

Poenotene komunikacije za poslovne uporabnike

Telekomunikacije I 09 _ 4.11.2010

Vladimir Arizanovič

ISKRATEL

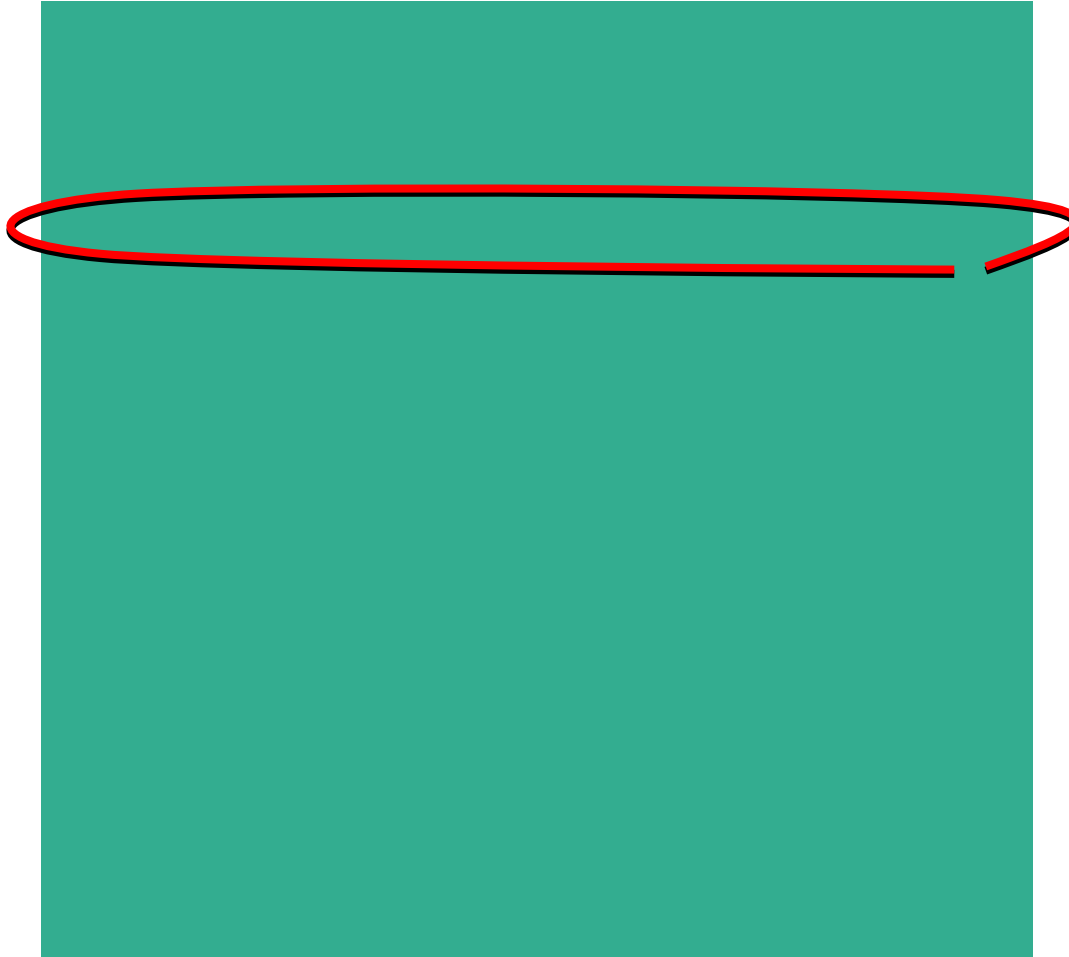
Izzivi današnjih poslovnih komunikacij

- ◆ Komunikacijska preobremenjenost
- ◆ Distribuirane delovne skupine, kupci in partnerji
- ◆ Visok strošek/cena za komunikacije
- ◆ Nezdružljiva in kompleksna omrežja

Rešitev – konvergenca na delovnem mestu

- ◆ En uporabnik, ena identiteta za vse oblike komunikacije
- ◆ Enotna uporabniška izkušnja, ne glede na mrežo ali napravo
- ◆ Funkcionalno bogata, kontekstualna, varna in na standardih bazirana komunikacija

