

Rewolucja w ruchu



Mobilność, prędkość i przetwarzanie w chmurze będą nadawały ton telekomunikacyjnej rewolucji w produktach dla biznesu. A wszystko to, by jeszcze mocniej ciąć koszty.

JAROSŁAW MAŚLANEK

Telekomunikacja przestała być już niezależnym obszarem w przedsiębiorstwie, jest natomiast jednym z elementów zintegrowanej sieci teleinformatycznej. Rynek telekomunikacyjny dla biznesu ewoluuje, a zmiany produktowe przybierają postać teleinformatycznej rewolucji.

– Konwergencja, cloud, LTE – te trzy elementy określają kierunek, w którym podąża rynek, a to, co widzimy na końcu tej drogi, najlepiej można opisać poprzez partnerstwo technologiczne i biznesowe – konkretyzuje **Maciej Glapiński**, kierownik działu komercjalizacji usług w biurze wsparcia biznesowego Polkomtel.

Przez konwergencję należy rozumieć liczbę uzupełniających się nawzajem usług i dopasowanie ich do różnych aspektów działalności przedsiębiorstw. Oferta firm telekomunikacyjnych powinna więc być dostosowana do kolejnych etapów rozwoju biznesu, który po powstaniu musi zaistnieć w internecie, zorganizować sobie narzędzia do pracy,

a po pewnym czasie działalności zdobyć rozwiązania, które pozwolą jeszcze bardziej rozwinąć firmę. Z kolei tak modna ostatnio „chmura” w biznesie to przede wszystkim model biznesowy dostarczania usług.

– To zmiana z „posiadamy” na „używamy” – wyjaśnia Glapiński. Dzięki takiemu podejściu klient płaci za to, czego naprawdę używa, dostaje gotowe rozwiązanie, nie traci czasu na to, co nie jest jego główną działalnością.

Nasz rozmówca wskazuje także na flagową ofertę Polkomtela – LTE. Biznes, jak przekonuje Glapiński, potrzebuje szybkości, a LTE oznacza jego zdaniem przesiadkę z dorożki do samochodu.

W stronę chmury

Niepewność wzrostu gospodarczego oraz trudne do przewidzenia zmiany zachowań konsumentów to, zdaniem **Renaty Filipek-Baryłowskiej**, dyrektor komercyjnego pionu klientów biznesowych w Netii, kryteria wpływające obecnie na ofertę firm telekomunikacyjnych dla biznesu.

– Z moich doświadczeń wynika, że przedsiębiorcy coraz chętniej korzy-

stają z rozwiązań chmurowych, czyli cloud computingu i łatwo skalowalnych – zauważa nasza rozmówczyni. Jest to związane z relatywnie niskimi kosztami wdrożenia, ponieważ nie ma potrzeby dokonywania inwestycji we własny sprzęt. Takie rozwiązania są też łatwo skalowalne, co pozwala np. najpierw na małej próbie sprawdzić, jak działa dane rozwiązanie, by po osiągnięciu stabilności biznesu móc zamówić więcej bądź zrezygnować z części usług.

Ewolucję w kierunku chmury i mobilności w zakresie wymagań ze strony sektora biznesowego zauważa także **Mariusz Karbowski**, regionalny dyrektor sprzedaży T-Systems Polska.

– Firmy poszukują rozwiązań, które pozwolą zoptymalizować procesy i poprawią wydajność pracy przy jednoczesnej redukcji kosztów stałych – wyjaśnia. – Odpowiedzią na potrzeby biznesu są rozwiązania teleinformatyczne oferowane w modelu cloud. Stąd niezmiennie zainteresowanie usługami w chmurze prywatnej czy publicznej, m.in. UCaaS, czyli Unified Communication as a Service.

Największym wyzwaniem, z którym przedsiębiorcy muszą się zmierzyć, jest jednak postrzeganie komunikacji w szerszej perspektywie. Przeszła ona być niezależnym obszarem w firmie, a stała się jednym z wielu elementów zintegrowanej, w pełni powiązanej sieci teleinformatycznej, której funkcjonalność składa się na sukces biznesowy spółki.

Sama zamiana starych technologii na nowe przynosi co prawda istotne korzyści, m.in. w postaci optymalizacji

kosztów łączy, hurtowego rozliczenia czy przenoszenia ruchu. Jednak lepsze efekty można osiągnąć, gdy platformy UC powiązane zostaną z szeregiem innych aplikacji biznesowych związanych m.in. ze sprzedażą czy wsparciem klienta.

– Ponieważ platforma UC w chmurze uniezależnia pracowników od miejsca i urzędnika, z którego wykonują pracę, należy dążyć do tego, aby inne systemy i aplikacje również nie „trzymały” ich przy biurku – radzi Karbowski.

