



Unified. Now.

Rozwiązanie programowe umożliwiające ujednoczenie komunikacji jest już dostępne.

Dzisiejszy świat komunikacji jest podzielony na dwoje — po jednej stronie są rzeczy, które zazwyczaj robi się za pomocą telefonu, po drugiej te, które wykonuje się na komputerze. Obie są niezwykle ważne. Obie wymagają od ludzi przekraczania granic geograficznych i czasowych. Obie wymagają też od nich łatwego nawiązywania połączeń o różnych porach i z dowolnego miejsca.

Powszechny dostęp do technologii zwiększył wydajność i efektywność pracy, zarówno samodzielnej, jak i zespołowej. Mobilne i geograficznie rozproszone zespoły oraz organizacje potrzebują dostępu do informacji i możliwości komunikowania się ze sobą z każdego miejsca. Jednak nadmiar informacji — osobne hasła i skrzynki pocztowe oraz duża liczba wiadomości e-mail, wiadomości głosowych i faksów — ogranicza produktywność i powoduje opóźnienia w przekazywaniu odpowiedzi.

MOŻLIWOŚCI UJEDNOLICONEJ KOMUNIKACJI

Microsoft® wykorzystują możliwości oprogramowania do umożliwienia ludziom komunikowania się przez systemy przesyłania wiadomości i głosu, faks, funkcje konferencyjne, kalendarze i wideo przy użyciu aplikacji i urządzeń, z których korzystają na co dzień. Integracja funkcji zwyczajowo kojarzonych z telefonem — rozmów telefonicznych, konferencyjnych i poczty głosowej — z zadaniami wykonywanymi na komputerze — takim jak udostępnianie i korzystanie z dokumentów, arkuszy kalkulacyjnych, wiadomości błyskawicznych, poczty e-mail, kalendarzy i aplikacji — umożliwiła zmianę zasad współpracy na całym świecie.



DZIAŁALNOŚĆ BIZNESOWA W NOWYM ŚWIECIE WSPÓŁPRACY

Obecnie organizacje muszą coraz bardziej równoważyć koszty utrzymania biur i zakładów, zwiększać produktywność mobilnych i przebywających w różnych miejscach na świecie pracowników oraz dbać o ochronę środowiska naturalnego przy realizowaniu inicjatyw korporacyjnych. Te inicjatywy i środki zmniejszają koszty kapitałowe oraz czas i wydatki przeznaczane na podróże, pomagają zatrzymać pracowników, przyczyniają się do ochrony środowiska i pozostawiają więcej czasu na pracę generującą zyski.

Wspomaganie mobilnego stylu pracy.

Aby dobrze obsłużyć współczesny globalny rynek, przedsiębiorstwa potrzebują ludzi nieprzerwanie współpracujących z klientami, partnerami i dostawcami. Centra produkcyjne i obsługi klienta mogą znajdować się niemal w dowolnym miejscu na świecie. Pracownicy wykonują swoje zadania w różnych strefach czasowych, krajach i po różnych stronach oceanów. Niektórzy z nich są stale lub tylko czasami w drodze, spędzając całe życie zawodowe lub jego część poza biurem.

Ludzie mogą pracować z dowolnego miejsca — z domu, biur satelickich, hoteli, a nawet kawiarni — wystarczy połączenie z Internetem.

Zapewnianie produktywności dzięki technologii.

Pracownicy mogą odczuwać presję stałej dostępności i konieczności utrzymywania kontaktu, ale muszą zachowywać równowagę między życiem prywatnym a zawodowym. Zapewnianie elastycznych modeli pracy dzięki telepracy i innym modelom stanowi jeden z filarów strategii rekrutacji i utrzymywania zatrudnionych osób. Aż 82 przedsiębiorstwa z listy „100 najlepszych pracodawców” zapewniają możliwości pracy zdalnej [Fortune, 2007].

