



Jarosław Mazurkiewicz
NextiraOne Expert, Poland

NextiraOne Forum 2008

„Miękka” ekonomia UC
Dariusz Pacyna
NextiraOne

Agenda

- „Obecne” stanowisko pracy
- Paradoks „multi - bliźniaków”
- Profile pracowników
- „Mięka” ekonomia UC

- Podsumowanie

Wiele terminali

(Obecne stanowisko pracy)

Komunikacyjny nieład



Wiele aplikacji

(Obecne stanowisko pracy)

Komunikacyjny nieład cd.

Łączność ruchoma/Dect

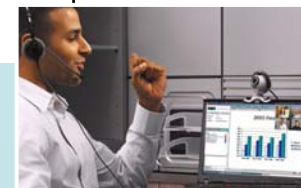
Video



E-Mail/
Kalendarz



Konferencje,
współdzielenie
dokumentów



Sieci
transmisyjne



Wiadomości

Rozmowa

Komunikator

Usługi telefoniczne

Telecentrum

Czym się posługujemy

(Obecne stanowisko pracy)

- Terminale i aplikacje komunikacyjne:
 - Telefon stacjonarny (głos, funkcje telefoniczne)
 - Telefon stacjonarny IP (głos, aplikacje XML)
 - Telefon przenośny (głos, SMS, e-mail, komunikator)
 - PDA (e-mail, komunikator, kalendarz)
 - Smartfone (jw.)
 - Komputer PC (e-mail, głos, aplikacje biurowe)
 - Laptop, komputer w domu (jw.)
 - Terminal video (głos, obraz)

Paradoks „multi-bliźniaków”

- Używanie kilku słabo powiązanych terminali i aplikacji komunikacyjnych powoduje SPADEK efektywności pracy !!!
- Nowocześni pracownicy wymagają multimedialnego, skomunikowanego, bezpiecznego i wysoce intuicyjnego stanowiska pracy, które mogą zabrać w dowolne miejsce !!!

