

Think Big, start small: Unified Communications & Messaging ontrafeld

Inleiding

**Op hoeveel manieren en toestellen bent u bereikbaar?
Raakt u ook regelmatig verstrikt in de voice mail val?
Kunt u goed overweg met dat losse video conferencing systeem
waarvoor u een vergaderzaal moet reserveren?
Krijgt u het gevoel dat u met de tools van thuis beter en sneller
kan communiceren?**

Communicatie

Voor elke organisatie is het cruciaal om een goede communicatie met klanten, medewerkers, leveranciers en partners te garanderen. Hiervoor heeft u verschillende middelen ter beschikking zoals telefoon, fax, e-mail, gsm, Instant Messaging, website, Social Networking, video conferencing, ...Maar hoe kunnen deze middelen nog beter benut worden en vooral geïntegreerd worden in de bedrijfsprocessen?

Hoewel Unified Communications het nieuwe modewoord lijkt, is het de volgende, logische stap in de ontwikkelingen van telefonie, netwerk, mobiel en serverinfrastructuur.

De verschillende communicatiekanalen worden gebundeld en via verschillende kanalen eenduidig aan de gebruiker aangeboden. Een contact center, presence, conferencing, collaboration, voicemail, telefonie en email worden via devices, office applications, specifieke applicaties en portals aan de gebruiker aangeboden via een zelfde gebruikersinterface.

Unified Communication & Messaging (UCM) is de juiste combinatie van Unified Communications en Unified Messaging binnen een bedrijfsomgeving waardoor de communicatie en werkzaamheden effectiever en efficiënter kunnen worden uitgevoerd.

Inhoud

In dit artikel gaan we dieper in op de ontwikkelingen in de maatschappij. We duiden op het verschil tussen Unified Communications en Unified Messaging. Verder staan we stil bij de feiten en de motieven die een aanleiding geven om Unified Communications & Messaging te gebruiken. We belichten kort de marktontwikkelingen en lichten de vier stappen toe die Innervate gebruikt om te komen tot een goede implementatie van Unified Communications. Tenslotte bekijken we het aspect "gedrag" in UCM.

Maatschappelijke ontwikkelingen

Maatschappelijke veranderingen dwingen ons om onze bestaande patronen te herdefiniëren. Onze mobiliteit is verhoogd, waardoor we niet meer zo vaak op kantoor of thuis zijn, maar heel vaak onderweg. Ondanks de hoge brandstofprijzen en de impact op het milieu rijden en vliegen we meer dan ooit. Dit leidt tot meer files.

We zoeken naar andere manieren van kennisdelen en samenwerken met collega's.

We doen sneller zaken en we zijn flexibeler. We delen onze tijd zelf in waardoor werktijd en vrije tijd in elkaar overvloeien. Zieke kinderen, een doktersafspraak of sporten doen we overdag om vervolgens 's avonds onze e-mail te controleren of de laatste hand te leggen aan dat ene rapport.

Voor de "nieuwe" generatie werknemers is het gewoon om snel en via verschillende apparaten / media tegelijk te communiceren en ze verwachten ook veel sneller een antwoord. Dit zijn de medewerkers, collega's en later ook de managers van de toekomst.

Mobiele handhelds ontwikkelen spectaculair en ook de snelheid van mobiel dataverkeer stijgt exponentieel. Die kleine apparaatjes kunnen bijna alles, je hebt ze overal bij en op elke plek kan je connecteren via HSDPA, Edge of Wifi met het bedrijfsnetwerk of het internet.

In al deze ontwikkelingen is tegenwoordig de consumentenmarkt leading. Verschillende consumentkanalen sippelen binnen in de zakelijke markt. Communicatie vermeerdert en er komen steeds meer kanalen, zoals social networking B2b en consument, conferencing en blogging bij. Daardoor komt er ook de vraag naar vereenvoudiging van communicatie.



Definitie

In literatuur, artikelen in tijdschriften en in boodschappen van leveranciers worden de termen Unified Messaging en Unified Communications vaak door elkaar gebruikt. Er is echter een wezenlijk verschil tussen deze twee begrippen.

