

Sjednocené komunikace - budoucnost úspěšného byznysu



V současné fázi informační a digitální revoluce nejsou už nejcennějším artiklem data – ale způsob, jak z jejich záplavy vyextrahovat ta důležitá pro váš byznys. Sjednocené komunikace (unified communication) jsou způsobem, jak toho dosáhnout.

Lidé potřebují komunikovat v reálném čase. Jakýkoliv jiný časový interval než HNEDE je dnes již naprosto nepřijatelný. Rychlost doby diktuje všudypřítomný důraz na rychlost a výkon, protože kdo chvíli jen stál, ten stojí opodál. Sjednocené komunikace (unified communications) propojují všechny vaše komunikační kanály (a v případě firem také informace o zákaznících) do jednoho

funkčního celku. Místo papírového telefonního seznamu máme na mobilech komunikátory, kteří nám zobrazují, co právě náš šéf dělá (přestávka, hovor, schůzka, ...), a jestli má tedy v danou chvíli smysl mu vůbec volat. Operátorce se při zazvonění telefonu automaticky detekuje, který zákazník volá, jaká je jeho historie a na kterého technika nebo obchodního zástupce ho má přepojit. Na mítinky při velkých projektech se spoustou lidí v různých městech (nebo zemích) už nemusíte utrácet tisíce za služební auta a letadla a čas strávený na cestě – videokonference se sdílenými prezentacemi a pracovními plochami jsou dnes stejně přirozené jako dříve poznámkové bloky.

Každá komunikace měla svoje místo – dnes je to „all in one“

Posláním komunikace bylo odjakživa překonávat bariéry, které se člověku staví do cesty při předávání informací. Nejdříve si lidé všechno sdělovali ústně, pak zjistili, že mohou využít techniku, a následně zjistili, že mají k dispozici tolik komunikačních cest (moderně řečeno „kanálů“), že nevědí co s nimi. Začalo to tamtamy, pak knihami, následně přišly noviny, telefon, rozhlas, televize, no a v době internetu se s počtem způsobů, jak můžeme svému kolegovi sdělit, že mítink začíná v osm ráno, roztrhl pytel. E-maily, telefony, mobily, chatovací místnosti, ale i soukromí kecálci (např. oblíbený Skype) se využívají k pracovním účelům. Je to rychlejší, není to tolik otravné, a hlavně – nic to nestojí, protože připojení k internetu je v pracovním počítači dnes asi takový standard jako ranní káva v kavárně odvedle.

Přitom přechod nebyl nijak složitý – naopak, s trochou nadsázky by se dalo říct, že lidem nic jiného nezbyvalo. Je to, jako když přijdete do restaurace a nemůžete si vybrat z jídelního lístku – tolik možností máte. A není tomu tak dávno, kdy adorovaný vrchol modernizace představovaly maily a organizace mítinků v outlooku. Důležitá věc je ale ta, že každá komunikační cesta měla své přesně vymezené místo a nepřekrývaly se navzájem. Maily se psaly na kompu, telefonovalo se z krabice, a mluvilo se v hospodě. Mobilní telefony v tom udělaly revoluci. Dnes už je úplně jedno, kde co vyřizujete – jak říká staré heslo: od té doby, co nám zavedli wifi, nepotřebuju na záchod noviny.

Samá pozitiva a výhody

O výhodách sjednocených komunikací bychom mohli hovořit hodiny, ta nejvýznamnější je naprosto evidentní – je to úspora času. Dříve jste museli obsluhovat několik komunikačních kanálů paralelně, teď vám stačí jeden jediný – právě ten, který v sobě spojí (sjednocuje, odtud „sjednocené komunikace“) všechny ostatní. Nemůže se vám také stát, že na něco zapomenete – informace využijete do posledního písmenka a bajtu jednoduše proto, že se vám samy nabízejí. Příklad: Jste ředitel firmy, potřebujete něco okamžitě probrat se svým manažerem výroby. Podíváte se na komunikátor – je zrovna na schůzce s nápisem nerušit. Necháte mu tedy vzkaz „volej okamžitě až budeš moct!“. On skončí schůzku, uvidí vzkaz od vás (jste šéf, bude to mít prioritu A) a chce vám volat – jenže ouha! Zrovna jste na telefonu. Na dva kliky zařídí telekonferenci za půl hodiny, protože v plánování visí, že tam máte oba volno, žádné schůzky, nic. A teď si představte, že byste se mu nejdříve několikrát pokoušeli dovolat, potom se on několikrát pokoušel dovolat vám, a když už byste se dohodli, museli byste pracně zjišťovat kdy máte čas... jsou to minuty, v lepším případě. A jelikož podobných situací zažívá každý manažer dnes a denně desítky, stačí si to prostě vynásobit. Navíc je zde jedna velice praktická věc – deset poskytovatelů různých služeb znamená deset různých osob nebo firem, které jsou za váš komunikační park odpovědné. Firmy, které poskytují řešení v oblasti sjednocené komunikace, vám vždy garantují plnou funkčnost celého řešení. Vždy víte, komu zavolat, navíc systémy sjednocených komunikací umožňují díky internetovému připojení vzdálenou obsluhu a servis.

