

TEHNIČKA PODRŠKA KUPCIMA

TEKST: Renato Kujundžić*

FOTO: Robert Štimac

Usluga - sastavni dio proizvoda

Zbog tehnološke složenosti telekomunikacijske opreme, ali i visokih zahtjeva na pouzdanost rada, tehnička podrška je neizostavna komponenta za koju bi se, štoviše, moglo reći da je sastavni dio proizvoda.

Tehnička podrška kupcima Ericssona Nikole Tesle sastoji se od više cjelina uz tri ključne: rješavanje tehničkih problema, hitna služba te održavanje softvera na opremi koja radi u mreži kupca.

Rješavanje tehničkih problema odnosi se na probleme s kojim se kupac susreće u eksploataciji opreme koja radi u mreži. Hitnu službu čini tim eksperata sa zadatkom interveniranja u slučaju nepredviđenih ispada mreže i na raspolaganju je 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu tijekom svih 365 dana u godini.

Održavanje softvera pokriva aktivnosti implementacije softverskih paketa koji sadržavaju rješenja postojećih ili sprječavaju pojavu nekih već poznatih problema na opremi kupca. To uključuje podizanje softvera na višu razinu čime se obično u rad opreme uvodi neka nova funkcionalnost.

Ove tri glavne cjeline usluga osiguravaju tzv. reaktivni pristup podrške kupcima i osnovna su komponenta svakog ugovora. Osim toga, pružamo i usluge preventivnog održavanja, pri čemu se rad sustava svakodnevno prati i analizira te se nastoje uočiti kritične i rizične situacije, utvrđuju njihovi uzroci koji se zatim otklanjaju prije nego izazovu poteškoće ili ispad u radu mreže kupca.

KRITERIJI KVALITETE I MJERENJE USPJEŠNOSTI USLUGA

S poslovnog aspekta, kriteriji kvalitete podrške kupcima i mehanizmi mjerenja uspješnosti ove usluge su kroz ugovore o tehničkoj podršci vrlo strogo i jasno definirani, najčešće kroz vremena odziva te trajanje rješavanja problema. Samim tim,

vrlo su mjerljivi, jer se za svaki pojedinačni problem koji prijavi kupac, mjeri brzina i učinkovitost rješavanja.

Osim ovim kriterijima, kvaliteta usluge se prati i kroz zadovoljstvo kupca koje se određuje redovitim provođenjem anketa među korisnicima usluga tehničke podrške. Rezultati ovih anketa ukazuju na stupanj zadovoljstva, ali i daju važne smjernice kako unaprijediti procese, kompetencije stručnjaka i način rada.

USREDOTOČENI SMO NA USPJEH KUPACA

Proširenje portfelja proizvoda koje nudimo našim kupcima prati konstantan rast kompleksnosti njihovih mreža što zahtjeva i sve složenije kompetencije timova koji pružaju usluge tehničke podrške. S druge strane, poslovno okruženje traži sve veću konkurentnost i niže cijene tih usluga što dovodi do pritiska na smanjenje operativnih troškova.

Kako bismo odgovorili na oba zahtjeva, u pružanju usluga primjenjujemo koncept usredotočenosti na svakog pojedinog kupca s naglaskom na mrežne kompetencije u tehničkoj podršci. Što to zapravo znači? Svakom kupcu ili grupi kupaca sa sličnom konfiguracijom mreža dodjeljuje se tim stručnjaka za podršku koji dobro poznaje mrežu kupca. Na taj način postizemo brže i lakše detektiranje problema te njegovo efikasnije uklanjanje. U slučaju kada rješavanje problema zahtijeva dodatne resurse, na ovaj način se lakše i brže identificira tim stručnjaka s potrebnim kompetencijama za proizvod (element mreže) na kojem je glavni uzrok prijavljenog problema. Ovakvim pristupom nastojimo držati visoke mrežne kompetencije na lokalnoj razini, blizu kupca i njihovih mreža, a visoke kompetencije za svaki pojedini proizvod na globalnoj razini tj. u centrima za



globalnu isporuku usluga tzv. GSDC-ovima (GSDC - Global Service Delivery Centrima). Ovime se postiže bolja iskoristivost stručnih kompetencija u kompaniji, ali i u globalnom Ericssonu.

* Autor teksta radi u kompaniji kao rukovoditelj organizacije lokalne tehničke podrške