Ieder domein in dit begrip, te weten "Unified", "Communications", "Messaging", is in zijn eigen vorm geëvolueerd uit de behoefte van de medewerker en uit de technische ontwikkelingen van de markt.

"Unified" is ontwikkeld tot het nieuwe teamwerken, waar teams en expertise worden gecombineerd waardoor multidisciplinaire trajecten met kwaliteit succesvol kunnen worden afgerond. Voorbeeld is ook de toekomstige partnerships tussen Enterprise-niveau bedrijven welke werkverbanden aangaan om zo beter te presteren.

"Communications" is ontwikkeld vanuit de communicatiebehoefte van de medewerker naar een geavanceerd communicatiemedium welke past bij de situatie waar de medewerker zich in bevindt.

"Messaging" is ontwikkeld uit de originele papieren communicatiemiddelen, welke uit de behoefte van de medewerker is geëvolueerd naar een digitaal beschikbaar medium met zijn eigen distributiekanaal.

Leveranciers combineren deze domeinen tot een productlijn, welke zij bij klanten in de volgende vormen aanbieden:

- **Unified Messaging (UM)** is het mechanisme waarbij inkomende berichten, zoals spraak, tekst, fax, e-mail, video, in een gemeenschappelijke inbox worden opgeslagen en geregistreerd.
- **Unified Communications (UC)** is de combinatie van Unified Messaging met real-time communicatie. Het is de integratie van uiteenlopende systemen, media, apparaten en applicaties in één omgeving waardoor de gebruiker een meer volledig, simpel en effectievere communicatieomgeving ervaart. *Bron: Wikipedia*

Unified Communication & Messaging (UCM) is dan de juiste combinatie van Unified Communications en Unified Messaging binnen een bedrijfsomgeving waardoor de communicatie en werkzaamheden effectiever en efficiënter kunnen worden uitgevoerd.

Feiten

Enkele feiten op een rijtje:

- 60% van business-calls belandt in voicemail (*Bron: Gartner*)
- 10% filegroei in 2007 (*Bron: VID*)
- We werken meer samen en op verschillende plaatsen (*Bron: Gartner*)
- Meer dan 50% van werknemers besteedt dagelijks meer dan 2 uur per dag aan het lezen en reageren op e-mail (*bron: Symantec*)
- 39% van de ondervraagden mist een direct antwoord op berichten die ze versturen (*bron: Forrester*)
- 42% van 350.000 medewerkers zijn parttime telewerkers. Dit bespaart jaarlijks \$100.000.000 aan huisvesting (*Bron: IBM*)

Businesscase

Het is soms best moeilijk om een solide businesscase te maken voor UCM. Het implementeren van UCM levert naast rechtstreekse besparingen vooral kwalitatieve voordelen op zoals flexibeler werken, hogere productiviteit door efficiëntere communicatie, reistijdverkorting, reductie van 'menselijke vertraging' in zakelijke processen, HR voordelen, ... Deze voordelen zijn moeilijk te kwantificeren, maar ze zijn wel belangrijk. Bovendien kan niets doen op termijn een achterstand opleveren ten opzichte van de concurrentie door de snelheid van zakendoen.

Markontwikkeling

In de markt zijn een heel aantal bewegingen die Unified Communications & Messaging mogelijk maken:

De eerste is netwerkconvergentie. Alle soorten netwerken groeien stilaan naar elkaar toe. Zo zien we een convergentie van LAN en WAN, van Spraak en Data en ook van Vast en Mobiel.¹

De tweede beweging vindt plaats bij de telecomoperators. Zij lanceren meer en meer Managed Services in plaats van 'sec' producten. Deze managed services zijn een combinatie van communicatie en techniek in één pakket, zoals bijvoorbeeld Vodafone Wireless Office, PDA Push email, KPN Exchange Online of KPN Werkplek Online.

