

## SON KULLANICILARIN TÜMLEŞİK İLETİŞİM SİSTEMİNE GEÇİŞİ

TÜMLEŞİK İLETİŞİM ÇÖZÜMÜNÜN BAŞARISI, KURULUM SIRASINDA KULLANICILARIN KARŞILAŞACAKLARI ZORLUKLARI İNCELEMELER VE BU ZORLUKLARA ÇÖZÜMLER ÜRETMEKTEN GEÇER. OLASI KULLANICI ENGELLERİNE ÇÖZÜM ÜRETMEK BT DEPARTMANLARININ VE TÜMLEŞİK İLETİŞİM SİSTEMLERİNİ SATAN ŞİRKETLERİN ORTAK VE TEMEL GÖREVIDİR.

Şirketler, farklılaşan ve hızlanan çalışma hayatında çalışanlarının değişen iletişim ihtiyaçlarını karşılamak ve iş verimliliğini arttırmak için Tümleşik İletişim Çözümleri'nden yararlanıyor.

Tümleşik İletişim Çözümü'nün satın alım ve kurulum sürecinde çalışanların bu konuya bakış açıları büyük bir önem taşıyor. Çalışanların bu teknolojiyi benimsemeleri ve hızlı bir şekilde adapte olmaları gerekiyor. Eğer çalışanların geleneksel bir iletişim algısı varsa ve yeni teknolojileri kullanma konusunda yeterli istekleri bulunmuyorsa Tümleşik İletişim'e geçiş süreci de oldukça zorlu oluyor. Bunun için BT departmanının yanı sıra Tümleşik İletişim sistemlerini satacak olan şirketin de bu teknolojinin iletişim kurmanın en iyi ve en verimli yolu olduğunu son kullanıcılara göstermesi gerekiyor.

### Tümleşik İletişim İçin İyi Bir Neden Gerekir.

Tümleşik İletişim'e geçiş sürecinde çalışanlar mevcut olarak kullandıkları ve aşına oldukları teknolojilerden vazgeçmek istemezler. Buna ek olarak kullanılan eski tip telefon sistemlerinin daha kaliteli ve güvenli olduğu görüşü hakimse çalışanlar için Tümleşik İletişim'e geçmek anlamsız bir iş olarak görülecektir. Böyle bir durumda BT, şirket çalışanlarının bu düşüncelerini değiştirmeyi kendine görev edinmelidir.

Son kullanıcılara Tümleşik İletişim'e geçme nedeni ve bunun avantajları anlatılmalıdır. Çalışanlar için bu nedenin mantık çerçevesinde olması önemlidir. Ayrıca Tümleşik İletişim'in kullanılması için gereken motivasyon sağlanmaya çalışılmalıdır. Aksi takdirde o zamana kadar yapılan bütün çalışma ve yatırımlar boşa gitmiş olacaktır.

### Tümleşik İletişim Tümleşik Kullanılmalıdır.

Hali hazırda anlık mesajlaşma, video, dosya ve ekran paylaşımı gibi birçok alternatif Tümleşik İletişim özelliği için son kullanıcılar birbirine entegre olmayan çeşitli programlar kullanıyor olabilir. Tümleşik fayda yaratmayan bu alternatifler ne kadar çok kullanılırsa, bu özellikleri bünyelerinde entegre olarak barındıran Tümleşik İletişim Çözümleri'ne geçiş o kadar yavaşlar. Bu nedenle kurulan sistem iyi şekilde kontrol edilmeli, çalışanlardan alınan geri bildirimler yoluyla geliştirilmelidir.

Bu aşamada BT'nin son kullanıcılara Tümleşik İletişim'in ne olduğunu ve ne şekilde kullanıldığında daha verimli olacağını tam olarak anlatması gerekmektedir. Çalışanların bu konuyu iyi bilmediği varsayılarak gerekli eğitimlerin ve bilgilendirme çalışmalarının yapılması gerekir.

Eğer kurulan Tümüleşik İletişim Çözümü'nde çeşitli kullanım zorlukları veya kullanıcı deneyimi açısından çeşitli sorunlar mevcutsa çalışanlar daha önceden kullandıkları ve tanıdıkları alternatiflere yönelmek konusunda istekli davranacaktır.

### Son Kullanıcıların Tamamı Aynı Seviyede Değildir.

Şirketin çalışanlarının hepsinin birden Tümüleşik İletişim'i aynı şekilde kabullenmesi ve kullanmaya başlaması beklenemez. Çünkü her insanın yeni teknolojiye adapte olma ve onu tam anlamıyla kullanmaya başlama süreleri farklıdır. Ayrıca Tümüleşik İletişim'in çalışanlara farklı iletişim alternatifleri sunması da adaptasyon sürecini uzatır.

Çalışanlar arasındaki bu farklılık giderilmeden, Tümüleşik İletişim gerçek fayda yelpazesini sunamaz. Kullanıcıların adaptasyon süresi ne kadar kısa sürerse verimlilik ve tasarruf da o derecede hızla artacaktır.

### Mobilite İle Nasıl Pekiştirilecek?

Günümüzde mobilite kavramı günlük hayatta ve iş süreçlerinde önemli bir yer kazanmış durumda. Bu durumun oluşmasında tablet bilgisayar ve akıllı telefonların yaygınlaşmasının etkisi yadsınamaz. Buna rağmen birçok şirket çeşitli ağ sorunlarına neden olduğu ve aşılması mümkün olası güvenlik problemlerini gerekçesiyle kullanıcıların kişisel cihazlarının şirket içinde kullanımı ile mücadele etmektedir. Ama bu karar

alınırken, çalışan memnuniyeti, kurumun uç birim maliyetindeki tasarrufu ve verimlilik gibi ek faydalar göz önünde bulundurulmamaktadır. Bu cihazları iş süreçlerinde kullanan çalışanların daha mutlu ve motivasyonlarının daha yüksek olduğu, verimlilik ve tasarruf artışı yapılan araştırmalarla anlaşılmıştır.

Kullanıcılar Tümüleşik İletişim Çözümleri ile ilk defa tanıştıklarında, mevcut kullanım alışkanlıkları nedeniyle yoğun olarak masaüstü veya sabit iletişim noktalarını kullansalar da mobil entegrasyonu da kolaylıkla mümkündür. Ayrıca CRM, ERP vb. yazılımları da kapsayabilecek bu tip entegrasyonun iş süreçlerine yapacağı katkı iyi incelenmeli ve faydaları göz ardı edilmemelidir.

#### 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 0 432 214 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.