

# CILJANE KOMPETENCIJE- ODGOVOR NA POTREBE KUPACA

**Nakon zadnje Ericssonove reorganizacije, Mathias Danielsson, dotadašnji rukovoditelj Globalnog centra za isporuku usluga Hrvatska, imenovan je čelnim čovjekom Kompetencijskih domena u području IP, širokopojsnog pristupa i jezgrenih mreža, radio pristupnih mreža te OSS-a (Operational System Support) u Regiji Zapadna i Srednja Europa (Region Western & Central Europe - RWCE). U ovom je intervjuu predstavio ulogu kompetencijskih domena te noviteta u ovom području.**

## Koje su najznačajnije aktivnosti u području Vaše odgovornosti u Regiji Zapadna i Srednja Europa?

- Prelazak na all-IP mreže u telekomunikacijskoj industriji pokrenuo je rast potrebe za pojasmom propusnošću i fleksibilnošću pristupnih jezgrenih i transportnih mreža. Za RWCE ovo predstavlja rast poslovanja u različitim domenama u području IP, širokopojsnog pristupa i jezgrenih mreža, radio pristupnih mreža te OSS-a.

## Kako smo se prilagodili okolini i zahtjevima tržišta?

- U području poslovanja povezanom sa SmartEdge proizvodima u našoj regiji događa se veliki rast, vezano uz prijelaz na all-IP. Ovo je daljnja potvrda Ericssonove vizije all-IP svijeta. U sklopu povećanja SmartEdge poslovanja, Kompetencijske domene u području IP, širokopojsnog pristupa i jezgrenih mreža uspostavile su plan za podizanje kompetencija u području Smartedge proizvoda. Zapošljavao top talente u Rotterdamu te pomičemo kompetencije s područja fiksnih i mobilnim mreža u područje SmartEdge proizvoda u Irskoj i Hrvatskoj.

Ovaj program koji se provodi širom RWCE regije osigurat će spremnost za

troškovno učinkovitu isporuku usluga, uz prave kompetencije i optimalan broj zaposlenika. Ovo će također preprodajnim inicijativama omogućiti rast u području IP poslovanja širom regije. Ericsson Academy, globalna organizacija posvećenja učenju i podizanju kompetencija pomoći će u edukaciji, uz podršku Ericssonove jedinice iz Aachena. Sve to omogućit će pravu potporu jedinica širom Ericssona sukladnu zahtjevima tržišta.

Drugi primjer je restrukturiranje aktivnosti u području širokopojsnih mreža širom centara za isporuke u našoj regiji. Isporuka u području širokopojsnih mreža uglavnom će dolaziti s tri mjesta u skladu s regionalnim mogućnostima i ekonomijom razmjera. Hrvatska će se usredotočiti na širokopojsni pristup, optiku i Metro, Njemačka na mikrovalno područje, a Ujedinjeno Kraljevstvo na dizajn mreža u području optičkih transportnih i pristupnih mreža te Tellabs proizvoda i povezanih rješenja.

## Koji je način rada u novoj organizaciji?

- Na ovo ću pitanje odgovoriti prezentirajući model upravljanja u ovom području u našoj regiji. Prije se radilo o organizaciji upravljanoj od poslovnih jedinica sa snažnim vodstvom u tri glavna područja što je rezultiralo u većem broju prodajnih organizacija: poslovnim jedinicama za globalne usluge, mreže i multimediju. Ova su tri segmenta imala niz podređenih jedinica i radilo se o velikoj složenosti sustava. Ericssonova reorganizacija napravljena je s namjerom pojednostavljenja organizacije, uz deset snažnih i neovisnih regija. Nova je organizacija još više orijentirana prema kupcima. Imamo pakete proizvoda, rješenja i usluga s ciljem boljeg odgovora na potrebe naših kupaca. Ova je promjena dovela do jedne organizacije u području isporuke po regiji. Danas smo produktivniji, a strategiju možemo implementirati efikasnije uz jasno vođen razvoj kompetencija. Zadnje, ali ne i manje važno, danas smo fleksibilniji te



broj mjesta koje daju podršku vezanu uz proizvode možemo uskladiti s njihovim životnim ciklusom.

## Koji su naši glavni prioriteti?

- Naš je glavni prioritet usredotočiti se na motivaciju zaposlenika, a iz tog razloga se velika pozornost posvećuje upravljanju kompetencijama i razvoju karijere. Vrlo je važno zadovoljstvo kupaca te usklađenost s dogovorenim razinama usluge. Ovo se mjeri putem anketa i praćenja ključnih pokazatelja u ovome segmentu. Naš je treći cilj povećati marginu Poslovne jedinice globalne usluge. Ovo činimo ubrzavanjem postojećih transformacijskih projekta u regiji te osiguravanjem bolje pripreme u planiranju i predviđanju resursa. Također smo završili naš plan strateškog razvoja kompetencija za kompetencijsku domenu. On će omogućiti da se identificiraju potrebna stručna znanja, razviju te budu spremna za korištenje prema tržišnim zahtjevima. Provedba će započeti u siječnju 2011.

## Koji su načini razvoja kompetencija?

- U cilju odgovora na regionalne potrebe postoji niz programa razvoja kompetencija, a koji uključuju fokusirani i strukturirani trening na poslu uz mentoriranje, a ostvaruje se u bliskoj suradnji s Ericsson Academy i različitim jedinicama za razvoj proizvoda.