

TEKST: *Dario Runje*
FOTO: *iz albuma autora*

ISKUSTVA O NAČINU RADA U PAKISTANU IZNOSI
DARIO RUNJE, DIREKTOR GSDC PAKISTAN

Kvalitetna usluga na svakoj lokaciji

Prije pet-šest godina usluge u telekomunikacijama bile su u povojima. Predstavljale su mali dio ukupnih prihoda kompanije i u pravilu su bile vezane uz različite kompanijske djelatnosti. Kao posljedica takve organizacije kompanije su isporučivale slične usluge na različite načine i kroz različite aktivnosti što je rezultiralo popriličnom neučinkovitošću.

Formiranjem globalnih centara za isporuku usluga (GSDC - *Global Service Delivery Centre*), korporacija je sve svoje "globalne" resurse objedinila pod jedno, čime su stvoreni preduvjeti za daleko učinkovitiju isporuku usluga krajnjim kupcima. Danas, u GSDC-ovima radi više od četvrtine svih zaposlenika koji se unutar korporacije bave uslugama.

PODJELA ODGOVORNOSTI PO REGIJAMA

Glavna ideja ili nit vodilja globalnih centara je djelovanje u okvirima procesa, te korištenje metoda i raznih alata kako bi isporučene usluge bile jednoobrazne, bez obzira iz kojeg centra dolaze. Danas u Ericssonu postoje 22 globalna centra i nit koja ih povezuje je djelovanje po modelu zrelosti isporuke usluga (*SDMM Service Delivery Maturity Model*). Globalni centri su primarno orijentirani na regije u kojima djeluju, pa su tako i moja iskustva vezana uglavnom za regiju EMEA Jug koja je vrlo raznolika u smislu država i kupaca koje poslužuje. Geografsko područje isporuke usluga proteže se između Italije na sjeveru, Iberijskog poluotoka na zapadu, Južne Afrike te Pakistana na istoku. S obzirom na takvu raznolikost, za očekivati bi bilo i velike razlike u zahtjevima kupaca prema Ericssonu, no ta vremena su prošlost. Svaki naš kupac, ma gdje bio, zahtijeva sličnu, ako ne i istu razinu usluge od Ericssona. Značajke tih usluga su redovito profesionalni pristup, učinkovitost i nadasve izvrsnost u svakom segmentu i u svakoj fazi.

SVIMA SU VAŽNE ISTE VRIJEDNOSTI

Kao što prvi čovjek Ericssonove korporacije, Carl-Henric Svanberg voli reći: „*Kultura uvijek pobjeđuje strategiju.*“ tako sam se i ja uvjerio, boraveći i djelujući u raznim

centrima (Hrvatska, Irska, Pakistan te cijela regija) da postoje razlike u pristupu isporuci servisa, no upravo model zrelosti isporuke usluga (SDMM) uspostavlja jednoobraznost isporuke usluga bez obzira na to iz kojeg dijela svijeta dolaze ljudski resursi. Slijedeći SDMM, jedinice za isporuku usluga osiguravaju veću kvalitetu isporučenih usluga, ali i zadovoljnije djelatnike, s obzirom da se težište SDMM-a u velikoj mjeri temelji na upravljanju ljudskim potencijalima (*"services are people business"* - „usluge su djelatnost koju čine ljudi“). Jasni ciljevi organizacije, razvoj kompetencija, te planirani razvoj karijere čine osnovu za uspješan razvoj svake radne jedinice koja se bavi isporukom usluga.

Naravno, teško je postići stopostotnu jednakost i jednoobraznost kroz sve GSDC organizacije, no provodeći SDMM postulate, servisne organizacije osiguravaju temelj za svoj uspjeh. Ono što čini razliku između različitih centara je želja za uspjehom i upravo ta želja i motiviranost određuju koliko daleko organizacija može stići na putu poslovne izvrsnosti.

