

Upravljanje projektima uz nove zadaće

Globalni centar za isporuku usluga ustrajno se prilagođava novim trendovima u industriji. Uz projektni način rada i nove odgovornosti u tom segmentu Centar ubrzano širi svoje aktivnosti u mobilnoj telefoniji. Razgovarali smo s odgovornim menadžerom, Draženom Jarnjakom.

- Na temelju kojih parametara je Globalni centar za isporuku usluga u našoj kompaniji dobio odgovornost za formiranje odjela za Upravljanje projektima za kupce na području Europe, Srednjega istoka i Afrike?

- Krajem prošle godine, svi GSDC centri u Ericssonu (oko 6500 djelatnika) prošli su kroz veliku reorganizaciju s ciljem konsolidacije i razvoja većeg područja kompetencija svih djelatnika te postizanja operativne izvrsnosti povećanom fleksibilnošću isporuke usluga s kraja na kraj mreže radi što bolje prilagodbe potrebama kupaca. Imajući u vidu povećanu potrebu za učinkovitim upravljanjem projektima, poseban naglasak je stavljen na formiranje nekoliko odjela za upravljanje projektima, gdje je GSDC Hrvatska dobio mandat za južni ogranak regije Europa, Srednji istok i Afrika. Činjenice da su naši djelatnici zapaženi po izvrsnim rezultatima te da je voditelj našeg centra Mathias Daniellson postao tzv. „primarni kontakt“ za koordinaciju svih usluga isporuke mreža u cijeloj toj regiji, omogućile su daljnje ulaganje u rast i razvoj našeg Centra, između ostaloga i kroz otvaranje Odjela za upravljanje projektima.

PROŠLE GODINE JE GLOBALNI CENTAR ZA ISPORUKU USLUGA U HRVATSKOJ PO UČINKOVITOSTI ZAUZEO TREĆE MJESTO MEĐU TAKVIM ERICSSONOVIM CENTRIMA U SVIJETU TE PRVO MJESTO MEĐU CENTRIMA U JUŽNOM OGRANKU REGIJE EUROPA, SREDNJI ISTOK I AFRIKA.

Jedan od bitnih čimbenika je i tzv. Validation Model koji na globalnoj razini ocjenjuje uspješnost svih centara, uzimajući u obzir širok spektar parametara od razvoja kompetencija, ustroja, uspješnosti pa do gospodarske situacije u Hrvatskoj. Prošle godine naš Centar je zauzeo visoko treće mjesto u svijetu te prvo mjesto u regiji, što je također bitno utjecalo na dobivanje ovakvih odgovornosti.

- Kakva se dinamika razvoja kompetencija s tim u vezi predviđa i kako će proces biti organiziran?

- S obzirom na veliku potrebu za kvalitetnim voditeljima projekata u našoj regiji, u relativno



Dražen Jarnjak, menadžer u Ericssonovom Globalnom centru za isporuku usluga u Hrvatskoj

kratkom roku moramo oformiti odjel od deset stručnjaka, koji bi trebao biti operativan polovicom ove godine. Razvoj kompetencija bit će ključ uspjeha te je u skladu s globalnim Ericssonovim programom razvoja kompetencija, napravljen detaljan plan izobrazbe koji će se realizirati kroz niz eksternih i internih tečajeva te učenjem uz rad.

- Zašto je kvalitetno upravljanje projektima sve značajnije u segmentu usluga?

- Ključ Ericssonovog uspjeha u dinamičnom svijetu telekomunikacija je efikasno, troškovno učinkovito i profitabilno vođenje i izvršenje ugovorenih projekata, uz nastojanja da steknemo potpuno povjerenje kupaca. Hans Vestberg, potpredsjednik Globalnih usluga u Ericssonu apostrofirao je upravljanje projektima kao jedan od najvažnijih programa, konkretno pokrenut je program „PM@Ericsson“ čiji je cilj da se Ericsson pozicionira kao svjetski lider u domeni upravljanja projektima.

- Naša kompanija ima dosta iskustva s upravljanjem projektima. Koliko će Vam takvo okruženje pomoći u formiranju odjela te kakav značaj za kompaniju ima činjenica da je u okviru GSDC-a dobivena odgovornost za vođenje projekata u regiji?

- Dugogodišnje iskustvo kompanije u upravljanju projektima bit će temelj uspješnog kreiranja tima. Kako je nama najveći izazov postizanje visoke razine kompetencija u kratkom roku, upravo je odjel za Upravljanje projektima u kompaniji ponudio i rado prihvatio ulogu glavnog oslonca i podrške što brzom razvoju našeg tima. Ta suradnja već se vrlo uspješno ostvaruje uz zajednički rad naših djelatnika u timu s iskusnijim kolegama na nekim postojećim projektima za kupce. S druge strane, ta sinergija će i za kompaniju imati veliki značaj jer ćemo uz timski rad na projektima u regiji i svijetu moći pratiti svjetske trendove u domeni upravljanja projektima te ih primjenjivati za naše kupce.

Aktivnosti u području mobilne telefonije

U ljeto 2005. godine Ericssonov Globalni centar za isporuku usluga u Hrvatskoj je dobio odgovornost uspostavljanja odjela za Planiranje, dizajn i optimizaciju mobilnih mreža (Network and Technology Consulting) druge i treće generacije (GSM i WCDMA). Dobivanje te odgovornosti na razini južnoga ogranka regije Europa, Srednji istok i Afrika bilo je za kompaniju veliko priznanje te potvrda da su naši djelatnici koji su sudjelovali u raznim projektima diljem cijelog svijeta od Japana do Meksika prepoznati u korporaciji kao vrhunski stručnjaci na polju

planiranja i optimizacije mobilnih mreža. "U protekle dvije godine djelatnici našeg Centra sudjelovali su u čitavom nizu projekata vezanih uglavnom uz dizajn i optimizaciju mobilnih mreža druge (GSM) i treće generacije (WCDMA) poput projekata na Cipru, u Grčkoj, Saudijskoj Arabiji, Bahrainu, Poljskoj, Australiji, Libiji, Rumunjskoj, itd. Kako je domena razvoja mobilnih komunikacija izrazito dinamična, bitan čimbenik uspješne realizacije ovih projekata je konstantan razvoj i stjecanje novih znanja poput onih o HSPA širokopojasnom pristupu, a važan je i timski rad te suradnja s kolegama iz odjela za mobilna rješenja u jedinici Marketing, rješenja kupcima i podrška prodaji. Važno je napomenuti da naši djelatnici uz tehnički dio posla, aktivno sudjeluju i u kreiranju strategija dizajna te planiranja ili optimizacije usluga kroz njihovo prilagođavanje za pojedine kupce. Upravo ta komponenta našeg posla je najzahtjevnija, ali i najzanimljivija, jer na taj način prepoznajemo nove prilike za poslovanje," obrazlaže Dražen Jarnjak.

Stručnjaci Ericssonovoga Globalnog centra za isporuku usluga u Hrvatskoj u predahu tijekom rada na projektu za lokalnoga mobilnog operatora u Saudijskoj Arabiji



na taj način prepoznajemo nove prilike za poslovanje," obrazlaže Dražen Jarnjak.