

# Centrale telefoniczne niedługo odejdą do lamusa

**KOMUNIKACJA** Małe i średnie przedsiębiorstwa używają najczęściej telefonów komórkowych i darmowych kont e-mail. Większe firmy dokładają do tego Skype'a oraz obecność na forach społecznościowych. Wszystkie te kanały komunikacji można zintegrować.

**BARBARA MEJSSNER**

Do kontaktu między firmą a jej klientami i dostawcami służy dziś wiele kanałów komunikacji. Wysyłamy e-maile, rozmawiamy przez telefon, prowadzimy też rozmowy wideo. Poza tym mamy do dyspozycji komunikatory, czaty, serwisy społecznościowe, wideokonferencje zastępujące nierzadko służbowe wyjazdy. Gdy korzystamy ze wszystkich tych kanałów, może powstać chaos komunikacyjny. Poza tym może dojść do sytuacji, że firma będzie płacić kilku dostawcom za usługi teleinformatyczne.

Żeby tego uniknąć, warto korzystać z jednego, zunifikowanego rozwiązania. Nie tylko jest to wygodne, ale też daje spore oszczędności. Nic dziwnego, że użytkownicy unified communications (UC) stale przybywa. Według szacunków analityków obecnie na świecie jest ich 7,8 mln. Do 2015 r. liczba ta ma wzrosnąć do 49,5 mln. Od kilku lat także w Polsce rośnie ilość wdrożeń zunifikowanej komunikacji, co roku o 20 proc.

## Wiele funkcji, niższe koszty

Wcześniej rozwiązania takie były dostępne tylko dla dużych przedsiębiorstw. Teraz dzięki usługom w chmurze, opłacanym w formie miesięcznego abonamentu, może sobie

na nie pozwolić praktycznie każda firma.

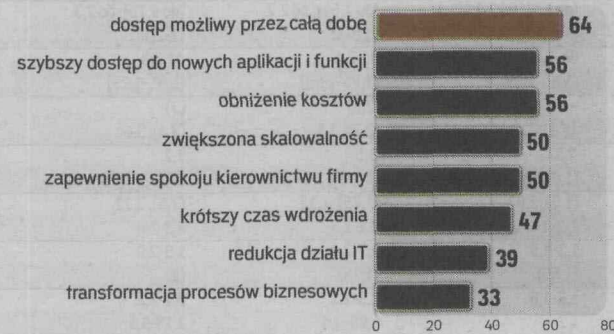
Małe i średnie przedsiębiorstwa najczęściej używają telefonów komórkowych i darmowych kont e-mail. Trochę większe firmy dokładają do tego telefonii internetowej, wykorzystując na przykład Skype'a oraz obecność na forach społecznościowych. W mniejszych podmiotach wszystkie te kanały komunikacji rzadko są zintegrowane. A można to zrobić właśnie za pomocą unified communications.

## Najłatwiej w chmurze

Rozwiązania tego typu pozwalają odbierać rozmowę telefoniczną na komputerze lub pocztę e-mail przez telefon komórkowy. Istotną częścią technologii unified communications jest również tzw. presence, czyli monitorowanie obecności innych użytkowników systemu w czasie rzeczywistym. Jak podkreślają przedstawiciele firm korzystających z UC, bogactwo funkcji i niższe koszty to podstawowe zalety tej technologii.

W perspektywie kilku najbliższych lat możemy być świadkami końca ery tradycyjnych narzędzi komunikacji, takich jak centrale telefoniczne. Dla rozwoju UC w polskim sektorze MŚP kluczowe będzie najbliższe sześć lat – mówi Michał Misiak, dyrektor IT Focus Telecom Polska.

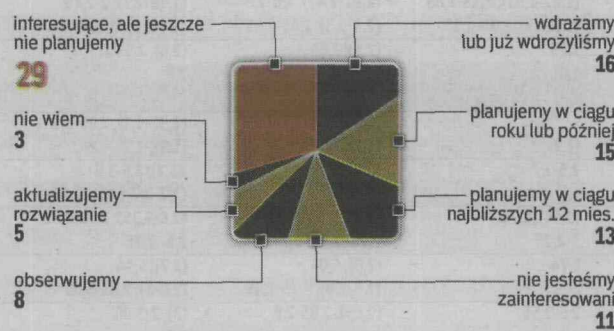
Najistotniejsze korzyści ze zunifikowanej komunikacji w chmurze, wskazania w proc.



