

TEKST I FOTO: Robert Štimac

Nove odgovornosti u 2009. godini:

- » odgovornosti za isporuku softvera prilagođenog potrebama određenog tržišta i kupaca unutar Ericssonove regije APAC (Azija i Pacifik) kao i tehnička podrška velikom broju kupaca u tom dijelu svijeta
- » odgovornosti za isporuku i tehničku podršku APIO (centralni procesor APZ i ulazno izlazne jedinice APG) proizvoda u fiksnim i mobilnim rješenjima na tržištima Europe, Srednjeg istoka, Srednje Azije te Afrike
- » širenje dosadašnjih odgovornosti arhitekata za rješenja



Širenje poslovanja usprkos krizi

Premda je 2009. godinu obilježio početak ekonomske krize, rezultati jedinice za isporuku usluga u fiksnim mrežama Globalnog centra za isporuku usluga Hrvatska (*Global Service Delivery Centre-GSDC*) u prošloj godini mogli bi se okarakterizirati kao izvrsni i u daleko povoljnijim vremenima. Prepoznata na razini poslovne jedinice za globalne usluge (*BUGS – Bussines Unit Global Services*) po kompetentnosti i izvrsnosti, ova jedinica je u 2009. godini proširila svoje odgovornosti na nove tehnologije, ali i nove dijelove svijeta. To je pratio porast broja zaposlenika i kompetencija u ovoj organizaciji. Danas se odgovornosti jedinice za isporuku usluga u fiksnim mrežama GSDC-a Hrvatska na različitim tehnološkim područjima protežu na sve dijelove svijeta osim Sjeverne i Južne Amerike.

NAJVEĆI CENTAR ZA FIKSNU TELEFONIJU U KORPORACIJI

Iako je GSDC Hrvatska i do sada bio vodeći Ericssonov centar za pružanje globalnih usluga na području fiksne telefonije, ta pozicija je novim odgovornostima u 2009. godini dodatno učvršćena. O kompetentnosti stručnjaka za fiksne mreže u GSDC-u Hrvatska i njihovoj vodećoj poziciji unutar Ericssona najbolje govori podatak da im je povjerena i uspješno realizirana velika većina dosadašnjih Ericssonovih ugovora u svijetu vezanih uz fiksne mreže

nove generacije TSS4.0 (*TSS – Telephony Softswitch Solution*). To se odnosi na puštanje u rad novih mreža kao i na modernizaciju postojećih.

NOVE ODGOVORNOSTI ZA APIO PRODUKTE I TEHNIČKA RJEŠENJA

Nove odgovornosti GSDC-a Hrvatska za APIO grupu proizvoda predstavljaju naročito vrijedan uspjeh. Naime, tijekom 2009. godine započeo je i u velikoj mjeri završen prijenos kompetencija i odgovornosti za APIO produkte čime je GSDC Hrvatska preuzeo poslove od španjolskog i finskog centra. To je bio vrlo zahtjevan zadatak jer se aktivnosti prijenosa ni na koji način nisu smjele odraziti na kvalitetu tehničke podrške Ericssonovim proizvodima koji su od ključnog značaja za funkcioniranje telekomunikacijskih mreža. Predanošću, entuzijazmom i spremom kompetencija iskusnih stručnjaka te poletom i željom za novim znanjima mladih inženjera, u kratkom su vremenu postignuti rezultati koji su nadmašili očekivanja.

Integracija složenih tehničkih rješenja i sve kompleksnijih mreža zahtijeva izvrsnost u razumijevanju funkcionalnosti i međudjelovanja različitih čvorova i mrežne opreme. To se odnosi na proizvode iz Ericssonovog portfelja, ali i na proizvode drugih proizvođača. Zbog toga je uloga arhitekata za rješenja (*solution architect*) iznimno važna i to ne samo u fazi kreiranja tehničkih rješenja, već i u svim ostalim

fazama realizacije i integracije mreža. U GSDC-u Hrvatska u protekloj godini mnogo se ulagalo u unapređenje kompetencija i u ovu godinu se ušlo s povećanim brojem certificiranih stručnjaka na ovom području. Rezultat toga je širenje odgovornosti na globalnoj razini i u tom segmentu poslovanja.

KOMPETENCIJE U MULTIMEDIJSKIM TEHNOLOGIJAMA

Kako bi u budućnosti uspješno odgovarali na zahtjeve tržišta, posebna pažnja posvećuje se razvoju IMS (*IMS – Internet Protocol Multimedia Subsystem*) kompetencija. Kompetencije GSDC-a Hrvatska u području IMS-a počele su se graditi prije četiri godine osposobljavanjem stručnjaka za rad na multimedijskim sustavima baziranim na IP tehnologiji. Tijekom tog razdoblja IMS tim je značajno povećan te se pozicionirao na globalnom tržištu kao jedan od glavnih centara za isporuku usluga s referencama najpoznatijih mobilnih i fiksnih operatera u Europi, Africi i Aziji.

„Klasične“ fiksne telefonske mreže još uvijek imaju široku instaliranu bazu i važnost u poslovanju operatera, a IMS tehnologija predstavlja budućnost jer omogućava nove suvremene usluge. Kako su zahtjevi za postupnim uvođenje multimedijskih usluga u postojeće „klasične“ fiksne mreže vrlo česti, očekuje se rast potreba za kompetencijama iz IMS područja.