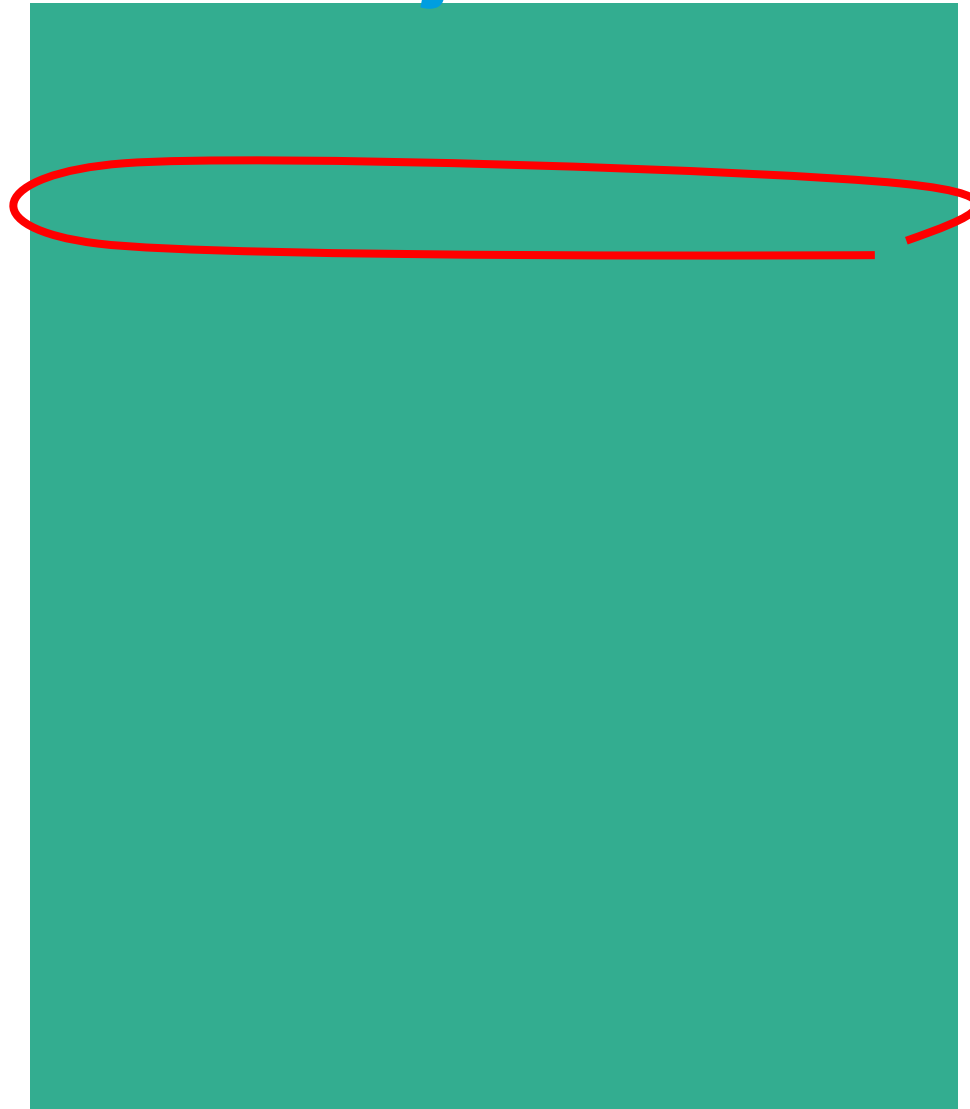
Storitve v poenotnih komunikacijah



Vir:  INFONETICS
RESEARCH

April 2008

Načini komuniciranja



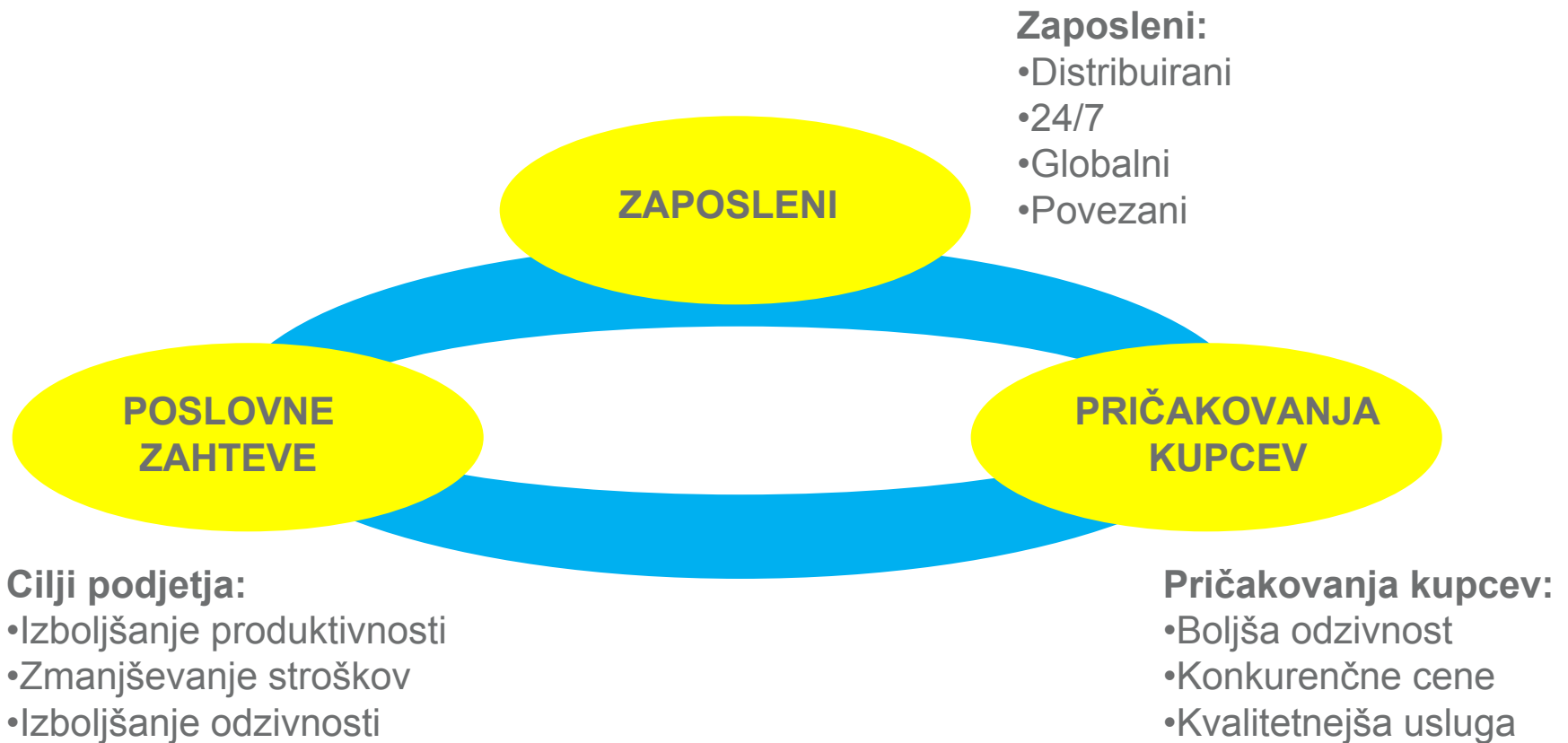
