

Wydajność i biznesplan dla IPC

- Analiza małych i średnich firm

Maj 2005

Sage
Research

220 North Main Street, Suite 203

Natick, Massachusetts 01760

Telefon: 508.655.5400

www.sageresearch.com

SPIS TREŚCI

	Strona
1.0 STRESZCZENIE DLA KIEROWNICTWA.....	1
2.0 ZAKRES & METODOLOGIA.....	4
3.0 KORZYŚCI DLA WYDAJNOŚCI ORGANIZACYJNEJ.....	4
4.0 WYDAJNOŚĆ UŻYTKOWNIKA KOŃCOWEGO.....	7
5.0 WYDAJNOŚĆ PERSONELU IT.....	10
6.0 WNIOSEK	11
7.0 ZAŁĄCZNIK A: PARAMETRY BIZNESPLANU	12

LISTA WYKRESÓW

	Strona
WYKRES 1 • PRZESŁANKI WPROWADZENIA IPC.....	2
WYKRES 2 • NAJWAŻNIEJSZE KORZYŚCI DLA WYDAJNOŚCI Z WPROWADZENIA IPC.....	3
WYKRES 3 • KORZYŚCI DLA WZROSTU WYDAJNOŚCI ORGANIZACYJNEJ	5
WYKRES 4 • DODATKOWE DOCHODY ZE SPRZEDAŻY W SKALI MIESIĄCA	5
WYKRES 5 • DODATKOWE ROZMOWY PRZYCHODZĄCE W SKALI DNIA	6
WYKRES 6 • NAJWAŻNIEJSZE KORZYŚCI DLA WZROSTU WYDAJNOŚCI UŻYTKOWNIKA KOŃCOWEGO.....	7
WYKRES 7 • RAMY CZASOWE WYSTĄPIENIA KORZYŚCI U UŻYTKOWNIKA KOŃCOWEGO	8
WYKRES 8 • KORZYŚCI DLA WZROSTU WYDAJNOŚCI DZIĘKI ZASTOSOWANIU IPC	9
WYKRES 9 • NAJWAŻNIEJSZE KORZYŚCI DLA PERSONELU IT.....	10
WYKRES 10 • RAMY CZASOWE WYSTĄPIENIA KORZYŚCI W DZIALE IT.....	11
WYKRES 11 • PARAMETRY KORZYŚCI DLA UŻYTKOWNIKA KOŃCOWEGO.....	13
WYKRES 12 • PARAMETRY KORZYŚCI DLA PERSONELU IT.....	16

1.0 Streszczenie dla kierownictwa

Zastosowanie systemu IP Communications (IPC) doprowadziło do rzeczywistego wzrostu wydajności małych i średnich firm (zatrudniających od 300 do 999 pracowników). Korzyści te można podzielić na trzy kategorie: wzrost wydajności organizacyjnej, wzrost wydajności użytkownika końcowego oraz wzrost wydajności personelu IT.

- **Wydajność organizacyjna:** Firmy, które dziś wprowadzają IPC, mówią zarówno o obniżce kosztów jak i przychodach wygenerowanych dzięki temu systemowi. Koszty pozwala obniżyć na przykład większe uniezależnienie się od dostawców. Jak donoszą klienci, utrzymanie wewnętrznych systemów telefonicznych przychodzi im teraz łatwiej niż wtedy, gdy posiadali centrale PBX. Przychody generowane są zaś dzięki zwiększonej wydajności pracy centrów informacji telefonicznej. Ci, którzy z niej korzystają potwierdzają imponujący średni wzrost liczby rozmów przychodzących, do 30 dziennie na pracownika (patrz punkt 3.0). Jakież wątpliwości co do wpływu IPC na organizację? Zapytaj tych, którzy z niego już korzystają. Większość małych i średnich firm biorących udział w badaniu (83%) stwierdziło, że system IPC daje im przewagę konkurencyjną nad innymi firmami z ich branży.
- **Wydajność użytkownika końcowego:** W tej kategorii najważniejszymi elementami są A) korzyści płynące ze zwiększenia mobilności pracowników (przy nie zmniejszonej użyteczności) i B) korzyści płynące z lepszej znajomości technologii komunikacyjnych (patrz punkt 4.0). Być może największe wrażenie robi to, że korzyści z IPC mają tak szeroki charakter. Przykładowo, prawie połowa (48%) badanych przyznaje, że zastosowanie IPC ogranicza zjawisko zostawiania wiadomości na automatycznej sekretarce, co pozwala zaoszczędzić średnio 4 godziny tygodniowo na pracownika. Wystarczy sobie wyobrazić firmę, w której tylko 100 pracowników doświadczyło tej korzyści. Samo to dałoby 2,000 godzin rocznie.
- **Wydajność personelu IT:** Powszechnie występującą korzyścią jest ograniczenie czasu potrzebnego do wykonania zwykłych czynności serwisowych, czyli zdalnej administracji systemem telekomunikacyjnym klienta. Istotny jest również czas zaoszczędzony na wsparciu technicznym dla telefonii, dzięki większej samodzielności użytkowników (często daje to nie mniej niż 4 godziny tygodniowo na pracownika). W praktyce system IPC pozwala uzyskać bezpośredni wzrost wydajności pracowników działu IT (patrz punkt 5.0).