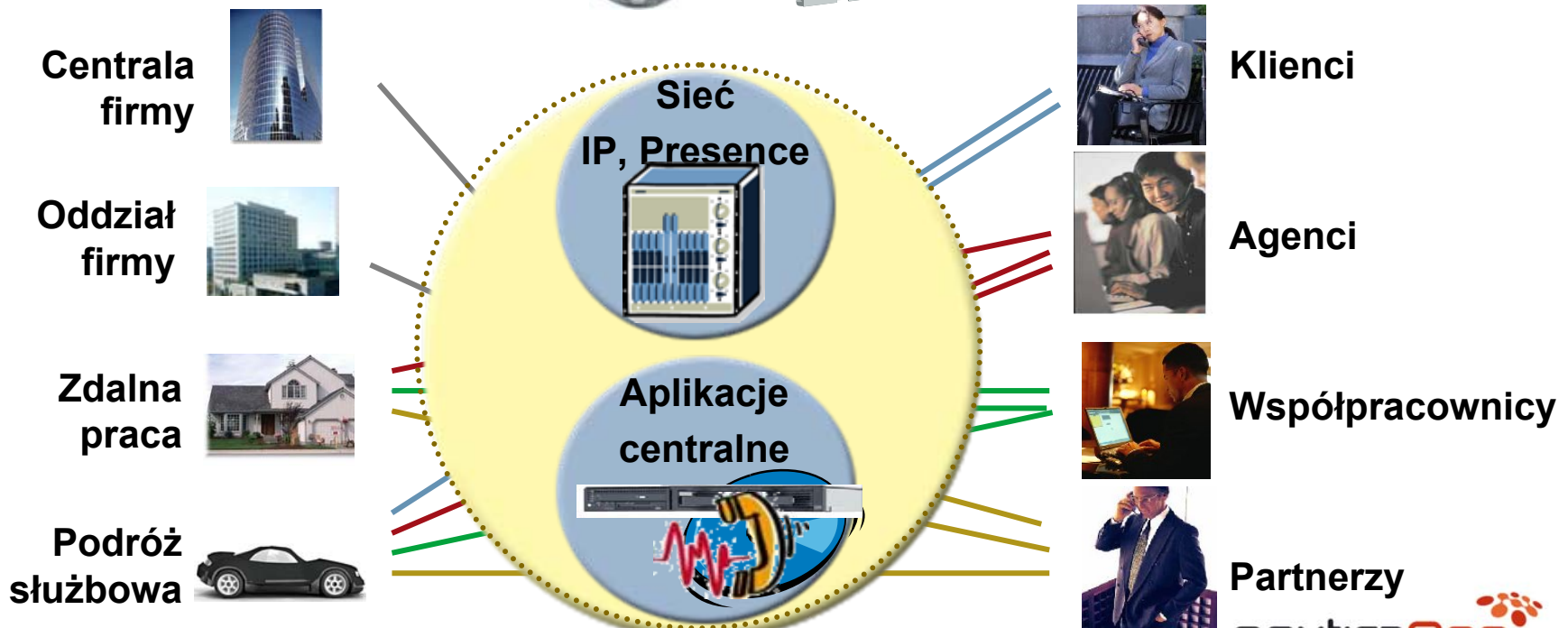
PRZEDSIĘBIORSTWO JUTRA

(Profile pracowników)

Technologii

Unifikacja

Wielu lokalizacji



Pracownik biurowy

(Profile pracowników)

- Telefon stacjonarny, telefon komórkowy, PC/e-mail
- Podstawowy zakres usług
- Jeden numer na wizytówce
- Dostęp do zasobów centralnych (książka telefoniczna, VM, konferencja audio.....) [Praktyka – centralne zasoby](#)

Pracownik mobilny w biurze

(Profile pracowników)

- Telefon stacjonarny, telefon przenośny, PC/e-mail
- Podstawowy zakres usług
- Jeden numer na wizytówce
- Dostęp do zasobów centralnych (książka telefoniczna, VM, konferencja audio.....)
- Komunikacja w obrębie obiektu (bez kosztów, z pełną funkcjonalnością) [Praktyka – służba zdrowia](#)
- Powiadomienia on-line (alarm, e-mail) [Praktyka - konferencje](#)

Pracownik mobilny poza biurem

(Profile pracowników)

- Telefon stacjonarny, terminal przenośny, PC/e-mail
- Podstawowy zakres usług
- Jeden numer na wizytówce
- Dostęp do zasobów centralnych (książka telefoniczna, VM, konferencja audio.....)
- Rozmowa w obrębie obiektu (bez kosztów, z pełną funkcjonalnością)
- Komunikacja poza obiektem z „prawie” pełną funkcjonalnością
- „gorące biurko” [Praktyka – współpraca zdalna](#)

Pracownik mobilny – praca w domu

(Profile pracowników)

- Telefon stacjonarny, PC/e-mail, komunikator, softphone
- Podstawowy zakres usług
- Jeden numer na wizytówce
- Dostęp do zasobów centralnych (książka telefoniczna, VM, konferencja audio.....)

- Rozmowa z PC-ta (bez kosztów, z pełną funkcjonalnością)
- Współdzielenie aplikacji firmowych i dokumentów
- Inteligentna obecność (np. agent contact center)

Wymagający pracownik biurowy

(Profile pracowników)

- Telefon stacjonarny, terminal przenośny, PC
- Rozszerzony zakres usług
- Jeden numer na wizytówce
- Dostęp do zasobów centralnych (książka telefoniczna, VM, konferencja audio.....)
- Rozmowa w obrębie obiektu (bez kosztów, z pełną funkcjonalnością)
- Inteligentne scenariusze komunikacyjne
- Konferencje audio, video
- Współdzielenie dokumentów, komunikacja w aplikacjach biurowych [Praktyka – konferencja video](#)