Vir:  INFONETICS
RESEARCH

April 2008

Glavni motivi za uvajanje UC



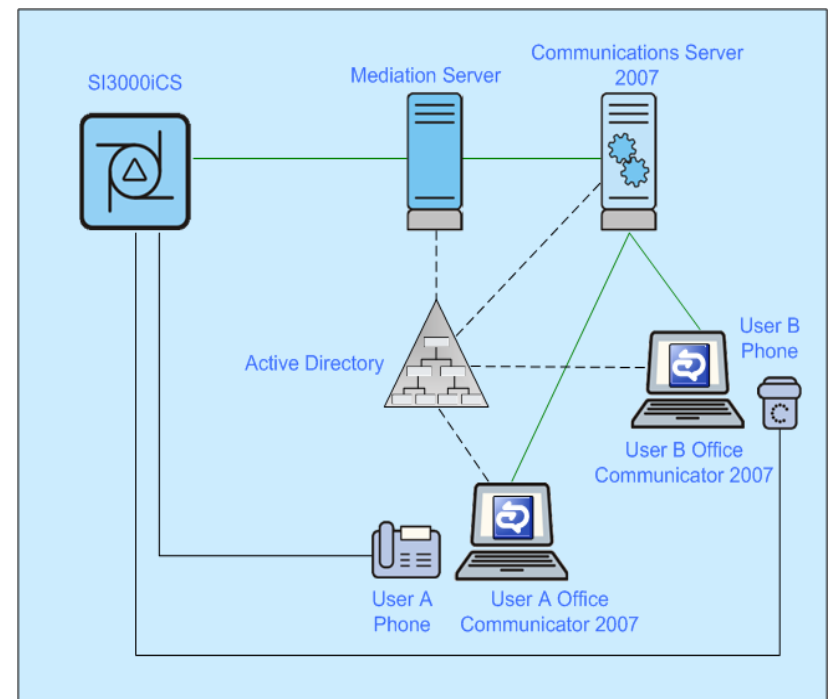
Poenotene komunikacije za izboljšanje poslovnih procesov

