

# Οι λύσεις είναι εδώ!

Η ομάδα του e-business forum που πρόσφατα ολοκλήρωσε μία έρευνα για τις Ενοποιημένες Επικοινωνίες, μίλησε στο netweek για το παρόν και το μέλλον των Unified Communications στην Ελλάδα

interview ms.ισαβέλλα Ζαμπετάκη / zampetaki@bousisias.com

» Εάν όχι σε όλους, τα Unified Communications θα μπορούσαν να εφαρμοστούν τουλάχιστον στους περισσότερους τομείς επιχειρήσεων «



Γιάννης Μαρκόπουλος  
Intelli Solutions

**Μ**έλη της ομάδας είναι ο Γιώργος Πρεζεράκος, Αναπ. Καθηγητής Τμήματος Ηλεκτρονικών Υπολογιστικών Συστημάτων του Α.Τ.Ε.Ι. Πειραιά, ο Δημήτρης Καλλιέργης, Εργ. Συνεργάτης του ίδιου Τμήματος, και ο Γιάννης Μαρκόπουλος, Δ/ντης Πωλήσεων Τηλεπικοινωνιών και Δημόσιου Τομέα της Intelli Solutions.

**πν:** Σε ποιο στάδιο βρίσκεται η ελληνική αγορά όσον αφορά τις Ενοποιημένες Επικοινωνίες;

**Γιάννης Μαρκόπουλος:** Από την έρευνά μας προκύπτει ότι, εδώ και ένα χρόνο, βρισκόμαστε στο στάδιο της ευαισθητοποίησης (awareness) των επιχειρήσεων, καθώς ωριμάζει πλέον το concept της IP τηλεφωνίας. Δεν υπάρχουν, ωστόσο, ακόμα σημαντικές εγκαταστάσεις Unified Communications που να χρησιμοποιούν εφαρμογές και υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας πέραν της βασικής υποδομής της IP τηλεφωνίας. Παρά το γεγονός ότι το υπάρχον λογισμικό και οι υποδομές είναι αρκετά ώριμες και οικονομικές, η αγορά δεν έχει ακόμα προχωρήσει.



Δημήτρης Καλλιέργης  
Α.Τ.Ε.Ι. Πειραιά

**Δημήτρης Καλλιέργης:** Παρόμοια είναι η κατάσταση και στο Δημόσιο, το οποίο επίσης βρίσκεται σε εμβρυακό στάδιο. Τα στελέχη της Διεύθυνσης Πληροφορικής ακόμα και Ακαδημαϊκών Ιδρυμάτων, ή και του Υπουργείου Εσωτερικών, δεν έχουν ενημερωθεί επαρκώς για το θέμα. Ούτε καν τα μεγάλα έργα, όπως αυτό των ΚΕΠ, το ΣΥΖΕΥΞΙΣ, ή ο ΕΡΜΗΣ, δεν έχουν ακόμα ενταχθεί στο πλαίσιο των Unified Communications.

**πν:** Τα Unified Communications αποτελούν μία λύση για όλους, ή για κάποιους;

**Δ. Καλλιέργης:** Εάν όχι σε όλους, τα Unified Communications θα μπορούσαν να εφαρμοστούν τουλάχιστον στους περισσότερους τομείς επιχειρήσεων. Υπάρχουν σαφώς κάποιοι κλάδοι, όπως για παράδειγμα η Υγεία ή οι Μεταφορές, όπου τα οφέλη των UC είναι ακόμη αμεσότερα.

**Γ. Μαρκόπουλος:** Οι Ενοποιημένες Επικοινωνίες είναι μία λύση για όλους τους κλάδους και τα μεγέθη επιχειρήσεων και οργανισμών δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Δεν απευθύνονται μόνο στους μεγάλους οργανισμούς και στις επιχειρήσεις. Σημαντικό μπορεί να είναι το όφελος και για μικρές επιχειρήσεις των δύο και τριών ατόμων, που περνούν μεγάλο μέρος της ημέρας τους εκτός γραφείου. Οι τεχνολογίες Unified Communications



Γιώργος Πρεζεράκος  
Α.Τ.Ε.Ι. Πειραιά

τους επιτρέπουν να έχουν πάντα μαζί τους όλη την πληροφορία που διαφορετικά υπάρχει μόνο στο γραφείο, χωρίς να χρειάζεται να υποστούν το κόστος που συνεπάγεται η απασχόληση προσωπικού γραφείου για την παροχή της ίδιας πληροφορίας.

