

MOBILNOST U FIKSNOJ TELEFONIJI

(Sažetak)

Ivo Gržetić, Izvršni direktor Regije Zapad, Optima Telekom d.d.

Optima Telekom je tvrtka koja je započela s komercijalnim radom pred nešto više od dvije godine. Jedan od važnijih ciljeva tvrtke je povećati efikasnost poslovanja svojih poslovnih korisnika pružajući im usluge koje bi unaprijedile njihove poslovne procese. Na taj način se izgrađuje kvalitetan i dugoročan dvosmjerni odnos između pružatelja usluge i korisnika.

Da bi uspjeli u ostvarenju svoga cilja, bilo je potrebno izgraditi paletu usluga koje do sada nisu bile poznate na hrvatskom tržištu. Usluge su morale biti tehnološki napredne, jednostavne za uporabu te transparentne i zanimljive za krajnjeg korisnika. Do sada komercijalno dostupne usluge koje su razvijene upravo uz gore navedene pretpostavke su IP Centrex, MetroEthernet, Voice-to-Mail, Fax-to-Mail, Voice conferencing, Softphone i Extension-to-Cellular.

IP Centrex (virtualna kućna centrala) je usluga kod koje poslovni korisnik dobiva kvalitetnu i fleksibilnu telekomunikacijsku infrastrukturu kao zamjenu za svoju postojeću kućnu centralu. Virtualizacijom jednog takvog resursa kao što je kućna telefonska centrala nestaju njegova fizička ograničenja kao što je broj ekstenzija, trunkova, istovremenih razgovora. Bez dodatnih investicijskih ulaganja, korisniku je povećan doseg njegove vlastite računalne infrastrukture – računala se po potrebi spajaju na telefon. Izborom vodeće svjetske platforme za izgradnju ovakvog sustava, omogućili smo korisnicima preko 500 telefonskih funkcionalnosti na samom telefonu

Nuđenjem **MetroEthernet** usluge napravljen je ogroman korak prema još jednoj virtualizaciji – ovoga puta se relativizira udaljenost među zasebnim lokacijama tvrtke, te korisnik dobiva dojam da su mu sve lokacije unutar jedne velike zgrade. Poslovna komunikacija dobiva novu dimenziju i otvoren je put ka kvalitetnom i efikasnom dijeljenju informacija.

Naslanjajući se na prethodnu uslugu, kreirane su **Voice-to-Mail** i **Fax-to-Mail** usluge. Obje prvenstveno iskorištavaju ogromnu raširenost Mail aplikacije za potrebe poslovne komunikacije na način da komunikaciju govornim porukama i faxevima kanaliziraju u jedinstveno sučelje za primanje i slanje poruka – korisnikov mail program.

Vrlo interesantna usluga **Voice conferencing** nije tolika novost na tržištu, koliko je novost jednostavnost njenog korištenja i transparentnost za korisnika u svakodnevnoj komunikaciji. U ponudi su dva oblika usluge. Ad-hoc glasovna konferencija se aktivira korištenjem dedicerane tipke na IP Centrex telefonu i omogućuje do 6 sudionika koji ne moraju nužno biti korisnici IP Centrex sustava. Drugi način aktivacije podrazumijeva unaprijed dogovoreno vrijeme održavanja glasovne konferencije i rezerviranje odgovarajućih resursa na IP Centrex sustavu. U tom slučaju, svaki sudionik telefonskim pozivom na predefinirani broj ulazi u konferenciju i sudjeluje u istoj.

Korištenjem **Softphone** aplikacije u različitim okruženjima i uz različite parametre postižu se funkcionalnosti od očekivanog softverskog telefona na računalu i razgovora korištenjem naglavnih slušalica, preko upravljanja pozivima koji se vode na klasičnim, mobilnim ili IP Centrex telefonima uz svu funkcionalnost i raskoš poslovne IP Centrex telefonije, pa sve do out-of-the-box integracije s računalnim aplikacijama kao što su mail klijenti (i integrirani kontakti) ili bilo kojom drugom izvršnom datotekom.

Trenutno posljednja u popisu komercijalno dostupnih usluga koje su na tragu povećanja poslovne efikasnosti i mobilnosti zaposlenika je **Extension-to-Cellular**. Pored klasičnog preusmjerenja poziva ova usluga omogućava korištenje funkcija poslovnog IP Centrex telefona na vlastitom mobilnom uređaju. Dodatno moguće je aktivne razgovore interaktivno prebaciti sa mobilnog na fiksni uređaj.

Korištenjem gore navedenih usluga korisniku su dostupne i njihove funkcionalnosti koje implicitno pozitivno djeluju na efikasnost poslovanja i same poslovne procese. Sve te usluge su u tolikoj mjeri transparentne i fleksibilne da ih je moguće implementirati u svakom poslovnom okruženju i naći adekvatnu primjenu za njih. U pozadini svih ovih usluga stoji mobilnost njihovog korisnika. U IP Centrex okruženju nositelj informacije više nije niti žica niti uređaj, već je to korisnik prijavljen na telefon. Prijavljen na lokaciji tvrtke u drugom gradu, njemu su i dalje dostupne sve pogodnosti njegovog radnog mjesta – sve funkcionalnosti poslovnog telefona sa prilagođenim i osobno programiranim mogućnostima, brza razmjena podataka kroz MetroEthernet uslugu, primanje fax poruka, ... Korištenjem usluga kao što su Extension-to-Cellular i Softphone, korisnik je prenio cijeli ured u hotelsku sobu gdje gostuje na konferenciji.

Kvalitetnim mjerenjem ključnih pokazatelja u poslovnim procesima moguće je doći i do konkretnih brojki koje govore o povećanju efikasnosti. Od ubrzanja poslovanja, preko konsolidacije načina komuniciranja i dostupnosti zaposlenika, pa sve do centraliziranog praćenja telekomunikacijskih troškova.