Staré přísloví zní: čas jsou peníze, takže o úsporách v tomto asi není potřeba mluvit. Je zde ale ještě jedno důležité hledisko, a to je zlepšení vztahů s partnery a zákazníky. Každý z nich může být díky systému sjednocených komunikací velice rychle spojen s příslušným obchodním zástupcem nebo servisním pracovníkem, nedochází ke zbytečným prostojeům a všichni jsou spokojení. Co je dnes na vrcholu žebříčku nejnenáviděnějších věcí v byznysu? Určitě čekání. A právě prostoje a zbytečné čekání redukuje sjednocené komunikace na minimum.

VOIPEX F1 – originální řešení a integrace komunikačních prostředků

Mnoho firem používá určité části komunikačního řetězce – Microsoft Exchange, ústředny různých proveniencí, mobily. To vše dokáže VOIPEX doplnit a „zintegrovat“ do funkčního řešení – na co jste zvyklí, to vám bude dál fungovat. Srdcem sjednocených komunikací, a tedy i našeho řešení VOIPEX F1, je komunikační platforma VOIPEX – centrální mozek, dalo by se říct. Ta obsahuje, kromě telefonní ústředny, která je jejím základem, další moderní komunikační nástroje, jako krátké zprávy (IM), audio- a videokonference, sdílení plochy. Celý systém je řízen dostupností uživatelů (prezence), je plně integrován s mobilními telefony a informačními systémy zákazníka (MS Exchange, CRM, ERP a podobně). Samozřejmostí je webové administrátorské rozhraní pro plnou konfiguraci. Uživatel si běžná nastavení může udělat on-line sám v uživatelském rozhraní.



A v čem je vlastně IPEX lepší, co je jeho přidaná hodnota? Zprvu, je to možnost ušít komunikační prostředky na míru a plně využít existující prostředky – u klasických velkých systémů si musíte objednat všechno ve velkých balících, IPEX vám navrhne to, co je pro vás nejlepší. Bez ohledu na to, jestli máte dvacet zaměstnanců, nebo osm set. Zadruhé, jsou to nulové investice do infrastruktury – všechno si můžete pronajmout, platíte tedy jen měsíční paušál. A zatřetí, jsme česká firma a technologie, kterou nabízíme je naše vlastní. Sami jsme ji vyvinuli, sami známe do posledního bajtu programy, kterými budete komunikovat – a které samozřejmě používáme také my sami.

Příklady úspěšných řešení IPEX

Každé město je vlastně taková malá firma – má své vedení, manažery i výkonné pracovníky. Ti všichni potřebují být neustále ve spojení a musí efektivně komunikovat. V případě Strakonice se konkrétně jednalo o propojení městského úřadu, městské policie, technických služeb, ale také mateřských a základních škol. „IPEX nás přesvědčil svými zkušenostmi, komplexností řešení (služby, produkty a správa jako jediné ucelené řešení) a v neposlední řadě také nejlepším poměrem ceny a výkonu,“ říká tajemník Ing. Jan Tůma. Všichni zaměstnanci městských úřadů využívají propojení systémů mezi jednotlivými městskými organizacemi a volají si mezi sebou

zdarma.

Allegria zprostředkovává širokou škálu zážitků velkému počtu zákazníků – je tedy bezpodmínečně nutné, aby informace proudily přesně tam, kam mají. Firma si zakládá na maximální spokojenosti svých zákazníků, a proto klade na vnitřní práci s informacemi extrémní důraz. Systém VOIPEX byl pak jasná volba. „Přechod byl v naší společnosti rychlý a bez komplikací. Již druhý den po nasazení získala Allegria mnohem lepší kontrolu nad komunikací s našimi zákazníky i dodavateli. Každý dotaz a hovor našel svého správného příjemce, a postupně se chystá i těsnější propojení s interními systémy, které podporují obchodní procesy. Máme k dispozici další nástroj pro lepší péči o naše zákazníky,“ říká spolumajitelka společnosti Linda Vavříková.

Společnost Navisys prodává a učí své zákazníky používat produkty Microsoftu. Nasazení těchto systémů je ovšem leckdy složité a jednoduché zaučení nestačí – zákazníci často volali zástupcům Navisysu a ptali se na spoustu věcí, které jim nebyly jasné. Řešení firmy IPEX umožnilo přiřadit jednotlivé zákazníky k jejich osobním specialistům Navisys. Výsledek? Spokojení zákazníci, kteří jsou obratem obslouženi, a spokojení zaměstnanci, kteří dostávají za telefonické konzultace náležitou odměnu – a v neposlední řadě vedení firmy, které má k dispozici dostatek dat pro vyhodnocování bonity jednotlivých klientů i přínosu zaměstnanců.

Na co ještě čekáte?

Jednou z největších výhod sjednocených komunikací je to, že s nimi můžete začít prakticky kdykoliv – bez ohledu na to, jestli máte ve formě pár starých analogových telefonů a archaickou ústřednu, nebo jestli jste moderní firma se skypem, Microsoft Exchange a datovým úložištěm a potřebujete jen optimalizovat svoje komunikace. Stačí maličkost – zavolejte k nám a naši odborníci vám doporučí pro vás to nejvýhodnější řešení. A konzultace jsou zdarma, není tedy na co čekat.

Pavel Píštěk

Autor článku, Ing. Pavel Píštěk, působí ve společnosti IPEX a.s.