**πν:** Ποιες οι βέλτιστες πρακτικές που προκύπτουν από τα case studies υλοποιήσεων του εξωτερικού που έχετε μελετήσει;

**Γ. Μαρκόπουλος:** Όσον αφορά τον τομέα του δημόσιου, υπάρχουν κάποια cases τοπικής αυτοδιοίκησης για την καθημερινή εξυπηρέτηση του πολίτη και την παροχή υπηρεσιών στις τοπικές επιχει-

σεις. Οι δυνατότητες των UC είναι πολύ χρήσιμες στις ένοπλες δυνάμεις και την αστυνομία όπου υπάρχει έντονη ανάγκη για ενοποιημένη επικοινωνία μεταξύ του προσωπικού που βρίσκεται στο πεδίο με εκείνο που είναι στα γραφεία. Η δημοτική αστυνομία στο Soho του Λονδίνου, για παράδειγμα, συνδέεται σε δίκτυο Wi-Fi μέσω PDA και, πέρα από τον έλεγχο της στάθμησης, αναφέρει στο κέντρο και άλλες χρήσιμες πληροφορίες -πχ. τις βλάβες στο οδόστρωμα. Σε επίπεδο πολιτικής προστασίας, όπου και υπάρχει μία πληθώρα δικτύων, τα UC επιτρέπουν τη μεταφορά του κέντρου επιχειρήσεων όπου χρειάζεται, ανάλογα με το εκάστοτε συμβάν προς αντιμετώπιση. Άλλος τομέας που έχουν εφαρμοστεί τα UC με επιτυχία είναι η Υγεία.

**Δ. Καλλέργης:** Επιπλέον, στα έκτακτα περιστατικά προκύπτει η ανάγκη να συμβουλευτούμε κάποιον ειδικό, ο οποίος δε βρίσκεται απαραίτητα στον ίδιο χώρο με εμάς. Οι σημερινές υποδομές, καθυστερούν την επικοινωνία αυτή. Εξίσου σημαντικές δυνατότητες διανοίγονται σε υπηρεσίες που αφορούν στην εξυπηρέτηση του πολίτη. Τα UC καταργούν, σε πολλές περιπτώσεις, την ανάγκη μετάβασης σε ένα συγκεκριμένο κεντρικό σημείο για να πάρει κανείς την πληροφορία που αναζητά. Έτσι, δε χάνεται χρόνος ενώ μειώνεται και η γραφειοκρατία.

Επιπροσθέτως, εξίσου σημαντικό είναι και το παράδειγμα του συστήματος υποστήριξης AMEA «Significan't» στο Ηνωμένο Βασίλειο. Για την παροχή των πληροφοριών γίνεται χρήση ροής βίντεο και δίνεται η δυνατότητα για άμεση πρόσβαση σε μεταφραστές της μιμικής γλώσσας των κωφολήλων. Με τη βοήθεια του εν λόγω συστήματος μειώνεται δραστικά το κόστος παροχής υπηρεσιών, δημιουργώντας παράλληλα νέες ευκαιρίες απασχόλησης για τα εν λόγω άτομα.

**Γιώργος Πρεζεράκος:** Θα πρέπει, βέβαια, να επισημάνουμε ότι το ελληνικό δημόσιο δεν έχει ακόμα επιλύσει κάποια βασικότερα θέματα, όπως είναι για παράδειγμα η επικοινωνία φορέων του με το κοινό μέσω Internet, η διασύνδεση των συστημάτων των ΚΕΠ με εκείνα των Δήμων και των Υπηρεσιών και η μεγάλη του εξάρτηση από τα έντυπα έγγραφα.

**Γ. Μαρκόπουλος:** Στον ιδιωτικό τομέα, οι κλάδοι που συνήθως ηγούνται των εφαρμογών UC είναι ο χρηματοπιστωτικός -ο οποίος και έχει ιδιαίτερες ανάγκες όσον αφορά την επεξεργασία των αιτημάτων- και ο βιομηχανικός, όπου υπάρχει η ανάγκη για συνεργασία με φορείς και συνεργάτες που βρίσκονται σε διαφορετικό χώρο εργασίας. Σε τομείς όπως οι παραπάνω υπάρχουν έτοιμες, κατοχυρωμένες λύσεις UC οι οποίες και μπορούν να εφαρμοστούν άμεσα και στις ελληνικές επιχειρήσεις.

