

# Certifikati u području usluga podrške kupcima

NAPISALA I SNIMILA: *Zdenka Hrabar*

Visoke kompetencije stručnjaka Ericssona Nikole Tesle u području usluga podrške kupcima dobile su još jednu potvrdu, ovaj put s globalne Ericssonove razine. Završen je iznimno zahtjevan certifikacijski postupak u korporaciji nazvan „Subject Matter Expert“ (SME), koji pokriva napredna znanja o uslužnom segmentu u cijelosti te znanja o komercijalnoj procjeni vrijednosti usluga i definiranja cijena.

## Strateška važnost usluga

Širenje i izvrsnost u području usluga jedno je od osnovnih područja fokusa u strateškom okviru kompanije. Nadalje, među ključnim inicijativama u prodaji i marketingu usluga, na razini tržišne jedinice Srednja Europa, istaknuto je i certificiranje menadžera odgovornih za definiranje cijena usluga.

U travnju ove godine krenula je opsežna obuka putem web aplikacije od čak deset tjednih sesija, između kojih su kandidati morali odgovoriti na zadatke i pitanja predavača iz Ericssonove globalne poslovne jedinice Usluge. Od 85 kandidata iz cijelog svijeta za SME certifikat 58 kandidata je uspješno završilo certifikaciju, dok je certifikat menadžera za cijene, od 51 prijavljenih, položio 41 kandidat.

*„Iz tržišne jedinice Srednja Europa za globalni certifikacijski postupak*

*prijavljeno je osam eksperata, od čega pet iz Ericssona Nikole Tesle. Dario Riđan, Dalibor Aumiler, Gordana Barić, Rebeka Matijević i Nina Livun ostvarili su izvrsne rezultate na finalnom zadatku”,* ističe Sanja Žaja, menadžerica odjela za podršku prodaji usluga u našoj kompaniji.

## Novim znanjima do ključnog odgovora

*„Zadatak u završnoj sesiji bio je identificirati i pripremiti cjenovni model za virtualnog kupca – tri operatora iz tri zemlje koje ulaze u zajedničku grupu. Cilj ove simulacije je bilo postizanje veće tržišne konkurentnosti Ericssonove ponude i omogućavanje bolje usluge podrške kupcima. Analiza stanja, utvrđivanje rizika, mehanizmi za smanjivanje rizika, izrada kalkulacije profitabilnosti i argumentacija promjena u odnosu na prijašnje stanje – sve su to informacije koje moraju biti dio odgovora na glavno pitanje kupca: Što se postiže korištenjem ponuđenih usluga?“,* obrazlaže Dario Riđan koji je ostvario peti najbolji rezultat u području definiranja cijena, a po ukupnom rezultatu u okviru SME certifikacije bio je sedmi. Svi

certificirani stručnjaci naše kompanije slažu se da će stečenim znanjima još više doprinijeti uspjehu prodajnih organizacija u našoj kompaniji te im pomoći u što boljem prepoznavanju potrebe kupca u segmentu usluge podrške, i u smislu što kvalitetnijeg sadržaja usluga i u smislu njihove ispravne valorizacije.



*Sanja Žaja, Gordana Barić, Rebeka Matijević, Dario Riđan, Nina Livun i Dalibor Aumiler.*

## Izvoz na ZND tržišta

# Utrženo 14,8 mil. kuna

PIŠE: *Mirela Majerić*

Kompanija Ericsson Nikola Tesla sklopila je tijekom ljetnih mjeseci na području Zajednice Neovisnih Država (ZND) ugovore vrijedne 14,8 milijuna kuna.

### RUSIJA

- U Ruskoj Federaciji s integratorom TechnoServ, a za potrebe ruskog telekomunikacijskoga operatora Svyazinvest, ugovoreno je proširenje fiksne telekomunikacijske mreže u gradovima Kemerovu i Sajanogorsku.
- S operatorom MegaFon, ugovoreno je proširenje fiksne telekomunikacijske mreže ugradnjom pločica STM-1, u gradovima Moskvi, Sankt Petersburgu, Rostovu, Samari i Ekaterinburgu. S istim kupcem ugovorena je i isporuka sustava za upravljanje mikrovalnim mrežama.
- S kupcima Tozzi S. R. L iz Moskve i North West Telecom iz Sankt Petersburga ugovorena je prodaja usluga podrške za sustav nadzora poziva.

### MOLDAVIJA

- S privatnim operatorom Interdnjestrcom iz Tiraspolja – Pridnjestrovka Moldavska Republika, potpisan je ugovor za najmodernija rješenja kojima uspješno razvijamo njihovu širokopojasnu pristupnu mrežu.

### KAZAHSTAN

- U Republici Kazahstan, potpisani su ugovori za isporuku digitalnih telefona i radio jedinica za mikrovalne mreže.
- Za specijalnog kupca u Kazahstanu ugovorene su i nove isporuke suvremenih IP orijentiranih rješenja za poslovne korisnike.