

➤ Największe firmy na świecie wykorzystują Unified Communication po to, by wdrożyć systemy komunikacyjne zarządzające procesami biznesowymi – CEBP

Już nie wystarcza jedno narzędzie

Jakiś czas temu przeprowadziliśmy ankietę wśród sześciuset menedżerów w USA, Wielkiej Brytanii, Niemczech, Rosji, Brazylii i Australii, która pokazała, że prawie dwie trzecie pracowników w codziennej pracy używa wielu urządzeń służących komunikacji.

Wojciech Głównia – 40 proc.

respondentów wskazało na fakt, że ważne informacje docierają do nich z opóźnieniem aż do pięciu razy w tygodniu. Jedna trzecia wskazała na niepowodzenia w finalizowaniu korzystnej transakcji spowodowane otrzymaniem informacji z opóźnieniem.

Nie zawsze efektywnie

Mimo tego, że posługujemy się wieloma niezintegrowanymi urządzeniami, niekoniecznie nasza komunikacja jest efektywna. Właściwie jest z reguły odwrotnie. Posiadanie wielu narzędzi, skrzynek wy-

magających odrębnej obsługi w przypadku intensywnej komunikacji prowadzi raczej do chaosu. Dlatego nie należy dziwić się analitykom; którzy jednogłośnie podkreślają – w zakresie rozwiązań komunikacji biznesowej przyszłe lata będą należały do rozwiązań Unified Communication oraz zaawansowanych systemów sterujących procesami biznesowymi – Communication Enabled Business Processes. Samo Unified Communication jest pojęciem, które od jakiegoś czasu funkcjonuje w świadomości biznesu. Jest to bowiem zbiór funkcjonalności aplikacji, które bezpośrednio związane są z telefonią IP.

Powszechność wzmacnia rozwój

Telefonia IP stanowi platformę komunikacyjną, będącą bazą dla funkcjonalności Unified Communication. To dzięki upowszechnieniu się technologii VoIP oraz łatwego dostępu poprzez sieci internetowe do różnych narzędzi komunikacji, UC mogła się rozwijać. Dostępność zunifikowanej obsługi różnych funkcjonalności praktycznie z dowolnego miejsca

na świecie (poprzez sieci IP) wskazała potencjalne korzyści firmom, dla których tego typu rozwiązania są istotne z punktu widzenia prowadzonej działalności. Oprócz tego czynnikiem wpływającym na rosnące zainteresowanie rynku tego typu systemami były szerokie możliwości oferty rozwiązań UC skierowanej do użytkowników urządzeń mobilnych – m.in: telefonów komórkowych, PDA, etc.

Łączenie komponentów

Producenci kładą nacisk na możliwość integracji własnych rozwiązań UC z systemami innych dostawców. Za przykład może posłużyć możliwość łączenia komponentów Avaya UC, takich jak m.in. telefonia, obsługa wiadomości, konferencje z rozwiązaniami np. firmy Microsoft. Dzięki temu użytkownik posługuje się jedną aplikacją MOC (Microsoft Office Communicator), która daje mu zunifikowany dostęp do połączonych funkcjonalności rozwiązań obu firm. Zbliżoną funkcjonalność Avaya oferuje również w odniesieniu do rozwiązań dostarczanych przez firmę IBM (Lotus



Domino, SameTime, etc.). Ponadto współpraca z takimi firmami jak Nokia, Apple (iPhone) pozwala na stworzenie wspólnej oferty dla klientów biznesowych.

Wspólny interfejs

Poszczególne elementy, które tworzą UC są znane od lat. Przełomowa dla UC jest możliwość posiadania wspólnego interfejsu, który pozwala automatycznie (także bez wiedzy użytkownika) wybrać właściwy w danym momencie kanał

komunikacji. Rozwiązania zunifikowanej komunikacji pozwalają m.in. na pracę w jednej aplikacji; niezależny od miejsca, czasu i narzędzia dostęp do różnych funkcji komunikacyjnych. Zapewnienie kontynuacji pracy nawet w przypadku awarii jednej z sieci czy urządzenia. Niezwykle istotna z punktu widzenia nowoczesnych metod zarządzania jest także równowaga życia prywatnego i zawodowego. Pozwala na to m.in. dostęp do informacji i danych firmy.

Świadome budowanie

Poza poprawą życia i sposobu wykonywania zadań przez menadżerów zintegrowane narzędzia komunikacyjne mają wpływ na polepszenie zarządzania procesami biznesowymi. Największe firmy na świecie wykorzystują Unified Communication po to, by w konsekwencji wdrożyć systemy komunikacyjne zarządzające procesami biznesowymi – CEBP. Takie podejście wymaga jednak świadomego budowania własnej struktury informatycznej i korzystania z niej w konkretnych celach biznesowych. W Polsce – cóż, wciąż duża część firm postrzega rozwiązania usprawniające komunikowanie się (komunikatory, VIP, UC) jako narzędzia do oszczędzania. Jednak zgodnie z przewidywaniami analityków, pojawia się coraz więcej przedsiębiorstw – zwłaszcza tych większych, które o własnej infrastrukturze myślą bardziej kompleksowo i chcą ją wykorzystywać do usprawniania i zmian w środowisku pracy.

Autor jest dyrektorem zarządzającym w Avaya