

KOLLABORÁCIÓS MEGOLDÁSOK

- a hibrid munkavégzés támogatása



T Systems
A digitális szolgáltató


CISCO
Partner
Gold Integrator

A vállalatok jelentős része a pandémia során rákényszerült az otthoni munkavégzés bevezetésére, s az ezt követő időszak lesz az, amikor a hibrid munkavégzés igazán értelmet nyer és teret hódít magának. A siker kulcsa a kollaborációs megoldások alkalmazása, nem csak most, hanem a jövőben is. A T-Systems és a Cisco kollaborációs eszközeinek bevezetése egy hatalmas előrelépés a digitalizáció útján minden partnerünk számára annak érdekében, hogy jövőbiztosak maradhassanak. Az új rendszerek rugalmasan illeszkednek a meglévő infrastruktúrákhoz. Célunk az, hogy a régi és az új zökkenőmentesen tudjon együttműködni.

A kollaboráció új formái

A hibrid munkavégzéshez már szükség van célzott, kifejezetten ezt a munkavégzést támogató eszközökre (pl.: minőségi fejbeszélő, webkamera, személyes vagy tárgyalótermi videokonferencia eszköz), így növelve a munka képi és hangyi minőségét is. Az üzleti folyamatok hatékonyságának növeléséhez gyors információáramlásra és döntéshozatalra van szükség. A döntéshozatalhoz és az ahhoz nélkülözhetetlen információk megszerzéséhez a legtöbb esetben kollégákkal, partnerekkel, ügyfelekkel kell felvenni a kapcsolatot. A kérdés az, hogy a személyes kommunikációs eszközöket hogyan lehet biztonságosan adaptálni vállalati környezetben.

Ma már egy cég különböző szervezeti egységei virtuális teamekben, akár országhatárokon átívelve is úgy tudnának együtt dolgozni, mintha közös irodában ülnének. Egy adott feladatra a legmegfelelőbb munkatársak lennének delegálhatók függetlenül attól, hogy földrajzilag hol dolgoznak, így a problémamegoldás és a döntéshozatal is jelentősen felgyorsulhatna. A kollaboráció biztosításához azonban egymással szorosan együttműködő kommunikációs megoldásokra van szükség, ahol az információáramlást nem korlátozza az egyes kommunikációs rendszerek közti átjárás. A vállalatok jelentős részénél azonban ma még a kommunikációs rendszerek szigetszerűen, azaz nem elég hatékonyan működnek. Gondoljunk csak az alközponti és mobiltelefon-rendszerek közötti kommunikációra!

A T-Systems által nyújtott kollaborációs megoldások igénybevételéhez nincs szükség az eddig használt teljes infrastruktúra lecserélésére. Célunk az, hogy az új megoldás együttműködhessen a réggel. A megoldásnak könnyen kezelhetőnek, a teljes folyamatot lefedőnek (end-to-end) és kompatibilisnek kell lennie a különböző platformokkal. A megoldások elemeinek együttműködése képes magas felhasználói élményt nyújtani. A T-Systems teljes körű helyi támogatást ad a szolgáltatás mellé és magyar nyelvű szakértői támogatást biztosít.

A kollaborációs eszközök bevezetésével járó előnyök

Jelentős hatékonyságnövelés:

- gyorsabb hozzáférés a vállalaton belül elérhető információkhoz,
- gyors interakciók,
- rövid idő alatt meghozott, mégis megalapozott döntések,
- a megspórolt idő hasznos eltöltése,
- hatékony munkavégzés akár irodán kívül is,
- szorosabb kapcsolat a partnerekkel, ügyfelekkel.

Költségcsökkentés:

- IP-alapú architektúra által biztosított költségcsökkenés,
- az utazásra szánt költség és idő jelentősen csökkenthető,
- az elszigetelt rendszerek integrációjával a redundancia csökkenthető.



A kollaboráció területei

IP-alapú vállalati telefónia

Az IP-telefónia a vállalat informatikai adathálózatára épülő telefonrendszer, melynek az IP-alapon megoldott hangátvitel csak az egyik szolgáltatása. Az IP-telefónia lehetővé teszi, hogy a cég minden munkatársa ugyanolyan magas szintű kommunikációs szolgáltatásokat használjon, függetlenül attól, hogy a központi irodában, egy regionális telephelyen vagy az irodán kívülről dolgozik. Az IP-telefónia lehetőséget ad olyan, a vállalati telefóniával együttműködő üzleti alkalmazások bevezetésére, amelyek tovább növelik egy vállalat kommunikációs hatékonyságát, pl. a mobil munkavégzés megteremtésével.