Niniejszy dokument, oparty na badaniu przeprowadzonym wśród 65 małych i średnich przedsiębiorstw, pokazuje korzyści jakie odnoszą firmy wprowadzające system IPC, a także przykłady konkretnych parametrów oszczędności czasu i generowania przychodów.

1.1 Po co skupiać się na wydajności?

Jak wiedzą ci którzy stosują IPC, jednym z elementów biznesplanu przy wprowadzaniu tego systemu jest wydajność pracy użytkownika końcowego, czy działu IT. Wg badania, oczekiwany wzrost wydajności pracowników jest jedną z ważnych przesłanek podejmowania decyzji o inwestowaniu w IPC. Większość badanych (88%) stwierdziło, że przy planowaniu wprowadzenia systemu IPC, kierowali się chęcią podniesienia produktywności pracowników (patrz wykres 1). Co więcej, małe i średnie przedsiębiorstwa korzystające z IPC zwracają uwagę na wzrost wydajności swoich pracowników bardziej niż duże firmy, choć jest to czynnik istotny także dla tych drugich (88% małych i średnich firm przyznało, że brały tę

korzyść pod uwagę przy planowaniu swojej inwestycji w IPC, przy 71% wskaźniku dla dużych przedsiębiorstw (powyżej 1000 pracowników).

Jak pokazuje niniejszy sondaż, firmy wprowadzające system IPC opierają swoje biznesplany na kombinacji redukcji kosztów, zarówno bezpośredniej (np. niższe wydatki serwisowe) i pośredniej (np. mniej części zamiennych do standaryzowanego sprzętu), wygenerowanych przychodów oraz wzrostu wydajności pracowników.

Wykres 1 • Przesłanki wprowadzenia IPC

Wzrost wydajności pracy	88%
Potrzeba standaryzacji sprzętu w wielu lokalizacjach	88%
Redukcja kosztów	86%
Koniec cyklu życia starej centrali PBX	81%
Wzrost ruchu w centrach telefonicznych	60%
Inne czynniki	43%
Inne czynniki związane z wydajnością	42%

% odpowiedzi „dość ważne” lub „bardzo ważne”

1.2 Tworzenie biznesplanu dla IPC

Wykres 2 przedstawia najważniejsze korzyści z wprowadzenia systemu IPC poznane dzięki niniejszemu badaniu. Każda z tych korzyści została określona ilościowo w oparciu o uśrednione doświadczenia uczestników badania. Przykładowo, około połowy badanych (48%) zgłosiło, że użytkownicy końcowi oszczędzają blisko cztery godziny tygodniowo na pracownika dzięki ograniczeniu sytuacji, gdy dzwoniący zostawiają sobie nawzajem wiadomości na sekretarce. Należy zwrócić uwagę, że wartości te są uśrednione. Niektóre firmy notują wyższe bądź niższe oszczędności czasu.

Firmy rozważające wprowadzenie systemu IPC mogą wykorzystać wyniki tego badania jako dane wejściowe do biznesplanu. Dzięki przedstawionym w raporcie doświadczeniom tych 65 firm, można samemu ocenić, które korzyści mogą pojawić się w naszej firmie oraz odpowiednio oszacować potencjalny wzrost wydajności. Wszystkie istotne parametry zamieszczono także w załączniku A, aby pomóc planistom i decydom stworzyć efektywny biznesplan dla IPC.

