

# Možemo sve: od šišanja trave do poznavanja IP tehnologije

Sredinom prošle godine Ericsson Nikola Tesla i Tele2 Hrvatska potpisali su ugovor za održavanje mreže (*Field Maintenance and Support Services*) na području cijele zemlje. To je bio prvi takav ugovor u Hrvatskoj te prvi ugovor o pružanju usluga održavanja mobilne mreže u Srednjoj Europi. Zbog značaja posla Ericsson Nikola Tesla se i organizacijski prilagodio kako bi osigurao maksimalnu učinkovitost i kupcu osigurao vrhunsku kvalitetu, premostivši pritom strukturu projektne i linijske organizacije.

Kada je Tele2 Hrvatska početkom prošle godine raspisao natječaj za usluge održavanja svoje mobilne mreže Ericsson Nikola Tesla je bio spreman kvalitetno konkurirati za taj posao. Za to je bilo potrebno napraviti svojevrsnu transformaciju iz organizacije tradicionalno usmjerene na isporuku mreža u organizaciju osposobljenu za preventivno i korektivno održavanje Tele2 mreže. Bilo je potrebno uspostaviti procese koji će osigurati zadovoljavajuću kvalitetu, u skladu sa zahtjevima kupca. To je kompanijinoj jedinici za Usluge i pošlo za rukom, a temelj su bila iskustva stečena na sličnom ugovoru s Tele2 koji je imao status privremenog rješenja. Posao je zapravo podrazumijevao iskorak u novo područje budući da niti kompanija, niti druge Ericssonove organizacije u Srednjoj Europi nisu imale sličnih iskustava, pa stoga ovaj poslovni uspjeh poprima strateški značaj.

## Pogodnosti za kupca

Tele2 je nekonvencionalni operator čija filozofija "jednostavno i jeftino" odražava njihov način rada. To je kompanija koja svoj poslovni model temelji na troškovnoj efikasnosti, pri čemu za određene poslovne segmente zapošljavaju minimalni broj ljudi. U 2006. su upravo zbog visoke učinkovitosti proglašeni za vodećeg stranog investitora u Hrvatskoj. S druge strane oni se žele fokusirati na marketinške i financijske aspekte poslovanja,

izvještaje o stanju u mreži i pristupa njenom održavanju. Kupac dakle ne mora brinuti o organizaciji zaposlenika koji će taj posao riješiti. Također ne mora investirati u kompetencije ljudi koji će te poslove znati kvalitetno obaviti, a riječ je o vještinama i znanjima u rasponu od šišanja trave do poznavanja IP tehnologije. Kupac samo prijavljuje eventualnu grešku i nadzire otklanjanje problema, čime bitno smanjuje svoje operativne troškove.

## Strateški posao kao svakodnevica

Tim koji radi na ovom strateškom poslu trenutačno broji deset zaposlenika, terenskih tehničara i inženjera.

Veoma važnu ulogu u timu ima kontakt osoba koja zaprima sve kupčeve pozive i potom ih distribuira prema ostalim članovima tima, u skladu s prioritetima i raspoloživim resursima - Mario Pažulinec. Potrebno je napomenuti da ovaj tim uvijek ima na raspolaganju i podršku cjelokupne servisne



Na fotografiji se nalaze s lijeva na desno: Branimir Mikulec, Mladen Peternac, Josip Novotni, Ivica Brozović i Ante Ligutić, dok su Ivica Vukosav i Josip Katić te Tomislav Fiolić za vrijeme fotografiranja bili u Splitu



Radi se u svim vremenskim uvjetima: Mario Pažulinec

zadržavajući operativni dio kompanije na potrebnom minimumu. Tako je i sa poslovima terenskoga održavanja mreže. Nadzor mreže je centraliziran (NOC - *Network Operation Centre*) što dodatno smanjuje troškove. Iz tog centra Ericsson Nikola Tesla preko kontakta osobe zadužene za to (*Single Point of Contact*) zaprima



organizacije unutar kompanije.

Zajedno s rastom Tele2 mreže raste i tim koji ju održava, a spomenimo i to kako radimo s više lokacija. Po potrebi će se otvarati i novi regionalni uredi. Za kontrolu projekta, komunikaciju s kupcem te mjesečno izvještavanje prema Tele2 odgovoran je

Vjekoslav Budimir, inače menadžer za isporuku usluga prema Tele2 Hrvatska, dok linijsku organizaciju u čijem sklopu se nalazi tim za terensko održavanje predvodi Marin Guina. Ovo je, dakle, još jedna od priča o učinkovitosti sinergijskoga djelovanja projektne i linijske organizacije.

Riječ je o poslu koji uz dobro poznavanje najsuvremenijih tehnologija zahtijeva i dobru psihofizičku spremu, teritorijalno upoznavanje Hrvatske i spremnost na česta putovanja u svim vremenskim uvjetima te izlazak na teren zahtjevne konfiguracije. Alpinistička oprema, je primjerice, jednako važan alat u poslu kao i prijenosno računalo.

Alpinistička oprema jednako je važan dio instrumentarija kao i prijenosno računalo

Tim iz Ericssona Nikole Tesle tijesno surađuje s tehničkim koordinatorom ovih poslova u Tele2 Hrvatska Tihomirom Kečom, a s kolegama u centru u Švedskoj

komunicira se na dnevnoj bazi, pa je i znanje engleskoga jezika važno.

Zadovoljstvo kupca se ispituje kroz svakodnevne kontakte te kroz redovne ankete kojima se dobiva povratna informacija o uspješnosti. Ocjene su, za sad, vrlo dobre, što u ovom poslu nije lako dostići, a učinit ćemo sve da tako i ostane.