

# Usluge u telekomunikacijama su važan dio ukupnog utiska

## Tražimo predanost!

Na nedavnom natjecanju za isporučitelja usluga održavanja i upravljanja telekomunikacijskom mrežom bili su definirani i zahtjevi organizacije s kakvom se kupac želi ugovorno vezati. Zahtjevi su bili vezani uz specifična teorijska, praktična i usko specijalizirana tehnička znanja te osobne kvalitete ljudi isporučitelja tražene usluge. Pojedini segmenti spomenutih područja bili su klasificirani, od manje važnih do vrlo značajnih. Začudo, ispred stručnih znanja, budućem potencijalnom kupcu bile su važnije osobne kvalitete suradnje, inicijative, društvenosti, metodičnosti te sposobnosti funkcioniranja u stresnim uvjetima.

Na natječaju smo uspjeli dobiti posao. Bio je to početak izgradnje naših odnosa. Zahtijevane, a s naše strane obećane karakteristike trebali smo pravovremeno osigurati kako bi ispunili ugovorene obaveze. Danas održavanjem, ali i unaprjeđivanjem prodanih usluga gradimo zajedničke odnose te pomažemo našem kupcu u razvoju. Praktična, teorijska i specifična znanja vezana uz implementiranu tehnologiju dopunjujemo osobnom angažiranošću. I eto, nagrada za predanost u opisanom slučaju je četvrta godina naše uspješne kontinuirane suradnje, zajednički rad obje strane kojim oblikujemo telekomunikacijsko tržište, utječemo na telekomunikacijske standarde krajnjih korisnika, a time i društva u cjelini.

No, zašto sve ovo spominjem? Zar ovo nije samo jedan od inih uobičajenih poslovnih odnosa?

Na ovom primjeru vidimo da kupci na današnjem, vrlo zahtjevnom telekomunikacijskom tržištu od isporučitelja očekuju ne samo visoku razinu tehničkih kompetencija - „hardver“, već iznimno cijene kvalitetnu suradnju, kooperativnost, inovativnost u realizaciji posla - „softver“.

## Cjelokupni utisak!

S porastom međuovisnosti telekomunikacijskih sudionika, složenost njihovih odnosa raste, a samim tim i potreba za zahtjevnijom uslugom. Ericsson Nikola Tesla primjenom modela zrelosti u isporuci usluga omogućuje svojim kupcima čvrsto uporište, ali i ruku vodilju zajedničkog prosperiteta, kako kompaniji tako i društvu u cjelini. Lokalnim i regionalnim aktivnostima u operatorskom segmentu, našim čvrstim odnosima sa dvadesetak telekom operatora u 24/7 režimu stvarnog vremena, iz dana u dan dokazujemo razumijevanje potreba i vrijednosti potrošača telekomunikacijskog sadržaja. Isporuka usluge na načelima međusobnog razumijevanja potreba neupitno je višestruko isplativa svim akterima u procesu.

Kako opisani scenarij utječe na društvenu zajednicu? Razvoj uslužnog sektora snažno napreduje s rastom bruto društvenog proizvoda. Kad je proizvod svedostupan, potreba za diferenciranjem se povećava, pa postindustrijskim visoko razvijenim ekonomijama dominira uslužni sektor. Ponegdje doseže gotovo četiri petine bruto društvenog proizvoda.

Dobro, reći ćete, možda je lako pisati na razini velikih brojeva, statističkih podataka, globalnih analiza, no kako mali čovjek doživljava uslugu? Zamislimo doživljaje turističkog putnika u Hrvatskoj. Kroz more, sunce i prirodu preko novih autoputeva i tunela, kroz primamljiv okus hrane i pića, ali i cjelokupni utisak začinjjen srdačnim kontaktima s ljudima. Neophodni „hardver“, ali i neizbježni „softver“ kao začim s početka priče. Jedno bez drugoga ne ide. No, u ovom slučaju „softver“ daje konačan okus.

*Usluga je važna, i mi to znamo.*

**Saša Vojvodić**

*Menadžer za resurse i kompetencije u Uslugama*

## Izdvajamo iz sadržaja

- 4 – 5      Potpisan ugovor sa Ministarstvom zdravstva i socijalne skrbi RH za nadogradnju integriranog nacionalnog informacijskog sustava primarne zdravstvene zaštite (PZZ)
- 20 – 21    Vezano uz temu broja, razgovor sa Hrvojem Benčićem, direktorom Operatorskog segmenta u Ericssonu Nikoli Tesli
- 39         Obilježavanje 60. obljetnice kompanije



Foto: Robert Štímac