Wykres 2 • Najważniejsze korzyści dla wydajności z wprowadzenia IPC

Uzyskana korzyść	Odsetek populacji odnoszący korzyść	Średni poziom korzyści
CAŁA FIRMA		
Dodatkowy przychód ze sprzedaży (np. dzięki większej aktywności centrum telefonicznego)	81%	3000 USD miesięcznie na pracownika centrum telefonicznego
Dodatkowe rozmowy przychodzące (dzięki zintegrowanym aplikacjom w centrum telefonicznym)	59%	30 rozmów dziennie na pracownika centrum telefonicznego
UŻYTKOWNICY KOŃCOWI		
Rzadsze zostawianie wiadomości na sekretarce	48%	4,3 godziny tygodniowo na pracownika
Wyższa wydajność pracowników terenowych dzięki lepszemu wykorzystaniu możliwości sprzętu	45%	5 godzin tygodniowo na pracownika terenowego
Ułatwiony proces zdalnej administracji systemem telekomunikacyjnym klienta	42%	3 przesunięcia lub więcej rocznie na pracownika
Wyższa wydajność pracy w zdalnym biurze dzięki lepszemu wykorzystaniu sprzętu	39%	4 godziny tygodniowo na pracownika zdalnego biura
PERSONEL DZIAŁU IT		
Szybszy proces zdalnej administracji systemem telekomunikacyjnym klienta	45%	2 godziny na przesunięcie
Mniej czasu poświęcanego na zarządzanie dostawami dzięki użyciu jednego dostawcy kompleksowych rozwiązań	43%	5 godzin miesięcznie na pracownika działu IT
Mniej czasu poświęcanego na obsługę sprzętu telekomunikacyjnego	42%	4.7 godziny tygodniowo
Oszczędność czasu działu IT, dzięki większej samodzielności użytkowników końcowych w korzystaniu z możliwości telefonii	38%	4.7 godziny tygodniowo na pracownika działu IT zajmującego się wsparciem technicznym

* Poziomy korzyści wyliczono w oparciu o czas poświęcony na wykonanie zadania i parametry (np. tygodniowo lub miesięcznie, na osobę lub dział) zgodnie z deklaracjami badanych. Czas i parametry będą się różnić w zależności od specyfiki przedsiębiorstwa.

2.0 Zakres & metodologia

W globalnej gospodarce najważniejsze jest uzyskanie jak najwyższego zwrotu z zasobów i oczywiście jest to prawdą także dla inwestycji w technologie. W przypadku łączności w biznesie, potencjalne zwroty z inwestycji są określane zarówno przez wygenerowane dochody, redukcję kosztów jak i wydajność pracy. Dotychczas jednak niewiele było wiadomo o wpływie zwrotu z inwestycji IPC (wskaźnik ROI) na wydajność lub wygenerowanie dochodu, gdyż koncentrowano się wyłącznie na obniżce kosztów.

Aby pomóc planistom i decydom w przygotowaniu biznesplanów do wprowadzenia IPC, niniejszy biuletyn informacyjny przedstawia pełniejszy zestaw korzyści, w tym wzrost wydajności i wygenerowane dochody. Zostały one oparte na rzeczywistych doświadczeniach 65 specjalistów od technologii IPC z małych i średnich przedsiębiorstw (300 do 999 pracowników) i mogą być pomocne w ocenie potencjalnego wzrostu wydajności pracy wynikającego z inwestycji w IPC.

Specjaliści musieli spełnić następujące kryteria udziału:

- odpowiedzialność za ocenę, planowanie lub zarządzanie rozwiązaniami głosowymi w swoich firmach
- korzystanie przez ich przedsiębiorstwa albo z tradycyjnej centrali PBX zmodyfikowanej tak by obsługiwać technologie IPC lub VoIP, lub centralę PBX opartą na IP
- zastosowanie rozwiązania IP PBX przenoszącego ruch czynny w przynajmniej jednym zakładzie

Zakwalifikowani uczestnicy korzystali z rozwiązań IP PBX różnych dostawców.

Aby stworzyć listę możliwych korzyści dla wzrostu wydajności, badanie rozpoczęliśmy od trzech grup fokusowych. Przysłuchując się dyskusjom specjalistów od technologii na temat ich doświadczeń z IPC, mogliśmy stworzyć listę hipotez do sprawdzenia w ostatecznym badaniu ilościowym.

3.0 Korzyści dla wydajności organizacyjnej

Najważniejsze w każdej analizie ROI są zawsze korzyści, które bezpośrednio wpływają na redukcję kosztów i generowanie dochodów. Obok ważnych korzyści dla wzrostu wydajności pracy (szczegółowo opisanych w dwóch kolejnych punktach dotyczących użytkownika końcowego i wydajności działu IT), badanie to określa ilościowo także wybrane czynniki redukcji kosztów i generowania dochodów. Przykładowo:

Redukcja kosztów: Ponad jedna trzecia uczestników (37%) zgłosiła większą niezależność od zewnętrznych dostawców usług i wsparcia technicznego (patrz wykres 3). Dzięki rozwiązaniom IPC, w mniejszym stopniu potrzebowali oni pomocy z zewnątrz do utrzymania i serwisowania swoich rozwiązań telefonicznych niż kiedy korzystali z centrali PBX. Potwierdza to ustalenie z podobnego badania, kiedy decydenci wskazywali na spadek liczby potrzebnych dostawców oraz liczby części zamiennych do systemów IPC (w porównaniu z centralami PBX z komutacją łączy).

