

uslugu, proizvod koji će biti drukčiji od ostalih. Tesla je uvijek bio jedinstven, takva mora biti i kompanija koja nosi njegovo još uvijek nedovoljno poznato i priznato ime.

Svijet svih boja duge

Moderni je poslovni svijet globalno dvorište suradnje s ljudima raznih kultura, sustava vrijednosti i navika. Ericsson Nikola Tesla je za nas sjajna prigoda da učimo od drugih i da se usavršavamo. Svjedoci smo jačanja globalizacije koja u prvi plan stavlja ukupnost svjetskog tržišta, afirmira snagu multinacionalnih korporacija, dovodi do opće medijske integracije putem

informatičkih tehnologija. Iako se lako složiti s idejom da valja misliti globalno, a raditi lokalno, mnogi ne vole posljedice globalizacije koja nekritički nameće vrijednosti, ugrožava kulture malih naroda, dovodi u pitanje egzotične i nestandardne proizvode, pretvara u konfekciju ono što je do nedavno imalo značaj butika. Nevolja globalizacije o kojoj valja voditi računa je u tome da lokalno često gubi kad globalno dobiva.

Oduševi-me svijet

Poslovno okruženje prošlog milenija bilo je upravljano ponudom. Oskudica nas je tjerala da

kupujemo kad smo mogli i konzumiramo što god nam se nudilo. Modernim poslovnim okruženjem Ericssona Nikole Tesle upravlja potražnja. Kupac je kralj kojega treba oduševiti. Prodavač, šef, partner ili suradnik koji želi oduševiti dat će sve od sebe. Ostvarit će rezultat iznad svojih mogućnosti. Uradit će i ono što je mislio da ne može i nije u stanju. Pritom će morati biti inicijativan i samostalan, morat će gaziti neutabanim stazama, morat će se potruditi duže, jače i temeljitije te imati više vjere u sebe.

Svijet Feniksa

Kao što se legendarna ptica Feniks uvijek iznova rađa iz svog pepela, tako se u suvremenom poslovnim okruženju valja stalno vraćati na početak i propitivati ustaljene stavove i norme. Osobno vidim tvtku Ericsson Nikola Tesla kao reinženjersko i inventivno okruženje koje se dinamično mijenja u skladu s potrebama okruženja. U njemu vrijede ideje poput ovih: Mijenjaj način gledanja na problem pa ćeš ga bolje sagledati! Jednako je važno učiti nove stvari kao i odučiti se starih stvari koje više ne vrijede!

Kad naideš na problem koji ne možeš riješiti, redefiniraj ga pa ćeš ga možda riješiti! Victor Hugo je jednom rekao da nema ničega jačeg od ideje čije je vrijeme nastupilo. Mislim da to vrijedi za većinu ideja na kojima je utemeljen današnji svijet tvrtke Ericsson Nikola Tesla. Kao vodeća hrvatska tehnološka tvrtka, a ujedno dio snažne multinacionalne kompanije, ona hrabro gazi u izazovni svijet novog milenija, donoseći Hrvatskoj i široj regiji znanja, tehnologije i rješenja bez kojih se više ne može zamisliti uspješno poslovanje niti svakodnevni život. U tome joj treba poželjeti mnogo sreće, a za ostalo će se njen menadžment i djelatnici sami pobrinuti.

E

Naglasci iz biografije prof. dr. Velimira Srića

Rođen je u Zagrebu gdje je završio Klasičnu gimnaziju. Diplomirao je na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu, a magistrirao je na Elektrotehničkom fakultetu s temom "Tehnika i ekonomika automatizacije". Kao Fulbrightov stipendist magistrirao na Columbia University, New York, Graduate School of Business (dvogodišnji MBA program) na smjeru Upravljanje proizvodnim sustavima (Production Systems Management), gdje je nagrađen nagradom TIMS-ORSA (The Institute of Management Science). Doktorirao na Ekonomskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu s temom "Model informacijskog sistema društva". Dobitnik je više domaćih i međunarodnih nagrada i nositelj međunarodnih stipendija. Član je mnogih međunarodnih profesionalnih društava iz menadžmenta i informatike te kao predavač gostuje na više svjetskih univerziteta. Bio je direktor Zavoda za informatičku djelatnost Hrvatske te Ministar za znanost, tehnologiju i informatiku i član Hrvatske vlade od 1986. do 1990. godine.

