

Unified Communication

UC - Når omstilling og IT smelter sammen



SMS



KALENDER



MAIL



INTERN CHAT



MOBILTELEFON



IP TELEFON

OMSTILLING

Verdens bedste netværk

Unified Communication – eller UC – er blevet et modeord i IT branchen. Og ikke uden grund. For bag det lidt intetsigende ord ligger en række funktioner, som bliver stadig mere nødvendige for at få et moderne kontor til at fungere. Dette whitepaper forklarer, hvorfor alle virksomheder med mere end en enkelt medarbejder har brug for UC, og hvad der ligger i begrebet. UC skabes via en intelligent form for PBX funktionalitet, der er placeret uden for den enkelte virksomheds domicil.

En let metode til at identificere et rigtigt UC system:

- 1) Et rigtig UC system er ikke installeret i kælderen hos virksomheden, men er placeret ude i det store telefoni-net.
- 2) Et rigtigt UC system er ikke afhængig af »one number«. Et rigtigt UC system foretager de rigtige dirigeringer af opkald, uanset om de er direkte til en mobiltelefon eller en IP-telefon.

3) Et rigtigt UC system kan helt valgfrit anvende mobilnummeret eller fastnetnummeret som »one number« til enkelte personer eller for hele virksomheden.

4) Et rigtigt UC system behøver kun ganske få talekanaler til virksomhedens fastnettelefoner. Ingen mobiltelefoner er afhængige af de fysiske kanaler til virksomhedens domicil.

5) Et rigtigt UC system behøver ingen specialsoftware installeret på en dyr mobiltelefon. Selv den billigste mobiltelefon på markedet kan anvendes.

Før mobiltelefonerne var det let

I dag er mobiltelefonen den mest benyttede kommunikationsform i de fleste firmaer. Sådan har det ikke været altid. Danske virksomheder har for alvor taget mobilen til sig som arbejdsredskab for den enkelte medarbejder. Tidligere var det fastnettelefonen, som

 8888 7777

 dstny.dk/telefoniloesninger

bar langt den overvejende del af kommunikationen ind og ud af en virksomhed. Og der var styr på tingene, fordi alt gik igennem det omstillingsanlæg, virksomheden havde stående. En receptionist tog imod indgående opkald og stillede dem videre til de enkelte medarbejdere. I nogle virksomheder brugte man direkte numre, så de, der kendte medarbejderens lokalnummer, kunne ringe uden om omstillingen. Receptionistens arbejde var enkelt. Når de enkelte medarbejdere mødte på arbejde, kunne telefonen stilles igennem. Var han der ikke, blev der taget imod en besked. I nogle af de mere avancerede omstillingsanlæg kunne medarbejderen endda hjælpe receptionisten ved at bruge særlige koder på telefonen til at vise, hvis han f.eks. ikke ville forstyrres.

Kompleksiteten stiger

I takt med, at fastnettet får stadig mindre betydning og erstattes af mobiltelefoner, får receptionisten det mere vanskeligt. For når et telefonopkald skal stilles videre til en medarbejder, er der reelt ingen, som ved, om det er muligt. Telefonen kan være slukket. Medarbejderen kan være på vej i sin bil, sidde i møde, være inde på sit kontor parat til at modtage opkald – eller for den sags skyld sidde derhjemme og være klar til at arbejde.

For medarbejderen er oplevelsen tilsvarende, at man mister en række af de funktioner, man tidligere havde på fastnettelefonen, når det er mobilen, der er arbejds-telefonen. Typisk kan man ikke melde en mobiltelefon ind i f.eks. en svargruppe eller trække et opkald fra en kollegas telefon.

Det er her Unified Communication kommer ind i løsningen. Paradokset er nemlig, at informationerne om de enkelte medarbejders gøren og laden i stort omfang allerede findes i virksomhedens IT systemer. De er blot ikke gjort tilgængelige, når det gælder telefoni. Medarbejderens kalender viser ofte, om der er møder eller ferier. Telefonens tilstand – om den er optaget, tændt, slukket eller måske befinder sig i udlandet – afslører, om der kan stilles opkald igennem.