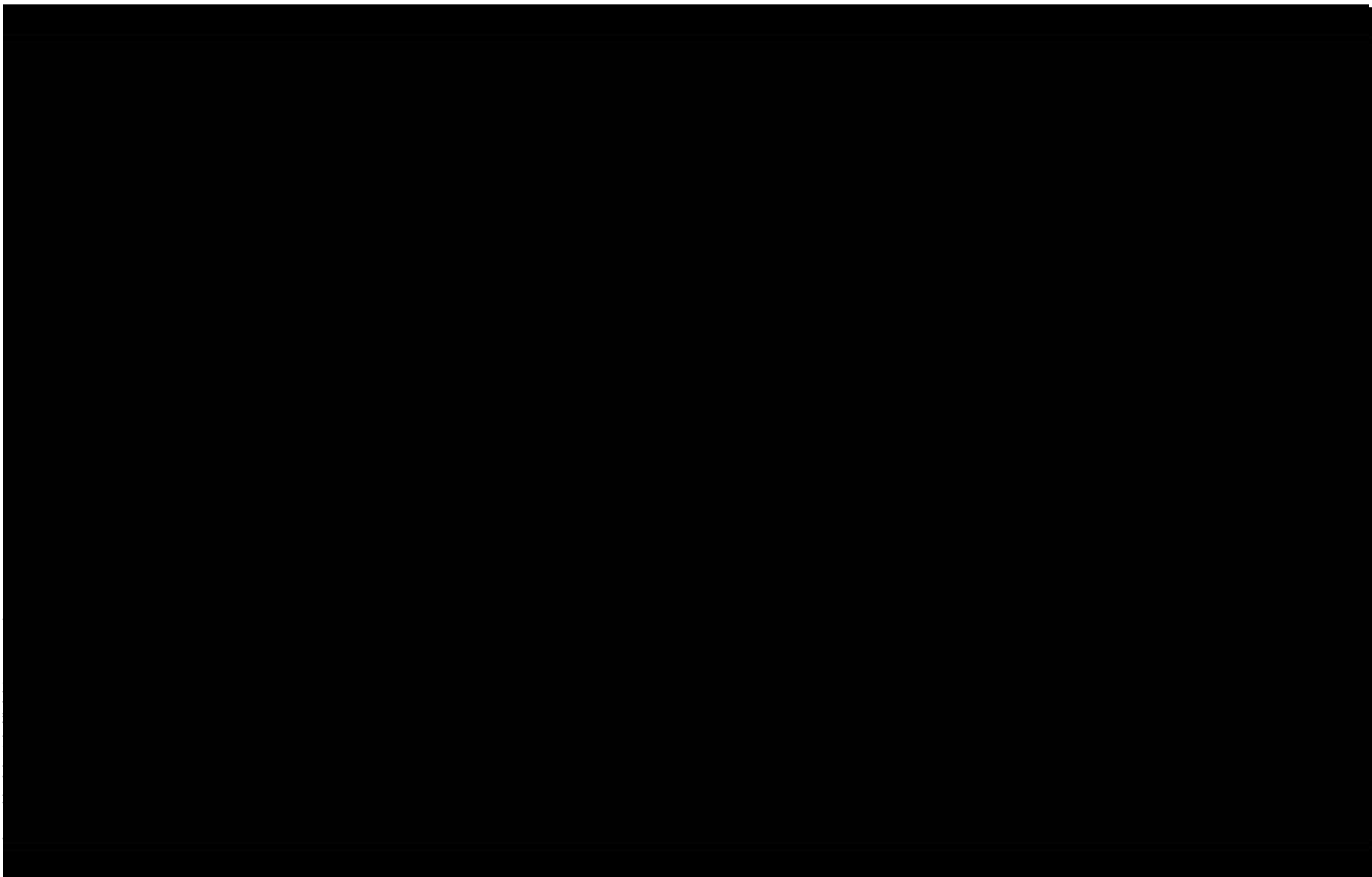


Rešitev : Iskratel IUC

Integracija poslovnega komunikacijskega sistema SI3000 in MS OCS 2007 R2

- Bogatim PBX storitvam dodajamo UC
- Ohranjamo operaterski nivo zanesljivosti (pet devetk)
- Povečamo učinkovitost komuniciranja: združitev telekomunikacijskih in računalniških storitev v enotnem omrežju