Ratko Galić, rukovoditelj jedinice za isporuku usluga u fiksnim mrežama u GSDC-u Hrvatska komentira nove odgovornosti koje je odjel fiksnih mreža dobio u prošloj godini:

"Aktivnim praćenjem i analiziranjem trendova u tehnologiji i poslovanju operatora do sada smo bili vrlo uspješni u predviđanju potreba na tržištu telekomunikacijskih usluga. To je omogućilo pravovremenu izgradnju pravih kompetencija te optimalnog broja stručnjaka za određena tehnološka područja. Podsjećam da se radi o vrlo specifičnim i složenim kompetencijama čija izgradnja traje godinama. Najkorektnije bi bilo reći da zbog brzog

razvoja tehnologije razvoj naših stručnjaka zapravo nikada niti ne prestaje. Osim podizanja tehničkih kompetencija, nužno je raditi i na „ljudskim“ te „poslovnim“ kompetencijama koje su isto tako važne za našu izvrsnost i zadovoljstvo naših kupaca. Postignuti rezultati su potvrda da smo na dobrom putu."

APIO grupa proizvoda za AXE platformu:

APZ – centralni procesor
APG (Adjunct Processor Group) – procesorska grupa za pohranu podataka (backup, tarifni podaci, statistika) i upravljanje ulazno izlaznim jedinicama

Certifikat za kvalitetu isporuke usluga

TEKST I FOTO: Robert Štimac

Krajem prošle godine, trojica menadžera za isporuku usluga (SDM – Service Delivery Manager) Nenad Gnjatović, Goran Svalina i Zlatko Gašpar, certificirali su se za „SDM experienced“ razinu kompetencija, potvrđujući tako iskustvo, znanje i poznavanja Ericssonovih procesa te metodologije rada na ovom području. Certifikaciju provode ovlašteni menadžeri iz Poslovne jedinice za globalne usluge (Business Unit Global Services) u cilju poboljšanja kvalitete isporuke usluga. Zamolili smo certificirane stručnjake da komentiraju novu razinu kompetencija.

ZAHTEJVNA CERTIFIKACIJA

Preduvjeti za ovu važnu certifikaciju su vrlo zahtjevni, a čine ih iskustvo, priloženi dokazni materijal kao i povratne informacije o radu kandidata, kako iz kompanije, tako i od naših kupaca. Rezultat certifikacije je potvrda da spomenuti SDM-ovi rade po najvišim standardima i ovime je pola menadžera SDM tima naše kompanije steklo certifikat „SDM experienced“. Zamolili smo navedene nedavno certificirane stručnjake da komentiraju novu razinu kompetencija.

Nenad Gnjatović ističe: *"Važno je naglasiti da svi menadžeri za isporuku usluga u našoj kompaniji imaju dugogodišnje iskustvo u radu s telekomunikacijskom opremom i to na objektima naših kupaca, odnosno kako to još običavamo reći:*

imali su ruke na „živoj“ opremi na koju su vezani pravi korisnici. To iskustvo nam značajno pomaže, jer su usluge koje isporučujemo dodana vrijednost i sastavni dio kvalitete i pouzdanosti naše opreme."

POTVRDA KVALITETE CIJELE KOMPANIJE

Goran Svalina nadovezao se sljedećim riječima:

"Naši kupci mogu biti sigurni da je razina usluge koju im pružamo kroz tehničku podršku i druge usluge na vrlo visokoj razini. Štoviše, našim kupcima osiguravamo iznadprosječnu kvalitetu u odnosu na druga Ericssonova tržišta. Iako certifikat glasi na jednu osobu, on se odnosi na rad cjelokupne organizacije vezane za isporuku usluga u Ericssonu Nikoli Tesli. Samim time ovo je zajednički uspjeh i potvrda kvalitete za cijelu našu kompaniju."

O važnosti certifikata, Zlatko Gašpar kaže:

"Certifikacija koju smo prošli trajan je proces, jer se kroz svoje svakodnevne poslovne aktivnosti neprestano prilagođavamo novim zahtjevima naših kupaca. Certifikat je potvrda da imamo dobre predispozicije i temelje da u tome budemo dobri i ubuduće. To je važan korak ka zadovoljstvu kupaca našom opremom i našim uslugama."

Certifikaciju je komentirao i Vjekoslav Budimir, menadžer SDM odjela:

"Gledano iz kupčeve perspektive ili iz perspektive prodaje, ova certifikacija predstavlja dodatnu snagu cijeloj Ericssonovoj organizaciji. Stručni i dobro obučeni ljudi na SDM poziciji osiguravaju dobro vođenje ugovora o podršci (SLA – Service Level Agreement) i gradnju partnerstva i povjerenja s kupcima, što nam dugoročno osigurava novu prodaju usluga, rješenja i proizvoda kod postojećih, ali i novih kupaca."



Nenad Gnjatović, Zlatko Gašpar, Goran Svalina i Vjekoslav Budimir ne kriju zadovoljstvo postignutim rezultatima.