



Pravo je vrijeme da pokažemo da smo zrela organizacija kada je riječ o prodaji komunikacijskih usluga.

Globalnom centru za isporuku usluga u Hrvatskoj je osmišljen čitav niz tečajeva, kako *web* tako i klasičnih interaktivnih radionica. Njihova provedba nije bila jednostavna s obzirom na konstantno izbivanje naših djelatnika iz zemlje zbog sudjelovanja na različitim globalnim projektima, uslijed čega ih je bilo teško u određenom razdoblju okupiti. Zbog toga je veći naglasak dat *web* tečajevima, a radionice smo organizirali kada bi se skupio veći broj ljudi i po potrebi ih ponavljali.

Za uspješno izvođenje procesa bilo je potrebno osigurati tehničke pretpostavke u vidu aplikacije koja bi djelatnicima omogućavala da svoju ideju registriraju te da dalje prate njen status i potencijalnu realizaciju. Na uspješnoj implementaciji aplikacije (*Lead Tool*) posebno su se istakli Goran Doboš, stručnjak iz ETK Globalnoga centra za isporuku usluga koji je aplikaciju razvio te Zdravko Čolić iz kompanijskoga IS/IT odjela koji je pružio podršku prilikom implementacije aplikacije na mrežni server.

U svrhu stimulacije djelatnika u početnoj fazi implementacije *Lead Generation* procesa pokrenuto je interno

natjecanje unutar ETK Globalnog centra za isporuku usluga gdje se nagrađuju najbolje ideje za prodaju usluga kupcima, tj. one ideje koje se i realiziraju, kao i one gdje je realizacija izgledna u određenom vremenskom periodu. Natjecanje je otvoreno krajem lipnja, a završilo je 1. lis-

### POVEĆANJE PRODAJE USLUGA JEDAN JE OD STRATEŠKIH KOMPANIJSKIH CILJEVA.

topada. Korisne ideje valjalo je i nagraditi, a u tu su svrhu ovaj put poslužili vikend aranžmani na našoj obali, mobilni telefoni, večere za dvije osobe...

## Zrelost organizacije odlučuje o njenom uspjehu

U Globalnom centru za isporuku usluga (GSDC Hrvatska) u tijeku je provođenje programa Model zrelosti isporuke usluga (SDMM - *Service Delivery Maturity Model*) koji ima za cilj poboljšati učinkovitost, kompetencije, kvalitetu isporuke usluga te sveukupnu zrelost organizacije. Ovaj model se sastoji od tri domene: upravljanje ljudima (*People Management*), isporuke (*Delivery Execution*) i kultura usmjerena na poslovni rast (*Business Driven Culture*) gdje je svaka domena usmjerena na konkretan niz specifičnih zahtjeva. Ispunjavanjem navedenih zahtjeva organizacija se certificira na određenu razinu zrelosti. GSDC Hrvatska je u 2006. dosegao prvu razinu zrelosti u okviru SDMM modela, a trenutačno su u tijeku koraci koji bi organizaciju do kraja 2007. trebali dovesti na drugu razinu zrelosti.

Proces nazvan *Lead Generation & Add on Sales* (AoS) dio je SDMM programa koji postavlja zahtjev da svi djelatnici mogu prepoznati potrebe kupca za novim uslugama i produktima te to komunicirati na pravi način prema odgovornim osobama.

Ovaj koncept je uveden s namjerom da kapitalizira naše ideje (*Leads*), znanje i iskustvo kroz aktivno sudjelovanje organizacije u procesu koji ima za cilj povećanje sveukupne prodaje.

Proces naglašava tzv. kulturološke promjene (*cultural changes*) koje imaju za cilj razvoj i povećanje poslovnih kompetencija kod svih djelatnika, a ne samo uskog kruga rukovoditelja. Djelatnici su ti koji najčešće prilikom izvođenja i isporuke pojedinih usluga

imaju neposredan kontakt s kupcem i često su u situaciji da bi mogli uočiti nove potrebe kupca.

Ovaj proces usmjeren je na osposobljavanje djelatnika da prepoznaju te potrebe kupca i da ukažu na ono što i kako valja napraviti.

Sam proces je u skladu s jednim od strateških ciljeva kompanije: povećanje prodaje usluga. Proces *Lead Generation & AoS* je izravno vezan uz prodajne ciljeve pojedinih tržišnih jedinica te zbog toga zahtijeva posebnu koordinaciju i suradnju između globalnih centara za isporuku usluga i tržišnih jedinica.

### Gdje smo mi?

U cilju pripreme i osposobljavanja djelatnika za aktivno sudjelovanje u *Lead Generation* procesu, u Ericssonovom