



TÜMLEŞİK İLETİŞİM UYGULAMASI İÇİN PROJE AŞAMALARI

MAKALE

BAŞARILI BİR TÜMLEŞİK İLETİŞİM KURULUMU; PROJENİN HEDEFLERİNİ TANIMLAMA, MALİYET TASARRUFU VE İŞ DEĞERİNE DAYALI BİR GEREKÇE OLUŞTURMA, KULLANICIYA ÖZGÜ GEREKLİLİKLERE ODAKLANMA, BU GEREKLİLİKLERİ EN İYİ ŞEKİLDE KARŞILAYACAK İŞ ORTAKLARI SEÇME VE BİRLİKTE ÇALIŞMA, GERÇEKÇİ BİR UYGULAMA İLE TEKNİK VE İNSAN FAKTÖRLERİNİ DİKKATE ALAN BİR ADAPTASYON PLANI GEREKTİRİR.

Tümleşik iletişim yatırımı yapmayı planlayan işletmelerin proje aşamalarını, planlaması gereken önemli alan ve konuları doğru belirlemeleri yatırım verimliliğini korur, yatırımın geri dönüş süresini kısaltır.

Tümleşik iletişim ortamı; ses, veri, video, multimedya iletişimi ve uygulamalarını destekleyecek kapasitede kurumsal altyapı gerektirir. Uygulama; fiziksel iletişim kanalları, ağlar, cihazlar ve sistemlerin yakınsaması ve bunların üzerlerindeki kontrollerin sağlamaştırılması yoluyla gerçekleştirilir.

Önümüzdeki üç ile dört yıl içinde beklenen haberleşme mimarisindeki kayma, açık standartlardaki vurgu ile birleştiğinde; organizasyonların platform bağımlı ve sadece özel standartlar üzerinde çalışan bir Tümleşik İletişim uygulama veya sistemine yatırım yapmaması oldukça önemlidir.

Tümleşik iletişime adapte olmuş ve uygulamış kuruluşların deneyimleri, projenin önemli aşamalarının aşağıdaki şekilde planlanması gerektiğini ortaya koymuştur:

Aşama 1: Tümleşik İletişim

uygulamasının gerekçelendirilmesi

Aşama 2: Proje planının geliştirilmesi

Aşama 3: Tedarikçi veya tedarikçilerin seçimi

Aşama 1: Tümleşik İletişimin Gerekçelendirilmesi

Kurumsal İletişim Gereksinimlerini Tanımlama

Genel olarak çalışanlar Tümleşik İletişim ürünlerini kişisel iletişimlerini kolaylaştırmak için kullanırlarken kuruluşlar bu ürünleri çalışma grubu ve ortak iletişimi desteklemek için kullanır. Bu nedenle işletmenin mevcut, planlanan iş süreçleri ve kritik ihtiyaçları da dahil olmak üzere üst yönetimin iş hedefleri de değerlendirmeye alınmalıdır. Bazı durumlarda, iletişim uygulamaları iş

uygulamaları ile entegre edilmiştir. Tümleşik İletişim çözümleri büyük halk toplulukları veya bireyler arasındaki iş etkileşimlerini genişletmek ve geliştirmek için şirket dışında iletişimin sınırlarını genişletebilir. Sonuç olarak, sesin dışında tümleşik iletişim ile gelen anlık mesajlaşma ve video konferansın gibi özelliklerin yaratacağı fırsatlara da göz atılmalıdır. Tümleşik İletişimin birçok faydası, insanların iletişimlerini nasıl dönüştürdüğünün sonucu olacağından ek fayda olasılıkların öngörülmesi önemlidir.

Tümleşik İletişimin Faydalarını Belirleme

Genel olarak Tümleşik İletişimin faydaları şunlardır:

- Ürün geliştirmenin hızlanması ve pazara sunum süresinin kısaltılması için işbirliği desteği.
- Müşteri hizmeti ve memnuniyetini artırma.

- Seyahat giderlerini azaltma.
- Mobil personel ve ana tedarikçiler için kurumsal iletişimi genişletme.
- Maliyet etkin bir kurumsal ağ için sabit ve mobil uzaktan erişimi artırma.
- Tek numara desteği sayesinde kullanılan uç biriminden bağımsız hızlı erişim sağlama.
- Mevcut ve gelişmekte olan multimedya uygulamalarından yararlanabilme.
- Kullanıcıların durum bilgilerinin izlenmesine olanak sağlama, bu sayede işbirliği ve sorun çözümünü hızlandırma.
- E-posta depolama kapasitesi etkilenmeden belgelerin güvenli aktarılmasını ve paylaşılmasını sağlama.

IP Teknolojisi ve Tümleşik İletişim Kullanım İçin İş Olgusu Geliştirme Sabit Maliyet Tasarrufu

IP teknolojisi BT yönetimine, personel göndermeye ihtiyaç duymadan, uzaktan izleme ve sorun giderme imkanı tanır. Bu teknoloji aynı zamanda, seyahat süresi ve şirket içi personel masraflarını azaltırken yeni uç noktalar, cihazlar ve uç ofislerin kolaylıkla sisteme entegre edilmesine imkan tanır.

