

# Certifikati kao dokaz izvrsnosti

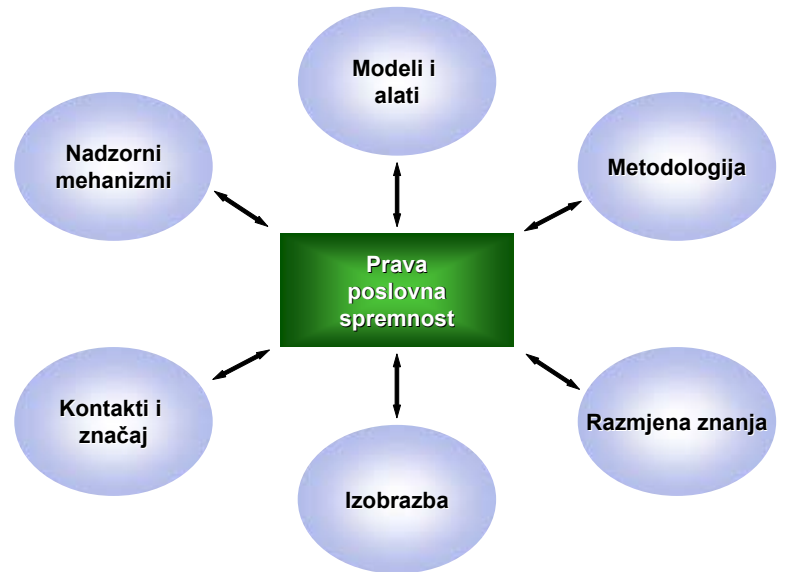
**Razvoj kompetencija i kvaliteta proizvoda, rješenja i usluga koje Ericsson Nikola Tesla isporučuje svojim kupcima često se podastiru na procjenu domaćim i međunarodnim nezavisnim i korporativnim prosuditeljskim tijelima, čime kompanija nastoji potvrditi da se nalazi na putu poslovne izvrsnosti. U ovoj prigodi izdvajamo karakteristične primjere iz područja usluga, odnosno, usluga poslovnim korisnicima.**

## Poslovna izvrsnost u području usluga

Radite li u području usluga, morate biti spremni na to da ćete poslovnu izvrsnost graditi godinama. Moglo bi se to možda reći i za neka druga područja, no posao s uslugama je specifičan po tomu što iziskuje strpljivo i ustrajno građenje povjerenja kod kupaca, a to – priznat ćete – traje. Ono čemu kupci spremno vjeruju su certifikati. Na području podrške kupcima taj je proces u Ericssonu Nikoli Tesli započeo prvom certifikacijom u okvirima korporacijskoga procesa Ericsson Local Support 2001. godine. U prvom koraku uspjeti smo ostvariti tzv „uvjetnu certifikaciju“ te svjesni svih neophodnih poboljšanja prionuli daljnjim promjenama u našoj organizaciji. Sljedećim certifikacijama smo pristupili kao dio regionalne organizacije za podršku te postali „u potpunosti certificirani“ 2003. te isto ponovili 2005. godine. Osim certifikacije, koja je zahtijevala organizaciju lokalne podrške u potpunosti u skladu s Ericssonovim principima, uz jednostavne i jasne procese, poslovnoj izvrsnosti bitno je pridonijela i specifična priroda posla. Kada je riječ o podršci kupcima, za postizanje izvrsnosti važno je kontinuirano unaprjeđivati sve elemente koji ju čine – kraći rokovi isporuke, troškovna učinkovitost, briga o kvaliteti isporučenih usluga, jednostavni procesi i sl. Da bismo ispunili očekivanja kupaca tijekom svakodnevnice izravne komunikacije s kupcima, često i u stresnim uvjetima, naši zaposlenici djeluju samostalno preuzimajući potrebne odgovornosti te se i tu nalazi dio čimbenika koji nas vode prema poslovnoj izvrsnosti.

