

Uz znanje i požrtvovnost do rasta prodaje usluga

Pred isporučiteljima telekomunikacijskih usluga, među kojima je Ericsson nezaobilazan, a neka istraživanja pokazuju i vodeći brand, otvara se novi put strateškoga poslovnoga rasta. Što znači raditi u tom području? Na ovo i druga pitanja čitatelja o trendovima iz telekomunikacijskoga uslužnoga segmenta odgovorili su stručnjaci iz jedinice za Usluge Ericssona Nikole Tesle.

1. Koja sve znanja, uz ona stručna o informacijsko-komunikacijskim tehnologijama, su potrebna za rad u području suvremenih usluga?

- Široka paleta usluga koje Ericsson Nikola Tesla nudi i isporučuje na tržištu uključuje implementaciju najnovijih tehnologija: HSDPA, UMTS, IMS, WiMAX. No, s obzirom na to da je područje usluga veoma široko i da je u prodaji usluga veoma važno u kakvim ste odnosima s kupcima istina je da je sama stručnost nužna, no ne i dovoljna. U cijelom lancu od dizajna usluge, definiranja i ugovaranja kupčevih zahtjeva preko istraživanja mogućnosti izvedbe projekta, konfiguracije mreže, pa do samog ukapčanja kabela na mrežnim čvorovima i isporuke usluga krajnjim korisnicima mnogo je međukoraka. Vještine sistematizacije, organizacije i općenito postavljanja "problema" u zadane okvire koji ga jasno definiraju sa svih strana i omogućavaju njihovo rješavanje postaju dodatnim vrijednostima koje svi u području usluga moraju posjedovati. To omogućuje da se u realizaciji projekata isporuke usluga jasno vide raspoloživi resursi, cilj i sredstva kojima ćemo taj cilj postići. Visoki i beskompromisni zahtjevi vezani uz požrtvovnost, snalažljivost i pregovaranje s kupcem su svakodnevnica, dio posla. Važno je stoga znati djelovati u timu te se znanjem kupcu dokazati kao stručnjak.

2. Kako Ericsson u dinamičnom servisnom okruženju gradi odnos s kupcima?

- Sistematski rad s kupcima, strpljenje i usmjeravanje kupca k rješenju koje će najefikasnije zadovoljiti njegove potrebe i omogućiti mu održivi poslovni rast u budućnosti je način na koji Ericsson gradi obostrano povjerenje i partnerski odnos s kupcima, čineći radnu atmosferu, koja je često u početku suzdržana, ugodnom i konstruktivnom. U ovom poslu nema najpametnijeg, najsposobnijeg, sveznajućeg te je suradnja među kolegama apsolutno nužan preduvjet za dobro funkcioniranje tima te efikasan rad s kupcem.

3. Kakve novosti danas Ericsson Nikola Tesla osigurava kupcima usluga?

- Redovito su najnovije i aktualne tehnologije na globalnom tržištu ujedno i područje rada u servisima, pa Ericsson Nikola Tesla trenutačno sudjeluje u više projekata nadogradnje kupčevih mreža HSPA funkcionalnostima, WiMAX bežičnom tehnologijom, rješenjima višemedijskoga podsustava utemeljenoga na internetskom protokolu te čitavom nizu drugih poslova u domeni suvremenih usluga.

Bežične tehnologije osiguravaju korisnicima mogućnost komunikacije govorom, podacima, multimedijom i porukama u realnom vremenu uz potpunu prostornu i vremensku mobilnost, čineći usluge personaliziranima i



PROŠLA GODINA, KADA JE O TELEKOMUNIKACIJAMA RIJEČ, BI SE MOGLA NAZVATI GODINOM PROBOJA HSPA TEHNOLOGIJE, FOKUSA NA ALL-IP I MULTIMEDIJU. USLUGE SU, NARAVNO, PRATILE TA KRETANJA.

dostupnima na svakom mjestu. Jedan korak ka tome je i HSDPA/HSUPA tehnologija koja predstavlja nadogradnju UMTS mreže i koja omogućuje višestruko brži prijenos podataka u silaznoj i uzlaznoj vezi. Ova tehnologija omogućava jednostavnije i ugodnije korištenje već postojećih usluga uz višestruko bolje performanse te korištenje novih usluga. To je logičan razvoj radio strane UMTS mreže koji prati trend razvoja cjelokupne telekomunikacijske tehnologije prema all IP mreži.

4. Kako je Ericsson pozicioniran na svjetskom tržištu usluga? Koji je trenutačno aktualni portfelj usluga koje pruža Ericsson, odnosno, Ericsson Nikola Tesla?

- Prošla godina bi se mogla nazvati godinom proboja HSPA tehnologije, fokusa na all-IP i multimediju. Skup usluga koje Ericsson pruža je razmjerno širok i u glavnim crtama sastoji se od sistemske integracije, upravljanje usluge (managed services),

isporuke, integracije i optimizacije mreža, obrazovanja i tehničke podrške. Globalno gledano, Ericsson u sektoru usluga zapošljava preko 15.000 stručnih kadrova, u više od 140 zemalja. Prodaja usluga čini otprilike jednu četvrtinu naše ukupne prodaje. Nudimo uslugu sveobuhvatnog upravljanja mrežnim uslugama u telekomunikacijskom sektoru, koja sadrži upravljanje uslugama na dnevnoj bazi, upravljanje kapacitetom i efikasnošću prema zahtjevima spram mreže. Kombinacijom poznavanja problematike, globalnoga tehnološkoga vodstva, poznavanja poslovnih procesa, pouzdane i kvalitetne isporuke te velikoga iskustva u upravljanju mrežama, Ericsson je zauzeo vodeće mjesto kao pružatelj usluga mrežnim operatorima.

Pozivamo čitatelje da na e-adresu Ericssona Nikole Tesle pošalju upite na temu multimedija na koje će u idućem broju Komunikacija odgovoriti kompanijini stručnjaci: etk.company@ericsson.com