

Naša nova poslovna aplikacija

EriCall Account Web Manager, sustav za nadzor i statističku obradu telekomunikacijskoga prometa na PBX mrežama, nova je poslovna aplikacija u potpunosti razvijena u Ericssonu Nikoli Tesli.

Širenjem i povećanjem kompleksnosti poslovnih telekom. mreža, te sve bržim promjenama poslovnih procesa kompanija, kupci su sve češće počeli ukazivati na potrebu centraliziranog nadzora dinamike telefonskog prometa, te sagledavanja promjena i rada telefonske infrastrukture u troškovnom smislu. Ericsson nije imao takav proizvod, pa su se koristili proizvodi drugih dobavljača. Takvi proizvodi su se uglavnom temeljili na računalnim platformama s jednostavnim softverskim rješenjima, uglavnom za manje kapacitete i jednostavne operacije bez mogućnosti šire integracije. Implementacijom ovakvih proizvoda i rješavanjem problema koji su

se pokazala puna vrijednost činjenice da je aplikacija osmišljena u kompaniji i cjelovitoga znanja o njoj.

Rezultati

Do veljače 2007. prodano je i isporučeno više sustava u vrijednosti od nekoliko milijuna kuna, no učinak je puno širi jer ovim proizvodom postignuta je puno veća poslovna mogućnost prodaje usluga vezanih uz poslovne mreže te mogućnost prodaje aplikacijskih rješenja u višeuslužnim mrežama u kojima nisu prisutni samo Ericssonovi



Tim stručnjaka koji je kvalitetnom suradnjom na EriCall projektu potvrdio kako sinergija znanja o različitim ICT segmentima donosi dodatne vrijednosti.

se pojavljivali, uvidjeli smo da u kompaniji postoje kompetencije i znanja potrebna za realizaciju ovakvih aplikacijskih rješenja. Ta spoznaja potaknula je ideju o našem vlastitom proizvodu koji bi zadovoljio sve dosadašnje zahtjeve kupaca. Konkretno Dinko Šarić i Zdenko Kljaić su osmislili osnovne okvire proizvoda i u suradnji s marketinško-prodajnim stručnjacima su potvrdili mogućnost komercijalizacije. Krajem 2005. detaljno su razrađene specifikacije proizvoda, određen je osnovni dizajn te se počelo s razvojem (pisanjem koda), što je trajalo do svibnja, 2006. Nakon toga su slijedila testiranja i finalna produkcija proizvoda te pisanje potrebne dokumentacije.

Projekt je koordinirao Zdenko Kljaić iz jedinice za Marketing, rješenja kupcima i podršku prodaji. Projekt je realiziran u suradnji s djelatnicima iz Sistemske integracije - Sebastijanom Mrkusom, Franom Rusom, Marinkom Požegom, Mariom Jukićem, Mariom Kozinom te Tomislavom Karlovićem koje je predvodio Danijel Jozić, a značajnu ulogu imali su stručnjaci iz jedinice za Usluge, Marin Lerman i Dalibor Ljubić. U projektu je sudjelovao i Dinko Šarić u smislu kontrolinga i savjetovanja. Na ovom projektu se pokazala puna suradnja stručnjaka za cjelovita komunikacijska rješenja, integraciju i usluge. Posebno vrijedi istaći implementaciju za kupca u Kazahstanu kada je Marin Lerman gotovo u realnom vremenu, uz kvalitetnu programsku podršku kolega sistemskih integratora, implementirao dodatne zahtjeve kupca. Ovim

Što je EriCall Account Web Manager?

EriCall je poslovna aplikacija za praćenje i statističku obradu telefonskog prometa, posebno razvijenog i prilagođenog za Ericssonovu grupu proizvoda. To je važno poslovno pomagalo pri racionalizaciji i korištenju telefonskih sustava. Kreirajući izvješća o broju poziva, karakteristikama, odredištu, trajanju, cijeni i sl. ovo rješenje omogućuje vrlo precizno određivanje troškova pojedinih djelatnika, troškovnih grupa ili projekata te volumen prometa i stvarne potrebe za telefonskim linijama. EriCall sustav pomaže u odlučivanju oko najbolje strategije korištenja sustava u smislu kapaciteta te tarifnih i tehnoloških modela, uz stalni nadzor troškova.

proizvodi. Ovim proizvodom otvaramo vrata

i na rastućem tržištu aplikacija s poslovnom inteligencijom namijenjenim potpori u poslovnom odlučivanju.

Dinko Šarić, odgovoran za rješenja za poslovne korisnike u Ericssonu Nikoli Tesli komentira:

„EriCall projekt ima veliku važnost za kompaniju jer je to poslovna aplikacija koju su stručnjaci Ericsona Nikole Tesle u potpunosti samostalno zamislili, razvili i implementirali kod kupaca. Dolazi u vrijeme kada je jedan od ciljeva kompanije premještanje težišta

s prodaje hardvera na prodaju softvera, tj. integriranih aplikativnih rješenja. Također, proizvod je realiziran po modelu 'prodaj pa proizvedi'. Kupci su bili informirani o cijelom tijeku proizvodnje te su u zadnjoj fazi implementacije čak i sudjelovali u realizaciji konačnog proizvoda. Konkretno, prema sugestijama i iskustvima kupaca su modelirani završni kodovi produkta, tako da su u potpunosti ostvarene želje kupaca.

U tehničkom smislu EriCall sustav je napravio pomak od konzervativnog statističkog alata prema modernoj aplikaciji koja ima tendenciju omogućiti brzu analizu telefonske komunikacije u kompaniji s uvidom u trendove te na osnovu tih saznanja olakšati upravljanje promjenama poslovnih procesa. EriCall sustav se time počinje približavati tzv. ekspertnim sustavima koje koriste sve veće kompanije. Ovim svojstvima proizvod osigurava važno mjesto na tržištu. Također, aplikacija se i dalje stalno razvija i nadograđuje novim funkcionalnostima kako bi kupcima mogla ponuditi nove vrijednosti.“