

# REGIONALNA ODGOVORNOST U VAŽNOM SEGMENTU



Kompanijski  
tim za Service  
Fulfillment

TEKST: Stanislav Marušić  
FOTO: Ljiljana Podrepšak

uz specijalizaciju za područje OSS i BSS sustava.

O timu i njegovim aktivnostima Mirna kaže: „Tim postoji od srpnja prošle godine i izgradili smo ga gotovo od nule. Dobili smo regionalnu odgovornost za SF projekte, tj. naš tim osigurava stručnjake potrebne za isporuku implementacijskih usluga na SF sustavima. Također, imamo regionalnu odgovornost za održavanje EMA (E-mail Alert System) sustava. Radi se o 23 kupca u 14 zemalja. Do sada smo sudjelovali u cijelom nizu projekata, implementacija i/ili nadogradnji EMA sustava u DT grupi, Telefonicici i O2, a u Švicarskoj radimo na implementaciji i održavanju Netadmin sustava. Članovi SF tima sastoje se od iskusnih seniora (iako ne po godinama), Igora Bjelika, Igora Feketije i Viktorije Radman, te od mladih snaga, Dunje Grčić, Tihane Krželj i Vedrana Albaharija.“

## RAZVOJ KOMPETENCIJA KLJUČAN

Od kad je tim osnovan vrlo se intenzivno radi na planiranju i razvoju kompetencija. U prvih šest mjeseci, primarni cilj bio je osposobiti tim da pokrije trenutne potrebe regije za EMA stručnjacima. Osim EMA, izgradili smo i Netadmin kompetencije za potrebe projekta u Švicarskoj. Kako se radi o kompleksnom sustavu, proces razvoja kompetencija je dugotrajan i sastoji se od kombinacije "on job traininga" i treninga sa instruktorom.

Mirna dodaje da je vrlo važan stalni razvoj kompetencija: „U ovoj godini očekuje nas strateški razvoj kompetencija vezan uz Ericssonovu akviziciju Telcordije s obzirom da se predviđa niz implementacijskih projekata Telcordia sustava te je naša odgovornost osigurati stručnjake za isporuku usluga u ovim projektima. Implementacijski projekti Telcordia Fulfillment sustava tipični su projekti sistemske integracije, kompleksni i zahtjevni, u smislu planiranja i tehničkih kompetencija, te poznavanja poslovnih procesa telekom operatora.“

Service Fulfillment (SF) - u telekom industriji predstavlja skup poslovnih procesa kojima se krajnjem korisniku omogućuje korištenje usluge. Kako bi ovaj proces bio brz i efikasan operatori uvode aplikacije koje automatiziraju proces poput sustava za:

- › upravljanje inventarom (usluga, resursa i mreže),
- › aktivacije (usluga, resursa i mreže),
- › upravljanje nalogima za aktivaciju usluga,

te kataloga proizvoda i usluga.

Usluge su od izuzetnog značaja za poslovanje telekom operatora, ponajviše zbog zadovoljstva pretplatnika. Usluga je prvi operatorov proces s kojim se korisnik susretno. Dakle, da bi pretplatnik bio "zadovoljan", potrebno je da mu operator na brz i efikasan način omogući korištenje usluge za koju se pretplatio. Efikasnost i brzina omogućeni su aplikacijama i sustavima koje optimiziraju i automatiziraju uslužne procese. Sljedeći važan razlog je smanjenje operacijskih troškova koje automatizacija procesa donosi.

Ericsson u svom portfelju ima sustav za aktivaciju usluge Ericsson Multi Activation (EMA), koji se obično isporučuje zajedno s Ericssonovim rješenjima za IMS, mobilne i uslužne mreže te služi kao jedinstvena točka integracije prema operatorovom BSS (Business Support System) sustavu u svrhu aktivacija usluga.

Akvizicijom kompanije Telcordia, tržišnim liderom u području Fulfillmenta, Ericsson u svoj portfelj dobiva niz vrhunskih aplikacija ove kompanije: *Granite* - sustav za upravljanje inventarom, *Activator* - sustav za aktivacije, *Dynamic Service Catalog* - katalog proizvoda i usluga te *Work Director* - sustav za upravljanje nalogima.

## NIZ SLOŽENIH PROJEKATA

Mirna Kontak je voditeljica SF tima u Ericssonu Nikolii Tesli u OSS (Operations Support System) domeni Centra za poslovne operacije i kompetencije regionalne Ericssonove organizacije. U Ericssonu je od 1997. godine i do sada je imala niz iskustava, na mjestima voditelja proizvoda, projekata i rješenja,