- Odprta platforma za uvajanje novih storitev

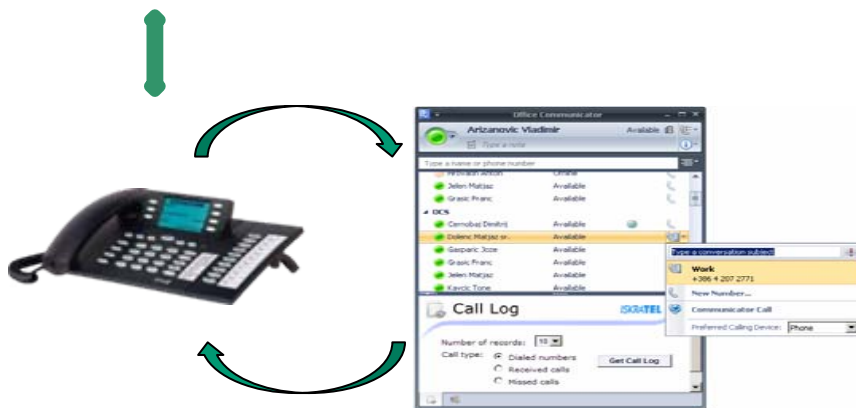




Iskratel IUC – dva funkcionalna modela

MS Communicator kot uporabniški vmesnik

- Nadzor in upravljanje telefona preko MS Communicatorja
- MS Communicator je “Uporabniški vmesnik”, ni “telefon”
- Iskratel vmesnik → uaCSTA
- Dual Forking



