

Jak zaoszczędzić dzięki strategicznym inwestycjom w rozwiązania komunikacyjne

# Inwestycje, które dają oszczędności

Wielu menedżerów IT musi dziś sprostać trudnemu zadaniu, jakim jest zarządzanie wydatkami budżetowymi tak, aby maksymalizować zyski firmy. Poniżej przedstawiamy wskazówki dotyczące efektywnego inwestowania w technologie komunikacyjne. Ułatwią one firmom osiągnięcie oszczędności poprzez zwiększenie produktywności pracowników, obniżenie kosztów komunikacji i ogólnych kosztów operacyjnych oraz zastosowanie otwartych standardów, dzięki którym firma nie musi być uzależniona od technologii

jednemu dostawcy



## ■ ■ AASTRA

**1. Lepsze wykorzystanie technologii mobilnych**  
*Technologia Fixed Mobile Convergence (FMC)* łączy odseparowane dotąd obszary komunikacji mobilnej i stacjonarnej, co zwiększa wydajność i obniża koszty. Zapotrzebowanie na technologię FMC rośnie wraz z liczbą pracowników mobilnych. Ci, którzy nie pracują przy swoich biurkach, powinni być łatwo osiągalni – inaczej trudno o sprawną współpracę wewnątrz firmy oraz zapewnienie klientom wysokiej jakości obsługi. Obecnie każdy pracownik ma zwykle co najmniej dwa lub trzy różne numery telefonu. Zredukowanie ich do jednego numeru, powiązanie z wybranym miejscem i urządzeniem, może przynieść wiele korzyści. Pozwoli to nie tylko szybciej reagować na potrzeby klientów, ale również, dzięki rozwiązaniu Least Cost Routing, znacznie obniżyć koszty. Integracja telefonów komórkowych z firmową centralą telefoniczną jest poleca-

na zarówno w dużych, jak i małych firmach.

## **2. Uelastycznienie środowiska pracy**

Pracownicy umysłowi mogą równie dobrze, a nawet lepiej, pracować w domu, o ile zostaną wyposażeni w odpowiednią, łatwo dostępną technologię. Firmy, które myślą o stworzeniu elastycznego środowiska pracy, powinny również brać pod uwagę telefonię internetową *VoIP*, aby uniknąć kosztów połączeń komórkowych. W takim środowisku pracownicy zdalni (lub agenci telecentrów) mogą być osiągalni w domach pod tym samym numerem i korzystać z tych samych funkcji, co w biurze. Stworzenie systemu elastycznej pracy zdalnej przynosi firmie korzyści w postaci niższych kosztów eksploatacji i zużycia energii oraz wyższego poziomu satysfakcji i lojalności pracowników.

## **3. Stosowanie otwartych standardów SIP (Session Initiation Proto-**

co) jest najważniejszym standardem, który powinny brać pod uwagę osoby podejmujące decyzje o zakupie systemu komunikacji głosowej dla firmy. Systemy oparte na protokole SIP można łatwo zintegrować z nowymi technologiami. Firma ma więc gwarancję, że rozbudowując i modernizując swoje rozwiązania nie będzie uzależniona od produktów jednego dostawcy.

#### 4. Eliminacja zbędnych podróży służbowych

W dzisiejszej trudnej sytuacji gospodarczej bardzo ważne jest, aby utrzymywać dialog z klientami i współpracownikami znajdującymi się w różnych miejscach kraju a nawet świata. Obniżenie kosztów podróży, poprzez rezygnację z części z nich, nie musi oznaczać ograniczenia kontaktów bezpośrednich. Systemy wideokonferencyjne zapewniają wysokiej jakości komunikację, a inwestycja w ich zakup zwraca się po kilku wirtualnych spotkaniach zastępujących podróże służbowe.

#### 5. Szybsze wprowadzenie ujednoliconej komunikacji

Wiele firm wciąż ma obawy, czy warto inwestować w nowe tech-

nologie. Inwestycje takie wcale nie muszą oznaczać wymiany całego systemu. Można wybrać stopniowy proces, który szybko przyniesie korzyści, choć nie wymaga dużych nakładów początkowych.