Generowanie dochodów: Dwadzieścia sześć procent badanych stwierdziło, że mniej klientów było niezadowolonych, gdyż dzięki IPC mogli się łatwo skontaktować ze swoimi pracownikami w terenie. A spadek niezadowolenia klientów może zwiększyć ich lojalność. Ponadto, system IPC zastosowany w centrach telefonicznych generuje dochody jeszcze bardziej bezpośrednio (patrz punkt 3.1).

Wykres 3 • Korzyści dla wzrostu wydajności organizacyjnej

Łatwość integracji z istniejącymi systemami	42%
Mniejsze uzależnienie od dostawców zewnętrznych odnośnie serwisu/pomocy technicznej	37%
Mniejsze niezadowolenie klientów dzięki łatwiejszemu kontaktowi z pracownikami w terenie	26%

3.1 Wpływ na centra telefoniczne

Uczestnicy badania korzystający z systemu IPC w swoich centrach telefonicznych zostali poproszeni o odpowiedź na pytanie czy uzyskali jakieś korzyści, a jeśli tak to jak duże. Wyniki okazały się frapujące. Przykładowo, ponad trzy czwarte badanych (81%), którzy dzięki wykorzystaniu IPC uzyskali większe dochody ze sprzedaży przychodzącej, odnotowało wzrost o więcej niż 3 000 USD miesięcznie na pracownika sprzedaży przychodzącej (patrz wykres 4).

Wykres 4 • Dodatkowe miesięczne dochody ze sprzedaży

ponad 7000 USD miesięcznie	27%
3001 USD – 7000 USD	54%
do 3000 USD	18%

Uwaga: N=16. Na pytanie odpowiadali tylko ci badani, którzy wprowadzili system IPC w swoich centrach telefonicznych. Informacja ta jest kierunkowa tylko ze względu na małą wielkość próby.

Wydajność pracy centrów telefonicznych rosła dzięki temu, że pracownicy sprzedaży mogli przeprowadzić więcej rozmów w ciągu dnia. Przykładowo, w przypadku połączeń przychodzących większą wydajność pracowników uzyskała ponad połowa badanych (59%). Wśród uczestników badania, którzy wykorzystywali zintegrowane aplikacje dla centrów telefonicznych, każdy z pracowników potrafił obsłużyć co najmniej o trzydzieści połączeń dziennie więcej (patrz wykres 5).

Wykres 5 • Dodatkowe rozmowy przychodzące dziennie

70 rozmów lub więcej	9 %	Przy rozmowach bardziej efektywnie trasowanych
	8 %	Przy zintegrowanych aplikacjach dla centrów telefonicznych
30-69 rozmów	36 %	
	50 %	
Mniej niż 30 rozmów	55 %	
	42 %	

Uwaga: N=30 (przy rozmowach trasowanych), N=24 (przy aplikacjach zintegrowanych). Na pytanie odpowiadali tylko ci badani, którzy wprowadzili system IPC w swoich centrach telefonicznych. Informacja ta jest kierunkowa tylko ze względu na małą populację.

4.0 Wydajność użytkownika końcowego

System IPC zapewnia użytkownikom końcowym mobilność, pozwalając pracownikom (szczególnie zdalnym i terenowym) efektywnie wykonywać pracę niemal z dowolnego miejsca (patrz wykres 6). Ponadto, pozwala im na lepsze i częstsze wykorzystanie możliwości telefonii (w porównaniu ze starszymi systemami), dzięki czemu poprawia się komunikacja i współpraca.

Pomimo imponujących rezultatów zastosowania systemu, użytkownicy końcowi w małych i średnich przedsiębiorstwach dotychczas nie w pełni wykorzystują możliwości IPC. W przyszłości ten segment rynku będzie więc mógł uzyskać dalszy wzrost wydajności pracy.

Wykres 6 • Najważniejsze korzyści dla wzrostu wydajności użytkownika końcowego

Rzadsze zostawianie sobie wiadomości na sekretarce	48 %
Wyższa wydajność pracy dzięki lepszemu wykorzystaniu możliwości sprzętu	45 %
Szybszy proces zdalnej administracji systemem komunikacyjnym klienta	42 %
Wyższa wydajność pracy w zdalnym biurze dzięki lepszemu wykorzystaniu możliwości sprzętu	39 %
Wyższa wydajność dzięki lepszemu komunikacji pomiędzy filiami / zdalnymi biurami	39 %

Uczestnicy badania szybko uzyskali korzyści z zastosowania systemu IPC u użytkowników końcowych, przy czym najważniejsze z tych korzyści pojawiały się zwykle w ciągu pierwszych sześciu miesięcy od wprowadzenia systemu. Było tak na przykład u większości badanych, u których wzrosła produktywność pracowników zdalnych (patrz wykres 7).

