

TELEPRESENCE

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΠΡΟΣΩΠΟ ΜΕ ΠΡΟΣΩΠΟ ΑΠΟ ΚΑΘΕ ΣΗΜΕΙΟ ΤΗΣ ΓΗΣ.

Καθώς η σύγκλιση των επικοινωνιών ενώνει φωνή, δεδομένα και video στο ίδιο δίκτυο, οι νέες τεχνολογίες επαναπροσδιορίζουν τους τρόπους συνεργασίας, φέρνοντας τους συνεργάτες μας στο ίδιο δωμάτιο.

Δεν είναι εικόνα από το μέλλον.

Είναι το σήμερα, με Cisco TelePresence.



Εισαγωγή

Στις μέρες μας, όσο η παγκοσμιοποίηση αυξάνει την ανάγκη για επικοινωνία μεταξύ συναδέλφων και συνεργατών, ανάλογα αυξάνει και η πιθανότητα να συμμετέχουν στις συζητήσεις άτομα από διαφορετικές περιοχές.

Τα εξελιγμένα εργαλεία συνεργασίας, όπως το Videoconference, προσφέρουν ήδη μια σημαντική υπηρεσία στην ανάγκη για επιτυχημένο meeting – ωστόσο πολλοί χρήστες παραδέχονται πως αυτά τα εργαλεία δεν υποκαθιστούν την επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο. Ειδικά το Videoconference αποδείχθηκε όχι τόσο εύκολο στη λειτουργία και τη χρήση των τεχνολογιών, ενώ το αποτέλεσμα δεν υποκαθιστούσε τα πλεονεκτήματα της άμεσης διαπροσωπικής επικοινωνίας.

Σε μία αίθουσα συνεδριάσεων με εγκατάσταση teleconference τηλεοπτικού τύπου, οι χρήστες χρησιμοποιούν τηλεχειριστήρια για να σετάρουν τη συνάντηση. Ακόμα κι όταν το κάνουν σωστά, το αποτέλεσμα είναι μάλλον απογοητευτικό: Ένα ακόμα δωμάτιο με τους συμμετέχοντες γύρω από ένα τραπέζι. Η δυνατότητα να διακρίνουν τις εκφράσεις του προσώπου, απαραίτητη στις επαγγελματικές συζητήσεις και διαπραγματεύσεις, είναι στην καλύτερη περίπτωση μέτρια. Οι χρήστες μπορούν να επιλέξουν να προσαρμόσουν τις κάμερες σε συνολικό πλάνο ή σε εστίαση (zoom), γεγονός που δίνει έμφαση στην τεχνολογία αλλά αποσπά από τη φυσική ροή της συζήτησης και της αλληλεπίδρασης.

Για να βελτιωθεί αυτή η κατάσταση, εταιρείες όπως η Cisco ανέπτυξαν μια νέα τεχνολογία που προσφέρει την εμπειρία της μοναδικής, πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνίας, πάνω από ένα ενοποιημένο δίκτυο. Με προηγμένες τεχνολογίες εικόνας και ήχου, οι εφαρμογές Τηλε-Παρουσίας (TelePresence) εξασφαλίζουν συναντήσεις πρόσωπο με πρόσωπο και σε πραγματικό χρόνο, ανάμεσα σε ανθρώπους που βρίσκονται ακόμα και πολλά χιλιόμετρα μακριά.

Business Made Better

TelePresence

Σε κάποιες περιπτώσεις, αυτά τα προϊόντα χρησιμοποιούν ένα «δωμάτιο-μέσα-σε-δωμάτιο» (room-within-a-room) με εικόνες σε πραγματικό μέγεθος, σε πολύ υψηλή ανάλυση και με διαμερισμένο και διακριτό ήχο, για να δημιουργήσουν μια ζωντανή συνάντηση γύρω από ένα «εικονικό» τραπέζι.

Τα συστήματα αυτά χρησιμοποιούν σταθερές και κοινώς αποδεκτές τεχνολογίες, σε συνδυασμό με ειδικές εφαρμογές και hardware για να δημιουργήσουν μία μοναδική αλλά προσιτή λύση, χρησιμοποιώντας το δίκτυο και τις ενοποιημένες επικοινωνίες ως βασικά συστατικά της νέας αυτής εμπειρίας.