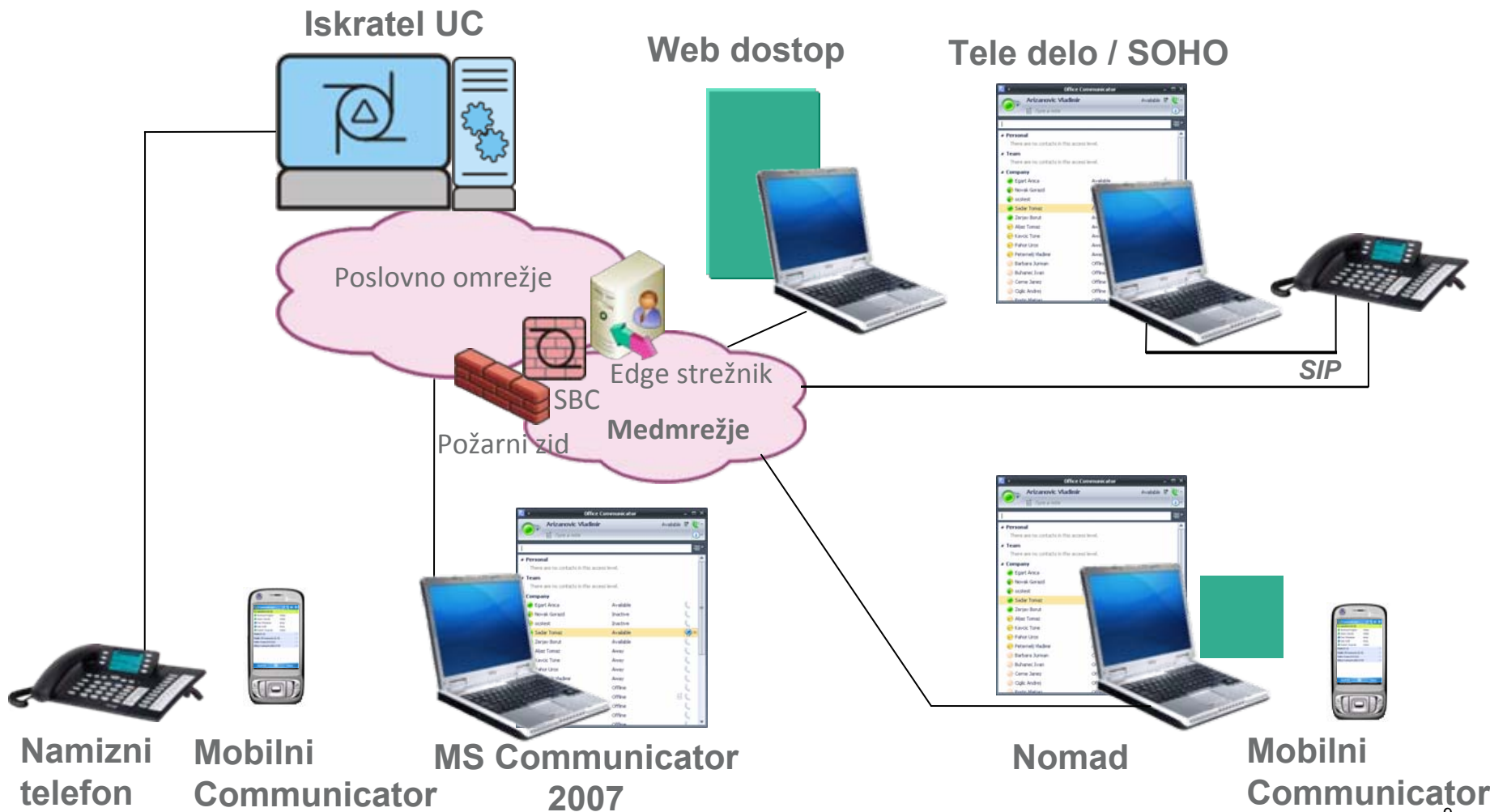
MS Communicator kot telefon

Za komunikacijo: MS Communicator ali namizni telefon:

- V dohodnih zvezah: Dual Forking
- V odhodnih zvezah ločeno:
 - Namizni telefon ali
 - MS Communicator
- Iskratel vmesnik → SIP



Celovita rešitev v poslovnem okolju



Rešitev za namenska omrežja



Poenotene komunikacije v skupini Iskratel

Storitve IUC

- ◆ **Poenotene komunikacije:**
 - IM, group chat, presence
 - Audio/video konference
 - Remote Call Control
- ◆ **Poenoteno sporočanje:**
 - IVR
 - ACD
 - Glasovna pošta
- ◆ **Sodelovanje:**
 - Work Place Portal - Microsoft SharePoint®
 - Microsoft Live Meeting
 - Deljenje namizja

