



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.