



NEDEN TÜMLEŞİK İLETİŞİM ?

MAKALE

GÜNÜMÜZ İŞ HAYATININ FARKLILAŞAN REKABET ŞARTLARINDA OPERASYONEL MALİYETLER SÜREKLİ YÜKSELMEKTE VE KARLILIKLAR HIZLA DÜŞMEKTEDİR. GARTNER'IN YAPTIĞI ARAŞTIRMALARA GÖRE İŞLETMELERİN GELİRLERİNİN YAKLAŞIK %85'İ OPERASYONEL MALİYETLER İÇİN HARCANIRKEN BU HARCAMALARIN SADECE %4'Ü BT YATIRIMLARINA AYRILMAKTADIR. OYSA BT HARCAMALARI ARTTIKÇA OPERASYONEL MALİYETLER FARK EDİLİR ŞEKİLDE AZALMAKTADIR.

Tümleşik iletişim, işbirliği, kolay iletişim ve verimli çalışma ortamını iş dünyasına sunan; ses, görüntü, konferans, durum bilgisi, anlık mesaj, sesli mesaj, faks, e-posta, mobil haberleşmenin bir araya gelmesini ve iş süreçleriyle entegrasyonunu ifade eden, yeni nesil iletişim sistemlerini tek çatı altında toplayan terim olarak kullanılmaktadır.

Tümleşik iletişim kavramını destekleyen uygulamalar kısaca özetlenirse:

- Kullanıcıların bilgi ve süreçleri paylaşarak gerçek zamanlı olarak birlikte çalışmalarını destekleyen ve etkinleştiren yazılımlar.
- Kurumsal anlık mesaj sistemi uygulamaları.
- Çevrimiçi veya web konferansı uygulamaları.
- Gerçek zamanlı işbirliği uygulamaları
- Telefon ara katman yazılımları

- Tümleşik mesajlaşma sistemi yazılımları ve diğer ilgili gerçek zamanlı işbirliği uygulamalarının tamamı.

Tümleşik iletişim ile farklı ortamlarda gerçekleşen ses, görüntü, veri iletişimi artık tek çatı altında, benzer arayüzler kullanılarak gerçekleştirilmektedir. Benzer arayüz kullanımı sayesinde kullanıcı deneyimi basit ve tutarlı hale gelmektedir. Mobilite uygulamaları sayesinde çalışanların masalara bağlı kalmaları engellenmekte, işler daha hızlı tamamlanmakta ve karlılıklar artmaktadır.

Temel Tümleşik İletişim Bileşenleri

Çağrı Yönetimi

Çağrı bekletme, çağrı aktarma, çağrı yakalama, yönlendirme, abone grupları, meşguliyet, esnek arama planları vb birçok IPPBX özelliği ses ve video iletişiminde desteklenmektedir.

Anlık Mesajlaşma

Bu yapıda iki veya daha fazla kişi şirket ağı veya internet üzerinden metin tabanlı mesajları anında gönderip alabilmektedir. Anlık mesajlaşma e-postaya göre daha hızlı ve gerçek zamanlı iletişim sağlamaktadır. Anlık mesaj üzerinden dosya transferi de yapılabilen sistemler verimliliği daha da arttırmaktadır.

Durum Bilgisi

Karşınızdaki kişilerle en kolay hangi yöntemle iletişim kurabileceğinizi görmek süreçleri hızlandırmaktadır. Durum bilgisi sayesinde aramak istediğiniz kişi o anda telefonla aramaya müsait mi, yoksa sadece anlık mesaj ile mi irtibat kurulmasını tercih ediyor gibi durum anlık izlenebilmektedir. Gelişmiş uygulamalarda, durum bilgisi kişilerin yetkinliklerini de kapsayarak daha zengin kullanım olanakları sunar.

Tümleşik Mesajlaşma

Farklı mesaj türleri, kullanıcılara tümleşik deneyim sunmak için tek bir arayüzden erişilebilir hale getirilmektedir. Sesli mesajlar, faks mesajları ve e-posta mesajları kullanıcının e-posta kutusunda toplanır, bu sayede kullanıcı tüm mesajlarına e-postaya erişimi olan her yerden ulaşılabilir.