Funkcionalnosti rešitve I

- Nadgradnja in uporaba obstoječega TK sistema
- PC, Attendant, Web in Mobilni Communicator
- Audio/Video, dial-in, meet-me konference
- Tekstovno takojšnje sporočanje (Instant Messaging)
- Razširjena indikacija razpoložljivosti/prisotnosti
- Široka paleta komunikacijskih naprav: namizni telefon (analogni, ISDN, IP), PC telefon, dlančnik, GSM telefon
- Centralizacija telefonskih imenikov (AD)
- Centralizacija beleženja kontaktov na enem mestu – In box (zgrešeni in prejeti klici, IM,...)

Funkcionalnosti rešitve II

- Ista uporabniška izkušnja kjerkoli na medmrežju – Remote dostop brez VPN povezave:
 - Tele delo
 - Nomad
- Integracija z MS poslovnimi in Office aplikacijami
- Workplace portal
- Glasovna pošta, IVR, ACD, ...

Uporabniška izkušnja v skupini Iskratel


- Preko 1200 poenotnih delovnih mest, federacija v okviru podjetij v skupini Iskratel
- Povečanje produktivnosti in učinkovitosti ter znižanje stroškov
- Ohranjena telekomunikacijska infrastruktura in terminalna oprema
- Izobraževanja
- Virtualni sestanki
- Zmanjševanje odzivnega časa
- Remote dostop: Tele delo in nomad
- VoIP komunikacija med podjetji
- Tekstovno takojšnje sporočanje (IM), ki počasi zamenjuje interno komuniciranje preko elektronske pošte – hitrejši odziv
- Indikacija razpoložljivosti zmanjšuje število neuspešnih poskusov vzpostavljanja zveze

ROI

Koristi implementacije IUC v komunikacijsko okolje:

- Znižanje skupnih stroškov lastništva -TCO
- Znižanje stroškov za komunikacije
- Povečanje individualne produktivnosti in učinkovitosti povezane s komunikacijami (mikro – produktivnost)
- Povečanje učinkovitosti poslovnih procesov z večjo fleksibilnostjo in povezljivostjo (makro – produktivnost):
 - **Integracija komunikacij skih vmesnikov v poslovne aplikacije**
 - **Komunikacija med različnimi uporabniki (sestanki, izobraževanja, mobilnost,..) – hitrejši prenos znanja**
 - **Enostavna povezljivost med podjetji - federacije**

ROI – analize in raziskave

- Učinkovitost
 - raziskave kažejo, da je prihranek delovnega časa od 2% do 12%,
vir: 
- Znižanje stroškov za telefonijo
 - VoIP povezave – pomembno za razpršene organizacije
 - Mobilna telefonija – mobilni communicator in remote uporabniki
- Zmanjševanje števila potovanj :
 - Sestanki
 - Interna izobraževanja
 - Predstavitve , delo s kupci in servisne aktivnosti
- Nadgradnja obstoječe telekomunikacijske infrastrukture v enovito UC platformo

Možnosti prihrankov



Vir:

Optimizacija licenčne programske opreme



MVLP A - Microsoft Volume License Pricing Agreement

EA – Enterprise Agreement

Vir:

Izračunani potencialni prihranki



Vir:



Ocena prihrankov v skupini Iskratel

- Prihranek delovnega časa:
 - ◆ min. 2% od 624 aktivnih uporabnikov (skupaj imamo 1316 uporabnikov v skupini)
- Prihranek za telefonijo:
 - ◆ 40% znižanje stroškov telefonije (fiksne in mobilne)- del zaradi znižanja cene min, del pa zaradi poenotениh komunikacij
- Prihranek službenih potovanj v enem letu:
 - Interna izobraževanja v skupini (40 dogodkov)
 - Dnevni projektni sestanki razpršenih timov , nenapovedani webinarji, izobraževanja partnerjev ,.. niso vključeni v to oceno!
- ◆ Groba ocena prihrankov v enem letu: okoli 950.000,00 €