

# Preuzeli smo globalnu podršku prodaji za NCC

NAPISAO I SNIMIO: *Stanislav Marušić*

Od nedavno je naša kompanija na razini korporacije dobila novu odgovornost: podršku prodaji za Ericssonovu platformu za mrežne kontaktne centre (Network Contact Center). Ovo je vrlo značajan proizvod u Ericssonovom portfelju, temeljen na AXE platformi, a nalazi se na više od 150 lokacija u svijetu.

Network Contact Center je dizajniran za operatore, a predstavlja platformu za kontaktni centar velikog kapaciteta uz sve potrebne sigurnosne i druge zahtjeve koje najsuvremeniji kontaktni centar može imati. Uz niz funkcija (ne-govorni i govorni zahtjevi) omogućava i rad s različitim ulaznim i izlaznim medijima te povezanost s najrazličitijim aplikacijama. Sustav je otvoren sučeljima temeljenim na standardima te omogućuje jedinstveni kontakt za različite tipove komunikacije: glasovnu komunikaciju, elektroničku poštu, faks, chat, SMS, MMS, video mail, WAP i drugo. U sljedećoj se reviziji (NCC2.0) planira potpuna integracija s VoIP mrežama te je proizvod u potpunosti spreman za buduće potrebe i arhitekturu mreža. Uz pomoć NCC-a, ostvaruje se niz usluga, od upravljanja odnosima s korisnicima i podrške zaposlenicima do rada hitnih službi.



Ivan Gagro

Što je NCC?  
*Network Contact Center:*  
platforma za mrežne  
kontakt centre

Ovu zahtjevu ulogu koja podrazumijeva pružanje podrške prodaji za ovaj proizvod u svim Ericssonovim tržišnim jedinicama preuzeo je Ivan Gagro, menadžer za rješenja u odjelu Rješenja za fiksnu mrežu u kompanijinoj jedinici Mreže. On u Ericssonu Nikoli Tesli radi od 2000. godine te je do sada stekao iskustva na različitim poslovima i projektima, što će mu zasigurno omogućiti da se kvalitetno nosi s visokim očekivanjima kolega iz cijeloga Ericssona. Zamolili smo ga da obrazloži razloge zbog kojih je upravo njemu povjerena ova korporativna odgovornost:

„Korporacija je poslala upit u našu kompaniju koja, između ostaloga, u Ericssonovom svijetu slovi kao centar kompetencija za cjelovita komunikacijska rješenja, u potrazi za osobom koja bi bila jedinstveni kontakt za ovaj značajan proizvod budući da je tako najefikasnije raditi. S obzirom na to da je sam proizvod vezan uz AXE platformu, a moja iskustva i znanja u tom području su već prije primijećena, odabran sam za nositelja ove značajne odgovornosti.“

## Novi magistar iz područja tehničke znanosti u našoj kompaniji



### Mr. sc. Saša Barišić

- Saša Barišić je 16. svibnja 2008. na Fakultetu elektrotehnike i računarstva Sveučilišta u Zagrebu obranio magistarski rad pod naslovom „Primjena analitičkih metoda za dimenzioniranje kapaciteta pristupne prijenosne mreže UMTS“. Rad se fokusira na metode i proces dimenzioniranja IUB sučelja u UMTS mreži koje povezuje radijsku osnovnu postaju (NodeB) i regulator radijske mreže (RNC). Cilj rada bio je pokazati kako zahtjevi za uspostavu podatkovnih poziva u UMTS mrežama pristižu prema Poissonovom procesu, što je preduvjet za korištenje Kaufman-Robertsovog algoritma i Erlang B formule. U tu svrhu koristila su se mjerenja i podaci prikupljeni iz više komercijalnih UMTS mreža. Saša se tako uvrstio među 8% zaposlenika Ericssona Nikole Tesle koji su nositelji akademskoga stupnja magistra, odnosno, doktora znanosti. Radi kao menadžer za rješenja u kompanijinoj jedinici Mreže. Saši čestitamo na ovom vrijednom postignuću.