Elastyczne warunki zatrudnienia są niezwykle ważne dla zachowania wykwalifikowanych, utalentowanych pracowników. Są też konieczne do przyciągnięcia młodszych osób, które dorastały w erze Internetu. Pracownicy pokolenia NetGen przez całe życie korzystali z wiadomości błyskawicznych, tekstowych i urządzeń przenośnych, dlatego oczekują elastycznych możliwości zatrudnienia i życia zawodowego opartego na współpracy i technologiach.

Co mówią analitycy

Firmy szukają sposobów poprawienia komunikacji i współpracy oraz obniżenia kosztów. Według badań firmy Harris przeprowadzonych w 2007 r.:

- pracownicy przetwarzający informacje otrzymują średnio ponad 90 wiadomości dziennie w aż siedmiu różnych usługach;
- mniej więcej połowa dużych przedsiębiorstw dysponuje technologiami i zasadami umożliwiającymi zredukowanie kosztów podróży (np. rozwiązaniami do prowadzenia konferencji audio lub wideo, UC), a jedna czwarta planuje wprowadzenie ich w ciągu następujących 12 miesięcy.

W odpowiedzi na te wyzwania firmy coraz częściej skłaniają się ku oprogramowaniu umożliwiającemu ujednoczoną komunikację. Nastąpiło ożywienie w branży, która wcześniej zmieniła się powoli:

- 83% przedsiębiorstw z Ameryki Północnej i Europy ocenia obecnie rozwiązania ujednoczonej komunikacji, prowadzi projekty pilotażowe lub wdrożeniowe [Forrester, 2008];
- do 2010 r. 80% przedsiębiorstw będzie posiadać rozwiązania komunikacyjne (systemy głosowe, pocztowe, wiadomości błyskawicznych) oficjalnie zintegrowane z aplikacjami biznesowymi i projektami procesów [Gartner, 2008];
- 40% osób decydujących o kwestiach informatycznych określa teraz swoje rozwiązania nowej generacji terminem „system ujednoczonej komunikacji”, zastępując nim „VoIP”, który był w ubiegłym roku stawiany na pierwszym miejscu [Microsoft, 2008].

Zmniejszanie nadmiaru informacji. Nowe technologie umożliwiają bezpieczny dostęp do informacji i ułatwiają efektywną współpracę między pracownikami przebywającymi w różnych miejscach. Poczta e-mail, wiadomości błyskawiczne, komunikacja głosowa, kalendarze, telekonferencje i wideokonferencje zostały ujednoczone na jednej platformie. Dzięki temu pracownicy mogą być produktywni w dowolnym miejscu i o każdej porze. To podstawowa cecha nowego świata pracy.

UJEDNOLICONA KOMUNIKACJA ZAPEWNI NATYCHMIASTOWE OSZCZĘDNOŚCI

Z powodu rosnących cen benzyny i energii oraz niepewnej sytuacji w branży finansowej korporacje szukają możliwości cięcia kosztów i wydatków związanych ze śladem węglowym. Wciąż jednak potrzebują one możliwości przekształcania pomysłów w wartość dodaną

Oprogramowanie i usługi do ujednocionej komunikacji:

- Microsoft® Exchange Server 2007,
- Microsoft® Office Communications Server 2007,
- Microsoft® Office Communicator 2007,
- Microsoft® Office Live Meeting,
- Microsoft® RoundTableTM
- Microsoft® Office 2007, w tym Microsoft® Office Outlook®, Microsoft® Office Word, Microsoft® Office Excel®, Microsoft® Office PowerPoint® itd.
- Usługi zdalne Microsoft® Exchange: poczta e-mail, filtrowanie, archiwizowanie, szyfrowanie i tworzenie kopii zapasowych.

