

Usluge uvijek prilagođavamo potrebama kupaca

O važnosti komunikacijskih usluga za rast i razvoj poslovanja naših kupaca, utjecaju globalne recesije na razvoj usluga te o ulozi usluga u razvoju koncepta društveno odgovornog poslovanja, razgovarali smo s Hrvojem Benčićem, direktorom Operatorskog segmenta u Ericssonu Nikoli Tesli.

RAZGOVOR VODILA: Verica Mihajlic
FOTO: Robert Štimac

Kako ocjenjujete važnost usluga za dugoročni strateški razvoj kompanije?

Ericsson Nikola Tesla, kao član obitelji Ericsson, s korporacijom dijeli zajedničku viziju „komunikacija dostupnih svima“. Stoga ne čudi što kompanija već duže vrijeme promišljenim strateškim planiranjem poslovanja, uz operativnu izvrsnost u svakom pojedinom segmentu, pa tako i u području usluga, želi svojim kupcima omogućiti da aktivno sudjeluju u globalnom informatičkom društvu. Strategija razvoja kompanije usmjerena je na stalno jačanje pozicije u svim segmentima poslovanja na domaćem, internom Ericssonovom te na izvoznim tržištima. Da bismo u tome uspjeli, veoma je važno stalno raditi na širenju liste proizvođača, rješenja i usluga. Samo takvim proaktivnim stavom i stalnim prilagođavanjem tržišnim trendovima možemo ostvariti viziju koju smo zacrtali, a to je uloga regionalnog ICT lidera koji potiče i usmjerava razvoj komunikacija.

Što mi, konkretno, u području usluga nudimo našim kupcima?

Kao isporučitelj usluga u području fiksne i mobilne telefonije te poslovnih sustava, Ericsson Nikola Tesla uslužni portfelj promatra kao cjelinu te na prvo mjesto uvijek stavlja kvalitetu. Upravljanje uslugama, međutim, svojevrsni su hit novijega doba pa je i kompanija razvila kompetencije za taj uslužni segment na kojem se upravo pozicionira. Usluge tehničke podrške, integracije sustava i cjelovitih informacijsko-komunikacijskih rješenja, konzaltinga i izobrazbe te profesionalne usluge također su veoma tražene. Kada je riječ o tehnologijama koje naši stručnjaci za usluge znalački primjenjuju, valja naglasiti kako u taj raspon ulaze sva suvremena rješenja od višeuslužnih, transportnih i poslovnih komunikacijskih mreža do mobilne mreže treće generacije i LTE tehnologije. Uz to, u kompaniji djeluje i Globalni centar za isporuku usluga koji ima odlične reference. Stručnjaci Centra sudjeluju u čitavom nizu projekata na globalnoj korporacijskoj razini. U kompaniji djeluje i Ericssonova globalna poslovna jedinica za ispitnu okolinu (BETE), što nam omogućuje da svojim kupcima ponudimo vrhunsko ispitivanje

usluga u fiksnim i mobilnim GSM, GPRS i UMTS sustavima te korištenje alata za ispitivanje.

Koji su trendovi u pružanju telekomunikacijskih usluga?

Tehnološki trendovi usmjereni su na daljnji razvoj jezgrenih mreža utemeljenih na IP protokolu, porast širokopojsnog pristupa u mobilnim i fiksnim mrežama te prelazak na mrežne arhitekture novih generacija. U skladu s tim očekujemo nastavak dinamičnog uvođenja širokopojsnih usluga te daljnje povećanje broja korisnika Interneta. Posebno intenzivan rast globalnog telekomunikacijskog tržišta predviđamo u segmentu mobilnih komunikacija. Konvergencija mobilnih i fiksnih usluga te daljnja konvergencija telekomunikacijske i multimedijske industrije je u zamahu. Nove tržišne prilike otvaraju se i u segmentu informatizacije poslovanja državnih i poslovnih subjekata. Pri tome je izrazit fokus na kvalitetnim ICT rješenjima i uslugama koja su usklađena s poslovnim potrebama i aktivnostima korisnika te povećavaju njihovu efikasnost i konkurentnost.

Kako se svjetska recesija odrazila na ICT industriju? Jesmo li mi spremni odgovoriti novim izazovima?