Novije knjige:

1. Srića V. i dr. Kako prodavati u EU – strategije, tehnologije i standardi prodaje, Delfin, Zagreb, 2006.
2. Srića V. i Tudor G., Menadžer i pobjednički tim – čarolija timskog rada, MEP Consult, Zagreb, 2006.
3. Muller J., Srića V., Upravljanje odnosom s klijentima: primjenom CRM poslovne strategije do povećanja konkurentnosti, Delfin, Zagreb, 2005.
4. Srića V., Biblija modernog vođe, Znanje i Delfin, Zagreb, 2004.
5. Srića V., Kliment A., Knežević B., Uredsko poslovanje: Strategije i koncepti automatizacije ureda, Sinergija, Zagreb, 2003.
6. Srića V., Inventivni menadžer u 100 lekcija, Znanje i Delfin, Zagreb, 2003.
7. Srića V., Kako postati pun ideja – menadžer i kreativnost, MEP Consult, Zagreb, 2003.
8. Srića V., Muller J., Put k elektroničkom poslovanju, Sinergija, Zagreb, 2001.

Naša inovativnost na djelu

Piše: S. Marušić

Portal za podršku kupcima

U našoj je kompaniji nedavno predstavljen portal za podršku kupcima (Enterprise Services Web CSR Tool). Nastao je prije dvije godine u odjelu za usluge poslovnim korisnicima u koautorstvu Kristijana Meića, sistemskoga inženjera u tom odjelu i Dalibora Ljubića, tada rukovoditelja odjela, a danas menadžera u Poslovnim sustavima.

CSR Tool nudi jednostavnu administraciju zahtjeva korisnika poslovnih sustava za uslugu podrške (CSR - Customer Service Requests); njihovo zaprimanje i praćenje u realnom vremenu te osiguravanje kontrole ispunjavanja ugovornih obveza. Našim se klijentima pruža i veliki broj dodatnih usluga zanimljivih kupcima poput geografskog topološkog pregleda MD110 mreže, instaliranih hardverskih pločica i slično. Razne usluge ovoga tipa iznimno doprinose zadovoljstvu i lojalnosti klijenata. Dalibor Ljubić komentira: "Slične alate Ericsson je već razvio za puno veća i isplativija tržišta mobilne i fiksne telefonije. Međutim, segment poslovnih sustava je toliko dinamičan, podložan čak višestrukim promjenama u tijeku jednog dana, da su postojeći alati bili praktično neupotrebljivi. Stoga smo krenuli s idejom razvoja vlastitog web portala. Nakon analize tržišta zaključili smo da je tržište iznimno zainteresirano za takvu uslugu. To nam je dalo krila za daljnji razvoj i postupno uvođenje usluga koje idu u korak s najnovijim svjetskim tehnologijama."

Alat pruža veliki broj mogućnosti i zaposlenicima naše kompanije, bilo da se radi o centru koji zaprima pozive korisnika (CIC - Customer Interaction Centre), voditeljima odjela podrške te i zaposlenicima koji rješavaju zahtjeve korisnika. Mogućnost kompletne prilagodbe alata svakom od klijenata, kao i svakom rukovoditelju i zaposleniku te njegova stabilnost, dostupnost 24 sata na dan i prihvatljiva cijena rezultirale su njegovom dobrom prihvaćenošću. Trenutačno se putem ovoga alata administrira oko 40 ugovora o podršci za poslovne sustave. Modularan pristup kod ovoga alata također osigurava



Vesna Jarnjak, rukovoditeljica odjela za usluge poslovnim sustavima i Kristijan Meić, sistem inženjer predstavili su CSR Tool

njegov razvoj prema budućim potrebama pa već sada postoje definirani koraci za buduće dodatke alatu. Vesna Jarnjak, rukovoditeljica odjela za usluge poslovnim korisnicima istaknula je napredne poslovne mogućnosti koje alat nudi: "Želimo osigurati da organizacija podrške za poslovne korisnike u potpunosti ispunjava svoje ugovorne obveze te s druge strane da kontinuirano radi na poboljšanju zadovoljstva naših korisnika

usluga podrške. Jedan od predujeta za obavljanje tog zadatka je imati organiziran proces za zaprimanje i praćenje zahtjeva korisnika za uslugom podrške u realnom vremenu, imati definiran efikasan eskalacijski model u slučaju ažurnih intervencija, osigurati korisnicima podrške prijavu problema 24 sata na dan i biti u mogućnosti na jednostavan i brz način kontrolirati parametre kvalitete usluge podrške, kao što je npr. ugovoreno vrijeme odziva. Sakupljanje različitih statistika, posebno je važna i zanimljiva mogućnost alata, a najvažnije kod toga je da je do takvog izvješća moguće doći u bilo kojem trenutku uz dva do tri klika mišem."

E