Egységes Kommunikáció (UC)

Az Egységes Kommunikációs megoldás (UC – Unified Communications) egyetlen közös platformon egyesíti a vezetékes és mobiltelefonia, a videó, az e-mail, a fax és az azonnali üzenetküldés (Instant Messaging – IM) funkciókat. Ezáltal minden üzleti folyamat és a közös munka jelentősen felgyorsítható, mivel az összes szükséges kommunikációs csatorna integráltan, egymással összehangolva, egyetlen felhasználói felületen érhető el.

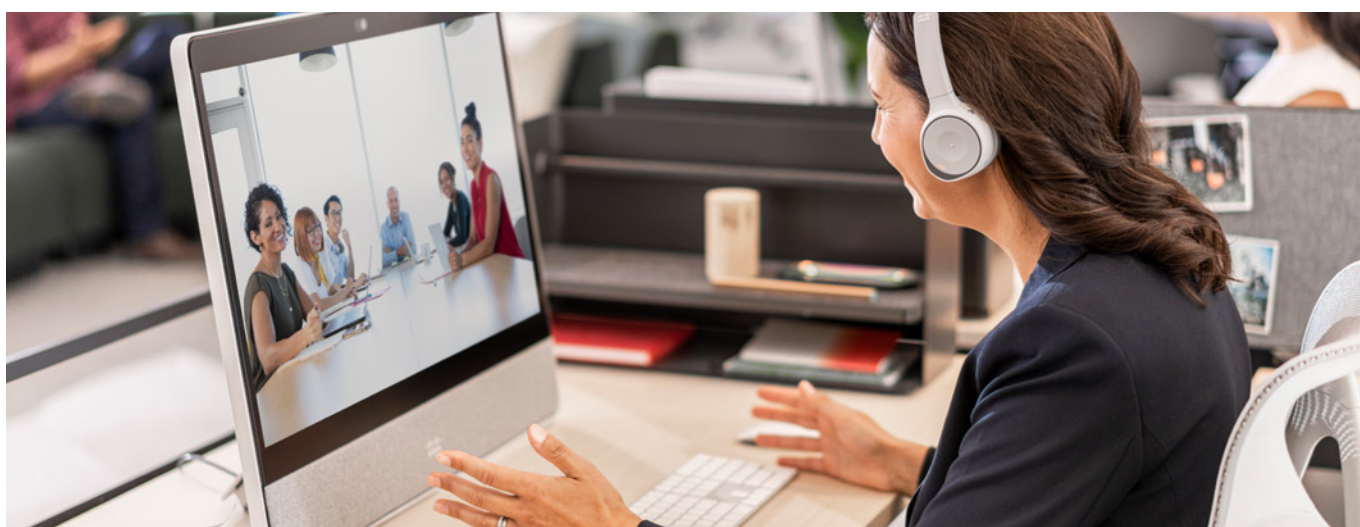
A vállalatok számára kialakított, kontrollált chat funkció gyorsan terjed a fiatalabb generációk körében. Az egységes kommunikáció lehetővé teszi, hogy chaten tegyünk fel egy gyors kérdést, és ha a kapott válasz nem kielégítő, akkor egyazon felületen, azonnal kezdeményezhessük kollégáinkkal a kapcsolódó dokumentumok közös online áttekintését, szerkesztését. Ebben segítséget nyújt a képernyőmegosztással támogatott web- és videokonferencia-szolgáltatás. A UC-rendszer személyes telefonkönyvében az automatikus állapotjelzéseknek köszönhetően kollégáinkról mindig tudhatjuk, hogy az adott pillanatban ráérnek-e, éppen telefonálnak vagy megbeszélésen vannak, így a feladatok megoldásakor a lehető leghatékonyabb kommunikációs eszköz vethető be a rendelkezésre álló készletből.