Wykres 7 • Ramy czasowe wystąpienia korzyści u użytkownika końcowego

	pierwsza faza	do 6 mies.	6–12 mies.	12-24 mies.	po 24 mies.
Szybszy proces zdalnej administracji systemem komunikacyjnym klienta					
Rzadsze zostawianie sobie wiadomości na sekretarce					
Wyższa wydajność pracowników terenowych					
Wyższa wydajność dzięki lepszej komunikacji pomiędzy filiami i zdalnymi biurami					
Wyższa wydajność pracowników zdalnych					

4.1 Mobilność

Mobilność to temat ekscytujący, pracownicy nie są już przywiązani do swoich biur. Dzięki IPC stają się bardziej dostępni, gdziekolwiek się znajdują. Mogą pracować z dowolnego miejsca, a kierownictwo i klienci mogą się z nimi w każdej chwili skontaktować, czego dowodem jest wzrost wydajności pracowników terenowych i zdalnych wykazany w tym badaniu.

Jak pokazuje wykres 8, korzyści ze zwiększenia mobilności mogą wystąpić zarówno w siedzibie firmy, w biurze zdalnym, jak i w terenie. Dzięki zastosowaniu IPC pracownicy częściej się przemieszczają i potrafią efektywniej pracować poza siedzibą firmy.

Podczas gdy niemal wszyscy badani zwracali uwagę na korzyści związane z większą mobilnością płynące z zastosowania IPC, wielkość tych korzyści rosła wraz ze wzrostem wykorzystania określonych aplikacji IPC (patrz wykres 8). Przykładowo:

- Blisko dwie trzecie badanych (65%), którzy wykorzystują system ujednoliconego przesyłania wiadomości zgłosiło większą wydajność **pracowników terenowych**, w porównaniu do zaledwie 33% wśród tych, którzy nie używali tego systemu

- Sześćdziesiąt siedem procent badanych korzystających z konferencji sieciowych uzyskało wyższą wydajność **pracowników zdalnych**, w porównaniu do 30% tych którzy nie wykorzystywali konferencji sieciowych.

Wykres 8 • Korzyści dla wzrostu wydajności dzięki zastosowaniu aplikacji IPC

Odsetek firm o podwyższonej wydajności pracowników terenowych	Korzystające z funkcji find me/follow me	Nie korzystające
	62%	33%
	Korzystające z systemu ujednoczonego przesyłania wiadomości	Nie korzystające
	65%	33%
Odsetek firm o podwyższonej wydajności pracowników zdalnych	Korzystające z konferencji sieciowych	Nie korzystające
	67%	30%
Odsetek firm o podwyższonej wydajności telepracowników	Korzystające z wideokonferencji	Nie korzystające
	59%	31%
	Korzystające z konferencji sieciowych	Nie korzystające
	53%	34%

* Różne są wielkości próby N. Funkcja Find me/follow me (N=23), system ujednoczonego przesyłania wiadomości (N=26), konferencje sieciowe (N=15), wideokonferencje (N=17). Ta informacja jest kierunkowa tylko z uwagi na małą wielkość populacji.

4.2 Znajomość technologii telekomunikacyjnych

Dzięki systemowi IPC pracownicy stają się lepiej obeznani z telekomunikacją¹. Kiedyś szefowie firm telekomunikacyjnych często irytowali się, że użytkownicy końcowi nie w pełni wykorzystywali funkcje swoich systemów PBX lub potrzebowali pomocy przy obsłudze najbardziej podstawowych funkcji (np. połączeń konferencyjnych). Dzięki IPC pracownicy wykorzystują więcej funkcji i rzadziej potrzebują pomocy. Przykładowo:

- Ponad połowa badanych (59%) powołała się na oszczędność czasu personelu IT, dzięki temu że użytkownicy końcowi potrafili samodzielnie korzystać z opcji sprzętu (ewidentna korzyść zarówno dla użytkowników końcowych, jak i pomagającego im personelu IT)

¹ Kiedyś znajomość obsługi komputera była często rozumiana jako stopień niezależności użytkownika przy korzystaniu z komputera i oprogramowania. Mówimy często o kimś jako mniej lub bardziej biegłym w obsłudze komputera. Analogicznie, znajomość technologii telekomunikacyjnych mówi o stopniu niezależności użytkownika przy korzystaniu z systemów telekomunikacyjnych. Często z góry zakłada się, że wszyscy znają technologie telekomunikacyjne, w końcu czyż nie każdy potrafi korzystać z telefonu? Otóż nie. W praktyce wielu użytkowników końcowych korzysta jedynie z najbardziej podstawowych funkcji (np. poczty głosowej) unikając wszelkich innych, które wymagają mniej intuicyjnej obsługi (np. połączeń trójstronnych).