İletişim platformlarının birleştirilmesi, iletişim sistemlerinin sayısının ve destek maliyetlerinin azaltılması sayesinde iletişim giderleri düşürebilir. Bu modelin kullanımı büyük, çok bölgesel küresel kuruluşlar arasında giderek artmaktadır. Ayrıca toplu kullanıcı lisansları sayesinde düşük maliyet ile lisans elde edilebilir.

VoIP teknolojisi, tümleşik ağların kullanılmasına olanak sağlanmasının ihtiyaç duyulan ses ve veri ayırımı azaltması ile ek avantajlar sunar. Bu, kurumsal iletişimin mobil personel ve anahtar kaynaklara kolaylıkla

erişmesini sağlarken, işbirliği ve sorun çözümünü kolaylaştırır.

Tümleşik iletişimde ilk satın alma maliyetleri daha yüksek olmasına rağmen, genel müşteri tecrübesi tümleşik iletişim çözümleri ile santral çözümleri karşılaştırıldığında, 3-5 yıllık dönemde yazılım ve donanım bakım, yükseltme ve operasyonları konusunda toplam satın alma maliyetini %20 ile %30 arasında azaldığı yönündedir. Gartner raporlarına göre 1000 kullanıcı olan bir işletmenin operasyon giderlerinde yıllık 40.000 dolardan fazla tasarruf ve altyapı giderlerinde de yılda 12.000 dolardan daha fazla azalma görülmektedir.

İş Değeri

Şirketler genellikle son kullanıcılar için iletişim teknolojisi yatırımlarının getirisini ölçümlerler fakat iyileştirmeleri ve ek verimlilikleri dikkate almazlar.

CIO'lar ve BT yöneticileri, CEO'ların ve diğer paydaşların, geniş resmi ve yatırımların departmanlar içinde, arasında nasıl esneklik ve hız sağlayabileceğini anlamalarında yardımcı olabilir. İletişim teknolojisi yatırımlarını haklı göstermek için en iyi yol; sadece değerlendirme ölçütü olarak tahmini yatırım getirisi kullanmak yerine çeşitli projeleri, programları, entegre alanları ve uygulamadan sonraki verimliliği göstermektir.

Örnek olarak, Tümleşik İletişim teknolojisi kullanımının işbirliğini geliştirdiği, müşteri deneyimi ve memnuniyetini arttırdığı, sipariş işleme ve nakliye süresini kısalttığı gösterilebilir.

Aşama 2 : Proje Planlaması

Proje Paydaşlarını Belirleme

Girişim ile ilgili olacak paydaşlardan dengeli bir ekip oluşturulmalıdır. Bu grup çeşitli iş türlerinden, bölgelerden ve iş birimlerinden oluşmalı, yenilik ve değişime açık olmalıdır. Teknolojileri tedarik etmeden önce CEO ve diğer C düzey

yöneticiler plana dahil edilmelidir. Başarılı bir Tümleşik İletişim uygulamasını sağlayacak iyi bir yol haritası için BT organizasyonunun kullanıcı gereksinimlerine bütünsel olarak odaklanması gerekir. Sunucu ve telefon mühendisliği arasındaki takım çalışması ile üst yönetimin desteği proje başarısı için kritik öneme sahiptir.

Örneğin, Global bir şirketin yurt dışındaki İK departmanı, personelin iş seyahatlerini azaltarak sağlıklı bir iş-yaşam dengesi elde etmesine yardımcı olacak bir program başlatmak istedi. Bu girişimin başlangıcında; İK ve BT departmanları, gerekli olan Tümleşik İletişim ve konferans özelleklilikleri ile ilgili iş fonksiyonları konusunda paydaşlarla bütünleşti ve bu durum Tümleşik İletişimin kabulü için yardımcı oldu.

Organizasyon

Şirketler, planlanan teknolojik adaptasyon sürecine organizasyonel olarak başlamalıdır. IP teknolojisinin doğuşu ve VoIP'in kabulü ile telekom ve BT personelinin aynı departman yönetimi yapısı içinde birleştirmeye yönelik bir eğilim olmuştur. Bu bir organizasyonun verimliliğini artırır ve ses ile veri iletişimini desteklemek için gereken kaynakların doğrudan paylaşımını kolaylaştırır.

Örneğin bir BT uygulaması olan Active Directory gibi bir merkezi sistem işletmenin gerçek zamanlı işbirliği sistemi için şarttır ve Tümleşik İletişim kullanıcılarının organizasyon içerisindeki bir kişiyi bulmak için anlık mesaj, sesli ve/veya video aramalar veya konferans gibi özelliklerden yararlanabilme imkanı sunar.

Aşama 3 : Tedarikçi Seçimi

Tümleşik İletişim İhtiyaçlarını En İyi Şekilde Karşılacak Tedarikçilerin Belirlenmesi

Tümleşik İletişim sadece uzman bir satıcı tarafından sağlanabilecek ve kurulabilecek bir çözümdür.