Źródło: Channelvisionmag.com, 2013

## FIRMY CENIĄ ŁATWY DOSTĘP DO APLIKACJI

Stosunek firm do rozwiązań unified communications, wskazania w proc.



Źródło: Forsights Networks and Telecommunication Survey, 2013

## WIELE FIRM DEKLARUJE ZAINTERESOWANIE USŁUGĄ

Wdrożenie rozwiązania informatycznego w firmie zawsze się wiąże z kosztami. Aby je zminimalizować (nie wszystkich stać na większe inwestycje), warto sięgnąć po zunifikowaną komunikację z chmury (cloud computing). Współczesne usługi UC w modelu cloud computing funkcjonują pod różnymi nazwami, np.: CaaS (Communications as a Service)

wana komunikację z chmury (cloud computing). Współczesne usługi UC w modelu cloud computing funkcjonują pod różnymi nazwami, np.: CaaS (Communications as a Service)

czy UCaaS (Unified Communications as a Service). Płaci się za nie miesięczne rachunki. Wykupienie takiej usługi komunikacyjnej daje do niej szybki dostęp. Nie trzeba wydawać pieniędzy na wdrożenie systemu UC. Brak istotnej ingerencji w sieć wewnętrzną wyklucza dłuższe przestoje, co z kolei pozytywnie wpływa na wydajność pracy. Niepotrzebne staje się również inwestowanie w drogą sprzęt.

Wyspecjalizowani usługodawcy udostępniają różne abonamenty. Starają się dostosować ofertę do konkretnego odbiorcy. Można więc dobrać zakres usług do wymagań firmy i jej możliwości finansowych.

Chmura jest też świetnym rozwiązaniem dla przedsiębiorstw o zmiennych potrzebach komunikacyjnych. Większość przedsiębiorstw nie jest w stanie przewidzieć warunków, w jakich będą funkcjonować za dwa-trzy lata. Dlatego wolą kupować rozwiązania nieco na wyrost, aby zapewnić sobie ciągłość działania. Niestety, w ten sposób podnoszą koszty. Korzystając z chmury, można bez problemu i bez dużych wydatków przestawić się na bardziej rozbudowane usługi.

Unified communications w chmurze będzie coraz łatwiej dostępne. Jak przewiduje Andrzej Zdrojek, dyrektor działu wsparcia sprzedaży w Unify, kolejne generacje systemów będą wykorzystywać WebRTC. Dzięki temu sama

przeglądarka internetowa będzie mogła być wykorzystywana do komunikacji głosowej i wideo. Użytkownik nie będzie musiał instalować dodatkowego oprogramowania (typu plugin czy softphone). Możliwe się stanie bardzo elastyczne mieszanie kanałów komunikacyjnych w tym samym interfejsie użytkownika w pojedynczym oknie.

## Kto spróbował, widzi korzyści

Jak zbadała agencja Forrester, średnie firmy, które zainstalowały już rozwiązania zunifikowanej komunikacji, wyraźnie odczuwają korzyści. Do najważniejszych zaliczają: szybsze podejmowanie decyzji (81 proc. wskazań), lepsze relacje biznesowe z partnerami i dostawcami (80 proc.), poprawę obsługi klienta (79 proc.), lepsze wykorzystanie sieci społecznościowych (72 proc.).

Odpowiednio skonfigurowany system UC pozwala również obniżyć koszty eksploatacyjne. Telefonii VoIP może być używana do połączeń wewnętrznych, zewnętrznych, międzynarodowych, komórkowych. W zależności od oferty danego operatora oszczędności mogą sięgać kilkudziesięciu procent rocznie. Niższe wydatki będą także efektem korzystania z wideokonferencji (zamiast drogiej i często nieefektywnej podróży służbowych).