Znajomość technologii telekomunikacyjnych oznacza, że pracownicy potrafią usprawnić komunikowanie się, np. największy wzrost wydajności uzyskany dla wszystkich zatrudnionych w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw skupiał się wokół komunikacji pracowników. Analogicznie, wykorzystanie innych możliwości IPC zwiększa niezależność pracowników.

Znajomość technologii telekomunikacyjnych nie tylko pobudza wydajność pracy, ale także poprawia współpracę. Przykładowo, IPC pozwala pracownikom na bieżąco inicjować połączenia konferencyjne zbierając swoich kolegów, aby szybko podjąć decyzje lub rozwiązać problemy, zamiast organizować tradycyjne spotkania. Połączenia konferencyjne mogą zostać zrealizowane bez pomocy na miejscu czy anagazowania kogokolwiek z zewnątrz. Choć funkcja ta była obecna już w poprzednich systemach, badani przyznają że dopiero IPC skłonił użytkowników końcowych do częstszego i bardziej samodzielnego jej wykorzystywania.

5.0 Wydajność personelu IT

System IPC poprawia zdolność personelu IT do zarządzania usługami transmisji głosu i danych. Poza tym, lepsza znajomość technologii telekomunikacyjnych wśród pracowników odciąża personel IT, pozwalając skupić się na innych zadaniach.

Choć listę korzyści dla personelu IT otwiera szybszy proces zdalnej administracji systemem komunikacyjnym klienta (45% badanych zgłosiło większą wydajność na tym polu), to istotne są także inne pozycje (patrz wykres 9). Przykładowo, 42% uczestników badania zanotowało oszczędność czasu poświęcanego na obsługę sprzętu telekomunikacyjnego. Ponadto, dzięki temu że IPC zwiększa biegłość pracowników w posługiwaniu się sprzętem telekomunikacyjnym, personel IT może wspomagać większą ich liczbę (także tych w odległych lokalizacjach) bez zwiększania zatrudnienia w dziale IT.

Idąc dalej, czas pracowników działu IT zaoszczędzony dzięki IPC można przeznaczyć na wprowadzanie ulepszeń lub wykonywanie innych zadań. W ten sposób firmy mogą wykorzystać nowe trendy w telefonii i nadal czerpać korzyści z przewagi konkurencyjnej, o której wspomina wielu z ankietowanych.

Wykres 9 • Najważniejsze korzyści dla personelu IT

Szybszy proces zdalnej administracji systemem komunikacyjnym klienta	45 %
Mniej czasu poświęcanego na zarządzanie dostawami, dzięki wykorzystaniu jednego dostawcy kompleksowych rozwiązań	43 %
Mniej czasu poświęcanego na obsługę sprzętu telekomunikacyjnego	42 %
Oszczędność czasu działu IT dzięki temu, że użytkownicy końcowi potrafią sami korzystać z możliwości sprzętu	38 %
Zwiększona wydajność działu IT	37 %

Korzyści są nie tylko liczne, lecz także szybko doświadczane (zazwyczaj w ciągu sześciu miesięcy). Przykładowo, 97% uczestników badania odczuło przyspieszenie procesu zdalnej administracji systemem komunikacyjnym klienta w ciągu sześciu miesięcy od wprowadzenia systemu (patrz wykres 10).

Wykres 10 • Ramy czasowe wystąpienia korzyści w dziale IT

	pierwsza faza	do 6 mies.	6–12 mies.	12-24 mies.	po 24 mies.
Mniej czasu poświęconego na obsługę sprzętu					
Mniej czasu poświęconego na zarządzanie dostawami					
Szybszy proces zdalnej administracji systemem komunikacyjnym klienta					
Oszczędność czasu działu IT dzięki temu że użytkownicy końcowi potrafią sami korzystać ze sprzętu					
Poprawa wydajności działu IT					

6.0 Wniosek

System IPC zapewnia wzrost wydajności organizacyjnej i wydajności pracowników. Niektóre z korzyści, np. te dotyczące centrów telefonicznych, mają bezpośredni związek z dochodami. Inne, jak np. poprawa mobilności i znajomości obsługi urządzeń telekomunikacyjnych, są mniej bezpośrednie, ale wciąż istotne przy podejmowaniu decyzji o inwestycji. Opierając się na rzeczywistych korzyściach wskazanych przez 65 badanych osób, które wprowadziły IPC w małych i średnich przedsiębiorstwach, decydenci mogą sami ocenić, które z korzyści wymienionych w niniejszym biuletynie informacyjnym mogłyby wystąpić w ich firmach oraz wykorzystać je jako dane wejściowe do stworzenia biznesplanów dla IPC.

