

Integracja kanałów komunikacyjnych: rewolucja na miarę systemów ERP i CRM?

Kilka lat temu zintegrowane systemy wspierające zarządzanie, takie jak planowanie zasobów przedsiębiorstwa (ERP) czy zarządzanie relacjami z klientem (CRM), zrewolucjonizowały sposób działania wielu przedsiębiorstw. Dziś w firmach, których głównym zasobem są ludzie, podobną rolę mogą odegrać systemy integrujące narzędzia komunikacji.

Adam, zapracowany menedżer, spieszy się na umówione spotkanie z ważnymi partnerami biznesowymi. Długo stał w korku w centrum miasta, ale miał nadzieję, że jeszcze zdąży na czas. Nagle zdaje sobie sprawę, że jednak nie ma szans. Na spotkaniu ma być dziesięć osób – każda z nich powinna być oddzielnie poinformowana o spóźnieniu, ale wykonanie tylu telefonów podczas jazdy w zatłoczonym mieście nie jest, jak wiadomo, ani wygodne, ani – tym bardziej – bezpieczne. Co robi Adam? Otóż łączy się za pomocą telefonu komórkowego ze specjalnym serwerem (tzw. *speech server*), który umożliwia wydawanie poleceń głosowych. Jego dialog z tym zaawansowanym urządzeniem wygląda następująco:

– Powiedz, proszę: poczta głosowa, e-mail, kalendarz, kontakty osobiste, katalog, opcje osobiste – mówi miły kobiecy głos, niemal do złudzenia przybliżający głos prawdziwego człowieka.

– Kalendarz – wybiera Adam.

– Oczywiście, a który dzień mam otworzyć?

– Dzisiaj.

– Otwieram dzisiejszy kalendarz.

Masz spotkanie między 12 a 14.30 w sali konferencyjnej numer 15, temat spotkania: „Nowy projekt”. Teraz możesz powiedzieć: następnny dzień, wyślij wiadomość „Spóźnię się”, szczegółowy spotkani...

– Spóźnię się – odpowiada szybko menedżer.

– OK. Jak myślisz, ile się spóźnisz?

– Piętnaście minut.

– Piętnaście minut, tak?

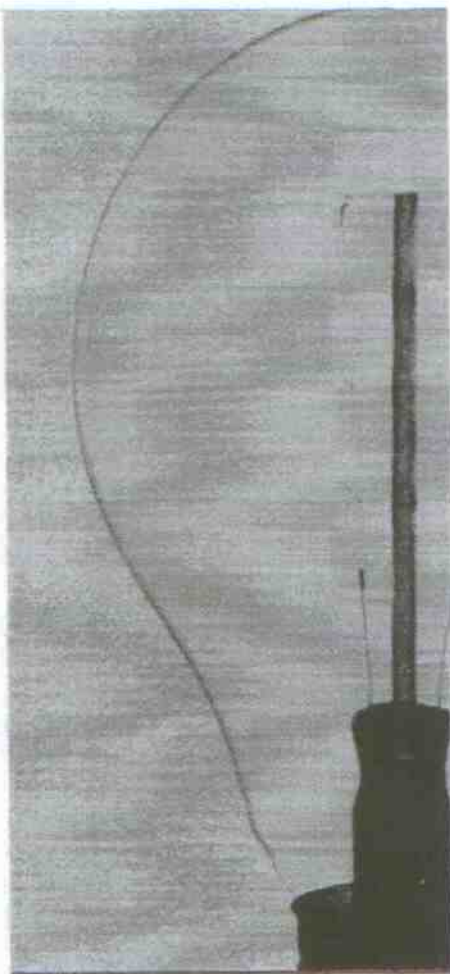
– Tak.

– W porządku. Wyślę wiadomość do wszystkich uczestników spotkania, że spóźnisz się 15 minut. A tak przy okazji – w przyszłości możesz zaoszczędzić czas, mówiąc od razu na przykład: „Spóźnię się dziesięć minut” – wyjaśnia Adamowi miły głos w serwerze.

Brzmi to jak opowieść *science fiction*? Trochę tak, ale to już jest rzeczywistość. I niewiele zmienia fakt, że na razie taka rozmowa jest możliwa tylko po angielsku. Janek Kwiatkowski, Unified Communications Product Solution Manager w polskim oddziale firmy Microsoft (która jest dostawcą

wchodzącego na rynek jesienią tego roku rozwiązania Microsoft Office Communications Server 2007, wyposażonego między innymi w opisaną funkcję, jak również w pełen zestaw rozwiązań telefonii IP, *presence*, *instant messaging* i wideokonferencji), zapewnia jednak, że już wkrótce takie rozwiązania będą działać również w języku polskim.

Dla firm XXI wieku, coraz częściej budujących swoją przewagę w oparciu o kapitał intelektualny najcenniejszych pracowników, ujednolicona komunikacja może stać się tym, czym swojego czasu stały się systemy ERP (*Enterprise Resource Planning*) dla przedsiębiorstw przemysłowych. Dziś praktycznie żadna większa firma nie może funkcjonować bez takich systemów, które – usprawniając zarządzanie wszelkimi dostępnymi zasobami – przyczyniają się do podniesienia efektywności w wielu obszarach, takich jak: produkcja, łańcuch dostaw, dystrybucja czy finanse. Danuta Franczak, dyrektor sprzedaży z firmy *itelligence*, oferującej tego typu rozwiązania, wyjaśnia, jak bardzo zmieniła się na przykład praca kierownika budowy w firmach, które wykorzystują systemy ERP. Osoba zajmująca takie stanowisko nie tylko zarządza dużą grupą ludzi, lecz także decyduje o wykorzystaniu maszyn, urządzeń i materiałów. Przed wprowadzeniem systemów ERP kierownik budowy nie miał możliwości pozyskania kompleksowych informacji na temat wszelkich dostępnych zasobów – musiał zbierać je z różnych źródeł, co zajmowało mu dużo czasu i nie było dokładne. Dziś ten sam kierownik korzysta na co dzień – także na placu budowy – z wciąż aktualizowanej przez system ERP informacji o zasobach i ich przepływach, dzięki czemu może planować ich wykorzystanie w optymalny sposób.



Polscy menedżerowie wciąż zbyt często postrzegają infrastrukturę telekomunikacyjną w firmie jako źródło kosztów, a nie potencjalnych możliwości poprawy środowiska pracy i procesów biznesowych.