Satıcının anlık mesajlaşma, tümleşik mesajlaşma ve konferans gibi farklı iletişim fonksiyonlarını kuracak ve destek verecek yetkinlikte olması şarttır.

Potansiyel tedarikçilerin uygun Tümleşik İletişim gereksinimlerini karşılamak üzere çözümler sunmasına imkan sağlamak için teklif isteklerinde aşağıdaki yöntem kullanılabilir. Nihai sözleşmedeki iyi yazılmış bir teklif isteği; alıcılar ve satıcılar için uyumsuzluk durumlarında çözümü kolaylaştırırken risk ve masrafları azaltabilir.

Bir teklif isteği aşağıdaki içeriği kapsamalıdır:

- Çalışma Tablosu
- Proje özellikleri
- Organizasyon ve satıcı sorumlulukları
- Satıcı performans düzeyleri
- Test prosedürleri
- Kabul planları

Proje öncesinde, 'entegre' teknolojilerin nasıl destekleneceği hakkında satıcılardan yazılı bir bakım hizmetleri anlaşması edinin. Bu daha sonra yaşanabilecek olası çatışma alanlarını önleyecektir. Gereksiz gecikmeleri önlemek, teknolojik olarak zamanında entegrasyon sağlamak ve uygulamadaki projeyi bir sonraki adıma ilerletmek için satıcılardan zaman

çizelgelerinin ve iş planlarının talep edilmesi önemlidir.

Teknik Zorluklar

Tümleşik İletişim dağıtımları sırasında ortaya çıkabilecek olası zorluklar şunlardır:

- Entegre çalışması gereken sistemlerin birbirlerinin özelliklerini desteklememesi.
- Birden fazla noktanın birden fazla alan kodu içinde desteklenmesi için tümleşik bir arama planı oluşturma
- Eş zamanlı çalma, arama yönlendirme ve sesli posta erişim yeteneğinde sorunlara neden olan gecikmeleri en aza indirme
- PBX teknisyenlerinin SIP sunucuları üzerindeki eğitimlerinin yetersizliği
- Alan adı sisteminin ve kullanıcıların birden fazla alanda olmasıyla ilişkilendirilmiş sertifikayla ilgili çatışmaların önlenmesi için en iyi yöntemin geliştirilmesi
- Sunucu ve telefon mühendislik grupları arasındaki ekip çalışması ve üst düzey yönetimin desteği üzerinde durulmalıdır. Bu projenin başarısı için önemli bir anahtardır.
- İş değeri ve gider tasarrufuna dayalı bir 'iş planı' geliştirilmelidir.
- Doğru bir proje ekibinde eğitim grubu, destek grupları, pazarlama, bilişim güvenliği çalışanları bulunmalıdır.

Kritik Başarı Faktörleri Özeti

- BT organizasyonu ve onların satın alımları için üst düzey BT yönetimi yön gösterici olmalıdır.
- İş iletişimin yanı sıra teknik ve kullanıcı eğitimleri uygulanmalıdır. Bu faaliyetler yaklaşan değişiklikleri kullanıcılara haber verir ve gerekli olan gelişmiş iş süreçlerinin faydalarının "satılmasına" yardımcı olur.
- Projenin öncesinde satıcılardan sistemin nasıl destekleneceğine dair yazılı hizmet seviyesi anlaşması edinilmelidir. Bu, proje devam ederken artan sorunları önleyecektir.
- Gereksiz gecikmeleri önlemek, teknolojik olarak zamanında entegrasyon sağlamak ve uygulamadaki projeyi bir sonraki adıma ilerletmek için satıcıdan zaman çizelgesi edinilmelidir.
- İş değerini ispatlamak ve kullanıcılar arasında coşku oluşturmak için departmana özgü ve yaşanmış veya yaşanması olası olaylar kullanılmalıdır.
- Kullanıcıları eğitmek ve çeşitli Tümleşik İletişim yapılandırma seçenekleri hakkında onlarla iletişim kurmak için gelişen bir intranet web sitesi veya bülten üzerinde düşünülmelidir.
- Yerel ve uluslararası yönlendirme hatalarını çözmek için orijinal numara planını değiştirme ihtiyacı gibi teknik sorunlara hazırlıklı olunmalıdır.

İSTANBUL

T 0 212 355 48 00
F 0 212 275 40 01
istanbul@karel.com.tr

ANKARA

T 0 312 293 01 00
F 0 312 267 21 05
ankara@karel.com.tr

İZMİR

T 0 232 445 55 55
F 0 232 441 73 73
izmir@karel.com.tr

ANTALYA

T 0 242 323 13 13
F 0 242 323 09 83
antalya@karel.com.tr

BURSA

T 0 224 244 74 84
F 0 224 244 98 00
bursa@karel.com.tr

VAN

T 0 312 293 01 00
F 0 312 267 21 05
van@karel.com.tr

KAREL

www.karel.com.tr