Od kada je tijekom 2006. godine u tržišnoj jedinici Srednja Europa pokrenut proces

certifikacije menadžera za isporuku usluga (SDM - *Service Delivery Manager*) više naših stručnjaka uspješno ju je prošlo: Sandra Joha, odgovorna za suradnju s T-HT-om i Igor Polić odgovoran za suradnju s Vipnetom, Tomica Robić koji surađuje i s T-HT-om i s BH Telecomom te Vjekoslav Budimir koji je odgovoran za pružanje usluga operatoru Tele2. Sav trud uložen u povećanje poslovne izvrsnosti rezultirao je činjenicom da je, uz sve poteškoće na koje nailazimo, prosječno zadovoljenje ugovora iznad 95%, a imamo i ugovor sa 100% zadovoljenjem tijekom četiri uzastopne godine. Osim kvalitete pruženih usluga veoma nam je važno i zadovoljstvo kupaca. Prosječno zadovoljstvo kupaca se kreće od 94% 2002. godine do nevjerojatnih 99% ove godine.



jedinice za Usluge poslovnim korisnicima koji su prošli složeni certifikacijski proces za pružanje usluga za najnovije poslovne sustave (MX-ONE Telephony Switch, MX-ONE Telephony System, MX-ONE v3, Business Phone 8.0, Ethernet DSL Access) i aplikacije (MX-ONE Communication Organizer, CMG, Open Application Server, MX-ONE Messaging Voice and Fax Mail 4.1, OneBox 4.0, Solidus eCare 4.1, EMO).

Višegodišnji status premium partnera otvorio nam je i vrata prema realizaciji značajnih globalnih projekata, primjerice, razvoju MX-ONE platforme i aktivnostima bazičnog testiranja MX-ONE programske podrške. Riječ je o implementaciji, nadzoru sustava i upravljanju sustavima, ažuriranju i nadogradnji programske podrške, podršci korisnicima te testiranju na temelju kojega se donosi odluka o kvaliteti proizvoda i njegovom daljnjem razvoju. Nužno je istaknuti da je prethodno taj proces bio centraliziran i vezan isključivo uz Švedsku. Važnost sudjelovanja stručnjaka naše kompanije u ovim procesima je neprocjenjiva, jer oni na taj način imaju prilike stjecati znanja na

samom izvoru i na neki način pisati povijest razvoja samog proizvoda. Pored globalnih projekata za MX-ONE pružamo i globalnu podršku za Ericsson Mobile Organizer (EMO) rješenje, u suradnji s organizacijom Ericsson Global Expertise Centre (EGEC) koja djeluje u našoj kompaniji i odgovorna je za područje podatkovnih poslovnih rješenja. Trenutačno, u korporaciji Ericsson ovo je jedinstvena usluga koja podrazumijeva globalnu odgovornost za održavanje EMO sustava i podršku korisnicima unutar Ericssonove grupe. Članovi EMO tima brinu se danas za 11 EMO poslužitelja raspoređenih u tri vremenske zone te pružaju podršku za 4500 EMO korisnika na svim kontinentima.



KUPCI SPREMNO VJERUJU CERTIFIKATIMA.

## Certifikati otvaraju put prema globalnim poslovima

Status certificiranog Ericssonovog partnera u području poslovnih sustava stječe se u postupku certifikacije kroz dva kriterija: prodaja i usluge. Ovaj status je valjan godinu dana te ga je, dakle, svake godine potrebno ponoviti. Postoje tri razine za koje se kompanija može certificirati: ovlaštene partner (*authorized*), napredni partner (*advanced*) i premium partner (*premium*). Početkom ove godine kompanija je prošla certifikacijski proces za 2007. godinu te je stekla najviši partnerski status, baš kao i tijekom nekoliko prošlih godina. Ovaj uspjeh je, između ostalog, postignut zahvaljujući visoko kompetentnim stručnjacima iz