

BÜYÜK ÖLÇEKLİ İŞLETMELERE İLETİŞİM SİSTEMİ SATIN ALMAK MAKALE

SATIN ALMAYI PLANLADIĞINIZ İLETİŞİM SİSTEMİNİZ İŞLETMENİZİN OMURGA EKİPMANIDIR. DOĞRU ÜRÜNÜ TESPİT ETMEK, SATIN ALMAK VE İŞLETME YAPISINA GÖRE UYARLAMAK TECRÜBE GEREKTİREN, ZORLU VE UZUN BİR SÜREÇTİR.

Büyük ölçekli bir işletme için iletişim sistemi satın alma kararı oldukça stratejik bir karardır. En baştan bilinmesi gereken ise doğru ürünü tespit etmenin, satın almanın ve işletme yapısına göre uyarılmanın tecrübe gerektiren, zorlu ve uzun bir süreç olduğudur.

Satın almayı planladığınız iletişim sisteminiz işletmenizin omurga ekipmanıdır, en basit tanımla gelen giden çağrı trafiğinizi gerçekleştirmenizi ve yönetebilmenizi sağlar.

Satın alım öncesinde bilinmesi/ karar verilmesi gereken 4 temel konu bulunmaktadır;

- **İşletme İletişim Tipinize** karar verin.
- Talep ettiğiniz **Ürün** özellikleri ve teknolojilerine karar verin.
- Ürün **Maliyeti** için bütçeniz nedir, dolaylı maliyetleri ve ROI beklentinizi belirleyin.
- Doğru **Tedarikçiyi** belirleyin.

İşletme İletişim Tipi

Standart: Telefon santralı kullanım tecrübesi olan, yeni satın alacağı sistemde IP telefon özellikleri, SIP desteği, kolay yönetim gibi özellikler arayan profildedir. Bu profilin kısıtlı BT kaynakları ve uzmanlıkları bulunmaktadır veya bu hizmeti dışarıdan almaktadır.

Gelişmiş: Standart iletişim tipine göre birleşik mesajlaşma, güvenli iletişim, uzak nokta veya hareketli IP aboneler gibi daha gelişmiş özelliklere sahip ve genellikle de yüksek kapasite destekleyen sistem arayışı içindedir. Segment genellikle çok ofisli, hareketli kullanıcıları da olan işletmelerden oluşmaktadır. Bu tip işletmelerin kendileri için yeterli denebilecek BT

kaynakları ve uzmanlıkları bulunmaktadır. BT yönetimi, BT müdürlüğü/ direktörlüğü seviyesindedir.

Tümleşik: Dağınık yapı, merkezi yönetim, anlık mesaj, durum bilgisi, yönetilebilir konferans odaları, görüntülü görüşme gibi özellikleri destekleyen ileri teknoloji ve çok yüksek kapasiteli ürün arayışı içindedir. Bu tip işletmeler genellikle birden fazla uzak ofise, global erişim noktalarına ve çok sayıda hareketli kullanıcıya sahiptirler. Bu tip işletmelerin üst seviye BT kaynakları ve uzmanlıkları bulunmaktadır. BT yönetimi, en az BT direktörlüğü çoğu zaman CIO seviyesindedir.

Ürün

İşletme iletişim tipinize karar verdikten sonra, iletişim sistemi özelliklerine odaklanmanız gerekmektedir. Satın alacağınız çözüm aşağıdaki temel özellikleri mutlaka desteklemelidir.



- Çağrı aktarma, geri arama, çağrı bekletme, hızlı arama vb. temel çağrı yönetim özellikleri
- Robot operatör, temel sesli mesaj yetenekleri
- IP iletişim yetenekleri (abone ve dış hatlar için)
- Firewall vb güvenlik özellikleri
- CID gibi görüntüleme özellikleri
- Konferans görüşme
- SIP vb temel iletişim protokolleri desteği
- LCR yetenekleri
- Geniş bir aralıkta kapasite genişleyebilirliği
- Raporlama, ücretlendirme yazılımı



Gelişmiş iletişim tipindeki işletmeler aşağıdaki özellikleri talep etmelidir;

- Birden fazla uç birim için 'Tek Numara'
- Mobil abone yetenekleri
- Bireysel/kullanıcı bazında sistem yönetimi
- Dağınık yapı
- Merkezi yönetim
- Tümüleşik iletişim tipindeki işletmelerin iletişimi için aşağıdaki özellikler de gereklidir;
- Birleşik mesajlaşma
- Gelişmiş konferans yetenekleri
- Görüntülü iletişim
- Tümüleşik İletişim yetenekleri
- Bulut Bilişimi desteği ile ek özellikler
- Çağrı merkezi entegrasyonu

Her şeyden önce unutulmaması gereken satın almayı planladığınız çözümün teknoloji değişirken ve uygulamalar farklılaşırken işletmenize

yıllarca hizmet vereceğidir. Çözümün değişime göre genişleyebiliyor, yeniden güncellenebiliyor veya yapılandırılabilir olması da oldukça önemlidir. İşletmenizin büyüklüğünden bağımsız olarak çözümün yeteneklerinin size sağlayacağı marjinal faydaları ve verimlilik artışını görebiliyorsanız ilk satın alma maliyetini göz ardı ederek daha ileri bir teknoloji ürüne yönelmeniz de karar anında uygun olabilir.

Maliyet

İletişim sisteminin ilk satın alım maliyeti, kullanıcı sayısı, çözümün teknolojisi ve yetenekleri, uç birim, lokasyon yapısı vb pek çok değişken ile şekillenir. Uygulama yöntemi, destek, bakım gibi ek maliyetler ise zaman zaman sistemin liste fiyatından daha yüksek yan maliyetler olarak satın alanın karşısına çıkabilir.

