

# Novi način rada uz novu organizaciju

**Zajedno s novim odgovornostima i kontinuiranim rastom Globalnoga centra za isporuku usluga koji djeluje u našoj kompaniji, u toj organizaciji gorljivo se radi na unaprjeđenju kompetencija, i to u danas veoma atraktivnim područjima Telephony Softswitch rješenja i multimedijskih rješenja temeljenih na internetskom protokolu te u mobilnoj telefoniji. Uz to, Centar je reorganiziran kako bi se uskladio s načinom rada i ustrojem korporativne poslovne jedinice Globalne usluge te načinom funkcioniranja lanca globalne isporuke usluga koji zahtijevaju vrhunsko znanje, fleksibilnost i operativnu izvrsnost.**

Uspostavljanje novoga načina rada i prilagodba organizacije Ericssonovoga Globalnoga centra za isporuku usluga u Hrvatskoj bio je logičan korak nakon što je korporacija obznanila svoj novi ustroj koji je imao zaživjeti s početkom ove godine. Još jedan, možda i važniji razlog za uvođenje promjena odnosi se na internu potrebu usklađivanja s novim odgovornostima koje je Centar u korporativnim okvirima dobio u međuvremenu te učinkovitoga uključivanja u rad novih zaposlenika koje je Centar u zadnjih godinu dana zaposlio.

Mathias Danielsson, rukovoditelj Globalnog centra za isporuku usluga Hrvatska komentira:

“Shvativši da ćemo kao centar kompetenci-

ja sebi otvoriti nove poslovne prilike, osigurati preduvjete za učinkovitiji rad te uspostavljanje boljih odnosa s našim kupcima i veću fleksibilnost u isporuci cjelovitih usluga odlučili smo otpočeti s prilagodbom naše organizacije uvjetima u korporaciji te u našem poslovnom okruženju. Uz novi način rada te promjene u načinu razmišljanja koje ga najčešće prate uvjereni smo kako ćemo uspjeti ostvariti bolje rezultate, biti manje ovisni o organizacijskim promjenama te ćemo tako biti uspješniji i u osvajanju



Mathias Danielsson

novih poslova. Posebno smo zainteresirani za poslove u domeni Telephony Softswitch rješenja, višemedijskoga podsustava utemeljenoga na internetskom protokolu te mobilnih komunikacija općenito. Za naše zaposlenike ova promjena označava širi spektar mogućnosti za napredovanje u karijeri, što će dodatno osnažiti njihovu motiviranost.

Nova organizacija ujedno će djelovati kao jednostavno i jasno definirano sučelje prema

korporativnom lancu isporuka usluga te istraživačko-razvojnim jedinicama koje se bave razvojem proizvoda. To će poboljšati našu komunikaciju s korporativnim sponzorima te će povoljno djelovati na njihovu percepciju naših sposobnosti, vještina i kvalitete naših isporuka. Na kraju, ali ne manje važno je to da ćemo okrećući se novim područjima kao što su sistemska integracija, sustavi treće generacije i multimedijske tehnologije, uz istodobno održavanje vrhunskih kompetencija u našim

**ŠTO ORGANIZACIJA VIŠE ZNA O NOVIM TEHNOLOGIJAMA TO JE UČINKOVITIJA U SUVREMENOM ICT OKRUŽENJU I IMA VIŠE PRILIKA ZA USPJEH. GLOBALNI CENTAR ZA ISPORUKU USLUGA KOJI DJELUJE U ERICSSONU NIKOLI TESLI TOMU SE UČINKOVITO PRILAGODIO.**

tradicionalnim područjima rada, poboljšati svoj imidž u korporaciji te se dokazati u okvirima korporativnoga modela zrelosti u isporuci usluga (SDMM - Service Delivery Maturity Model). Dakle, otvara nam se prilika da se dokažemo kao vrijedan i kompetentan član Ericssonove globalne organizacije za isporuku usluga.”