Menadżer

(Profile pracowników)

- Telefon stacjonarny, terminal przenośny, PC
- Maksymalny zakres usług
- Jeden numer na wizytówce
- Dostęp do zasobów centralnych (książka telefoniczna, VM, konferencja audio.....)
- Inteligentne scenariusz komunikacyjne
- Komunikacja mobilna w pełnym zakresie
- Centrum wiadomości (e-mail, fax, VM)
- Powiadomienia on-line
- Konferencje audio, video
- Współdzielenie dokumentów, komunikacja w aplikacjach biurowych

Menadżer

(„Miękka” ekonomia UC)

Menadżer

Jaki wpływ miałyby lepsza łączność wewnętrzna w sytuacjach pilnych i nagłych ?

Jaki wpływ miałyby lepsza łączność zewnętrzna w sytuacjach pilnych i nagłych ?

Czy skuteczna komunikacja z osobami, których w danej chwili potrzebujesz poprawia efektywność ?

Jaka będzie odzew ze strony klientów (dostawców) jeśli będziesz łatwiej dostępny ?

Jak obecni i potencjalni pracownicy przyjmą (ocenią) zastosowanie technologii UC w firmie ?

Jak lepsza komunikacja poprawia efektywność Twojego zespołu ?

Jak lepsza komunikacja poprawia wskaźniki ekonomiczne (DSO, DPO, magazyn) ?

W jakim zakresie lepsza komunikacja poprawia Twoją przewagę nad konkurencją ?

Jak ważne jest ograniczenie ilości spotkań wymagających podróży ?

Jak lepsza komunikacja wpłynie na relacje firmy z właścicielami, inwestorami ?

SUMY

Zysk - godziny/mies.	Wpływ na stres	Wpływ na markę firmy	Zysk (\$)/m
6	ogromny ▼	mały ▼	\$400
4	ogromny ▼	istotny ▼	\$300
5	wysoki ▼	mały ▼	\$400
4	mały ▼	duży ▼	\$600
2	mały ▼	istotny ▼	\$200
8	istotny ▼	brak ▼	\$700
2	b. mały ▼	istotny ▼	\$200
5	istotny ▼	duży ▼	\$700
10	b. mały ▼	brak ▼	\$800
3	wysoki ▼	duży ▼	\$500
49			4 800

Pracownik produkcji

(„Mięka” ekonomia UC)

Produkcja

(magazyn, spedycja, projektowanie, dostawy, wytwarzanie, kontrola jakości)

Magazyn: wpływ lepszej komunikacji z dostawcami, zakupami, spedycją

Spedycja: lepsza komunikacja z odbiorcami, logistyką, klientami (łączność wprost z ERP)

Jak się poprawi efektywność produkcji poprzez lepszą łączność z spedycją i logistyką?

Terminowa produkcja i dostawy: wpływ na klienta (satysfakcja, płatności, kolejne umowy)

Koordinacja logistyczna: wpływ na trasy przejazdu i efektywność kierowcy

Poprawa efektywności serwisanta, technika pracującego poza firmą

Poprawa płynności pracy w dziale zakupów

Poprawa efektywności poprzez integrację z systemami UC firm trzecich

Integracja UC z aplikacjami biznesowymi (ERP, logistyka, CRM, etc.)

Jaka korzyść wynika z pracy zdalnej nad prototypem?

SUMY

Zysk - godziny/mies.	Wpływ na stres	Wpływ na markę firmy	Zysk (\$)/m
4	istotny ▼	mały ▼	\$300
8	ogromny ▼	duży ▼	\$500
5	mały ▼	mały ▼	\$200
5	ogromny ▼	ogromny ▼	\$600
2	mały ▼	istotny ▼	\$200
8	istotny ▼	duży ▼	\$800
2	b. mały ▼	istotny ▼	\$200
5	istotny ▼	duży ▼	\$700
2	b. mały ▼	mały ▼	\$300
4	b. mały ▼	istotny ▼	\$500
45			4 300

Handlowiec

(„Mięka” ekonomia UC)

Handlowiec

Jaki wpływ miałaby lepsza łączność wewnętrzna podczas ważnych rozmów handlowych?