Więcej informacji na temat niniejszego badania można uzyskać od Kathryn Korostoff (kathryn@sageresearch.com) lub Cathy Leonard (cathyl@sageresearch.com) z Sage Research, tel. +1 508-655-5400.

7.0 Załącznik A: Parametry biznesplanu

Biznesplan dla IPC będzie inny dla każdej firmy, w zależności od wielu czynników takich jak istniejące rozwiązania technologiczne, struktura organizacyjna i ewentualnie potrzeby branży i wymogi prawa. Najważniejsze korzyści dla wydajności objęte tym badaniem zostały przedstawione wraz z powiązаныmi parametrami, aby pomóc czytelnikom w stworzeniu własnych biznesplanów dla IPC (patrz wykresy 11 i 12). Czytelnicy mogą wnioskować na ich podstawie odnośnie korzyści w swoich firmach, używając doświadczeń tych 65 przedsiębiorstw jako wskazówek². Oczywiście, mimo iż niniejszy biuletyn przedstawia wszystkie najczęściej występujące czynniki wzrostu wydajności, zależnie od firmy w której zastosowany zostanie system IPC, mogą pojawić się również inne korzyści.

Przy przeprowadzaniu tego badania, przysłuchiwaliśmy się uważnie dyskusjom specjalistów na temat osiągniętych przez nich korzyści. Niektóre z tych korzyści omawiano w kategoriach liczby godzin tygodniowo, podczas gdy inne w skali miesiąca. W niektórych przypadkach korzyści odnosiły się do poszczególnych pracowników, w innych do całego działu. Dlatego też parametry dla korzyści zależą od tego jak sami decydenci je opisali. W niektórych firmach właściwe mogą się okazać inne podstawy pomiaru, które by w takim przypadku odpowiednio dostosowano.

² Przykładowo, by obliczyć oszczędności z tytułu ograniczenia liczby wiadomości zostawianych na automatycznych sekretarkach dla wszystkich pracowników, należy najpierw określić liczbę godzin potencjalnie zaoszczędzonych tygodniowo na pracownika dzięki lepszemu wykorzystaniu możliwości telefonii (np. przeniesienia połączeń czy połączeń konferencyjnych) i pomnożyć ją przez liczbę pracowników firmy. Jeśli wykorzystamy wyniki naszego badania dla fikcyjnej firmy zatrudniającej 500 osób, wzrost wydajności pracy wyniesie 2150 godzin tygodniowo (tj. 4.3 godziny x 1 tydzień x 500 pracowników). Uśrednione wyniki przedstawiono na wykresie 2.

Wykres 11 • Parametry korzyści dla użytkownika końcowego

Potencjalna korzyść	Średni parametr dla korzyści
UŻYTKOWNICY KOŃCOWI	
Szybszy proces zdalnej administracji systemem komunikacyjnym klienta	Liczba dodatkowych przeniesień w skali roku
Zwiększona wydajność pracy w centrali firmy w wyniku częstszego wykorzystywania możliwości sprzętu	Liczba godzin / tydzień / pracownik centrali firmy
Zwiększona wydajność pracowników terenowych w wyniku częstszego wykorzystywania możliwości sprzętu (np. przeniesienie połączeń, połączenia konferencyjne itp.)	Liczba godzin / tydzień / pracownik terenowy
Mniej czasu przeznaczonego na sprawdzanie poczty głosowej dzięki temu, że połączenia podążają za pracownikami	Liczba godzin / tydzień / pracownik
Mniej czasu przeznaczonego na sprawdzanie poczty głosowej dzięki systemowi ujednoliconego przesyłania wiadomości (zunifikowana skrzynka odbiorcza użytkownika końcowego, poczta elektroniczna, poczta głosowa, dostęp do faksu i telefoniczny dostęp do poczty elektronicznej dzięki konwersji tekstu na mowę)	Liczba godzin / tydzień / pracownik
Zwiększona wydajność pracowników zdalnych w wyniku częstszego wykorzystywania możliwości sprzętu (np. przeniesienie połączeń, połączenia konferencyjne itp.)	Liczba godzin / tydzień / pracownik zdalny
Rzadsze zostawianie wiadomości na automatycznej sekretarce	Liczba godzin / tydzień / pracownik
Zwiększona wydajność telepracowników w wyniku częstszego wykorzystywania możliwości sprzętu (np. przeniesienie połączeń, połączenia konferencyjne itp.)	Liczka godzin / tydzień / telepracownik
Mniej szkoleń dla użytkowników końcowych	Liczba godzin / tydzień / pracownik