Business Made Better

TelePresence

Η δομή του TelePresence

Τα συστήματα TelePresence ενσωματώνουν τα πιο εξελιγμένα standards και τις πιο προηγμένες τεχνολογίες, για να εξασφαλίζουν τα καλύτερα δυνατά οπτικά και ακουστικά αποτελέσματα.

Είναι δομημένα σε ένα δίκτυο IP με ολοκληρωμένες δυνατότητες φωνής, video και δεδομένων και υποστηρίζουν την υψηλής ποιότητας επικοινωνία φωνής και video με απομακρυσμένα sites σε πραγματικό χρόνο, μέσα από συνδέσεις broadband. Επιπλέον διασφαλίζουν το Quality of Service (QoS), την ασφάλεια, την αξιοπιστία και την υψηλή διαθεσιμότητα για εφαρμογές high-bandwidth.



Το σύστημα είναι εμπλουτισμένο με κάμερες και φωτισμό, μικρόφωνα, ηχεία και προβολικό, όλα σε ένα ειδικά σχεδιασμένο τραπέζι (όταν υπάρχει ο διαθέσιμος χώρος) ή σε μικρότερου όγκου λύσεις (όταν δεν υπάρχει επάρκεια χώρου).

Η λύση συμπληρώνεται και ολοκληρώνεται με λογισμικό και εφαρμογές για τη μεταφορά φωνής και video, αλλά και τη διαχείριση ενός πλήρους πακέτου υπηρεσιών όπως το scheduling, το reporting και το billing.

Η εμπειρία του TelePresence

Ζούμε σε έναν κόσμο παραδόξων. Οι νέες τεχνολογίες μάς επιτρέπουν να έχουμε επιχειρηματικές δραστηριότητες με ελάχιστο κόστος, σε όλο τον πλανήτη. Την ίδια στιγμή, για να διαφοροποιηθούμε στο ανταγωνιστικό επιχειρηματικό τοπίο, είναι απαραίτητο να έχουμε άμεση επικοινωνία με συναδέλφους, συνεργάτες και πελάτες, ακόμα κι αν εκείνοι είναι στο άλλο ημισφαίριο.

Ταυτόχρονα, ένα μεγάλο κομμάτι από την επιχειρηματική μας δραστηριότητα βασίζεται στις σχέσεις που διατηρούμε με τους ανθρώπους και σχετίζεται με την ποσότητα και την ποιότητα της μεταξύ μας επικοινωνίας.

Για να χτίσουμε και να διατηρήσουμε τις σημαντικές αυτές σχέσεις, συχνά ταξιδεύουμε, χάνοντας πολύτιμο χρόνο από την εργασία αλλά και την προσωπική μας ζωή.

Τα παραπάνω καταδεικνύουν την ανάγκη για μια τεχνολογική λύση που θα επιτρέψει τις διαπροσωπικές συναλλαγές από απόσταση σαν να είναι πρόσωπο με πρόσωπο, χωρίς την ελάχιστη ανάγκη για ταξίδια.

Εδώ έρχεται η Cisco με τις λύσεις TelePresence, που επιτρέπουν την επικοινωνία και συνεργασία σε πραγματικό χρόνο με τους συναδέλφους, τους συνεργάτες, τους πελάτες, ακόμα κι αν είναι στην άλλη άκρη της γης.

Η χρησιμότητα του TelePresence διαπιστώνεται αν σκεφτεί κανείς:

- ➔ Τα meeting των στελεχών της Διοίκησης
- ➔ Την εξυπηρέτηση των πελατών από το Customer Service
- ➔ Την επίλυση ιδιαίτερων τεχνικών προβλημάτων του Τμήματος IT, που απαιτούν τη γνώμη συγκεκριμένων ανθρώπων με ειδικές γνώσεις
- ➔ Την επίδειξη προϊόντων και λύσεων από πωλητές ειδικευμένους σε κάθε προϊόν ή λύση
- ➔ Το σχεδιασμό τεχνολογικών ή άλλων λύσεων, όταν απαιτείται η συμμετοχή και συνεργασία ειδικών
- ➔ Τις συνεντεύξεις υποψηφίων που πραγματοποιούν τα Τμήματα HR

Business Made Better

TelePresence

Πέρα από τη χρησιμότητα του TelePresence σε όλες σχεδόν τις λειτουργίες μιας επιχείρησης, υπάρχουν αξιοσημείωτα οφέλη για τους εργαζόμενους. Μάλιστα, τα οφέλη για τους εργαζόμενους είναι διπλά, αφού επηρεάζουν την επαγγελματική αλλά και την προσωπική τους ζωή:

- Δαπανούν λιγότερο χρόνο εκτός γραφείου
- Μειώνουν τα ταξίδια, με αποτέλεσμα να είναι πιο παραγωγικοί και να εξοικονομούν χρόνο για την προσωπική τους ζωή
- Αυξάνεται σημαντικά ο αριθμός των επαφών που μπορούν να έχουν με συναδέλφους, συνεργάτες και πελάτες
- Αποκομίζουν τα μέγιστα από κάθε επικοινωνία, αφού συλλέγουν πολύτιμες πληροφορίες (γλώσσα του σώματος, γενική αίσθηση, κ.α.).
- Διατηρούν και συχνά διευρύνουν τις σχέσεις συνεργασίας στο χρονικό διάστημα μεταξύ των επί τόπου επισκέψεων.

Απλοποιημένη διαπροσωπική επικοινωνία

Παρά το σχετικά χαμηλό κόστος λειτουργίας τους, υπάρχουν αρκετοί λόγοι για τους οποίους τα παραδοσιακά συστήματα video παραμένουν σκονισμένα και σε αχρηστία στις αίθουσες συνεδριάσεων: Δεν είναι αξιόπιστα, έχουν χαμηλή ποιότητα, είναι δύσκολα στον προγραμματισμό και τη χρήση. Ο προγραμματισμός συναντήσεων με τον «παραδοσιακό» τρόπο συχνά απαιτεί ένα συνδυασμό από e-mail, έγγραφα και τέλος προφορική συνεννόηση. Αλλά και μετά τον προγραμματισμό, συχνά παρουσιάζονται τεχνικά προβλήματα, είτε στο αρχικό σετάρισμα ή κατά τη χρήση, με δυσκολίες στην οπτική ή ακουστική επικοινωνία.

Το TelePresence της Cisco διαθέτει χρήσιμες εφαρμογές, που προσφέρουν πολλαπλά πλεονεκτήματα:

- Ενσωμάτωση των Ομάδων Επικοινωνίας (π.χ. Microsoft Outlook), ώστε να είναι δυνατός ο προγραμματισμός συναντήσεων, όπως με την αποστολή Calendar Invitation
- Αντί για τη χρήση τηλεχειριστηρίου, οι συμμετέχοντες χρησιμοποιούν το εύχρηστο πληκτρολόγιο του τηλεφώνου. Παράλληλα, οι κάμερες τοποθετούνται έτσι ώστε να προσφέρουν την καλύτερη κάλυψη του δωματίου, οπότε οι συμμετέχοντες δε χρειάζεται να ασχοληθούν με την προσαρμογή τους πριν από το meeting.

Business Made Better

TelePresence

- Το δίκτυο παρέχει την ίδια ακριβώς αξιοπιστία με τις τηλεφωνικές κλήσεις, καθιστώντας το TelePresence μία ασφαλή και εχέγγυο λύση, ακόμα και για meeting με το εξωτερικό.
- Οι υπηρεσίες του δικτύου διασφαλίζουν την υψηλή ποιότητα, την ασφάλεια και την αξιοπιστία σε κάθε meeting.

Το αποτέλεσμα: Συναντήσεις που ξεκινούν στην ώρα τους, διεξάγονται ομαλά και δε διακόπτονται από τυχόν δυσκολίες στη μεταφορά ήχου ή εικόνας. Λόγω της βελτιωμένης οπτικής επικοινωνίας, είναι πιο πιθανό να συζητηθούν και να εξεταστούν αποτελεσματικά τα κρίσιμα ζητήματα, ιδίως εκείνα που προκαλούν αντιρρήσεις. Ταυτόχρονα μειώνεται η πιθανότητα παρανοήσεων ή σύγχυσης. Οι συμμετέχοντες εστιάζουν στο θέμα της συνάντησης και συζητούν απρόσκοπτα, χωρίς να αποσπώνται από τυχόν δυσλειτουργίες.



Μελλοντικές εφαρμογές

Η Cisco πιστεύει πως το TelePresence μπορεί να προσφέρει την «εικονική εμπειρία» σε πολλά περιβάλλοντα, ακόμα και στο σπίτι.

Μέχρι να συμβεί αυτό, το TelePresence είναι σε θέση να παρέχει στις επιχειρήσεις ένα άμεσα ορατό όφελος που θα αλλάξει τις εσωτερικές διαδικασίες στην επικοινωνία και θα δημιουργήσει ένα σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.