De derde beweging zien we bij software- en hardwareleveranciers. De traditionele leveranciers van PBX/PABX leveren nu ook software om alle communicatiekanalen te integreren, terwijl gevestigde software venders zoals Microsoft en Cisco zich volop op de telefoniemarkt begeven.

Een vierde evolutie is die van de mobile devices. Er is een enorm snelle productontwikkeling door leveranciers. Per maand komen er verschillende nieuwe toestellen op de markt, steeds krachtiger, met veel variatie in formfactor en zoveel mogelijk communicatievormen in één device.

In het gebied van conferencing solutions zien we een vijfde evolutie. Er ontstaan hele kleine camera's, ingebouwd in mini-pc's, maar ook 360° camera's met dynamische weergave van de spreker (Microsoft RoundTable), halve vergaderzalen met grote schermen (Cisco Telepresence) tot zelfs vergaderzalen in virtuele werelden (Second Life).

¹ We verwijzen hier naar onze whitepaper

De Innervate manier: 4 stappen naar UCM

De hamvraag is natuurlijk: Waar start ik met mijn bedrijf? Daarvoor heeft Innervate voor u een 4 stappenplan:

Stap 1: Projectplan bepalen

We bepalen in een aantal sessies samen met u de visie en de strategie. Welke medewerkers biedt u welke functionaliteiten aan? In welke processen dient UCM geïntegreerd te worden? Welke applicaties kunnen we verder nog integreren? Het resultaat is een communicatieplan en een budgettair, infrastructureel en organisatorisch beeld.

Stap 2: UCM-APK uitvoeren

Op basis van de gevraagde functionaliteiten voeren we een aantal quickscans uit op het gebied van data-infrastructuur, telefonie-infrastructuur en KA-omgeving. We toetsen het communicatieplan en stellen requirements op, destilleren de overeenkomsten en rapporteren de verschillen. Het resultaat is een helder pakket van eisen.

Stap 3: (Re)design data- en telefonie-infrastructuur

In het pakket van eisen kunnen een aantal interne en externe taken ter uitvoering staan. Afhankelijk van het bedrijf, de organisatie en het vraagstuk kan er een optimalisatietraject van delen van de infrastructuur volgen.

Stap 4: Gefragmenteerde implementatie

Als laatste stap is er dan de uitvoering aan de hand van een roadmap. Verschillende functionaliteiten kunnen gaandeweg ontsloten worden: Presence, Instant Messaging, Unified Messaging, PDA- en smartphone integratie en Businessapplicatie integratie. Als adagium geldt hier: **“Think big, start small”**. Ga voor een visie, maar neem kleine stapjes om er te geraken.

Gedrag

De voordelen van Unified Communications & Messaging kunnen enkel volledig benut worden als mensen het gebruiken. Het is daarom essentieel om de handelingen van je personeel te veranderen en het gebruik te stimuleren. Dit kan oa. door binnen de rangen op zoek te gaan naar profeten, kartrekkers, inspirators, guru's en testers.

Bij Innervate hebben we reeds uitgebreide ervaring met verschillende facetten van Unified Communications & Messaging. Het implementeren van Unified Messaging met Cisco Callmanager en Cisco Unify, het uitfaseren van de fax, de proof of concept van Fixed-Mobile Convergence, installeren en configureren van OCS 2007 en het begeleiden van trajecten in de mobiele wereld zijn allemaal voorbeelden van onze expertise.

Uit deze trajecten hebben we twee belangrijke tips voor u:

- Het moet bij de gebruiker zo gemakkelijk worden bevonden als bellen.
Een moeilijk systeem met diverse handelingen maakt weinig kans om na de initiële nieuwsgierigheidsperiode geïntegreerd te zijn in de handelingen van de gebruikers.
- Bij een goede implementatie is integratie in het werkproces van belang.
Wanneer de communicatiekanalen via koppelingen aangeboden worden in ERP systemen, CRM systemen, portals, email applicaties, enzovoort is het voor de gebruiker veel sneller en gemakkelijker waardoor de diverse voordelen van Unified Communications & Messaging gerealiseerd worden.