



TÜMLEŞİK İLETİŞİM MALİYETİNİ NASIL GERİ ÖDER?

MAKALE

TÜMLEŞİK İLETİŞİMDEN VERİMLİ OLARAK FAYDALANABİLMEK İÇİN İHTİYAÇLARIN İYİ BELİRLENMESİ, ÖNERİLEN ÇÖZÜMÜN VE SAĞLADIĞI FIRSATLARIN DA ARAŞTIRILMASI GEREKMEKTEDİR.

Ses, görüntü, konferans, durum bilgisi, anlık mesaj, sesli mesaj, faks, e-posta ve mobil haberleşmenin bir araya gelmesini ve iş süreçleriyle entegrasyonunu ifade eden "Tümleşik İletişim" yetenekleri ile insanların diğer insanlara ve bilgiye daha etkin şekilde erişmesine olanak sağlar. Tümleşik İletişimden verimli olarak faydalanabilmek için ihtiyaçların iyi belirlenmesi, önerilen çözümün ve sağladığı fırsatların da araştırılması gerekmektedir.

Tümleşik İletişimin birçok uygulama alanı incelendiğinde 2 temel kullanım alanı olduğu anlaşılmaktadır. Bunlar;

Kullanıcı Verimliliği İçin Tümleşik İletişim(Tİ-K) : Kurumsal kullanıcıların iletişimlerini daha iyi yönetmesine yardımcı olmaya odaklanır. Genellikle anlık mesajlaşma, durum bilgisi, hızlı ses ve görüntü iletimi ile web konferansları içerir.

İş Yönetimleri İçin Tümleşik İletişim(Tİ-Y) : İş akışları ve süreçleri içine iletişim yeteneklerini entegre ederek iş faaliyetlerini hızlandırma üzerine odaklanır.

2007 yılında Marty Parker ise farklı bir bakış açısı ile Tİ-Y için 5 uygulama alanı tanımlamıştır. Bunlar ;

Bağlantı Yönetimi : Arayanların amaçlanan gruplara ulaşmasına veya alternatif gruplara yönlendirilmesine yardımcı olur. Soruları cevaplamak, bilgi vermek veya acil hizmet sağlamak için erişimin artırılması bir fırsattır.

Sorun Çözümü İçin Kaynak Tanımlama : Sorunları çözmek veya sorulara cevap verebilmek için uygun nitelikte ve mevcut birey bulmaya yardım eder. Bu sayede işlemleri hızlandırma, daha hızlı problem çözme ve mümkün olduğunca çabuk doğru kişiyi bulma fırsatı elde edilir.

İşbirliğini Hızlandırma : Çalışma alanları oluşturur ve proje bazında "etkin birlikte çalışmalar" için geçici veya sürekli ekipler oluşturmak üzere araçlar sağlar. Etkileri; projenin tamamlanmasının hızlanması, ekip üyelerine bilgi dağıtımının daha iyi yapılması ve daha iyi kararlar alabilmektir.

Mobil Personele Kesintisiz Bilgi : Ofis ortamı dışında çalışan personeli için insanlara ve bilgi kaynaklarına erişimi

kolaylaştırır. Bu, genellikle uzaktan veya mobil cihazlarla çalışanların maruz kaldığı sınırlamaların üstesinden gelmeye yardımcı olur.



İletişim Olanaklı Portallar : Tarayıcılar ve diğer portal teknolojilerin kullanımı yoluyla insanlara ve bilgiye güvenli erişim sağlar. Bu durum kurumun çalışanlarının dışarıdan şirket ağına erişim veya müşteri, tedarikçi ve iş ortakları için güvenli erişim yöntemleri sağlayabilir.

Bazı işletmeler Tİ-K fırsatlarına odaklanarak işe/projeye başlama eğilimindedir. Hızlı kurulum, kullanım için az eğitim ve az değişiklik gerektirdiğinden bunu anlamak kolaydır. Ama bu sadece mevcut faaliyetleri yeni yol ve araçlarla yapmaya yöneliktir. Fakat Tİ-Y; iş akışlarını hızlandırmak ve hataları,

yeniden işleme ve gecikmeleri azaltmak için Tİ yeteneklerinin geliştirebileceği iş süreçlerini tanımlamakla işe başlar. İşte bu yüzden işletmelerin birçoğu Tİ-Y uygulamalarının faydalarını yalnızca Tİ-K kullanımına göre daha fazla ve öncelikli bulmaktadır.

Tümleşik iletişim kullanımı, maliyet tasarrufu ve gelir arttırma olanaklarına sahiptir. Şu 3 alan ve fırsatta maliyet tasarrufu sağlanabilir ;

1) Beklenmeyen(!) Masrafların

Azaltılması : Bu durum özellikle günümüzün ekonomik ortamında önemli bir konudur ve bunun için yapılabilecek birçok uygulama mevcuttur. Bunlardan en görünür olanı seyahat giderlerinin azaltılmasıdır. Etkili ve başarılı iş süreçleri için insanların birlikte çalışması gerektiğini düşünen şirketler için tümleşik iletişimin çözümleri oldukça yararlı olabilir.

