

Rješenja za mobilni prijenos podataka

Kada je krajem 2005. godine u našoj kompaniji osnovan Globalni ekspertni centar za rješenja mobilnoga prijenosa podataka (*Mobile Data Solutions Global Expertise Center*) bilo je to jasno priznanje svim stručnjacima kompanije koji rade u ovom području. Riječ je o odgovornostima koje pokrivaju testiranje novih proizvoda u segmentu mobilnoga prijenosa podataka, izradu cjelovitih rješenja te podršku za pokusne i komercijalne implementacije. S vremenom su aktivnosti Centra dosegle razmjere kompanijskoga programa kojega vodi Dragan Popović.



Dragan Popović, voditelj Globalnoga ekspertnoga centra za rješenja mobilnoga prijenosa podataka koji djeluje u našoj kompaniji

- Koji su čimbenici bili ključni za odluku da se Ericssonov Globalni ekspertni centar za rješenja mobilnoga prijenosa podataka smjesti u našu kompaniju?

- Centar je osnovan na inicijativu korporativne jedinice za Poslovne sustave i u suradnji s Ericssonom Nikolom Teslom. Razlozi zbog kojega se korporacija okrenula našoj kompaniji su specifične kompetencije koje stručnjaci kompanije posjeduju u području informacijskih tehnologija i usluga te široko poznavanje poslovnih sustava. Naime, u kriznom razdoblju koje je devedesetih godina sada već prošloga stoljeća pogodilo telekomunikacijsku industriju Ericsson je bio prisiljen neke od aktivnosti u ovim područjima izdvojiti, dok je naša kompanija iste uspjela zadržati i dalje razvijati kompetencije u tim područjima. Kada su aktivnosti u području mobilnoga prijenosa podataka u poslovnim sustavima krenule uzlaznom putanjom i ukazala se potreba formiranja ekspertnoga centra za podršku takvim aktivnostima korporativna odluka je, logično, bila smjestiti ga u Hrvatskoj. Mi smo ovu priliku objeručke prihvatili te smo zadovoljni rezultatima koje smo od osnivanja Centra postigli.

- Tko je sve uključen u rad Centra?

- Za sada u Centru radi dvanaestak stručnjaka iz naše kompanije raznih profila. S obzirom na relevantna znanja koja su nam u poslu potrebna, riječ je o stručnjacima za cjelovita rješenja i usluge u poslovnim sustavima te dobrim poznavateljima informacijskih tehnologija. Djelujemo kao virtualni tim u okviru kompanijskoga programa koji je neka vrst naše interne matične organizacije, dakle stručnjaci uključeni u rad Centra organizacijski pripadaju u različite linijske organizacije. Ovakav nam ustroj odgovara budući da angažman pojedinaca možemo uskladiti s trenutačnim potrebama posla, što nam omogućuje maksimalnu i prijeko potrebnu fleksibilnost i učinkovitost u radu. Tim je iznimno agilna, brz, fleksibilan, a

svaki član svojim kompetencijama pridonosi ukupnoj slici koju stvaramo o sebi na globalnom tržištu. No, mi u Ericssonu Nikoli Tesli nismo u ovom poslu usamljeni. S obzirom na globalni okvir u kojemu Centar djeluje kontakte imamo svuda po svijetu, no u ovoj fazi najviše surađujemo s kolegicama i kolegama iz Kine koji pokrivaju azijska tržišta. Može se zapravo reći da su naša kompanija i Ericsson u Kini dvije baze iz koje se pokrivaju potrebe na svim tržištima na kojima je Ericsson prisutan u svijetu, no odgovornost za rad i rezultate Centra je locirana u Hrvatskoj.

- Što konkretno obuhvaćaju odgovornosti Centra?

- Imamo globalnu odgovornost za cjelovita rješenja za mobilni prijenos podataka u poslovnim sustavima. Naše usluge obuhvaćaju konzalting, podršku, implementaciju i edukaciju. Premda nakon implementacije sustava kod određenoga kupca njegovo osoblje obučimo za upravljanje sustavom i njegovo održavanje i dalje smo kupcu na raspolaganju za pomoć u održavanju sustava u efikasnom radu. U tomu usko surađujemo s tržišnim jedinicama i prodajnim organizacijama koje u okviru njih djeluju. Posebno smo usredotočeni na

MOBILNI PRIJENOS PODATAKA POSLOVNIM KORISNICIMA OMOGUĆUJE DA BUDU UČINKOVITIJI U RADU, DA ODLUKE DONOSE BRŽE I NA TEMELJU VEĆEGA BROJA ČINJENICA TE DA RADE S BILO KOJEGA MJESTA, U BILO KOJE VRIJEME.

rad na tržištima sa slabijom penetracijom mobilne telefonije na kojima postoji značajan potencijal za razvoj poslovanja u našem segmentu, dakle na tržišta kao što su Azija, Afrika, Bliski istok i Latinska Amerika.

Ovdje je važno napomenuti da uz posao prema vanjskim kupcima pružamo usluge i na internom Ericssonovom tržištu. Mi smo jedini ovakav centar kompetencija u korporaciji i pružamo podršku i korporativnom IT-u koji je odgovoran za sve globalne IT servise kao što je EMO (Ericsson Mobile Organizer). U tom dijelu podržavamo oko pet tisuća korisnika te upravljamo s 11 servera raspoređenih u cijelom svijetu i održavamo ih. EMO je u Ericssonu veoma popularna poslovna aplikacija i jedna je od rijetkih koje korisnici komentiraju, što znači da ju i koriste, a komentari su uvijek veoma pozitivni. U svim dosadašnjim korporacijskim ispitivanjima mišljenja EMO se uvijek našao među prve tri najpopularnije aplikacije. I kupci izvan Ericssona pokazuju visoko zadovoljstvo našom dostupnosti za podršku, brzinom i kvalitetom usluge. U tom se segmentu rada često nalazimo u ulozi posrednika između krajnjih korisnika i poslovnih jedinica koje razvijaju aplikacije te imamo značajnu ulogu u prilagodabama rješenja za pojedino tržište ili kupca.

- Što Centar planira do kraja ove godine?

- Naš je program do kraja godine sasvim ispunjen - uz usluge koje pružamo operatorima, najčešće snažnim multinacionalnim kompanijama koje pokrivaju više tržišta, u planu je uvođenje novih aplikacija naslonjenih na naš poslovni segment, implementacija rješenja i njihovo puštanje u rad te jačanje interne podrške EMO korisnicima. Naime, u perspektivi je zamišljeno da većina Ericssonovih zaposlenika raspolaže ovom aplikacijom kao sredstvom za rad te očekujemo da će broj internih korisnika stalno rasti. Nastojat ćemo produbiti i osnažiti već solidno uhodanu suradnju sa Sony Ericssonom, a u planu je i organizacija skupa pod nazivom Mobile Data Event koji bi okupio naše interne i vanjske kupce te podržao razmjenu iskustava te dodatno popularizirao naše usluge i stručnjake.