

Potvrda izvrsnosti u isporuci usluga



Zadovoljni članovi tima koji su pripremali program i procjenu za SDMM.

TEKST: Saša Vojvodić i Vazma Gršković
FOTO: Robert Štimac

Proteklu ćemo godinu u organizaciji za usluge Ericssona Nikole Tesle pamtiti po programu i procjeni Modela zrelosti isporuke usluga (SDMM - *Service Delivery Maturity Model*) koja nas je uvrstila u red onih organizacija čija zrelost u isporuci usluga odgovara prvoj razini ovog globalno poznatog modela.

Organizaciju za usluge na prvoj razini karakteriziraju jasni ciljevi ostvarivi kroz izravne i jednostavne procese čime ona dobiva atribut upravljane (*managed*) organizacije, za razliku od nedosljednih i nepostojanih organizacija pokretanih od slučaja do slučaja, takozvanih „*event driven*“ organizacija.

Prihvatanje zahtjeva postavljenih modelom od strane svih naših zaposlenika uključenih u program te energija i zanos kojim smo popratili sve potrebne pripreme svakako je najveća dobrobit ove procjene jer pokazuje veliku privrženost Ericssonovim principima usprkos kriznim vremenima. SDMM program su zaposlenici naše kompanije, kao i njihove kolege u zemljama Srednje Europe (Poljska, Češka, Slovačka, Austrija, Slovenija, Mađarska), prepoznali kao vrlo koristan i neophodan temelj za građenje operativne izvrsnosti. Procjeniteljima pristiglim iz Brazila, Južnoafričke Republike, SAD-a i Švedske pružili smo dokaze o vrlo visokoj poslovnoj orijentiranosti.

Dobivanjem spomenute potvrde, Ericsson Nikola Tesla dokazao je da je ravnopravni član jedinstvene organizacije za usluge u tržišnoj jedinici Srednja Europa i na razini Ericssona čiju kulturu poslovanja uspješno slijedi i unapređuje.

SDMM program međutim ne završava ovim korakom. Konačni cilj je stvoriti prilagodljivu organizaciju koja je sposobna odgovoriti zahtjevima tržišta u kratkom roku, organizaciju čiji su zaposlenici vrhunski osposobljeni i poslovno usmjereni. Takva organizacija pruža transparentnu isporuku usluga na trećoj, razini zrelosti pod imenom izvrsnost. Jer, ne zaboravimo, što nas je dovelo ovdje neće nas tu moći i zadržati.

Saša Vojvodić, menadžer za resurse i kompetencije u operatorskom segmentu, ne krije zadovoljstvo rezultatima certifikacije: „*Naš je najveći uspjeh što smo SDMM programom nadmašili zacrtani okvir realizacije i pojedine univerzalne kriterije iskoristili za unapređenje načina rada unutar cijele kompanije. Tako smo, na primjer, pokrenuli proces analize i implementacije upravljanja dokumentima, potaknuli doradu kompanijskog komunikacijskog plana i implementirali proces dodatne prodaje potičući poslovno orijentiranu kulturu kod svih naših zaposlenika. Vrlo važan trenutak bila je izrada plana razvoja kompetencija i daljnje poticanje suradnje s fakultetima (uz veliku podršku Darka Huljenića) te inzistiranje na kulturi međusobne povezanosti korištenjem svih dostupnih kolaboracijskih alata za dijeljenje znanja. Osaženi entuzijazam svih zaposlenika najveći je poklon ovog programa.*“

Vazma Gršković, menadžer za resurse i kompetencije u jedinici za usluge, komentira dio certifikacije vezan uz kvalitetu isporuke: „*S ciljem uspješnog isporučivanja sve složenijih usluga ustanovljeni su procesi i alati čiju implementaciju smo prezentirali kroz tražene dokaze u cilju certifikacije. Planiranje razvoja kompetencija i raspoloživosti resursa još je jedan od uspješno savladanih sadržaja certifikacijskog programa.*“

Marija Kalačić Živković, menadžer za operativnu izvrsnost i kvalitetu u operatorskom segmentu rezimirala je: „*SDMM nas je potaknuo da snažnije primjenjujemo Ericssonove globalne procese, alate i načine rada. Cilj je pojednostavljenje zadataka, smanjenje troškova, visoka motiviranost zaposlenika i poboljšanje kvalitete isporučenih usluga.*“

Biserka Tišljar iz odjela za stratešku nabavu ističe: „*Certifikacija je obuhvatila i stratešku nabavu koja kroz odgovornost za odabir dobavljača čini iznimno važnu kariku u ostvarivanju visoko postavljenih ciljeva u pružanju usluga kupcima. To uključuje i definiranje obveza, praćenje izvršavanja kao i provjeru kvalitete.*“

Vesna Franjić Begovac, konzultant za ljudske resurse komentira: „*Već u fazi priprema za SDMM procjenu snimili smo postojeće stanje i dobili vrlo dobar uvid u način primjene procesa za upravljanje ljudskim resursima. Certifikacija je rezultirala i nizom povratnih informacija za daljnja poboljšanja.*“

Ljiljana Čondrić, menadžer za projekte dodaje: „*Ovakve provjere znanja i načina rada uvijek nam daju ideje za dodatna poboljšanja kako bismo napredovali u skladu sa zahtjevima tržišta i kupaca. Sektor za upravljanje projektima već od ranije sudjeluje u certifikacijskim programima za upravljanje projektima.*“