På samme måde er en mobiltelefon i stand til at sende informationer til omstillingsfunktionen, som gør, at alle væsentlige funktioner i omstillingsanlægget kan bevares helt ud på den enkelte telefon.

UC er en paraply af forskellige funktioner, som ved hjælp af en række teknikker samler information om den enkelte medarbejders aktivitet og evne til at kommunikere. Samtidig tilbydes medarbejderen redskaber til selv at fortælle sin omverden, hvordan han bedst kan kontaktes, samtidig med at man får adgang til de funktioner, man kender fra omstillingsanlæggene.

Alle teknologier i spil

Unified Communication tilbydes i dag af mange forskellige producenter og teleoperatører. Men ikke alle tilbyder det samme, og der er forskelle imellem de enkelte løsninger – forskelle, som kan få betydning for valget af løsning. At vælge den rigtige UC løsning kan faktisk være lidt af et puslespil, både fordi der er forskelle, men navnlig fordi de praktiske arbejdsgange skal indtænkes i løsningen.

UC er et godt eksempel på, hvordan mange teknologier bringes til at spille sammen, og hvordan resultatet bringer nye og bedre funktioner til den enkelte bruger. Og som med anden ny teknologi kan det være svært at vide, hvad man får, med mindre man kender til de forskellige muligheder.

I listen herunder er nævnt nogle af de mest nødvendige funktioner i et UC system. Tager man udgangspunkt i den, har man allerede et godt afsæt til at kunne vælge en god løsning.

Hvad skal en UC løsning typisk kunne tilbyde?

Nogle af nøgleordene i Unified Communication kommer her – med forklaring. Kan leverandøren af et UC system tilbyde løsninger, som indeholder følgende grundfunktioner, er man godt på vej ind i fremtidens fuldt mobile og komplekse kommunikation:

1. Presence

Et af de mest brugte begreber, når der tales UC, er »presence« – tilstedeværelse. I UC sammenhæng betyder »presence«, at en medarbejders tilstedeværelse – eller måske rettere evne til at kommunikere elektronisk – gøres synlig for andre. Det er den vigtigste funktion for de fleste virksomheder og betyder f.eks., at man i kalender, i adresselister på intranettet eller på virksomhedens websider, kan vise medarbejder status som røde, gule eller grønne bobler.

2. Tilstand

Presence informationer er ikke specielt nyttige, hvis de alene viser, om en medarbejder er til stede eller ej. Medarbejderens tilstand, f.eks. om han er syg ('fuld stop' boble), og om han er ledig på telefonen (grøn), er optaget, fordi han taler (rød boble), eller om hans telefon ringer (gul), skal være en del løsningen.

3. Integration med kalender

Hvis en medarbejder ikke er klar, bør løsningen kunne vise årsagen, og f.eks. komme med forslag til, hvornår det kunne være fornuftigt at prøve at ringe igen. Den information kan ofte hentes i medarbejdernes kalender.

4. Chat og besked integration

At være afskåret fra at tage sin telefon betyder langt fra altid, at en medarbejder også er afskåret fra f.eks. at modtage en SMS eller svare på en kort chat. UC systemet skal kunne tilbyde muligheden for at sende sådanne beskeder, hvis medarbejderens situation i øvrigt tillader det (f.eks. at mobiltelefonen er tændt og måske ikke befinder sig i udlandet).

5. Håndtering af indgående opkald

I mange virksomheder udfylder den enkelte medarbejder en bestemt funktion. Telefonmæssigt vil nogle opkald være foretaget på baggrund af denne funktion, dvs. opkaldet er rettet til funktionen og ikke den bestemte medarbejder. UC løsningen skal kunne håndtere sådanne kald og skal kunne finde ud af, hvilke medarbejdere som er i stand til at svare på funktionen – specielt når der er tryk på, og når mange medarbejdere i funktionen er optaget eller på anden måde ikke tilgængelige.