(poprzez innowacyjność procesów, strategiczne analizy i dostosowane usługi), aby zachować przewagę nad konkurencją we współczesnym środowisku pracy, które cechują globalny zasięg, lepszy kontakt i dostępność. Technologia ujednocionej komunikacji firmy Microsoft pomaga im poprawić wyniki biznesowe, obniżając jednocześnie koszty podróży i komunikacji. Poniżej wymieniono oszczędności, jakie można uzyskać według badań agencji Forrester Research „Całkowity wpływ na gospodarkę produktów i usług systemu ujednocionej komunikacji” („Total Economic Impact of Unified Communications”) z 2007 roku:

- **Zmniejszenie kosztów podróży i szkoleń (20–40%):** zastąpienie spotkań wewnętrznych, szkoleń osobistych i wizyt u klientów lub partnerów usługą Live Meeting.
- **Zmniejszenie kosztów utrzymania biur i zakładów (30–40%):** zmniejszenie potrzebnej powierzchni biurowej na pracownika i poprawienie wykorzystania przestrzeni dzięki telepracy i pracy zdalnej.
- **Zmniejszenie opłat za usługi telefoniczne i konferencje audio (10–40%):** zastąpienie opłat za rozmowy zamiejscowe i konferencje audio technologią VoIP i zaoszczędzenie kosztu telefonów biurowych.
- **Zmniejszenie kosztów poczty głosowej (20–60%):** zastąpienie i konsolidacja różnych systemów poczty głosowej i przesyłania faksów funkcją Unified Messaging.
- **Zmniejszenie kosztów infrastruktury informatycznej i administracji (do 50%):** Rozszerzenie istniejącej inwestycji wraz z jednoczesną optymalizacją infrastruktury informatycznej przez konsolidację serwerów i rozwiązań wielu dostawców.

Rozwiązania ujednocionej komunikacji firmy Microsoft wykorzystują możliwości istniejącej infrastruktury programowej firmy Microsoft, usprawniają komunikację i umożliwiają przejście do nowego świata pracy. Pomagają przełamać bariery komunikacyjne dzięki nieprzerwanemu działaniu i łatwej w rozbudowie platformie komunikacyjnej o rozszerzonych zabezpieczeniach. Systemy ujednocionej komunikacji firmy Microsoft integrują

telefonię (VoIP) z istniejącymi infrastrukturami głosowymi i poczty e-mail, zapewniając ujednocione, niedrogie i skalowalne rozwiązania poczty e-mail, poczty głosowej, kalendarzy, wiadomości błyskawicznych i konferencyjne.

Kompleksowe rozwiązania obejmujące oprogramowanie i usługi, które są dostępne niemal na dowolnym urządzeniu, pozwalają uzyskać dostęp do potrzebnych informacji za pomocą znanych narzędzi w dowolnym momencie i bez osłabiania zabezpieczeń. W efekcie pracownicy otrzymują możliwość korzystania z zalet ujednocionej komunikacji, a rozpoczęcie używania nowego narzędzia nie stanowi dla nich problemu.

ROZWIĄZANIA UJEDNOLICONEJ KOMUNIKACJI FIRMY MICROSOFT MOGĄ POMÓC:

Usprawnić komunikację między ludźmi i organizacjami. Informacje o obecności zapewniają wiedzę o stanie dostępności pracowników na podstawie danych z kalendarza, statusu logowania lub aktywności oraz preferencji użytkowników. Ich stan może być widoczny w całej organizacji lub dla wybranych współpracowników, co pozwala kontaktować się od razu z odpowiednią osobą przy użyciu najlepszej metody komunikacji.

Programy Microsoft Office Live Meeting i Microsoft Office Communications Server 2007 oferują funkcje wirtualnych spotkań, podczas których można korzystać z przesyłania danych, treści, wideo, głosu, multimediiów i tekstu, tak aby komunikacja i współpraca przebiegały w czasie rzeczywistym. Przenośne urządzenie Microsoft RoundTable do konferencji wideo można łatwo skonfigurować w salach konferencyjnych i wzbogacić konferencje w sieci Web w usłudze Live Meeting o materiał wideo rejestrowany pod kątem 360 stopni.

