



Sposoby zwiększenia konkurencyjności mniejszych przedsiębiorstw

Rosnąca potrzeba mobilności, niezależności i utrzymania rentowności zmusza firmy do porzucenia dotychczasowych rozwiązań telekomunikacyjnych i zwrot w kierunku najbardziej efektywnych z możliwych narzędzi, przy jednoczesnym cięciu kosztów. Wiele firm na dobre przystąpiło do optymalizacji (kosztowej, jak i związanej z unowocześnianiem) rozwiązań telekomunikacyjnych, której synonimem stał się również cloud computing.



Michał Misiak

Chmura to synonim nowych możliwości i technologii, z której korzystać mogą firmy niezależnie od wielkości. Dzięki niej zaawansowane usługi (CRM, ERP, contact center, centrale telefoniczne PBX, systemy IVR, infolinie) dostępne są online z każdego miejsca, na każdym urządzeniu, w bardzo dobrej cenie, z rozbudowanymi funkcjonalnościami nawet dla kilku- lub kilkunastoosobowych przedsiębiorstw. Nie pozostaje nic innego, jak tylko wykorzystać te możliwości w biznesie i czerpać z nich realne i mierzalne korzyści.

Cięcie kosztów w kilku obszarach
Dzięki chmurze optymalizacja usług telekomunikacyjnych zachodzi w obrębie kilku obszarów. Pierwszy z nich dotyczy rezygnacji z infrastruktury telekomunikacyjnej. Przykładowo, tradycyjna centrala telefoniczna to wydatek rozpoczynający się od kilku tysięcy złotych, do tego należy doliczyć koszt

utrzymania linii telefonicznych oraz zużywanego prądu. Z kolei dla porównania firma zatrudniająca 25 osób może mieć wirtualną centralę telefoniczną w chmurze, z numerami miejskimi oraz systemem zapowiedzi głosowych już za nieco ponad 300 zł. Klient nie ponosi również żadnych opłat z tytułu utrzymania takiej centrali – za wsparcie techniczne i administracyjne odpowiada w całości dostawca usługi. W ten sposób rodzi się kolejny sposób na cięcie kosztów w obszarze telekomunikacyjnym. Korzystając z wirtualnej centrali nie musimy wcale płacić za połączenia wewnętrzne między pracownikami, a dzięki wykorzystaniu międzynarodowych numerów dostępowych (również w usłudze telekonferencji) możemy płacić wyraźnie mniej za połączenia międzynarodowe.

Chmura – droga ku optymalizacji nawet w startującej firmie

Korzystny profil finansowy to również poważny argument przemawiający za wykorzystaniem modelu cloud computing w działalności firm, które dopiero startują na

rynku. Chmura to brak inwestycji w sprzęt i zakup licencji oraz rozłożenie opłat za użytkowanie na miesięczny abonament. W tym modelu nie ma ukrytych kosztów. Wiele małych firm nie stać na zatrudnienie osoby dedykowanej obsłudze rozwiązań IT. Wybierając usługi w chmurze wsparcie techniczne i administrowanie platformą otrzymują w cenie abonamentu. Co więcej, wszystkie aktualizacje platformy wprowadzane są bezpłatnie, co szczególnie wyróżnia ten model świadczenia usług od rozwiązań instalowanych on-site.

Bezbledna optymalizacja – przemyślana decyzja

Mając na uwadze, że cloud computing to przyszłość rozwiązań dla biznesu, w tym również usług telekomunikacyjnych, to jak ustrzec się błędów w trakcie optymalizacji? Najważniejsze to podjąć przemyślaną decyzję. Przedsiębiorca musi spojrzeć na swoją firmę z pewnego dystansu, zastanowić się, jak będzie ona wyglądała za kilka czy kilkanaście lat i jakie wtedy będą jej potrzeby. To pozwoli m.in. na wytypowanie funkcjonalności rozwiązania, które najlepiej sprawdzi się w tej konkretnej firmie. Wraz z rozwojem przedsiębiorstwa, zwiększeniem jego skali działania, rozbudową infrastruktury, powiększeniem zatrudnienia itp. tradycyjne rozwiązanie telekomunikacyjne przestaje być wystarczające. Firma zmuszona jest wymienić je na takie, które będzie odpowiadało aktualnym potrzebom przedsiębiorstwa, a to z kolei skutkuje

poniesieniem kolejnych wydatków, zaangażowaniem pracowników IT oraz długim czasem wdrożenia (i tak co kilka lub kilkanaście lat).

System rozwija się wraz z pracownikami

Chmura to przyjaciel dynamicznie rozwijających się firm, przede wszystkim dlatego, że pozwala na idealne dopasowanie do wielkości przedsiębiorstwa. Jeśli np. firma, która korzysta z chmury, liczy dziś pięć osób, ale w ciągu roku jej zespół powiększy się dwu- lub trzykrotnie, to system będzie harmonijnie wzrastał razem z pracownikami. Co więcej, rozbudowa o kolejne stanowiska, np. w przypadku systemu contact center w chmurze, jest prosta i odbywa się praktycznie bez udziału dostawcy rozwiązania. Mówiąc wprost – użytkownik korzysta tylko z zasobów, których aktualnie potrzebuje. Wystarczy wykupić dodatkowe licencje, aby z dnia na dzień sprostać wymaganiom rynku i nie zatrzymać rozwoju biznesu. Pamiętajmy też, że cena jest ważnym, ale nie jedynym wyznacznikiem. Rozwiązanie telekomunikacyjne w przedsiębiorstwie ma nie tylko przynosić oszczędności, lecz przede wszystkim być efektywnym narzędziem komunikacji. Z tego powodu warto dać sobie więcej czasu na przemyślenie decyzji, sprawdzić różne oferty chmurowych dostawców, zadać dużo pytań dotyczących systemu i jego funkcjonalności i dopiero mając taką wiedzę – podjąć decyzję.

Autor pracuje jako chief technical officer w firmie Focus Telecom Polska