

ERICSSON SYSTEMS INTEGRATION



ERICSSON

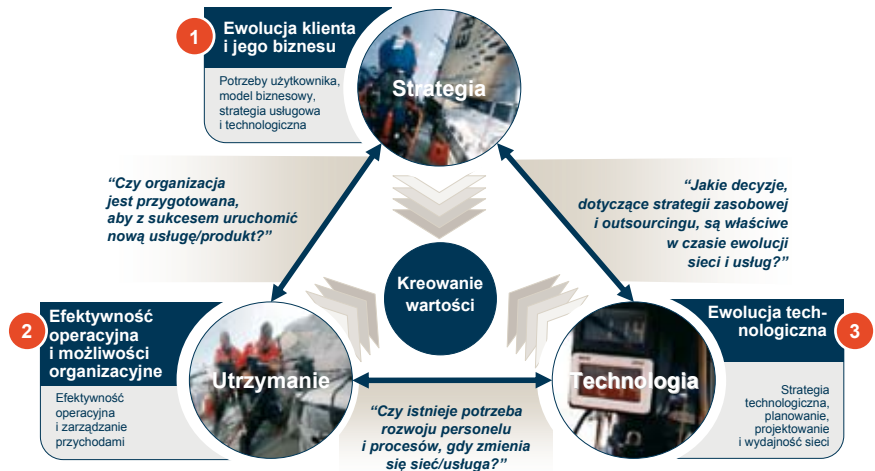
Systemy Zarządzania
i Zapewniania Jakości Usług



Nasza strategia

- Maksymalizacja wartości dla klienta poprzez ewolucję biznesu i usług
- Zarządzanie złożonością i transformacją sieci, jej jakością i wydajnością, aby uzyskać większy zwrot z dokonanych inwestycji
- Optymalizacja operacyjna z jednoczesną minimalizacją ryzyka

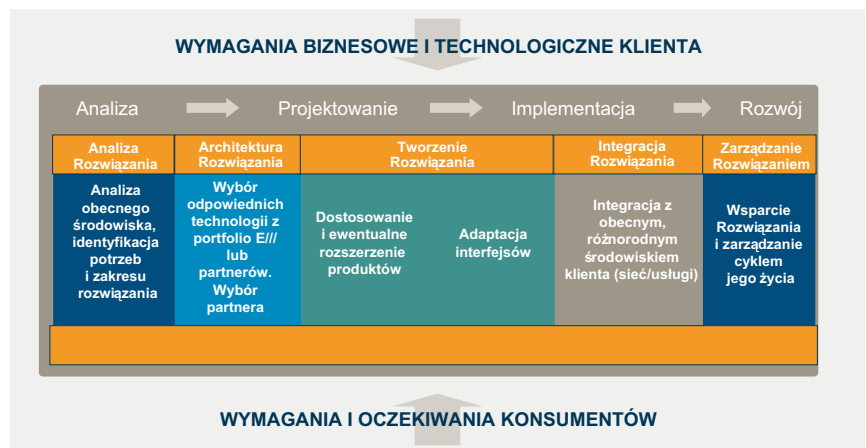
Optymalizacja podejmowanych decyzji poprzez podejście całościowe do rozważanych zagadnień



Metodologia prowadzenia projektów w dziedzinie integracji systemów

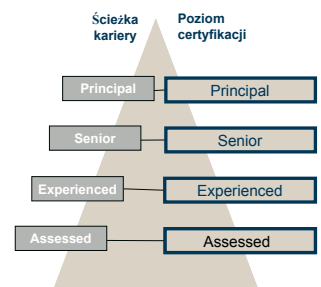
Nasze portfolio usługowe jest w pełni przystosowane do zapewnienia jakości prowadzonych projektów i procesów biznesowych w obliczu dynamicznie zmieniających się uwarunkowań i potrzeb biznesowych naszych klientów.

W tym do wdrożeń kompletnych (end-to-end) rozwiązań Umbrella Management Solution związanych z alarmami, wydajnością i jakością usług, w oparciu o produkty firm trzecich, np. produkty IBM Tivoli/Netcool.