6. Mix af telefoner

Skal kunne mikse fastnettelefoner med mobiltelefoner uden forbehold. Det betyder, at man øjeblikkeligt kan udskifte en mobiltelefon med en fastnettelefon og omvendt eller benytte dem parallelt, alt sammen med samme funktionalitet.

7. Viderestilling og indtrækning

I en Unified communication løsning kan både fastnet og mobiltelefon trække kaldene i den ringegruppe, man er en del af, og alle viderestillinger kan foretages uden hensyntagen til, om det er et Fastnet/IP eller mobil. I et rigtig UC miljø opfattes alle apparater fuldkommen identisk.

8. Fax

Fax skal kunne modtages som en e-mail.

9. Voicemail

Voicemail skal kunne fås på e-mail.

10. Konferencekald

Konferencekald skal være enkel, let tilgængelig og kunne håndtere ubegrænsede antal brugere.

11. Do not disturb – eller Forstyr-ikke funktion

Ved et vigtigt møde har man aktiveret »Forstyr ikke«- funktionen. Her sikrer en whitelist, at de aller-vigtigste telefonsamtaler (f.eks. børnene, chefen etc.) alligevel kommer igennem.

Det skal være simpelt at bruge

Det lyder nemt, men det kan være rigtig svært. Et UC system skal være noget, der letter den enkeltes arbejdsdag – ikke det modsatte. Modenheden af markedets UC systemer er stigende, og det ses typisk på brugervenligheden. Hvor UC for blot et år siden nærmere var en demonstration af teknisk kunnen, er der i dag tale om systemer med logiske og let forståelige brugergrænseflader, med billeder af de enkelte medarbejdere, pop-ups og hjælpemenuer, som guider den enkelte. Når man vælger en UC-løsning, så er et af nøglepunkterne netop brugervenlighed, og al erfaring viser, at involvering af brugerne før og under anskaffelsen har afgørende betydning for både projektets succes og brugernes udnyttelse af systemerne.

Har min virksomhed brug for UC?

Svaret er ja. Og begrundelsen er ganske enkel. Behovet for mobilitet og dermed mængden af mobiltelefoner stiger stadig. I dag udgør mængden af mobiltelefoni langt over halvdelen af den samlede trafikmængde i Danmark, og tendensen er meget klar: Stigningen fortsætter. Spørgsmålet er derfor ikke, om der er brug for UC. At fortsætte som om resten af verden stadig var på fastnettet, bliver så dyrt og så vanskeligt at arbejde med i de kommende år, at det vil hæmme konkurrenceevnen i stort set alle virksomheder. UC er et »nemt« og nyttigt redskab, som oven i købet er let at implementere. Så spørgsmålet er derfor mere: Hvor længe kan man vente?

Det handler om effektivitet

Faktisk er nøgleordet effektivitet. Brugen af fastnettelefoner i næsten enhver moderne virksomhed bliver stadig mere ineffektivt, fordi medarbejderens fleksibilitet begrænses, samtidig med at mængden af ubesvarede opkald stiger, fordi medarbejderen bare ikke sidder bag sit skrivebord. Det giver kunder og kolleger en dårlig oplevelse, som i sidste ende koster på bundlinjen. Og selv om medarbejderen sidder og arbejder ved sit skrivebord, så er det slet ikke sikkert, at det er specielt effektivt at forstyrre ham med telefonopkald. Alt sammen noget et UC system kan holde styr på.

Næste trin

I modsætning til så mange andre IT projekter, er det faktisk ikke særlig vanskeligt at implementere et UC system. Det skyldes, at UC i vid udstrækning bygger på IT systemer, som allerede er i anvendelse, og på telefoni, som i dag er standardiseret til et meget højt niveau.

Derfor kan et velfungerende UCsystem typisk sættes op på ganske kort tid, og der er ofte også mulighed for at etablere mindre prøveinstallationer, som f.eks. omfatter et mindre antal medarbejdere.