**ηω:** Ποιες οι προκλήσεις που συναντά κανείς κατά την εγκατάσταση UC;

**Γ. Μαρκόπουλος:** Είναι σημαντικό να διαμορφώνεται εξ αρχής ένα concept υλοποίησης, το οποίο προσδιορίζει υπάρχουσα υποδομή, ανάγκες επικοινωνίας και στόχους όσον αφορά την παροχή νέων υπηρεσιών. Στη συνέχεια, υπάρχουν κάποιες δυσκολίες που θα πρέπει να αντιμετωπιστούν σε επίπεδο υποδομής. Χαρακτηριστικοί είναι οι περιορισμοί που θέτουν η ξεπερασμένη καλωδίωση, κλπ. Πρόκειται βέβαια για δυσκολίες που συνήθως ξεπερνιούνται μέσα από το σωστό σχεδιασμό. Σημαντικό είναι ακόμα μια υλοποίηση να ξεκινά σταδιακά, με υπηρεσίες που θα χρησιμοποιηθούν από συγκεκριμένες ομάδες χρηστών.

**Γ. Πρεζεράκος:** Άλλος ένας περιορισμός αφορά την ολοκλήρωση με την υπάρχουσα υποδομή Πληροφορικής, η οποία σαφώς και διαφέρει από επιχείρηση σε επιχείρηση. Αν η ολοκλήρωση δε γίνει σωστά, τότε περιορίζεται σημαντικά ο αριθμός των νέων υπηρεσιών που μπορούν να δοθούν. Δεδομένου επίσης του ότι και η φωνή περνάει πλέον μέσω δικτύου Internet, πρέπει να γίνεται διεξοδική μελέτη των δυνατοτήτων και της χωρητικότητας του δικτύου αυτού, καθώς και του παρόχου μέσω του οποίου θα γίνει η σύνδεση με το διαδίκτυο.

**ηω:** Πώς ωφελούνται οι επιχειρησιακές διαδικασίες από τις Ενοποιημένες Επικοινωνίες;

**Γ. Μαρκόπουλος:** Η απάντηση θα μπορούσε να δοθεί μέσα από ένα στοιχείο στατιστικής που αναφέρεται πλέον συχνά στον κλάδο: το 70% των προσπαθειών επικοινωνίας με συνεργάτες μας

» Σημαντικό είναι μια υλοποίηση να ξεκινά σταδιακά, με υπηρεσίες που θα χρησιμοποιηθούν από συγκεκριμένες ομάδες χρηστών «

» Τόσο οι εφαρμογές, όσο και η τεχνολογία είναι εδώ. Θα πρέπει να επεκταθεί η επίγνωση της ύπαρξής τους, ώστε να αυξηθεί η ζήτησή τους στην αγορά <<

καταλήγει σε τηλεφωνικές θυρίδες. Το προφανέστερο όφελος είναι λοιπόν η εξοικονόμηση του χρόνου που απαιτείται για μια επιτυχή επικοινωνία. Για το σύνολο της επιχείρησης, σημαντικό όφελος αποτελεί η απλούστευση της υποδομής, αφού καταργούνται τα πολλαπλά μέσα και δίκτυα μετάδοσης της πληροφορίας. Με τα UC συντηρούμε πλέον ένα μόνο δίκτυο και απαιτείται μία μόνο ομάδα προσωπικού για την υποστήριξή του, κάτι που μειώνει σημαντικά τα κόστη. Σε επίπεδο εφαρμογών, γίνεται δυνατή η καλύτερη αξιοποίηση των επενδύσεων που έχουν γίνει.

Το ERP, το CRM, το Directory, και άλλες εφαρμογές μπορούν πλέον να χρησιμοποιούνται και έξω από το χώρο εργασίας. Τα συγκεκριμένα οφέλη που προκύπτουν για κάθε εταιρεία, μπορούν να εντοπιστούν και να μετρηθούν μέσα από εργαλεία ROI τα οποία είναι διαθέσιμα από διάφορους προμηθευτές τεχνολογίας.

**Δ. Καλλιέργης:** Αυξάνεται ακόμα σημαντικά η παραγωγικότητα, αφού ένας υπάλληλος έχει συγκεντρωμένες ανά πάσα στιγμή στην οθόνη του όλες τις εφαρμογές και τις πληροφορίες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση της εργασίας του.