Ericsson – Organizacja Usługowa – fakty

- Globalny zasięg
 - 22 000 inżynierów w ponad 175 krajach – zasoby lokalne
 - 8 000 inżynierów w 22 globalnych centrach dostarczania usług
- Ścieżka kariery i wewnętrzna certyfikacja
 - Skorelowanie ścieżki kariery z poziomem wewnętrznej certyfikacji zapewnia ten sam sposób pracy i wysoką jej jakość, bez względu na kraj pochodzenia i miejsce pracy naszych inżynierów



Ericsson, posiadając Globalne Centra Zarządzania Siecią i Usługami (ponad 100 podpisanych kontraktów Managed Services na całym świecie), nieustannie doskonali wykorzystanie zasobów i procesów, dla uzyskania efektywności operacyjnej, z jednoczesnym nastawieniem na wysoką jakość oferowanych usług. Doświadczenie to jest wykorzystywane również przy wdrożeniach u tych naszych klientów, którzy sami budują infrastrukturę i procesy do efektywnego zarządzania swoimi sieciami, usługami i odbiorcami końcowymi.

Polski zespół Integracji Systemów Zarządzania to:

- Ponad ośmioletnie doświadczenie we wdrożeniach, szkoleniach i utrzymaniu Systemów Zarządzania Sieciami i Usługami
- Certyfikowani Architekci, Integratorzy i Szkoleniowcy (certyfikacje zewnętrzne, jak i wewnętrzne)
- Doskonalenie umiejętności naszych inżynierów poprzez szkolenia i zdobywanie doświadczenia w trakcie projektów
- Zaangażowanie organizacji utrzymaniowej w proces wdrożenia – płynne przejście wdrażanego rozwiązania w utrzymanie
- Solidny, stabilny partner biznesowy, który dostosuje rozwiązanie do realnych potrzeb klienta (mamy podpisane globalne i lokalne umowy partnerskie z wieloma wiodącymi dostawcami, rozszerzając nasze portfolio stosownie do potrzeb)
- Specjalizacja w zakresie wdrażania Systemów Zarządzania:
 - Umbrella Management Solution w zakresie Zarządzania Alarmami (Fault Management) w oparciu o produkty IBM Tivoli/Netcool
 - Umbrella Management Solution w zakresie Zarządzania Wydajnością (Performance Management) w oparciu m.in. o produkty IBM Tivoli/Netcool
 - Zarządzanie Jakością Oferowanych Usług (Service & SLA Management), modelowanie usług
 - Aktywne i pasywne testy oferowanych usług (również z nastawieniem na użytkownika końcowego – End-User Experience)
 - Systemy Wsparcia dla Centrów Obsługi Klienta, Marketingu i Drugiej Linii Wsparcia
- Centrum Kompetencyjne Ericsson w zakresie Systemów Zarządzania (zasięg globalny, udział w projektach w kilkudziesięciu krajach, łącznie z budowaniem Globalnych Centrów Zarządzania Siecią)

Wybrane referencje

- **Polkomtel S.A.** (operator Plus) – System Globalnego Zarządzania Alarmami, System Zarządzania Wydajnością i Jakością sieci i usług, Aktywne i Pasywne testowanie oferowanych usług, również z nastawieniem na doświadczenia klienta końcowego, wsparcie Centrum Obsługi Klienta i szybsze rozwiązywanie zgłoszeń
- **Telekomunikacja Polska S.A.** – System Globalnego Zarządzania Alarmami, System Zarządzania Wydajnością i monitorowaniem usług internetowych dla sieci szerokopasmowych
- **PTK Centertel Sp. z o.o.** (operator Orange) – Pasywne testowanie oferowanych usług, również z nastawieniem na doświadczenia klienta końcowego, wsparcie Centrum Obsługi Klienta i szybsze rozwiązywanie zgłoszeń
- **Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o.** (operator Era) – Aktywne i Pasywne testowanie oferowanych usług, również z nastawieniem na doświadczenia klienta końcowego, wsparcie Centrum Obsługi Klienta i szybsze rozwiązywanie zgłoszeń
- **Kujawsko-Pomorska Sieć Informacyjna Sp. z o.o.** – System Zarządzania Alarmami i Wydajnością sieci IP
- **Netia** – System Zarządzania Wydajnością sieci IP
- **GTS Energis** – System Zarządzania Alarmami w sieci IP
- **Globalne Centrum Zarządzania Sieciami i Usługami**, Ericsson USA
- **Meteor Irlandia** – Globalny System Zarządzania Alarmami
- **Usługi utrzymaniowe** oferowane wielu klientom lokalnym i zagranicznym.

