



 OUTLOOK


 INTERN CHAT


 MOBILTELEFON


 SMS


 OMSTILLING


 IP TELEFONI

UNIFIED COMMUNICATION – NÅR OMSTILLING OG IT SMELTER SAMMEN

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 white-paper forklarer hvorfor alle virksomheder med mere end en enkelt medarbejder har brug for UC, og hvad der ligger i begrebet. UC skabes via en meget intelligent form for PBX funktionalitet der er placeret uden for den enkelte virksomheds domicil.

En let metode til at identificer et rigtigt UC system:

- 1) Et rigtigt UC system er ikke installeret i kælderens 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 kommunikations-

form i de fleste firmaer. Sådan har det ikke været altid. Først i de seneste par år har danske virksomheder for alvor taget mobilen til sig som arbejdsredskab for den enkelte medarbejder. Tidligere var det fastnettelefonen som 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 dem 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 lidt, 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, eller sidde i møde, eller sidde lige inde på sit kontor parat til at modtage opkald – eller for den sags skyld sidde der hjemme 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 arbejdstelefonen. 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 gøremål 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 med at medarbejderen tilbydes 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 communications kommer her – med forklaring. Kan leverandøren af et UC system tilbyde løs-

ninger som indeholder disse fem 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. Dette er den vigtigste funktion for de fleste virksomheder, og betyder f.eks. at man i kalender, i adresselister og f.eks. på intranettet eller på virksomhedens web sider, kan vise medarbejder status som røde, gule eller grønne bobler.

2. Tilstand

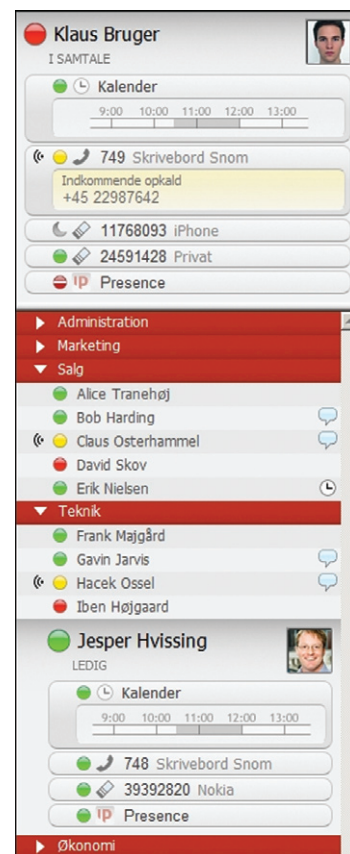
Presence informationer er ikke specielt nyttige hvis de alene viser om en medarbejder er til stede eller ej. Medarbejderens tilstand, f.eks. om han er syg ('fuld stop' boble) og om han er ledig på telefonen (grøn) er optaget fordi han taler (rød boble), eller om hans telefon ringer (gul), skal være en del af 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. et 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 (at mobiltelefonen f.eks. 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 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 fastnet telefon og omvendt eller benytte dem parallelt, alt sammen med samme funktionalitet.

7. Viderestilling og indtrækning

I en Unified communication løsning kan både fastnet og mobiltelefonen 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 begge 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 og let tilgængelig, og kunne håndtere ubegrænsede antal brugere

11. Do not disturb – eller ikke-forstyrre funktion

Ved et vigtigt møde har man aktiveret »vil-ikke-forstyrre« 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. Modernheden af markedets UC systemer er stigende, og det ses typisk på brugervenligheden. Hvor UC for blot et år

siden mere 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, med 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 Unified communication?

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, for alternativet – 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 kollegaer 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 UC system typisk sættes op på ganske kort tid, og der er ofte også mulighed for at etablere mindre prøve-installationer som f.eks. omfatter et mindre antal medarbejdere. ■