הוא "טוטרוואלה", ושליח קופסאות הפח הוא "דאבא־וואלה". העסק העצום מתנהל בהודו כבר יותר ממאה שנה, ומושך אליו גורואים מעולם הניהול ומבתי הספר למינהל עסקים המובילים בעולם. כמה היינו מוכנים לשלם על שירות כזה בישראל? כלום, כנראה. אנשים בארץ לא מבינים מה הבעיה להביא אוכל מהבית ולחמם אותו במיקרוגל המשרדי. באתר האינטרנט של הדאבא־וואלה (www.mydabbawala.com) תמצאו את הסיבות להצלחת המיזם בהודו. לדוגמה, אדם הנוסע לעבודה ברכבת בשעת העומס

התופעה משכה את תשומת לבם של מרכזי מחקר ואוניברסיטאות רבים, ששלחו פרופסורים לניהול ולוגיסטיקה ללמוד את סודותיו של מדג' בנושא. בית הספר למינהל עסקים באוניברסיטת הרוורד הגדיל לעשות וערך מחקר בנרון, הנלמד היום בבתי הספר לעסקים בכל העולם. מדג' הפך למרצה מבוקש בפורומים לניהול כוח אדם ולוגיסטיקה. העניין הרב באופרציה נובע מהעובדה שהיא עדיין נטולת טכנולוגיה. רבים מהשליחים אנאלפביתים, לכן המשלוח מסומן בסדרת סימנים שמלמדת על המוצא והיעד שלו. השליחים יודעים בעל פה את סידור העבודה והיכן גר כל לקוח. לרובם, זוהי עבודה לכל החיים. מדג' מספר שהמפתח להצלחת הארגון הוא מסירות ללקוח ולארגון, הסתפקות במועט ונתינה לקהילה. המודל העסקי של הדאבא־וואלה התרחב בשנים האחרונות, ורשת ההפצה מביאה ללקוחות גם רפי פרסומות ודיוור ישיר אחר. מדג' מספר שלא פעם העבירו הדאבות הצעות נישואין ומסרים רומנטיים אחרים. עכשיו, שערך לעצמכם איך היה נראה שירות כזה בעידן הטכנולוגי: אתר אינטרנט שבו ניתן לעקוב אחר המשלוח, ברקודים על הקופסאות וסקנרים לשליחים, מרכז לוגיסטי עם צי אופנועים או משאיות ומרכז הזמנות ממוחשב. לפני ארבע שנים זכה מדג' לביקור מלכותי - הנסיך צ'רלס בכבודו ובעצמו בא לבקר ב"כוכ" של מדג' כדי לראות את הפלא. הנסיך כל כך התרשם מהתופעה, שכמה חודשים לאחר הביקור הזמין את מדג' וסגנו לחתונתו עם קמילה פרקר. מעניין אם לחתונה הם הביאו אוכל מהבית.

אינו יכול לאחוז גם בתיק, גם בקופסאות האוכל וגם להיתלות מבחוץ על הרכבת העמוסה. סיבה רומנטית אחרת ששבתה את עיני אומרת, "הואיל ואתה אוהב את אשתך, אחותך, אמך, ודאי תשמה לא להעליב אותה, ולאכול ממעשי ידיה במהלך יום העבודה". והכי חשוב, לכל הודי יש העדפות מזון שונות שנובעות מאמונה ושיוך שבטי, ולכן קל לו יותר לאכול אוכל ביתי המתאים להעדפותיו. השירות זול גם בקנה מידה הודי - 10 רופי ליום (1 שקל) או 300 רופי לחודש.

את האופרציה מנהל ארגון צדקה בראשות רג'ונאט מדג'. העובדים, שמקבלים כולם משכורת זהה (5,000 רופי לחודש), הם חברים שווים בארגון, והרווחים מועברים כתמיכה לכפרים שמהם באו במדינת מהרשטרה. הארגון מגלגל יותר מ20 מליון דולר בשנה. אבל מה שמדהים חוקרים רבים הוא אחוז הטעויות במשלוחים, או יותר נכון - האינרטיביות. מגזין "פורבס" זיכה את השירות בדירוג של שש סוגמות - שיעור הצלחה של 99.999999% - טעות אחת על כל 16 מיליון שליחויות. השירות קיבל את תקן האיכות ISO 9001 וזכה לדירוג אמינות כמו מוטורולה וג'נרל אלקטריק.

הכתיבה היא מנכ"ל משותף ב־A&G Partners, טגן יור'ר לשכת המסחר ישראל-הודו, יור'ר לשכת המסחר ישראל-סורי לנקה. לתגובות anat@angp.net