Daha etkili konferanslar ve paylaşılan çalışma ortamlarına erişim bu iş süreçlerinde gerçek bir fark yaratabilir. Konferanslar oluşturma ve buralara dışarıdan kullanıcı ekleme geleneksel yöntemlere göre tümleşik iletişim tabanlı çözümlerle daha basittir.

Harici konferans sistemleri kullanımının azaltılması ile önemli bir maliyet tasarrufu sağlanabilir. Birçok şirket sadece bu hizmetlerin azaltılması ile tüm tümleşik iletişim çözümleri yatırımını geri kazanmıştır.

Bu alandaki bir diğer harcamada uzun mesafeler arasındaki telefon görüşmeleri maliyetleri ve cep telefonu faturalarıdır. IP tabanlı çözümlere geçilmesiyle ciddi maliyet tasarrufları sağlanır. Hızlı soru sormak için telefon görüşmesinin yerine anlık

mesajlaşmanın kullanılması da diğer bir noktadır. Öte yandan arama başlatmadan önce karşıdaki kullanıcının durum bilgisi de görülebilir.

Tüm bu tasarruflar mobil ve uluslararası aramalarda oldukça önemli olabilir.

2) Personel Verimliliğini Arttırma :

Tümleşik iletişim, masrafların azaltılmasının yanında personel verimliliğini arttırmak için de fırsatlar içerir. Bunlardan bazıları kullanım kolaylığıdır. Bir kullanıcı bir diğeriyle anlık mesajlaştıktan sonra bunu telefon görüşmesiyle devam ettirebilir, daha sonra konferans başlatabilir ve üçüncü bir kullanıcıyı dahil edebilir ve son olarak düzenlenmesi için belge paylaşabilir.

Ayrıca verimlilik iyileştirmeleri iş süreçlerini geliştirebilir. Bireyler, bir proje üzerinde sonraki adımı atmak veya sonraki göreve geçmek için onay almak için doğru kişiyi yada doğru bilgileri bulmaya çalışırken önemli gecikmeler yaşayabilirler. Bunun için durum bilgisi (presence) özellikli çözümler, insanların ihtiyaçları olan kaynakları bulmasına ve yardımcı olabilecek uzman veya yöneticilere ulaşabilmesine yardım eder.

3) Süreçlerini Optimize Etmek için

İletişimini İyileştirme : Tümleşik iletişim araçlarını iş süreçlerine ve iş akışlarına dahil edilmesinin gözle görülür gelir fırsatları vardır. Bunların çoğu gelişmiş bir çalışma grubu, departman ya da proje ekibi arasındaki işbirliğine dayanmaktadır. Kısalan satış döngüsü geri dönüşleri hızlandırır. Yeni ürünler daha kısa sürede ve düşük geliştirme maliyetleri ile piyasaya sürülür.

Daha hızlı karar alma ve hızlı sorun çözümleri ile normal iş faaliyetlerinden kaynaklanan gecikmeler ortadan kaldırılır. Tüm bu hızlandırılmış iş süreçleri, daha fazla ve daha hızlı gelir anlamına gelir.

Düzenli bir şekilde uygulanmış tümleşik iletişim yetenekleri şirketin dış iletişimde de fırsatlar yaratır. Bunlardan en önemlisi şirketin iş ortakları, tedarikçileri ve müşterileriyle daha iyi iletişim kurabilmesidir.

Bu durum sipariş, teslimat durumu ve teknik bilgilere daha kolay erişilebilmesine ve dolayısıyla şirketle daha kolay iş yapılabilmesine olanak sağlar. Müşterileri tarafında büyük memnuniyet, sadakat ve iş olanaklarının artması anlamına gelir.

Tedarikçiler için daha verimli operasyonlar ve ortaya çıkan sorunları çözmek için daha hızlı yollar demektir. İş ortakları için ise; iletişim olanaklı çözümler sayesinde şirket 'iş yapması kolay iş ortağı' olarak algılanacaktır.

Uygulama planlama aşamasında aşağıdaki adımların izlenmesi tümleşik iletişim çözümlerinden tam olarak yararlanılabilmesi için faydalı olacaktır;

- Şirket süreçlerine genel bir bakış ile başlanmalı,
- İletişim sorunu veya eksikliği yaşanan durumlar incelenmeli,
- Tümleşik iletişim çözümlerinin uygulanacağı noktalar belirlenmeli,
- Tümleşik iletişim projelerinin yol haritasını oluşturmak için fırsatlar sıralanmalı ve organize edilmeli,
- Uygulama için bir eylem planı tasarlanmalıdır.

Bu teknikler tümleşik iletişimin etkin kullanımı sayesinde zorlu iş koşullarına iyileştirmeler üretmiştir.

Bu konuda yüzlerce mükemmel uygulama örnekleri vardır. İletişim yeteneklerindeki devrim daha yaygın hale geldiği tümleşik iletişimin iş hayatının hemen her alanına etki ettiğini göreceğiz.

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

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.