Jaki wpływ miałaby lepsza łączność zewnętrzna podczas ważnych rozmów handlowych?

Wpływ UC na okresowe szkolenia handlowców, szkolenie nowych handlowców

Jaki jest zysk jeśli opracowanie można zaprezentować klientowi zdalnie?

Wpływ skutecznej lokalizacji i komunikacji z asystentką, klientem, szefem, partnerem

Wpływ szybszego odpowiadania na zapytania ofertowe, szybszy cykl sprzedaży

Wpływ "centralizacji" wszystkich form komunikacji

Korzyści w przypadku prowadzenia okresowych spotkań z kierownictwem zdalnie

Negocjacja i przegląd umów z klientem poprzez video

Dynamiczna alokacja zasobów biurowych

SUMY

Zysk - godziny/mies.	Wpływ na stres	Wpływ na markę firmy	Zysk (\$)/m
2	istotny ▼	istotny ▼	\$200
2	mały ▼	istotny ▼	\$300
5	wysoki ▼	mały ▼	\$400
4	mały ▼	duży ▼	\$600
2	mały ▼	istotny ▼	\$200
8	istotny ▼	brak ▼	\$800
2	b. mały ▼	istotny ▼	\$200
5	istotny ▼	duży ▼	\$700
10	b. mały ▼	brak ▼	\$800
3	wysoki ▼	duży ▼	\$500
43			4 700

UC – NOWY STANDARD KOMUNIKACJI

(Podsumowanie)

Zyski początkowe

Zmniejszenie kosztów utrzymania systemu

Niższe koszty

- Redukcja kosztów zarządzania
- Redukcja kosztów obsługi zmian
- Niższe koszty okablowania
- Niższe koszty połączeń
- Niższe koszty podróży

Zyski długookresowe

Wartość dodana

Przewaga konkurencyjna

- Lepsza obsługa klienta
- Lepsza współpraca wewnętrzna
- Większa mobilność pracowników
- Wyższa produktywność

Ochrona przedsiębiorstwa

- Łatwe odtwarzanie po awarii
- Bezpieczeństwo, redukcja stresu



Dziękuję za uwagę

(Podsumowanie)

Pytania i odpowiedzi

Dariusz Pacyna

Dyrektor Handlowy

Voice/IPC/Data

dariusz.pacyna@nextiraone.pl



nextiraOne

THE COMMUNICATIONS EXPERTS

Praktyka - konferencje

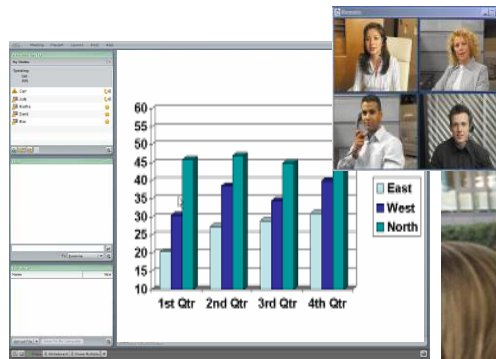
— Hipermarket – brak towaru !!!



