UPRAVLJANE USLUGE ZA BELGIJSKI MOBISTAR

TEKST: *Marina Čondrić, voditeljica projekta*
FOTO: *Mladen Peternac i Elez Hasangjekaj*

U suradnji s belgijskim Ericssonom, Ericsson Nikola Tesla već dvije godine pruža uslugu održavanja cjelokupne mreže za jednog od vodećih telekomunikacijskih operatera na području Belgije i Luxembourga - Mobistar. Mobistar je član France Telecom grupe koja broji 217 milijuna korisnika.

ŠIRENJE RAZNOLIKIH KOMPETENCIJA

Naša je kompanija započela rad na ovom projektu 2009. godine i u prvoj fazi u njemu je sudjelovalo dvadeset članova tima okupljenih iz različitih dijelova kompanije s obzirom da su za ovaj projekt bile potrebne raznolike kompetencije. Treningom u Belgiji i timskim radom kompetencije su se prenosile s jednih na druge tako da danas u ovom projektu sudjeluje veliki broj stručnjaka. Radi se o nadogradnji i održavanju postojeće mreže, što podrazumijeva i rad na „živoj“ mreži. Prateći nove zahtjeve klijenata i povećanu količinu posla, tim je danas dosegao brojku od trideset motiviranih ljudi. Zahvaljujući zasluženom povjerenju belgijskih kolega količina posla i dalje raste te očekujemo povećanje broja zaposlenika uključenih u projekt.

NAŠ TIM U BRUXELLESU

Da bi pružili besprijekornu uslugu klijentu, u ožujku 2010. oformljen je tim sa središtem u Bruxellesu. Njegova je uloga 24-satni nadzor mreže i intervencija u slučaju incidenata.

Pet članova projekta iz naše kompanije su, zahvaljujući prethodnom iskustvu rada na projektu, uključeni u ovaj program. To su: Boris Bastijančić, Damir Vaser, Davor Karašić, Jakov Matković i Marko Bačić. Oni rade na transmisijskom dijelu mreže. Kako su nam rekli, posao se sastoji od rada na incidentima u mreži, dežurstvima 24/7, pronalaženju mogućih problema u mreži u svrhu sprječavanja incidenata, softverskoj nadogradnji opreme i sl. Domene kojima se bave su ATM, SDH, DWDM, ADSL, SHDSL, IP i sinkronizacija mreže. Rade na opremi različitih proizvođača. Radom u odjelu koji je konstantno “pod povećalom” kupca spoznali su vrijednost kvalitetno provedenog prijenosa znanja i timskog rada. Ako samo jedan od ta dva faktora nedostaje, odrađeni posao gubi na kvaliteti i kupac to prepoznaje. Svi su prije radili na projektu za Mobistar u Hrvatskoj što im je olakšalo početak rada u timu, no na većini opreme prije dolaska u Belgiju nisu radili tako da je širina kompetencija koje su u Belgiji stekli doista velika.

Članovi tima u Belgiji

Ovim projektom članovi tima stekli su korisna znanja i iskustva u području upravljanih usluga. Rezultati su sve impresivniji, a o zadovoljstvu uslugama svjedoči i ova duga suradnja koja otvara mogućnost primjene tih iskustava i u budućim projektima.

Tijekom proteklog razdoblja razvilo se partnerstvo koje više nego uspješno funkcionira na obostrano zadovoljstvo i što je najbitnije – na zadovoljstvo Mobistara.

Daljinska podrška Mobistaru koja djeluje u Ericssonu Nikoli Tesli