Jeśli firma chce zwiększyć wydajność rozwiązań komunikacyjnych, powinna również wziąć pod uwagę następujące rozwiązania:

- narzędzia do zarządzania obecnością informujące, czy współpracownik uczestniczy w innym spotkaniu lub prowadzi inną rozmowę telefoniczną (w ten sposób można efektywniej zarządzać połączeniami);
  - oprogramowanie do współużytkowania dokumentów, umożliwiające prowadzenie dialogu (również zdalne) ze współpracownikami lub klientami;
  - softfony zainstalowane na laptopach, które zmniejszają powtarzalne koszty telefonów komórkowych podczas pracy zdalnej lub w podróży;
  - komunikacja mobilna za pośrednictwem sieci WiFi.
- Z powodu kryzysu na rynku kredytowym budżety firm są w chwili obecnej mniej elastyczne. Nie oznacza to jednak, że firma może sobie pozwolić na wstrzyma-

nie inwestycji w technologie. Powinny być one nadal traktowane priorytetowo, ponieważ mogą zdecydować o zdobyciu i utrzymaniu, bądź utracie klientów.

### ■ POLYCOM

#### 1. Technologie mobilne – telefonia konwergentna (FMC)

Wszegobecna w dzisiejszych czasach telefonia mobilna jeszcze do niedawna rozwijała się niezależnie od telefonii stacjonarnej. Problemem większości pracowników była konieczność obsługi co najmniej dwóch aparatów telefonicznych: biurowego i komórkowego. Wiąże się to zarządzaniem dwiema niezależnymi skrzynkami głosowymi, rejestrami połączeń czy wiadomościami tekstowymi. Dziś, dzięki konwergencji tych dwóch światów, możliwy jest dostęp do usług centrali biurowej z poziomu aparatu mobilnego jak również osiągalność pod jednym numerem telefonu niezależnie od tego czy jesteśmy w biurze, czy poza nim. Nareszcie możemy w wizytówce wydrukować tylko jeden numer.

#### 2. Uelastycznienie środowiska pracy – np. telefonia internetowa VoIP

Telefonia działająca w oparciu o sieci IP jeszcze 10 lat temu uważana była za drogie i mało funkcjonalne rozwiązanie. Dziś jest to standard. O szybkim rozwoju tej technologii zadecydowały takie czynniki, jak obniżenie kosztów inwestycji przez wykorzystanie wspólnej infrastruktury dla głosu i danych, standaryzacja czy łatwość integracji z systemami CRM. Dzisiejsze platformy komunikacyjne oferują wręcz nieograniczoną funkcjonalność. Na telefonach IP można sprawdzać kursy walut, ceny akcji, przeglądać Internet czy komunikować się wykorzystując popularny czat.

#### 3. Stosowanie otwartych standardów – SIP (Session Initiation Protocol)

Otwarte standardy dają ogromną niezależność. Firmy nie są już przywiązane do jednego dostawcy, mogą wdrożyć zintegrowany system komunikacyjny bazujący na najlepszych dla danej organizacji komponentach pochodzących od różnych producentów, czy wręcz wykorzystać coraz powszechniejsze rozwiązania typu *open source*. Dzięki swojej uniwersalności protokół SIP w stosunkowo krótkim czasie stał się obowiązującym standardem

R E K L A M A

w systemach komunikacyjnych. Rozmowy telefoniczne oraz wideokonferencje, niezależnie od tego czy są to połączenia wewnętrzne czy zewnętrzne, są dziś realizowane głównie w oparciu o ten właśnie protokół. Nie wszyscy producenci oferują rozwiązania *telepresence* współpracujące z systemami innych dostawców lub istniejącymi aplikacjami wideokonferencyjnymi.

#### 4. Eliminacja zbędnych podróży służbowych – tele- i wideokonferencje (Virtual Presence)

Systemy wideokonferencyjne sprawiły, że świat skurczył się jeszcze bardziej. Przedsiębiorstwa, które zainwestowały w taką technologię, widzą wyraźne korzyści w dobie globalnego kryzysu, mogą patrzeć w przyszłość, a nie skupiać się jedynie na cięciach budżetowych. Obecnie ceny urządzeń wideokonferencyjnych umożliwiających multimedialną, grupową komunikację zaczynają się już na poziomie 3–4 tys. USD np.: najnowszy system QDX 6000 firmy Polycom to rozwiązanie zapewniające bardzo wysoką jakość obrazu nawet jeśli szybkość naszego łącza internetowego nie przekracza 256 kb/s, a do tego urządzenie jest proste i łatwe w obsłudze. Rzecz nie do pogardzenia biorąc pod uwagę, że w wielu firmach przygotowanie sali do konferencji należy do obowiązków asystentki, a nie wykwalifikowanego informatyka. Na bardziej rozbudowane terminale, przystosowane do obsługi obrazu w standardzie HD trzeba przeznaczyć 15–20 tys. USD. Wiele firm jednak się waha, obawiając się wysokich kosztów wdrożenia. Nic bardziej mylnego. Przy dwóch średniej klasy systemach i wykorzystaniu ich zaledwie dwa razy w tygodniu inwestycja zwróci się w niecały rok.

