

Potvrda zrelosti u području isporuke usluga

PIŠE: *Jadranka Lončar*
FOTO: *Stanislav Marušić*

Globalni centar za isporuku usluga Hrvatska certificiran je nedavno za drugu razinu Ericssonovoga modela zrelosti isporuke usluga (SDMM – Service Delivery Maturity Model) čime se dodatno u globalnim korporativnim okvirima potvrdio kao sve ozbiljniji poslovni partner u servisnom segmentu. Do samoga vrha, ostaje tek jedna stepenica. U isporuci usluga modelom zrelosti Ericsson mjeri spremnost neke organizacije da se efikasno suočava s poslovnim

izazovima zahtjevnoga globalnog tržišta. Cilj je, dakako, doseći razinu poslovne izvrsnosti koja se u okviru ovoga modela definira kao treća razina

zrelosti. Činjenica da je Globalni centar za isporuku usluga Hrvatska certificiran za drugu razinu znači, dakle, da se organizacija uređenošću svojih poslovnih procesa i njihovom usklađenosti s korporativnim odrednicama primakla samom vrhu ove ljestvice. Imamo li na umu da je riječ o veoma složenom matricnom modelu u kojemu se razina zrelosti promatra iz tri perspektive – upravljanje ljudima, realizacija isporuka i poslovna organizacijska kultura, možemo zaključiti kako je riječ o značajnom postignuću.

Mathias Danielsson,
direktor Globalnoga centra za isporuku usluga:

„Certifikat za drugu razinu zrelosti u okviru korporativnoga SDMM modela znači da smo u našoj organizaciji postavili temelje za operativnu izvrsnost. Nastojat ćemo i dalje unaprjeđivati naš rad u suradnji s drugim sličnim organizacijama u Ericssonu. Riječ je o zajedničkom postignuću cijele organizacije, ali valja istaći da smo se za ovaj korak temeljito pripremili i definirali uži stručni tim koji je brinuo o realizaciji svih aktivnosti. Svima zahvaljujem i čestitam.“

Giuliano Burco,
voditelj projekta:
„Bilo je ovo zanimljivo putovanje prema učinkovitijem načinu rada. Naš glavni cilj bio je motivirati zaposlenike da u svom djelokrugu odgovornosti podignu razinu učinkovitosti. U tomu smo, s obzirom na osvojeni certifikat, očigledno i uspjeli.“



Davor Grgurević,
odgovoran za razvijanje kulture razmjene znanja:
„Znanje je naš ključni resurs. Njegovom razmjenom unutar organizacije, a pri tomu mislim na globalni Ericssonov okvir, ukupno znanje postaje sve veće te svi uključeni u taj proces imaju od toga koristi.“

Goran Studen,

odgovoran za procese isporuke usluga:
„S obzirom na to da smo dio globalne isporuke usluga, usklađivanje s korporativnim procesima i načinima rada bilo je za nas od iznimne važnosti. Velike promjene koje smo s uspjehom proveli u ovom kratkom roku dokaz su da smo svi toga bili svjesni i da uz timski rad možemo nastaviti razvoj u ovom poslovnom segmentu.“

Mario Družijanić,
odgovoran za unaprjeđenja u području Lead Generation procesa:

„Svijest o precizno definiranim načinima poželjnoga ponašanja u poslovnoj kulturi veoma je važna u isporuci usluga. Uz predani rad svih članova tima koji je u okviru priprema za certifikacijski proces na ovim pitanjima radio u zadnjih nekoliko mjeseci postigli smo rast prodaje usluga, a to je najbolji pokazatelj da smo na dobrom putu.“