Pracownicy muszą więc mieć możliwość zdalnego sprawdzania kluczowych danych dotyczących klientów, edytowania dokumentów lub korzystania z aplikacji biznesowych. Przygotowując nową ofertę lub produkt, powinni mieć możliwość swobodnej pracy z zespołami znajdującymi się w innych krajach. Firmy coraz częściej dostrzegają te zależności i oprócz platform UC w chmurze, inwestują także w wirtualizację serwerów i desktopów, rozwiązania do zarządzania wiedzą czy repozytoria danych. – Innymi słowy, wprowadzają zmiany w przedsiębiorstwach w myśl zasady „business anytime anywhere” – mówi Mariusz Karbowski.

Na wyraźny trend do integracji usług telekomunikacyjnych dla biznesu wskazuje Jacek Piątkowski, dyrektor sprzedaży Focus Telecom Polska. Zanika podział na oferty telefonii stacjonarnej, mobilnej czy internetowej, a dostawcy tworzą kompleksowe rozwiązania dla biznesu dostępne na jednej platformie, do której, w razie potrzeby, klienci mogą dodawać kolejne usługi czy funkcje. Na znaczeniu zyskuje więc już nie tyle telekomunikacja dla biznesu, co teleinformatyka.

– Rynek oczekuje usług elastycznych i skalowalnych, które będą harmonijnie wzrastać razem z przedsiębiorstwem – wyjaśnia Piątkowski. – Te potrzeby zaspokajają dostawcy usług telekomunikacyjnych w modelu cloud computing. Postępująca konsumeryzacja i coraz częstsze korzystanie przez pracowników z prywatnych urządzeń w celach służbowych (trend BYOD – Bring Your Own Device) również mają swoje odzwierciedlenie w ofertach rozwiązań telekomunikacyjnych. Na znaczeniu zyskują narzędzia i aplikacje, do których dostawca gwarantuje bezpieczny dostęp z każdego telefonu komórkowego, tabletu czy komputera z dostępem do internetu.

Cztery kryteria

Co jest istotne przy wyborze rozwiązań komunikacyjnych przez firmy? Cztery najważniejsze kryteria to:

- niezależność od platformy sprzętowej czy systemu operacyjnego
- możliwość uzyskania komunikacji audio i wideo z chmury
- przejrzysta struktura kosztów
- jeden punkt kontaktowy, pozwalający na uzyskanie skutecznego wsparcia od producenta/dostawcy rozwiązania lub usługi.

(Wyniki badań przeprowadzonych przez firmę Cisco w 9 krajach na grupie 3000 dyrektorów IT)



Mariusz Karbowski,
regionalny dyrektor
sprzedaży T-Systems
Polska

– W kontekście zmiany technologii i procesów telekomunikacyjnych obserwujemy wzrost zainteresowania bezpieczeństwem danych. Model cloud i coraz powszechniejszy trend Bring Your Own Device zwiększają mobilność pracowników i pozwalają ograniczyć koszty firmy. Niosą one również za sobą konieczność stawienia czoła coraz bardziej skomplikowanym wyzwaniom związanym z ochroną wrażliwych danych i informacji.



Roman Sadowski,
Alcatel-Lucent
Enterprise

– Wciąż w wielu wielooddziałowych firmach można w każdej placówce spotkać niezależną centralę. Prostem i dającym szybki zwrot z inwestycji sposobem na cięcie kosztów może być np. ich centralizacja. Jeśli firma nie chce ponosić ryzyka związanego z utrzymaniem i aktualizacją systemu oraz chciałaby rozłożyć w czasie niezbędne inwestycje, rozwiązaniem mogą być tzw. usługi zarządzane. Warto również sprawdzić u producenta systemu różne warianty oferty – od aktualizacji i modernizacji systemu po jego całkowitą wymianę.

– Jednym z charakterystycznych trendów w ciągu ostatnich miesięcy na rynku usług B2B jest poszukiwanie przez przedsiębiorstwa takich firm, które dostarczą kompletne rozwiązania – zauważa Jacek Jacheć, ekspert rynku ICT w Exatel. Co oznacza nie tylko dostęp do internetu, transmisji danych czy usług telefonicznych, ale również kompletną i bezpieczną infrastrukturę umożliwiającą dostęp do wykorzystywanych na co dzień aplikacji biznesowych w modelu cloud computingu, np. usług contact center.

– Oprócz kompleksowości, zaletą tego typu rozwiązań jest jedna faktura,

jeden punkt kontaktowy w przypadku rekonfiguracji usług i ograniczona konieczność budowania wewnętrznych kompetencji w obszarze teleinformatyki – wyjaśnia Jacheć.