Tek Numara

Özellikle hareket halindeki kullanıcılara kolay erişim imkanı sunan tek numara ile erişilebilirlik özelliği, gelişmiş bir çağrı yönlendirme yöntemidir. Kullanıcıya verilen tek bir numara ile kullanıcıya ait birden fazla cihazın (örneğin masa telefonu, cep telefonu, softphone) aynı anda veya art arda çalması sağlanabilir, kullanıcı çağrısı hangi cihazdan isterse karşılayabilir.

Sesli, Görüntülü ve Web Konferans

Farklı lokasyonlardaki ekiplerin proje bazlı çalışmalarda konferans sistemlerini kullanmaya ihtiyaçları vardır. Bu sayede daha az seyahat ederek hem para hem de zamandan tasarruf edebilirler. Şu anda en yaygın kullanılan konferans servisleri sesli konferans servisleridir. Görüntülü konferans ve web konferans servislerinin de hızla yaygınlaştığı görülmektedir.

İş Süreçleriyle Entegrasyon

Tümleşik iletişim sistemlerinin kullanımında kişisel verimlilik artışlarından daha yüksek getirisi olabilecek bir konu da tümleşik iletişimin iş süreçleriyle entegrasyonudur. Kurumların CRM veya ERP sistemleriyle entegre olabilen, bu sayede bu sistemler üzerinden tümleşik iletişim uygulamalarına otomatik şekilde erişim imkanı sunan sistemler kurumlara büyük fayda sağlamaktadır. Sistemlerin LDAP / Active Directory gibi merkezi yönetim yapılarına entegre olabilmesi bunların yönetimi açısından da önemli kolaylıklar sağlayacaktır. İş süreci entegrasyonlarında REST gibi web servisi tabanlı arayüzlerin öne çıkmaya başladığı görülmektedir, TAPI gibi arayüzlerin de kullanımı devam etmektedir.

Genel Faydalar

- Toplam sahip olma maliyeti düşer.
- Toplam iletişim maliyeti düşer.
- İletişimi ve uyumu kolaylaştıran araçlar sayesinde çalışanların üretkenliğini artırır.
- Hızlı iletişim ve bilgilere hızlı ulaşma sonucunda organizasyonlara yönelik hazırlıkların hızlanması ve bu hazırlıkların niteliğinin artması sağlanır.
- Dağınık lokasyonlarda veya sürekli

hareketli durumda bulunan çalışanlarla sağlıklı ve sürekliliği olan iletişim sağlanır.

- Ulaşılmak istenen kişinin o anki durumu hakkında bilgi sahibi olunur, gereksiz veya rastgele atılan mesajların ve bunun sonucunda oluşabilecek bilgi trafiğinin önüne geçilmesini sağlar.
- Görüntülü mobil toplantı-konferans olanaklarıyla seyahat için ayrılan zaman ve paranın minimum düzeye inmesi sağlanır. Bunun bir başka sonucu olarak, ulaşım esnasında ortaya çıkan çevreyi kirleten unsurlar minimum düzeye iner.
- Hızlanan iletişim ile karar süreleri azalır.
- Mevcut ağ yapısının ve bununla ilgili yatırımların maksimum düzeyde kullanılması sağlanır.
- İletişim altyapısı ile ilgili yönetim giderleri azalır.

Tümleşik İletişimin faydalarını iş dünyasının içinde inceleyen Forrester'ın yaptığı ve 3 yıla yayılan bir araştırmada aşağıdaki veriler elde edilmiştir :

- Artan üretkenlik işe çalışan başına günde 13 dk. kazanım.
- Seyahat masraflarında %23 azalma.
- Proje sürelerinde %10 azalma.
- Satış döngüsünde %20 azalma.
- Konferans sürelerinde %50 azalma.
- Görüşme giderlerinde %40 azalma.

İSTANBUL

T 0 212 288 31 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 0 432 214 00 30
F 0 432 214 03 60
van@karel.com.tr

KAREL

www.karel.com.tr

Bu broşürde belirtilen bilgilerin telif hakkı sadece Karel'e aittir ve izinsiz kullanılamaz. Karel, bu broşürde belirtilen tüm bilgilerin doğru ve eksiksiz olması için çabalayacaktır, fakat tüm bilginin doğruluğunu ve yazım hatası olmadığını garanti etmez. Bu broşürde sunulan bilgilerde, teknik veya yazım hatasından kaynaklı hatalar olabilir. Bu broşürün tüm içeriği genel bilgi vermek amaçlıdır ve bilgi verilmeksizin herhangi bir zamanda değiştirilebilir.