Poprawić przejrzystość infrastruktury informatycznej i zwiększyć kontrolę nad nią, aby zredukować ryzyko. Platforma ujednocionej komunikacji oparta na systemie Microsoft Office 2007 zwiększa przejrzystość infrastruktury informatycznej, pomagając spełniać ciągle zmieniające się wymagania biznesowe. Oprogramowanie Microsoft Exchange Server 2007 chroni bezpieczeństwo danych oraz usprawnia zarządzanie działalnością operacyjną i czynności administracyjne. Serwer Exchange Server 2007 oferuje wysoce niezawodną pocztę e-mail z ulepszonymi zabezpieczeniami, która pomaga organizacjom spełniać wymagania przepisów prawa, umożliwiając jednocześnie użytkownikom zwiększanie produktywności dzięki zintegrowanemu dostępowi do wiadomości e-mail, poczty głosowej, kalendarzy i kontaktów.

Zwiększać skuteczność operacyjną i elastyczność. Platforma ujednocionej komunikacji oparta na systemie Microsoft Office 2007 ułatwia zarządzanie i rozbudowę oraz maksymalizuje wykorzystanie zasobów informatycznych i budżetu. Te rozwiązania oferują szybki, bezpieczny, mobilny dostęp do znanych systemów poczty e-mail dzięki technologii Direct Push Technology. Organizacja nie musi przy tym wdrażać oprogramowania

czy usług innych firm. Działalność operacyjna poprawi się dzięki łatwym w obsłudze, modułowym i elastycznym narzędziom do zarządzania, umożliwiającym rozwój i wprowadzanie zmian zgodnie z potrzebami organizacji i własnym wyborem. Można też skorzystać z wersji próbnych aplikacji i rozwiązań LoB obejmujących usługi online bez konieczności instalowania i utrzymywania oprogramowania w swojej siedzibie.

Zapewniać teraz i w przyszłości zgodną operacyjnie platformę, którą można rozbudowywać. Kolejną generacją komunikacji głosowej jest telefonia VoIP oparta na oprogramowaniu. Umożliwiająca komunikację w sieci IP i integrując jej funkcje z najczęściej używanymi aplikacjami, można wbudować komunikację głosową w systemy poczty e-mail, poczty głosowej lub ujednocionej komunikacji, wiadomości błyskawicznych, konferencji w sieci Web i w kalendarze, tworząc sprawniej działające środowisko, które zastępuje fragmentację typową dla systemów stosowanych obecnie.

Royal Dutch Shell zapewnia ludziom pracę, korzystając z globalnych strategii ujednocionej komunikacji

Profil organizacji: Royal Dutch Shell to globalna grupa firm z branży energetycznej i petrochemicznej, działających w ponad 130 krajach i regionach oraz zatrudniających 108 000 ludzi.

Sytuacja biznesowa: Infrastruktura komunikacji głosowej w grupie Shell była zdecentralizowana — używano wielu systemów PBX (Private Branch Exchange) i nie istniała standaryzacja. Współpraca między pracownikami często zależała od osobistych spotkań, które wymagały kosztownych podróży do odległych miejsc.

Rozwiązanie: Grupa Shell wdrożyła pilotażowe rozwiązanie obejmujące 800 użytkowników serwera Microsoft Office Communications Server 2007, aby ocenić, czy może ono poprawić współpracę między pracownikami i zewnętrznymi ekspertami.

Korzyści: Łatwiejsza komunikacja zwiększa produktywność, zdalny dostęp promuje elastyczne zasady pracy, wiedza na temat obecności przyspiesza komunikację, a scentralizowanie infrastruktury obniża koszty.

„Wdrażamy serwer Office Communications Server 2007, aby zwiększyć elastyczność naszych najważniejszych pracowników i podnieść wartość tego, co robią, poprzez ulepszenie środowiska ich pracy”.

Johan Krebbers
architekt systemów IT grupy
Royal Dutch Shell

Dzięki tym zaletom rozwiązania programowe firmy Microsoft można łatwo dostosować do zmieniających się potrzeb biznesowych organizacji. Więcej informacji znajduje się na stronie www.microsoft.com/poland/uc.