



Umreženi s cijelim svijetom



Ušavši u sastav globalne korporacije Ericsson naša kompanija postala je prvo sudionikom, a potom, uz ustrajni višegodišnji razvoj stručnih znanja, i kreatorom suvremenih telekomunikacija. Zagreb je tako postao svjetski relevantan centar kompetencija u jednoj od najbrže rastućih industrija, a ne zaboravimo da kompanija istraživačko-razvojne aktivnosti s globalnim referencama ima i u Splitu. Impresivno, zar ne?

Umreženi s cijelim svijetom

PRIPREMILA: *Jadranka Lončar*
FOTO: *Ljiljana Podrepšak*



BRANKO DRONJIĆ,
*direktor Ericssonove
globalne jedinice za
ispitnu okolinu u
Hrvatskoj, BETE*

Kvalitetnim upravljanjem promjenama do novih odgovornosti

Ericsson je na korporativnoj razini osnovao jedinicu *Business Ericsson Test Environment* 2001. godine, a pet godina kasnije u našoj je kompaniji, prvo u jedinici za Usluge, a kasnije i kao samostalna jedinica, pokrenuta organizacija u čijem okrilju nudimo usluge ispitivanja i korištenja ispitne opreme koje pokrivaju cijeli korporativni portfelj. Krenuli smo s trinaest zaposlenika, a danas nas je gotovo četiri puta više. Dio naših stručnjaka i opreme locirano je u Zagrebu, a dio u Splitu. BETE Hrvatska je jedan od najvećih regionalnih centara unutar područja EMEA – jug (*EMEA South – Europe, Middle East, Africa*).

Kako bismo postali Ericssonov globalni centar za ispitnu okolinu (GTEC – *Global Test Environment Centre*) morali smo zadovoljiti vrlo rigorozne zahtjeve za kvalitetom i kompetencijama te nabaviti odgovarajuću opremu. Danas su nam otvorena vrata na sva Ericssonova tržišta, što znači u 175 zemalja svijeta u kojima je implementirana Ericssonova oprema i imamo status primarnoga centra za globalni razvoj kompetencija za ispitnu okolinu u domeni fiksnih sustava i pripadajućih usluga. Korisnici naših usluga su Ericssonove globalne i lokalne razvojne jedinice, globalni centri za isporuku usluga te tržišne jedinice. Unatoč određenim otegotnim okolnostima uspjeli smo se vrhunskim poznavanjem Ericssonovoga portfelja i fleksibilnim pristupom nametnuti u korporaciji koja slovi kao tehnološki lider na telekomunikacijskom tržištu.

S obzirom na to da djelujemo iz okvira lokalne hrvatske kom-

KOMPANIJSKI MENADŽERI KOJI RADE U JEDINICAMA S GLOBALNIM ODGOVORNOSTIMA DAJU SVOJE VIĐENJE POZICIJE ERICSSONA NIKOLE TESLE U KORPORACIJI.

panije mnogo smo radili na tomu da pomirimo i zadovoljimo lokalne zakone i korporativne načine rada, a naš uspjeh u tomu donio je kompaniji značajne dodatne vrijednosti. Uspostavljanje globalnih centara kakav je naš osigurava prelijevanje najnovijih stručnih znanja prema lokalnim resursima. Živimo u stoljeću znanja u kojemu dostup do izvora novih spoznaja i znanja o novim tehnologijama predstavlja značajnu stratešku prednost, a on ujedno podrazumijeva i osiguravanje više radnih mjesta, dakle snaženje lokalne ekonomije. Mi, primjerice, ne samo da smo sami rasli po broju zaposlenika već smo dio posla osigurali i lokalnoj tvrtci Libratel s kojom tijesno surađujemo, i to u visoko vrijednom području komunikacijskih tehnologija. Ponuda ispitnih usluga i opreme sve je značajniji element u stvaranju preduvjeta za visoko zadovoljstvo kupaca, budući da danas kupci sve češće traže specifična rješenja koja odgovaraju njihovim potrebama i poslovnim planovima, a isporuku očekuju u veoma kratkom roku. Stoga očekujem kako pred BETE organizacijom u Hrvatskoj stoji daljnji poslovni rast od kojega će koristiti imati i lokalna kompanija u kojoj je ona smještena i šira lokalna poslovna zajednica.



NATAŠA MALIĆ,
*menadžerica u
jedinici Mreže*

Važno je da su kupci zadovoljni

Odjel u kom radim bavi se mobilnim mrežama druge (2G) i treće (3G) generacije. Zaposlenici najčešće rade na poslovima podrške prodaji, bilo kroz različite prezentacije najnovije opreme mobilnih mreža, ili kroz mnogobrojna tehnička rješenja vezana za pristupnu mrežu. Također smo odgovorni i za dizajn pristupnih dijelova 2G i 3G mreža prilikom raznih natječaja, gdje nam je cilj ponuditi kvalitetno rješenje u skladu s zahtjevima kupca. Kroz poslove menadžera za rješenja svakodnevno smo u kontaktu s prodajnim organizacijama, ali i drugim odjelima koji pružaju podršku prodaji. Naime, pristupna je mreža samo dio cjelokupnog rješenja, dakle, potrebna je kvalitetna komunikacija među svim odjelima koji sudjeluju na projektu kako bi se dalo usklađeno rješenje.