– Rośnie zainteresowanie komunikacją wideo na polskim rynku – uważa z kolei Artur Czerwiński, dyrektor ds. technicznych Cisco Polska. Wynika to m.in. z faktu, że komunikacja z wykorzystaniem wideo jest dziś dostępna nie tylko w dedykowanych salach telepresence.

– Ten trend będzie się dynamicznie rozwijał, szczególnie gdy połączenia wideo będą narzędziem wykorzystywanym nie tylko w komunikacji wewnętrznej, ale również jako platforma pozwalająca na poprawę jakości obsługi klienta czy ułatwienie współpracy pomiędzy partnerami biznesowymi – prognozuje Czerwiński.

Koszty do kosza

Kryzysowe realia skłaniają firmy do szukania oszczędności gdzie tylko można, zwłaszcza w obszarach niezwiązanych bezpośrednio z podstawowym profilem działalności przedsiębiorstwa. Cięcie kosztów telekomunikacyjnych jest jednym z tematów, które są na tapecie większości



Maciej Glapiński,
Polkomtel

– Klienci zwracają coraz mniejszą uwagę na cenę. Ceny usług telekomunikacyjnych w Polsce są już dużo poniżej średniej w UE, co dość dobrze pokazuje ostatni raport UKE. Ponadto klienci są coraz bardziej świadomi możliwości, które niosą ze sobą sieci mobilne, szeroki wybór usług dodanych oraz wielofunkcyjne smartfony, tablety i zainstalowane na nich aplikacje. Wynikające z tego korzyści biznesowe są dużo ważniejsze niż kolejny grosz taniej za minutę połączenia.

firm. Maciej Glapiński z Polkomtela wskazuje kilka możliwości optymalizacji usług, np. dla telefonii stacjonarnej, której utrzymanie jest drogie ze względu na fakt korzystania z infrastruktury (centrale telefoniczne, okablowanie). Wyjściem są tutaj rozwiązania oparte na telefonii mobilnej.

Z kolei usługi dodane bazujące na usługach telekomunikacyjnych pozwalają na duże oszczędności w innych dziedzinach, np. w zakresie kosztów eksploatacji samochodów firmowych. GPS-owy monitoring pojazdu wyposażony w odpowiednie czujniki pozwoli sprawdzić, jak wykorzystywana jest flota samochodowa, nawet z określeniem stylu jazdy konkretnego kierowcy. Kolejnym sposobem na cięcie kosztów są narzędzia do zdalnych konferencji, które umożliwiają oszczędności na wydatkach komunikacyjnych. Osobny segment dla sieci mobilnych stanowią usługi związane z monitoringiem i telesterowaniem. Mogą one być wykorzystywane w systemach odczytowych dla zakładów energetycznych czy w sterowaniu ogrzewaniem biur.

Z infrastruktury telekomunikacyjnej radzi zrezygnować Jacek Piątkowski z Focus Telecom Polska. Jak nam wyjaśnił, tradycyjna centrala telefoniczna to wydatek rozpoczynający się od kilku tysięcy złotych. Do tego należy doliczyć koszt utrzymania linii telefonicznych. 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 – wyjaśnia nasz rozmówca. W ten sposób rodzi się kolejny sposób na cięcie kosztów w obszarze telekomunikacyjnym. Firmy

wdrażające rozwiązania teleinformatyczne w chmurze obliczeniowej nie muszą dysponować zapleczem technicznym. Pomoc techniczną oraz bieżące aktualizacje platformy przeprowadza dostawca usługi. W przypadku rozwiązań typu centrala PBX

Zanika podział na oferty telefonii stacjonarnej, mobilnej czy internetowej. Dostawcy tworzą kompleksowe rozwiązania dla biznesu dostępne na jednej platformie.

w chmurze czy telekonferencje, cięcie kosztów odbywa się również w obrębie samych połączeń telefonicznych. Korzystając z wirtualnej centrali, nie musimy płacić za połączenia wewnętrzne między pracownikami, a dzięki wykorzystaniu międzynarodowych numerów dostępowych w usłudze telekonferencji, można płacić wyraźnie mniej za połączenia międzynarodowe.

– Podstawowe sposoby cięcia kosztów w obszarze usług telekomunikacyjnych to wdrażanie usług integrujących systemy posiadane już przez klientów, gdzie klienci nie ponoszą kosztów za połączenia telefoniczne pomiędzy własnymi oddziałami, wykorzystanie usług wideokonferencyjnych, które także wpływają na niższe koszty rozmów telefonicznych, niższe koszty podróży służbowych czy szkoleń – radzi Renata Filipek-Baryłowska z Netii. Jednocześnie przestrzega przed poddawaniem się obawom przed stosowaniem nowych narzędzi czy też zmianą dostawców związanych z firmami od lat. ■

jaroslaw.maslanek@wnp.pl