E

## Poslovanje u globalnom okruženju

Piše: J. Lončar

### ETK certificiran u području trgovinske sukladnosti

Ericsson Nikola Tesla nudi svojim kupcima cjelovitu Ericssonovu listu komunikacijskih proizvoda, rješenja i usluga. Znan broj proizvoda zbog svojih karakteristika može služiti u civilne i u vojne svrhe. Kretanje takvih proizvoda dvojne namjene, od samog razvoja pa do konačne primjene prati se poštujući globalna i Ericssonova pravila, a također i pravila koja propisuje RH. Korporacija je u Ericsson Nikoli Tesli kao značajnom izvozniku te jednom od važnih Ericssonovih prodajnih kanala početkom prošle godine pokrenula proces provjere usklađenosti s globalno i lokalno prihvaćenom regulativom trgovinske sukladnosti. Certifikacijski proces je krajem godine rezultirao dobivenim certifikatom kojim je potvrđena odlična usklađenost kompanije s propisanom regulativom. Ericsson Nikola Tesla ovime se pridružio trima kompanijama unutar korporacije koje imaju tu razinu usklađenosti na području trgovinske sukladnosti.

Kako bi uspješno poslovale u globalnom suvremenom okruženju kompanije koje izvoze robu i usluge dvojne namjene izvan granica zemlje u kojoj su bazirane moraju poznavati i poštovati složenu regulativu koja uključuje i znanja o specifičnim pravilima kretanja i uporabe takvih proizvoda. Ericssonova poslovna politika, koju i ETK u potpunosti slijedi, usklađena je s globalnim pravilima. Ona nalaže da se kod razvoja i prodaje proizvoda moraju primjenjivati pravila trgovinske sukladnosti (Trade Compliance, TC) poštujući pri tom švedske zakone, zakone zemalja u kojima se posluje te zakone SAD-a jer se koriste američki proizvodi i tehnologija. Treba spomenuti da je Hrvatska 1. siječnja 2005. nakon potpisivanja međunarodne Vassenaar konvencije, donijela Zakon za kontrolu izvoza proizvoda dvojne namjene te da je ETK aktivno sudjelovao u pripremi toga zakona.

Unutar naše kompanije intenzivirano je praćenje proizvoda dvojne namjene u posljednje dvije godine. Ivanka Bilić je preuzela odgovornost TC koordinatora na razini ETK kao i tržišne jedinice Srednja Europa. U svim organizacijskim jedinicama imenovane su TC odgovorne osobe. Tako formiran tim definirao je procese i razine kontrole te stvorio preduvjete za certificiranje.



Ivanka Bilić

Korporacija je na početku 2006. angažirala nezavisne procjenitelje - revizorsku kuću JP Morgan i Vastera. Ocjena procjenitelja je bila da Ericsson Nikola Tesla ima jaku kulturu i predanost za usklađivanje svojih procedura s Ericssonovom politikom za proizvode dvojne namjene i da se u ETK ispravno primjenjuju poslovni procesi. Međutim, uočena su područja na kojima su potrebna poboljšanja i procijenjeno je da su moguća do kraja godine. Završnu provjeru obavila je u prosincu Anita Jonzon, predstavnica korporacijske Trade Compliance grupe te je između ostalog navela u izvještaju da je ETK poboljšao aktivnosti u tom području, da su procesi i procedure dobro dokumentirani te da je podignuta razina znanja u ovom području.

„S prilično argumenata uključili smo se u certifikacijski proces. U prvoj prosudbi uočene su mogućnosti za daljnje unaprjeđenje našega rada u ovom području. Svi odgovorni za provođenje pravila trgovinske sukladnosti tijekom godine radili su na poboljšanjima te smo kao prva kompanija u regiji i jedna od svega četiri kompanije u cijelom Ericssonu krajem prošle godine uspjeli osvojiti certifikat za odličnu razinu trgovinske usklađenosti. Riječ je o važnom postignuću budući da naša kompanija djeluje kao izvoznik na više desetaka tržišta u Srednjoj Europi i Srednjem istoku. Ova potvrda kvalitete i uređenosti naših izvoznih aktivnosti još je jedan dokaz naše određenosti ka općoj društvenoj odgovornosti i operativnoj izvrsnosti,” objasnjava Ivanka Bilić, Contract Manager u ETK i koordinatorica za trgovinsku usklađenost u Ericssonovoj tržišnoj jedinici Srednja Europa. E