#### 5. Wprowadzenie ujednoczonej komunikacji (Unified Communication)

Ujednoczona komunikacja to doskonała technologia, która pozwala w intuicyjny sposób zarzą-

dząć wieloma usługami z jednego urządzenia. Pracownicy mogą dziś w prosty sposób zadzwonić, odsłuchać pocztę głosową czy e-mail, odebrać faks niezależnie od tego, czy są w podróży i mają przy sobie jedynie telefon komórkowy, czy są w hotelu przy laptopie, czy przy swoim biurku. Odpowiedzialny menadżer nie może sobie dziś pozwolić na wymówkę w stylu: „Nie było mnie w biurze, więc nie miałem możliwości przeczytać Pańskiej wiadomości”. A jeśli nasza konkurencja miała taką możliwość?

### ■ ■ SLICAN

#### 1. Technologie mobilne – telefonia konwergentna (FMC)

Rozwiązania firmy Slican to bogata i nowoczesna oferta produktów i aplikacji, umożliwiającą odbiorcom zakup kompleksowych rozwiązań telekomunikacyjnych, których funkcjonalność przyczyni się do obniżenia kosztów połączeń danej firmy i jednocześnie zapewni wieloaspektową komunikację, co jest podstawą telefonii konwergentnej. Serwery telekomunikacyjne Slican MAC-6400, Slican CCT-1668 oraz Slican CXS-0424 oparte są o jednorodną platformę IT, oferując obsługę wszystkich rodzajów łącz publicznej komunikacji głosowej (PSTN, VoIP, GSM) a także dowolność w stosowaniu kart wyposażań.

Serwery telekomunikacyjne Slican zapewniają mobilną telefonię typu DECT w obrębie danej firmy, a także gwarantują połączenia z dowolnej lokalizacji. Np. aparat komórkowy pracownika w danej firmie pracuje jako telefon wewnętrzny gdy pracownik znajduje się w biurze, poza biurem ten sam pracownik pod tym samym numerem telefonu stacjonarnego dostępny jest w sieci GSM, a w obrębie sieci WiFi telefon może stać się telefonem IP. Niezależnie od tego, w obrębie jakiej sieci dany pracownik się znajduje, cały czas można dodzwonić się do niego używając jednego numeru stacjonarnego pracownika. Natomiast telefony systemowe Slican serii CTS-202 IP razem

z konsolami Slican CTS-232 dzięki łączom internetowym realizują połączenia telefoniczne bez względu na to, w jakim punkcie geograficznym świata się znajdujemy, serwer telekomunikacyjny Slican odczytuje taki telefon jak telefon wewnętrzny, co w znaczny sposób przyczynia się do oszczędności danej firmy. Nowoczesne aplikacje Slican dodatkowo optymalizują system telekomunikacyjny firmy i koszty połączeń.

#### 2. Uelastycznienie środowiska pracy (VOIP)

Dzięki systemowym telefonom Slican CTS-202, IP firmy mogą realizować połączenia telefoniczne ze swoimi oddziałami bez dodatkowych kosztów. Serwer telekomunikacyjny Slican rozpoznaje taki telefon jako wewnętrzny telefon firmy.

Telefon systemowy Slican CTS-202 IP przeznaczony jest do realizacji połączeń głosowych VoIP z wykorzystaniem Internetu i lokalnej sieci LAN, gdzie fizycznie zainstalowany jest serwer telekomunikacyjny Slican. Pracownicy znajdujący się poza siedzibą firmy są stale dostępni pod swoimi wewnętrznymi numerami i korzystają ze wszystkich usług telefonicznych takich jak, np.: dostęp do publicznej i prywatnej książki telefonicznej oraz spisu abonentów wewnętrznych.

Zastosowanie telefonów systemowych Slican CTS-202 IP gwarantuje firmom uelastycznienie środowiska pracy, przy jednoczesnej oszczędności w wydatkach na połączenia telefoniczne oraz zapewniają komfort pracy w dowolnym miejscu na świecie z dostępem do Internetu.

#### 3. Stosowanie otwartych standardów SIP

Firmy wraz z rozwojem technologii cyfrowych zmieniają również swój wizerunek i stawiają na wirtualizację i poprawę systemu obsługi klientów. Coraz częściej używają do tego telefonii IP w oparciu o protokół SIP. Wykorzystują ich otwartość i szeroki wachlarz możliwości technologii cyfrowych – Internet, VoIP, GSM itd.