Videokommunikációs megoldások

Telefonos megbeszélés, illetve hangkonferencia során gyakran előfordulhat, hogy egy konkrét dokumentum tartalmáról szükséges egyeztetni kollégánkkal, partnerünkkel, ügyfelünkkel. A legtöbbször ezt személyesen vagy a munkaverziók e-mailben történő küldözgetésével tudjuk megtenni, a közös munkavégzés azonban ily módon nehézkes, a kommunikáció nem mindig biztonságos. Az egymástól távol dolgozó kollégák, partnerek közös munkavégzésének támogatására szolgál a webkonferencia. A megoldás a hang-, illetve videokonferencia mellett arra is lehetőséget nyújt, hogy egy biztonságos webes felületen bármilyen tartalmat (prezentáció, dokumentum, műszaki rajz stb.) megosszunk, esetleg közösen szerkesszük a konferencia résztvevőivel akkor is, ha az ő munkaállomásuk nem rendelkezik a szükséges kliensprogrammal. A megoldásnak köszönhetően kiváltható az utazás, mégis úgy tudunk dolgozni bármilyen dokumentumon, mintha egymás mellett ülnénk. A megbeszélés, például egy ügyféltalálkozó sikerességét nagyban segíti a személyesség, ami webkonferencia esetén videokommunikációs kiegészítéssel érhető el. Ebben az esetben a végpontokon egy-egy egyszerű webkamerára is szükség van.

A korszerű webkonferencia-alkalmazások már intelligens mobileszközökről is elérhetőek (pl. iPad vagy okostelefonok), így az sem gond, ha épp nincs kéznél a számítógépünk. A videoképes mobileszközökön (akár iPaden is) a tartalom mellett már saját és fogadott videokép is látható.

A videokommunikáció az üzleti élet szinte minden területén alkalmazható, legyen szó rendszeres napi vagy heti egyeztetésekről, eseti problémák ad hoc kezeléséről, továbbképzésről, tréningekről. A T-Systems megoldásának köszönhetően a hagyományosan személyes találkozást igénylő egyeztetések már nemcsak vállalaton belül, hanem azon kívül is biztonságosan megoldhatók videókommunikációval. A videokonferencia-rendszerek ma már a személyes megbeszélések 70–90%-ában valódi alternatívát képesek nyújtani – köszönhetően a HD (High Definition) technológián alapuló tökéletes kép- és hangátvitelnek, valamint a felhasználóbarát kezelőfelületeknek. A munkavégzés hatékonyságának növekedése, az alacsonyabb utazási és szállásköltségek, illetve a családdal töltött több idő egyértelmű előnyt jelent, így ma már nem az a kérdés, hogy kinek érdemes videokonferenciát használnia, hanem az, hogy kinek, mikor, melyik videó megoldás a leginkább megfelelő.



Mobilalkalmazások

A vezeték nélküli internet-hozzáférést is biztosító okostelefonok, táblagépek elterjedése mára lehetővé tette a vállalati mobilalkalmazások széles körű használatát is. A mobil eszközökön futó alkalmazások segítségével a vállalatok mobilizálhatják és hatékonyabbá tehetik standard munkafolyamataikat, nagymértékben javulhat reakcióidejük, növekedhet működési hatékonyságuk. Ilyen vállalati mobilalkalmazás pl. a mobil e-mail és naptárelérés, a mobil-webkonferencia vagy a T-Systems által nyújtott mobiladatgyűjtés.

A hatékonyságnövelés egyik módja a mobiltelefonok integrációja a vállalati telefóniához, melynek célja a vállalati telefónia és az Egységes Kommunikáció teljes mobilizálása. Ilyenkor a mobiltelefon úgy viselkedik, mint egy vállalati mellék. A munkatársak asztali és mobiltelefonjukon egyaránt indíthatnak, illetve fogadhatnak hívásokat, miközben a vállalati telefónia által kínált szolgáltatásokat (alközponti szolgáltatások, jelenlét-információk, vállalati címtár elérése, hangrögzítés) a mobiltelefonjukról is elérik.

Contact Center megoldások

Az internet elterjedésével új kommunikációs csatornák jelentek meg, amelyek azonnal beépültek az ügyfélszolgálati folyamatokba is. Az e-mail, az sms, a web és a call centerek keresztezésével jött létre az ún. Contact Center megoldás, amely a napjainkban megkövetelt – a legújabb médiumokon keresztül folyó – interaktív kapcsolattartást is lehetővé teszi partnereinkkel és ügyfeleinkkel. Ez az új technológián alapuló ügyfélszolgálati eszköz professzionálisan kezeli a vállalat nagy tömegű bejövő és kimenő hívásait, biztosítva az ügyfelekkel folytatott kommunikáció folyamatosan magas színvonalát.

További információkért forduljon ügyfélmenedzseréhez, vagy írjon szakértőinknek az kommunikacios_megoldasok@t-systems.hu e-mail-címre!