## OPINIA



**PIOTR MECHLIŃSKI** | DYREKTOR ROZWOJU BIZNESU, T-SYSTEMS POLSKA

Przy budowie środowiska teleinformatycznego najrozsądniejsze jest skorzystanie z chmury. Pozwala ona na ograniczenie barier wejścia (ze względu na minimalne inwestycje początkowe), zachowanie racjonalnego poziomu kosztów stałych, a jednocześnie przeniesienie odpowiedzialności za działalność systemów na dostawcę usługi. Warto pamiętać, że korzystanie z rozwiązań unified communications

w modelu cloud umożliwia ograniczenie kosztów telefonicznych połączeń międzystrefowych, a także optymalizację bieżących kosztów IT. Gdy jeden dostawca odpowiada za integrację i utrzymanie komunikacji, za pocztę elektroniczną i środowisko IT, można z nim wynegocjować korzystniejsze stawki. Jednocześnie dzięki temu, że kontaktujemy się tylko z jednym partnerem biznesowym, zarządzanie IT jest sprawniejsze.

## DLA „RZ”

## OPINIA



**MICHAŁ MISIAK** | DYREKTOR IT, FOCUS TELECOM POLSKA

Wiele przedsiębiorstw z sektora MŚP rozwija się dynamicznie, dlatego już na starcie niezbędne jest szersze spojrzenie. Jeśli teraz zatrudnimy sześć osób, które korzystają z tradycyjnej centrali telefonicznej, ale w planach mamy dwukrotny wzrost zatrudnienia, to postawmy na platformę komunikacyjną UC. Dzięki temu nie będziemy musieli zwracać sobie głowy kwestią uruchamiania kolejnych stanowisk, opłatami za połączenia czy sprzęt. Koszty

związane z wdrożeniem platformy UC nie są wysokie, a oszczędności jest wiele. Mam na myśli m.in. darmową integrację z istniejącymi systemami, brak opłat za licencję i dodatkowe funkcjonalności; wszystkie aktualizacje platformy klient otrzymuje za darmo. Za wsparcie techniczne i administrowanie platformą UC w całości odpowiada dostawca rozwiązania. Nie ma więc konieczności zatrudniania dodatkowej osoby do jej obsługi.

## DLA „RZ”

## OFERTA RYNKOWA

### Wybór jest całkiem duży

Rozwiązania unified communications przeznaczone specjalnie dla małych i średnich przedsiębiorstw oferuje na polskim rynku wielu dostawców usług telekomunikacyjnych.

Interactive Intelligence proponuje niewielkim firmom CaaS Contact Center; jest to oprogramowanie do obsługi klienta udostępniane w modelu chmury. System zapewnia obsługę wszystkich kanałów komunikacji (telefon, e-mail, czat, faks i inne). Można korzystać z takich opcji jak kolejkowanie i kierowanie interakcji zgodnie z umiejętnościami pracowników, raportowanie, kontrola jakości pracy. Dla niektórych firm ważna może być automatyzacja kampanii telemarketingowych, zarządzanie personelem albo ankiety badania opinii klienta.

Rozwiązaniem Focus Telecom przeznaczonym dla firm z sektora MŚP jest platforma Telco Smart Office oferowana w modelu cloud computing. Obejmuje wirtualną centralę telefoniczną IP PBX oraz system zapowiedzi głosowych IVR. Dla firm posiadających w swoich strukturach dział telemarketingu przeznaczone jest rozwiązanie Focus Contact Center. Zwiększa ono efektywność działań sprzedażowych, marketingowych oraz komunikacji wewnętrznej. Integruje: telefon, e-mail, WWW, czat, media społecznościowe, fax, SMS. W ten sposób gromadzone są wszystkie informacje, które firma może wykorzystać na wiele sposobów.

W ofercie T-Systems znajduje się unified communications, dzięki któremu małe i średnie firmy mogą korzystać z szerokiej palety

rozwiązań, od obsługi telefonii VoIP przez zunifikowane powiadomienia (wiadomości e-mail, głosowe i faksowe w jednej skrzynce), obsługę pełnego UC (zarządzanie dostępnością, multimedialne konferencje, integracja z social media i platformami produkcyjnymi IT) aż po obsługę multimedialnego contact center.

Netia proponuje małym i średnim firmom usługę zunifikowanej komunikacji i zdalnej pracy grupowej Business Community Offer. Jest ona oparta na komunikatorze Microsoft – Lync 2013. Przykładowy pakiet dla pracownika umożliwiający przeprowadzanie rozmów telefonicznych z pełną funkcjonalnością centrali abonenckiej, komunikację z dowolnego miejsca oraz udział w wideorozmowach kosztuje 62 zł netto miesięcznie (umowa na 24 miesiące).