Potencjalna korzyść	Średni parametr dla korzyści
UŻYTKOWNICY KOŃCOWI	
Dostęp do aplikacji zintegrowanego zarządzania głosowego łańcuchem dostaw lub do systemu automatyzacji sprzedaży	Liczba godzin / tydzień / pracownik
Oszczędność czasu dzięki łatwiejszemu odsłuchiwaniu wiadomości i zapisywaniu ich w różnych formatach (np. wave)	Liczba godzin / tydzień / pracownik
Oszczędność czasu dzięki funkcji rozpoznawania mowy przy wybieraniu numerów przez nazwę	Liczba godzin / tydzień / pracownik
Oszczędność czasu dzięki wewnętrznym numeracjom w biurach krajowych i/lub międzynarodowych	Liczba godzin / tydzień / pracownik
Większa dostępność współpracowników (dzięki funkcjom find me/follow me i/lub systemowi ujednoczonego przesyłania wiadomości) usprawnia proces przepływu pracy	Liczba godzin / tydzień / pracownik
Większa funkcjonalność w ramach grup funkcyjnych w firmie (np. sprzedażowa, obsługi klienta, finansowa itp.)	Liczba godzin / tydzień / pracownik grupy funkcyjnej
Personel administracyjny może lepiej przekierowywać rozmowy przychodzące dzięki łatwemu w obsłudze systemowi monitorowania linii telefonicznych	Liczba godzin / tydzień / pracownik administracyjny
Częstsze wykorzystanie połączeń konferencyjnych poprawia ogólny współczynnik przepływu pracy	Liczba godzin / tydzień / pracownik
Oszczędność czasu dzięki dostępowi do listy nieodebranych połączeń	Liczba godzin / tydzień / pracownik
Możliwość pracy z domu przy użyciu telefonii IP pozwala uniknąć straty czasu, gdy pracownik nie może dojechać do biura (np. z powodu złej pogody, itp.)	Liczba dni / tydzień / pracownik
Wyższa wydajność pracowników dzięki bardziej intensywnej komunikacji pomiędzy filiami i/lub zdalnymi biurami	Liczba godzin / tydzień / pracownik

Potencjalna korzyść	Średni parametr dla korzyści
UŻYTKOWNICY KOŃCOWI	
Większe dochody ze sprzedaży wygenerowane przez pracowników sprzedaży przychodzącej	Dochód / miesiąc / pracownik sprzedaży przychodzącej
Dostęp do zintegrowanych aplikacji dla centrum telefonicznego (np. profil dzwoniącego klienta pojawia się na ekranie pracownika)	Odsetek (%) pracowników sprzedaży przychodzącej oszczędzających czas
Większa wydajność centrum telefonicznego przyjmującego rozmowy dzięki bardziej efektywnemu trasowaniu połączeń do odpowiednich pracowników	Połączenia / dzień / pracownik sprzedaży przychodzącej
Większa wydajność centrum telefonicznego dzwoniącego do klientów	Połączenia / dzień / pracownik sprzedaży wychodzącej
Lepsza wydajność pracownika sprzedaży przychodzącej dzięki możliwości równoczesnej obsługi dwóch klientów poprzez różne media (głos, instant messaging, czat, poczta elektroniczna, itp.)	Dodatkowe połączenia / dzień / pracownik centrum telefonicznego

Wykres 12 • Parametry korzyści dla personelu IT

Potencjalna korzyść	Średni parametr dla korzyści
PERSONEL IT	
Szybszy proces zdalnej administracji systemem komunikacyjnym klienta	Liczba godzin na przeniesienie
Mniejsze zapotrzebowanie na podróże personelu IT	Liczba godzin / miesiąc / pracownik działu IT
Mniej czasu poświęcanego na zarządzanie dostawami dzięki korzystaniu z jednego dostawcy kompleksowych rozwiązań (np. sprzęt, oprogramowanie i aplikacje podstawowe, w tym do przesyłania komunikatów i dla centrum telefonicznego)	Liczba godzin / miesiąc / dział
Mniej czasu poświęcanego na obsługę części zamiennych dla wielu marek	Liczba godzin / miesiąc / dział
Sprawniejsze otwieranie nowych biur	Liczba dni na otwarcie nowego biura
Oszczędność czasu personelu IT, dzięki samodzielnej obsłudze sprzętu przez użytkowników końcowych	Liczba godzin / tydzień / pracownik działu IT zajmujący się pomocą telefoniczną
Mniej szkoleń dla pracowników działu IT	Liczba godzin / miesiąc / pracownik działu IT
Mniej czasu poświęcanego na obsługę sprzętu telekomunikacyjnego	Liczba godzin / miesiąc / dział
Więcej zakończonych rozmów w sprawie pomocy technicznej na pracownika	Połączenia / dzień / pracownik działu IT