Rozwiązania telekomunikacyjne SLICAN z powodzeniem wykorzystują standardy SIP. Jeżeli klient kupi kompleksowo serwer telekomunikacyjny MAC-6400 i do każdego oddziału telefon VoIP-SIP dowolnego producenta, to z powodzeniem może zredukować w swojej sieci koszty połączeń rozmów telefonicznych. Jak to działa? Każdy telefon VoIP-SIP dowolnego producenta zalogowany jest przez Internet jako telefon wewnętrzny siedziby głównej. Zainstalowane w każdym oddziale na przykład jeden lub dwa telefony CTS-202, IP są traktowane przez serwer MAC-6400 jak telefony SIP. Połączenia przez operatorów VoIP (na numery stacjonarne w Polsce i w Europie) są ok. 60 proc. tańsze niż w tradycyjnej sieci telefonicznej. Manager grupy w siedzibie głównej może integrować swoje biura lokalne jak i mobilnych pracowników w jednej sieci kontaktów oraz zapewnić im ciągły dostęp do aktualnych danych dotyczących obsługiwanych przez nich klientów. W rezultacie zyskuje sprawny przepływ informacji, szybciej można dopasować najlepsze rozwiązania, a to pozytywnie wpłynie na system obsługi klienta.

#### 4. Eliminacja zbędnych podróży służbowych – telekonferencje

Usługa telekonferencji umożliwiła prowadzenie rozmowy wielu osobom w jednym czasie. Mogą one korzystać z dowolnych telefonów (telefon stacjonarny/komórka/Internet VoIP) oraz znajdować się w dowolnym miejscu na świecie. Telekonferencje Slican pozwalają zarówno na dużą elastyczność w ilości uczestników, jak i modelu inicjowania, prowadzenia jak i ich zarządzania. Wszystkie telekonferencje w systemach Slican dostępne są dla abonentów sieci wewnętrznej i numerów miejskich (GSM i innych). Duża grupa uczestników telekonferencji (do 31 uczestników w serwerze Slican MAC-6400 oraz do 8 uczestników w serwerze Slican CCT-1668) gwarantuje użytkownikom nie tylko elastyczność w planowaniu

rozmowy, ale też wysoką jakość połączenia i transmisji głosu. Telekonferencje w systemach Slican dostępne są jako: pokój konferencyjny, grupa konferencyjna i konferencja prywatna.

Dla rozproszonych organizacji, działów projektowych, wszędzie gdzie ważna jest częsta i regularna wymiana myśli – doskonałym rozwiązaniem będzie prowadzona telekonferencja w formie „wirtualnego pokoju konferencyjnego”. Uczestnik konferencji na podstawie własnego kodu PIN przyłącza się do konferencji lub zostaje automatycznie rozpoznany przez serwer Slican, który następnie dodaje go wg jego numeru. Zdefiniowany „pokój konferencyjny” jest wirtualnym miejscem spotkań dla takiej grupy osób i wymaga tylko jednorazowego zaprogramowania numeru, na który wszyscy uczestnicy konferencji mogą się wdzwonić. Cykliczne konferencje opracowane jako „wirtualny pokój konferencyjny” mogą być szczególnie przydatne w przypadku rozległej struktury lub wielu oddziałów firmy.

Większe możliwości do ingerowania w czasie przygotowania i trwania konferencji ma menager tzw. grupy telekonferencyjnej. Dysponując telefonem systemowym Slican CTS-202 IP lub CTS-202 CL podłączonych do serwerów Slican może zdefiniować uczestników, zmieniać ich skład przed i w trakcie konferencji.

Ostatnim wariantem jest konferencja prywatna, która może być zrealizowana przez dowolnego użytkownika telefonu systemowego Slican CTS-202 IP lub CTS-202 CL podłączonych do serwerów Slican. Uczestnicy konferencji dobierani są za pomocą menu telefonu. Opiekun konferencji w tym przypadku jest jednocześnie jej managerem, może więc zdefiniować grupę rozmówców zarówno przed połączeniem jak i w trakcie już prowadzonej rozmowy. Manager grupy może w łatwy i szybki sposób reagować w przypadku nagle zmieniającej się sytuacji na przykład udziela głosu jednemu uczestnikowi konferencji z jedno-

czesnym wyciszeniem pozostałych uczestników. Dlatego też usługa telekonferencji Slican skierowana jest głównie do klientów korporacyjnych, którzy wyko-

rzystują komunikację z dostawcami, klientami czy oddalonymi od siebie pracownikami do codziennej pracy. Podsumowując inwestowanie w rozwiązanie

telekomunikacyjne Slican typu telekonferencje to przede wszystkim racjonalizacja zarządzania i oszczędność kosztów telekomunikacyjnych.

R E K L A M