

Upravljanje usluge – odgovor na zahtjeve tržišta

TEKST: *Željko Salopek**
FOTO: *iz albuma autora*

Upravljanje usluge su praksa izdvajanja (*outsourcing*) svakodnevnih poslovnih procesa upravljanja sa svrhom poboljšanja kvalitete i efikasnosti operacija, kao i smanjenja operativnih troškova (OPEX) u poslovanju kupca.



Široka definicija upravljanih usluga može se odnositi na mnoga polja poslovanja u telekomunikacijskom svijetu, a obično se odnosi na realizaciju i upravljanje mrežnim uslugama, aplikacijama, sadržajem i opremom dok se u pravilu ne odnosi na sistemsku podršku, jednokratne usluge dizajna, planiranja i integracije.

Upravljanje usluge karakterizirane su potencijalno vrlo širokim sadržajem, pa tako mogu sadržavati i savjetodavne usluge, edukaciju, održavanje sustava i gradnju mreže.

Važno je naglasiti da upravljanje usluge najčešće obuhvaćaju okruženje s više isporučitelja. To znači da isporučitelji upravljanih usluga moraju raspolagati takvim kompetencijama koje mogu podržavati svaku komunikacijsku mrežu, bez obzira na njenu tehnološku arhitekturu i dobavljača opreme.

Karakteristično za ovakav tip usluga je da se planiraju i ugovaraju na dulje vrijeme odnosno više godina.

ERICSSON I UPRAVLJANE USLUGE

Upravljanje usluge, prema Ericssonovoj filozofiji upravljanja mrežama, dijele se na tri osnovne cjeline:

- Upravljanje operacijama (*Managed Operations*)
- Iznajmljivanje opreme i prostora (*Hosting*)
- Upravljanje kapacitetom (*Managed Capacity*).

Sve ostale usluge kreiraju se prema zahtjevima kupca, ali je karakteristično to da su izvedene iz ove tri temeljne usluge.

Ugovori o upravljanim uslugama kreiraju se prema zahtjevu operatora ("tailor made") i ne postoji predložak za takve ugovore.

PORTFELJ UPRAVLJANJA OPERACIJAMA

Usluga upravljanja operacijama je najprisutnija na tržištu, a izvedba usluge nije ograničena samo na mreže s Ericssonovim proizvodima već ju je moguće realizirati i u okruženju s više različitih isporučitelja. Time se operatoru osigurava fleksibilnost razvoja i realizacija usluga i mrežnih rješenja neovisno o proizvođaču opreme. Nadalje, usluga je primjenjiva u bežičnim, fiksnim i podatkovnim mrežama te na raznim mrežnim tehnologijama (2G, 3G,...).

POSLOVNI PROCES UPRAVLJANIH USLUGA

Ericsson Nikola Tesla je razvio proces kojim definira put upravljanih usluga od početka do kraja. Riječ je o izdvajanju poslovnih

procesa od strane operatora i prepuštanje toga posla ponuditelju usluge. S obzirom na važnost tih usluga za operatora, cijeli se proces dogovara i realizira u potpunosti sinergiji s kupcem.

Cijeli proces potpuno se prilagođava svakom operatoru u ovisnosti o njegovom poslovnom modelu, obliku organizacije i motivima za izdvajanje operacija. Valja uočiti razlike u poslovnim motivima i u sadržaju usluga, što naglašava potrebu za zajedničkim i temeljitim pristupom cijelom procesu.

Prema analizama koje je Ericsson napravio na svjetskom tržištu usluga, među poznatim savjetničkim kompanijama, kupcima je za odabir pružatelja usluge, osim finansijskih faktora, najvažnije povjerenje u pružatelja usluga upravljanja mrežom, a ono se iskazuje mahom prema kompanijama koje imaju na lokalnom tržištu snažnu reputaciju. Razloga za to je više, a ponajprije su to lokalna prisutnost s kvalitetnim zaposlenicima, dobro razvijeni odnosi, kulturološke sličnosti i poslovna uspješnost kompanije pružatelja usluge.

Ericsson - Upravljanje usluge		
Upravljanje operacijama <ul style="list-style-type: none"> * Područje usluge : Dizajn, Izgradnja, Operacije * Dugoročni ugovori za uslugu * Usluga obuhvaća : <ul style="list-style-type: none"> - Temeljnu mrežu - Pristupnu mrežu - Transportnu mrežu - Poslovnu mrežu * Okruženje s više isporučitelja * Prihvata zaposlenika (<i>Insourcing</i>) 	Iznajmljivanje opreme i prostora (<i>Hosting</i>) <ul style="list-style-type: none"> * Iznajmljivanje poslužitelja sadržaja i aplikacija iz Ericsson operativnih centara. * Usluga obuhvaća i : <ul style="list-style-type: none"> - Savjetovanje - Integraciju - Najam - Upravljanje i podršku 	Upravljanje kapacitetom <ul style="list-style-type: none"> * Dostavi potreban mrežni kapacitet gdje i kada je potrebno. * Dugoročni ugovori za uslugu * Usluga obuhvaća sve aspekte <ul style="list-style-type: none"> - Dizajniranje mreža - Izgradnje mreža - Implementacije mreža * Prihvata zaposlenika (<i>Insourcing</i>)

Ericssonov koncept pružanja upravljanih usluga u mreži

* Autor teksta radi u kompaniji kao menadžer za prodaju