Powrót [Pracownik mobilny w biurze](#)

Praktyka – konferencja video

Spotkanie biznesowe, szkolenie



Zdalna, ekonomiczna wymiana poglądów i dokumentów

Powrót [Wymagający pracownik biurowy](#)

Praktyka – współpraca zdalna

— Koordynacja w przemyśle – cykliczna narada

Projektant
(Kraków)



Dostawca (Gdańsk)



Kier. budowy (Kijów)



Koordinator (Warszawa)

Powrót [Pracownik mobilny poza biurem](#)

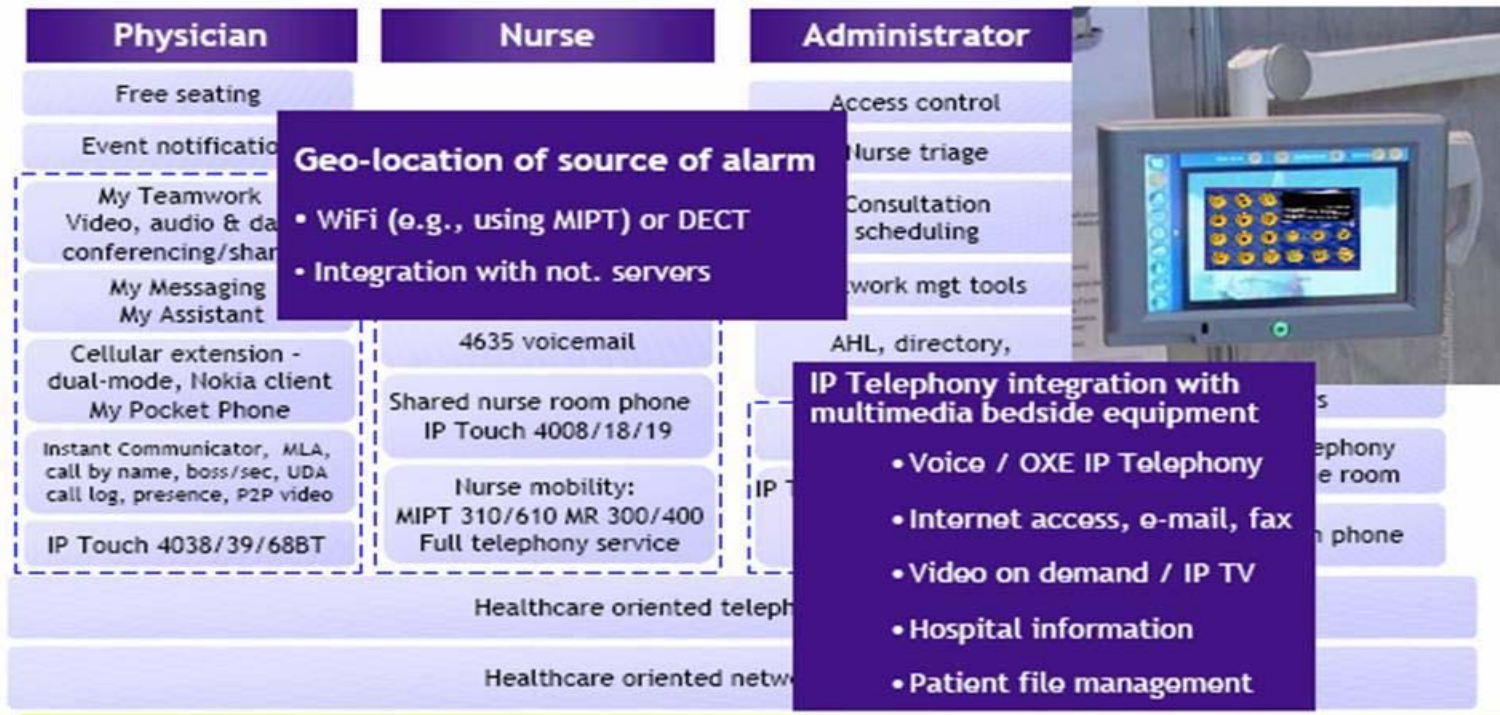
Praktyka – centralne zasoby

— Poprawa efektywności komunikacji



Powrót [Podstawowy pracownik biurowy](#)

Praktyka – służba zdrowia



Powrót [Pracownik mobilny w biurze](#)