

Internationalization in Praxis

INTERPRAX

KUNNE Kaviar 27 oktober 2005

Frank Elter

Prosjektleder InterPrax

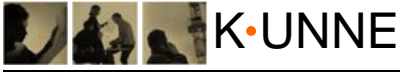
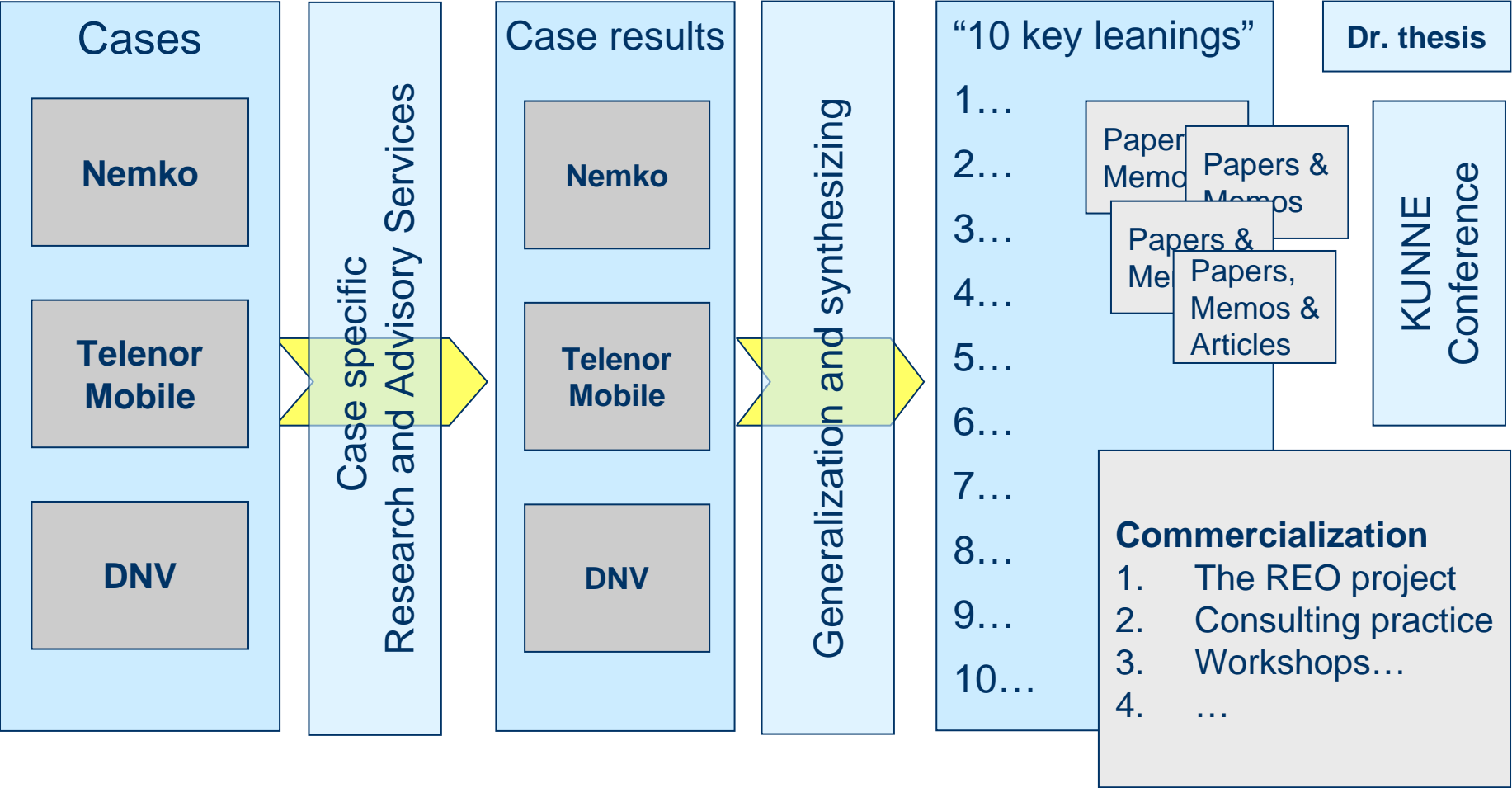
internationalization (vt) : to make international; also: to place under international control

praxis (n) : action, practice: as exercise or practice of an art, science, or skill

Internasjonalisering av kunnskapsintensive tjenester

- Telenor Mobile
 - Utarbeide rammeverk og konsepter som viser hvordan **synergier** oppnås mellom selskapets internasjonale operasjoner for å redusere kostnader og øke inntjening.
- DNV
 - Utvikle rammeverk og konsepter som bidrar til forbedring av **arbeidsprosessene** mellom sentral og desentrale helpdesker som er lokalisert i ulike land og kulturer. Fokus på 24/7 support
- Nemko
 - Identifisere og **måle** parametre for produktivitet ved innføring av nytt IKT verktøy for arbeidssamhandling mellom operasjoner lokalisert i ulike deler av verden.
- *Forskningspartnere:*
 - Sintef og Telenor R&D

The Deliverables Framework



Creating competitive advantage by utilizing a global resource base



- Norwegian service companies start by exporting services and establishing operations in different countries
- When an international presence is established, the firm has created a global resource base
- Managers' mindset shifts from export to utilizing the whole resource base to improve operations and create new services



Approaches to capitalizing on global knowledge resources

- Utilizing resources according to cost and competence profile on local resources (Nemko)
 - Core capability: Routing of assignments
- Global services on moving objects (DNV)
 - Core capability: Divide and integrate service tasks
- Mobilizing knowledge resources for major efforts and investments (Telenor Mobile)
 - Core capability: Human resource mobilization and allocation across countries
- Improving operations and creating new services (All)
 - Core capability: Collaboration and knowledge sharing across operations