Kontakt:

Marek Krysztofiec
Kierownik Działu Systemów Zarządzania
Ericsson Sp. z o. o.
Systems Integration
Al. Jerozolimskie 92, 00-807 Warszawa, Polska

Telefony: +48 22 691 627
+48 606 648 987
Faks: +48 22 691 6071
Marek.Krysztofiec@ericsson.com

Ericsson w Polsce to firma odpowiedzialna społecznie

10 lat Galerii Ericsson. W ramach projektu Galeria Ericsson od 1999 roku promuje artystów z Akademii Sztuk Pięknych w Warszawie, poprzez organizację wystaw, opracowanie katalogów artystycznych oraz fundowanie stypendiów. Ericsson jako lider technologii telekomunikacyjnych wspiera innowację w sztuce. W 2007 roku Ericsson otrzymał Medal Stulecia ASP w Warszawie.



Anna Lasota i Aleksandra Szewcowa, stypendystki Galerii Ericsson w 2008 roku

Ericsson na rzecz lokalnej społeczności

Ericsson pomaga instytucjom dziecięcym ofiarując dary rzeczowe. Inną formą wsparcia udzielanego przez firmę środowisku lokalnemu są warsztaty terapeutyczne, w które angażują się pracownicy-wolontariusze. W odpowiedzi na problem cyfrowego wykluczenia pracownicy regularnie szkolą warszawskich seniorów w obsłudze komputera.



Główna sala centrali telefonicznej w starszym gmachu PAST przy ulicy Zielnej 37 z 1904 roku.

Ericsson zapoczątkował zmiany obyczajowe w Polsce

angażując już w 1904 roku kobiety do pracy w centrali telefonicznej Cedergena (późniejsza PAST) przy ulicy Zielnej 37 w Warszawie. Około 1906 r. Towarzystwo zatrudniało łącznie 171 telefonistek. Pracowały po siedem godzin dziennie z podziałem dnia na trzy godziny pracy, trzy wypoczynku i ponownie cztery godziny

pracy. Praca kobiet w firmie Ericsson oznaczała w Warszawie rewolucję socjalną i obyczajową przeszczepioną z drugiej strony Bałtyku. Po raz pierwszy nie tylko dostrzeżono szczególne zdolności kobiet, ale też zapewniono im bezpieczeństwo socjalne i standardy pracy nie znane dotąd nad Wisłą.

Poniżej najnowsze projekty zrealizowane przez firmę Ericsson na rzecz lokalnej społeczności:

2006 – pierwsza edycja szkoleń komputerowych zaadresowana do Pań ze Stowarzyszenia „Po Sześćdziesiątce”.

2008 – zajęcia terapeutyczne połączone z dogoterapią dla dzieci z Domu Dziecka nr 5 w Warszawie.

2009 – wolontariusze powrócili do pomysłu kursów komputerowych. Nawiązali współpracę z Klubem Seniora Polskiego Komitetu Pomocy Społecznej, którego 14 członków przez 2 miesiące uczęszczało do firmy Ericsson na zajęcia komputerowe.



2009 – wspólne przedstawienie teatralne wolontariuszy firmy Ericsson i seniorów z Ochoty z dziećmi ze Specjalnego Ośrodka Szkolno-Wychowawczego w Pruszkowie.



Więcej informacji na stronie internetowej poświęconej Społecznej Odpowiedzialności Biznesu w firmie Ericsson: <http://www.ericsson.com/pl/CSR/index.shtml>

Ericsson Sp. z o.o.

Al. Jerozolimskie 92 · 00-807 Warszawa
Tel. (+48) 22 691 60 00 · Fax (+48) 22 691 60 60