Kao što smo više puta naglasili, negativni utjecaj ozbiljnih poremećaja na financijskom tržištu odražava se na usporavanje investicija operatora u razvoj mreža uz istodobni daljnji pritisak na sniženje cijena. To ima za posljedicu repozicioniranje postojećih i pojavu novih konkurenata. Bez obzira na sve trenutačne okolnosti koje nikom, pa ni nama u ICT-u, ne idu u prilog, smatram da ICT i dalje ostaje atraktivno područje djelovanja koje će u budućnosti rasti i razvijati se, najviše upravo u području usluga.

Svjesni smo da je važno usredotočiti se na kupce i biti im bliže no ikada prije. To znači, stalno pratiti potrebe postojećih i potencijalnih kupca te promptno reagirati na njih nudeći napredna i kvalitetna cjelovita rješenja i usluge, koja mogu unaprijediti njihovo poslovanje i stvoriti uvjete za njihov poslovni rast. Ukratko, činimo sve da nas naši kupci smatraju inovativnim i pouzdanim poslovnim partnerom koji podržava i unapređuje njihovo poslovanje.

Na koja područja trebamo posebno obratiti pažnju kako bismo zadržali poziciju vodećeg isporučitelja proizvoda i usluga u ICT industriji?

Mi smo najveći hrvatski izvoznik znanja. Da bismo zadržali stečenu tržišnu poziciju moramo stalno pratiti tehnološke trendove, ulagati u opremu, kontinuirano unaprjeđivati znanja i vještine naših stručnjaka i biti otvoreni za nove ideje. Naime, suvremena ICT industrija traži visokoobrazovane stručnjake s dodatnim specifičnim znanjima. Stoga brižno negujemo kompanijsku kulturu s visokom razinom motiviranosti i predanosti ostvarivanju strateških ciljeva. O svima nama, ponajviše o našim zaposlenicima, ovisi koliko ćemo biti uspješni na vrlo zahtjevnom svjetskom tržištu suvremenih tehnologija. Smatram da dio naše konkurentske prednosti proizlazi iz poslovne izvrsnosti koja se zasniva na korištenju zajedničkih resursa, najboljih rješenja i iskustava unutar Ericssonove grupe. Naš poslovni uspjeh u velikoj mjeri ovisi o našoj sposobnosti da se brzo i učinkovito prilagodimo potrebama tržišnih trendova.

ČINIMO SVE DA NAS NAŠI KUPCI SMATRAJU INOVATIVNIM I POUZDANIM POSLOVNIM PARTNEROM KOJI PODRŽAVA I UNAPREĐUJE NJIHOVO POSLOVANJE.

U cilju povećanja učinkovitosti, kao član obitelji Ericsson, uvodimo model zrelosti isporuke usluga (SDMM Service Delivery Maturity Model) i aktivno sudjelujemo u njegovu razvoju, te pratimo i primjenjujemo modele organizacije koji su se pokazali najboljima unutar korporacije. Jedan od ciljeva SDMM-a je da, osim unaprjeđenja poslovne organizacije i procesa, među svojim djelatnicima razvija kulturu otvorenosti i pozitivnog stava prema promjenama, ali i uvjerenje da i sami mogu inicirati promjene te da će one biti prepoznate, provedene i vrednovane.

Kako usluge mogu doprinijeti razvoju koncepta društveno odgovornog poslovanja?

Ljudi danas žele sve više aktivnosti obaviti u što kraćem vremenu. Napredno korištenje suvremenih komunikacijskih tehnologija, poput usluga baziranih na širokopojasnom pristupu, uz velike brzine i kapacitete prijenosa, je upravo to što im treba. Mi u tom dijelu nudimo najnaprednija rješenja za fiksni i mobilni širokopojasni pristup. Ubrzani rast multimedijских usluga zasnovanih na širokopojasnom pristupu u fiksnim i mobilnim mrežama jedan je od glavnih pokretača evolucije prema mrežama utemeljenim na internetskom protokolu, a mi u tom području imamo brojne reference. Upravo isporuka ovih komunikacijskih rješenja i usluga utemeljenih na suvremenim tehnologijama, u čijem kreiranju i sami sudjelujemo, naš je doprinos razvoju gospodarstva i društva u cjelini na svim tržištima na kojima djelujemo.