İleri teknoloji ürünlerinde satın alanın karşısına karmaşık lisanslama modelleri çıkabilir. Bu modeller karar vericinin maliyet hesaplarını oldukça güçleştirebilir. Lisanslama modeli ne kadar çok bileşenden oluşuyorsa, sürpriz maliyetlerin ortaya çıkma olasılığı da o kadar yüksektir.

Bunların yanı sıra toplam maliyeti hesaplarken aşağıdaki maliyet kalemleri de göz önüne alınmalıdır:

- Ek yazılım giderleri.
- Eğitim giderleri.
- Entegrasyon maliyetleri.
- Network altyapısı güncelleme ve yenileme maliyetleri.
- Ek Sunucu vb maliyetler.

Tedarikçi

Doğru tedarikçiyi seçmek en az doğru ürün yapısını seçmek kadar önemli bir karardır. İşletmenin yapısı, hizmet verdiği sektör gibi konular bile tedarikçi seçimini etkileyebilir.

Tedarikçiye karar verirken göz önünde bulundurulması gereken temel konuları listelemek gerekirse:

- Destek ağı yaygınlığı ve destek hizmeti kalitesi, destek ücretleri, destek politikası.
- Ürün fiyatlandırma yapısı, lisanslama sistemi ve basitliği.
- Tedarikçinin müşterinin ek taleplerine (ek özellik, sistem yapılandırması) yaklaşımı.
- Uzun ürün ömürleri nedeniyle tedarikçinin sürekliliği, tedarikçinin işletme ömrü.
- Tedarikçinin müşterinin sektöründeki uzmanlığı.

Tedarikçiyi seçtikten sonra ayrıntılı ve karmaşık bir bakım sözleşmesi ile karşılaşmanız yüksek olasılıktır.



Ürün performansının sürekliliği, hızlı destek ve ek geliştirmelerden faydalanabilmek için bu tip bir bakım sözleşmesi ile kendinizi garanti altına almanız her zaman ve tüm tedarikçiler için tavsiye edilir.

İletişim Sisteminin Satın Alırken

1. Telefon / Network altyapısı gereksinimini tespit etmek için aşağıdaki soruları cevaplandırın. Bu analiz size yeni bir sistem mi almanız gerektiği yoksa mevcut sisteminizi genişletmeniz mi gerektiği konusunda yardımcı olacaktır.
- İşletmenizde kaç kişi çalışıyor, bunlardan kaç iletişim sistemine bağlı çalışacak?
- İşletmenizde kaç adet uzak ofis, şube vb nokta bulunuyor?
- Hareketli kullanıcı sayısı nedir?
- Mevcut santral sisteminin detayları nelerdir? Markası, modeli, ve kapasitesi nedir?
- Mevcut dış hat bağlantı yöntemi ve özellikleri nedir?

- Mevcut internet bağlantı yöntemi ve özellikleri nedir?
- Ses ve data networkünüzün mevcut trafik ihtiyacı nedir, bu trafiğin gelecekte nasıl şekillenmesini bekliyorsunuz?
- Gelen / giden çağrı oranınız nedir?

2. İşinizi ilgilendiren ihtiyaçlarınızı net olarak tanımlayın. Kritik ve opsiyonel ihtiyaçlarınızı ayrı ayrı listeleyin. Bazı ihtiyaçların opsiyon listesinde olması satın alma maliyeti konusunda karar verirken size yardımcı olacaktır. Çok kritik olmayan bir iki özellik sistem maliyetinizi yüksek oranda arttırabilir.

3. Yatırım sürecini ve bütçeyi tanımlayın. Projenin yaklaşık bütçesini ve bu ürüne ne zaman ihtiyacınız olduğunu doğru tespit edin. Gereğinden kısa proje süreleri uygulama

maliyetlerinizi yükseltecektir.

4. Şirketinize benzer işletmelerin tecrübelerini araştırın.

5. Gizli maliyetlere karşı uyanık olun. Sürpriz maliyetlerden kaçınmak için aşağıdaki soruları mutlaka sorun:

- Kablolama ve montaj için çıkabilecek ek maliyetlerin tutarı nedir?
- Sistemin entegre çalışması gereken ek yazılımların maliyetleri nedir?
- Sistem genişlemesinin maliyeti nedir?
- Sistem teknolojisinin güncellemesi için ortaya çıkabilecek maliyetler nedir?
- Ek bakım, destek maliyetleri nedir?

6. Tedarikçileri benzer kriterlerle karşılaştırın.

Sadece kağıt üstündeki verilerle yetinmeyin gerekirse özellikle üst segment için örnek demo kurulumları talep edin. En az 2, 3 markadan teklif

alın. Ani fiyat indirimleri konusunda özellikle dikkatli olun, bu durum gelecekte ek sürpriz maliyetler ile karşılaşacağınızın ön uyarısı olabilir.

7. Tercih ettiğiniz tedarikçiden satın alım yaparken mutlaka bir satış sözleşmesi isteyin.

8. Bakım destek şartları konusunda anlaşın ve bunu bir bakım sözleşmesi ile netleştirin.

Bakım garantiden farklı olarak iletişim sisteminin belirli bir performans ile çalışmasını ve yazılım özelliklerinin güncellenmesini sağlar. Özellikle gelişmiş ve tümleşik iletişim tipindeki işletmelerin bakım konusunda dikkatli olmaları ve doğru maliyetle bakım sürekliliği sağlamaları şarttır. Yıllık bakım maliyeti yaklaşık olarak sistem maliyetinin %10-%20'si aralığında gerçekleşebilir.

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