U našu domenu rada spada i odgovornost za dizajn 2G i 3G pristupnih mreža (GERAN i UTRAN) u fazi pripreme prodaje za kupce koji djeluju u Srednjoj i Istočnoj Europi te Srednjoj Aziji, Turskoj i Izraelu. Na nama je odgovornost da učinkovito i optimalno dimenzioniramo mrežne resurse u skladu sa zahtjevom kupaca. Kako u Ericssonu postoje još samo dva centra s takvim odgovornostima - jedan je u Švedskoj, a drugi u Brazilu - od iznimne je važnosti komunikacija među njima, pogotovo oko uspoređivanja pojedinih metoda koje koristimo i razmjene iskustava u radu s različitim kupcima. Za sada dobivamo samo pozitivne reakcije na naš rad, i od strane prodajnih organizacija i od strane kupaca s kojima smo se susretali, što je meni, kao koordinatoru toga centra dodatna motivacija. Nastojat ćemo i dalje razvijati svoje kompetencije i rješenja što je preduvjet za zadovoljstvo kupaca naših usluga.



**DARKO
GVOZDANOVIĆ,**
*menadžer u jedinici
E-zdravstvo*

I mi stvaramo Ericssonov portfelj

U poslovanju tvrtke Ericsson Nikola Tesla nema područja na kojemu su se tako izravno isprepleli poslovanje i društvena odgovornost kao na području zdravstva. Naime, to dinamično područje sučeljeno je danas s nizom izazova. Stalni pritisak na kontrolu troškova uz istovremene zahtjeve za povećanjem kvalitete skrbi i njene učinkovitosti traže nova rješenja i procese. Na putu ka dostizanju učinkovitog, jednako dostupnog, kvalitetnog i pacijentu orijentiranog sustava, slikovito rečeno, kvalitetni ljudi su vozači, a informacijska rješenja predstavljaju njihova vozila.

U našoj tvrtci istraživanja u području e-zdravstva broje prvo desetljeća. Moram reći da se osjećam povlašteno što sam u različitim ulogama istraživanja, razvoja i puštanja u pogon integriranog sustava zdravstva u Republici Hrvatskoj mogao sudjelovati od početka. Na tom putu surađivao sam s grupom vrhunski educiranih, motiviranih ljudi koji su često davali i znatno više nego se od njih očekivalo. Unatoč usponima i padovima uvjetovanim turbulentnim okruženjem uvijek je bila prisutna i snažna podrška posloводства tvrtke. Upravo ta dva čimbenika učinila su rješenja i kompetencije tvrtke Ericsson Nikola Tesla u području e-zdravstva prepoznatim širom svijeta. Stoga je i globalna Ericssonova organizacija našoj tvrtki dala poslovnu odgovornost u toj domeni.

Želim napomenuti da uz svu potporu koju tom pozicijom dobivamo od korporacije, a koja je prvenstveno usmjerena na prodajnu organizaciju širom svijeta, u pravom smislu riječi dobivamo i odgovornost. Drugim riječima, imamo priliku stvoriti globalno prepoznatljiv dio Ericssonovog portfelja, što je ogroman i izuzetno zahtjevan zadatak. Potpora čitave korporacije je tu, no u našim rukama je ključ našega uspjeha. Zato prije svega vjerujem u znanje i potencijal naših stručnjaka koji predstavljaju najbolji temelj za daljnje pozicioniranje kompanije i naših rješenja.



SAMEH SHOUKRY,
*menadžer u Globalnom
centru za isporuku
usluga*

Iz Zagreba surađujem s kolegama iz cijelog svijeta

Početkom ove godine dodijeljena mi je odgovornost voditelja Primarnoga kontakt centra za isporuku mreža i integraciju u okviru južnoga ogranka Ericssonove tržišne regije Europa, Srednji istok i Afrika. S ove pozicije bavim se uglavnom koordinacijom poslova između sedam tržišnih jedinica koje spadaju u regiju i šest Ericssonovih globalnih centara za isporuku usluga (GSDC - *Global Service Delivery Center*) koji su u regiji locirani i od kojih je jedan smješten i u Hrvatskoj. Naš primarni cilj u ovom postavu je podržati ostvarenje poslovnih ciljeva na relevantnim tržištima kada je riječ o prodaji usluga. Dio posla odnosi se na brigu oko osiguranja kvalitetnih resursa na pojedinim projektima pa mnogo radimo na razmjeni kompetencija i suradnji spomenutih šest globalnih centara za isporuku usluga. Riječ je o virtualnoj organizaciji u kojoj GSDC Hrvatska ima istaknuto mjesto. I osobno sam, sudjelujući u snažnom razvoju jedinice tijekom ove godine, imao priliku za osobni razvoj, što lijepo oslikava prilike za profesionalno napredovanje stručnjaka i menadžera koje zaposlenici GSDC Hrvatska imaju. Centar se uspio probiti u nova servisna područja te izgraditi kompetencije u atraktivnim segmentima kao što su upravljanje projektima kupaca i Mobile Soft Switch. Iza jedinice je puno dobro obavljena posla pa je logično da ni uspjeh nije izostao, a meni je veoma drago da sam u njemu mogao sudjelovati.

S obzirom na to da rado sklapam nova poznanstva u Hrvatskoj sam upoznao mnogo divnih ljudi, a na život u ovoj zemlji ne mogu se požaliti - ipak je to jedna od turistički najatraktivnijih zemalja u svijetu. Jedino što mi je zimi malo previše hladno, jer ipak dolazim iz toplijih krajeva Afrike.