Άλλο ένα σημαντικό όφελος είναι ότι δεν προκύπτουν ιδιαίτερες ανάγκες για εκπαίδευση του προσωπικού της επιχείρησης αφού τα UC δένουν πάνω στις εφαρμογές που οι χρήστες ήδη χρησιμοποιούν, χωρίς να απαιτούν ιδιαίτερες αλλαγές στη συμπεριφορά του χρήστη. Αυτό μειώνει τόσο το χρόνο που απαιτείται για την εξοικείωση με μία νέα λύση, όσο και το κόστος της προσαρμογής σε αυτή.

**nw:** Πώς διαβλέπεται το μέλλον των UC στην Ελλάδα και διεθνώς;

**Γ. Μαρκόπουλος:** Τόσο στην Ελλάδα, όσο και στο εξωτερικό, μόλις τα τελευταία χρόνια έχει αρχίσει να χρησιμοποιείται ο όρος Unified Communications, καθώς αυξήθηκαν οι κατετοιποιημένες εφαρμογές που αξιοποιούν δυνατότητες της IP τηλεφωνίας και εξελίχθηκαν σταδιακά σε Unified Communications. Η αποδοχή τους στο εξωτερικό έχει υπάρξει αρκετά μεγάλη. Το θέμα είναι το πόσο γρήγορα θα υιοθετήσουμε την τεχνολογία αυτή ώστε να γίνουμε ανταγωνιστικότεροι. Οι λύσεις πάντως είναι εδώ και το κόστος δεν είναι αποτρεπτικό. Με τον κατάλληλο στρατηγικό σχεδιασμό, μπορούν να εφαρμοστούν μέσα στο επόμενο χρονικό διάστημα. Στην Ελλάδα, προπομπή για τέτοιου είδους υλοποιήσεις αποτελεί συνήθως η εφαρμογή τους στο δημόσιο τομέα.

**Γ. Πρεζεράκος:** Λόγω ακριβώς του μικρού μεγέθους της ελληνικής αγοράς, η υιοθέτηση από το δημόσιο τομέα κάποιων τεχνολογιών αποτελεί τον παράγοντα που παρακινεί πάρα πολλές επιχειρήσεις, κυρίως της μικρότερης κλίμακας.

Σε κάθε περίπτωση, η ίδια η αγορά και η τεχνολογία μας οδηγούν πλέον προς την κατεύθυνση των UC. Στα νέα τηλεφωνικά κέντρα, για παράδειγμα, αποτελεί πλέον χαρακτηριστικό κομμάτι του συστήματος. Όταν το ίδιο το εργαλείο παρέχει κάποιες νέες δυνατότητες, τότε καλλιεργείται μια διάθεση για δημιουργία σχετικών υπηρεσιών.

**Γ. Μαρκόπουλος:** Συνοψίζοντας, τόσο οι εφαρμογές, όσο και η τεχνολογία είναι εδώ. Θα πρέπει να επεκταθεί η επίγνωση της ύπαρξής τους, ώστε να αυξηθεί η ζήτησή τους στην αγορά. Στην κατεύθυνση αυτή θα μπορούσαν να ωθήσουν τις επιχειρήσεις Προσκλήσεις εκ μέρους του δημόσιου τομέα. Δεδομένου ότι σύντομα ξεκινούν κάποια νέα επιχειρησιακά προγράμματα, αλλά και ο ανασχεδιασμός κάποιων μεγάλων έργων του δημοσίου, μία από τις μεγάλες προκλήσεις είναι η ένταξη πρακτικών όπως τα UC. Άλλη μία πρόκληση είναι αυτή των υποδομών που θα αναπτυχθούν για τους Αγώνες του 2013 σε Λάρισα και Βόλο.

**Δ. Καλλιέργης:** Επιπλέον, αν ο δημόσιος τομέας προβεί άμεσα σε ενημέρωση των στελεχών Πληροφορικής του και σε εφαρμογή τεχνολογιών UC, θα πετύχει σημαντική εξοικονόμηση κόστους σε πολλαπλά επίπεδα, καθώς και ραγδαία βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών του.

**Γ. Πρεζεράκος:** Σημαντικό είναι να δημιουργηθεί παράλληλα μία κουλτούρα χρήσης τέτοιων εφαρμογών στο μέσο Έλληνα, αλλά και υποδομές ικανές να υποστηρίξουν τις υπηρεσίες αυτές. Ακόμα, δεδομένων των υψηλών ποσοστών χρήσης κινητών τηλεφώνων στην Ελλάδα, σε αντίθεση με το αντίστοιχο ποσοστό χρήσης Η/Υ, θα μπορούσε να δοθεί ένας προσανατολισμός των υπηρεσιών UC προς την κατεύθυνση αυτή. **nw**