

# Nove MX-ONE aplikacije za bolju komunikaciju

Analize pokazuju da 65% klijenata mijenja dobavljača zbog loše podrške i odnosa prema njima. Iskustvo klijenata u ostvarivanju kontakta s tvrtkom utječe na njihovu sliku o tvrtki te o njemu u značajnoj mjeri ovisi hoće li tvrtka uspjeti iskoristiti potencijalne poslovne prilike. Također, u svakodnevnom radu zaposlenici su često prisiljeni prevelik dio radnog vremena provesti u neuspjelim pokušajima komunikacije s kolegama, što se negativno odražava na njihovu efikasnost. I u jednom i u drugom slučaju pokazuje se potreba za rješenjem koje bi omogućilo brz i jednostavan kontakt s osobom koja može pružiti odgovarajuću informaciju.

PIŠU: *Tihana Mužinić i Mario Babac*  
FOTO: iz korporativnoga fundusa

**N**ovi paket aplikacija za Ericssonov poslovni komutacijski sustav MX-ONE koji se naziva Netwise Contact Management Suite 2007 omogućuje upravo to – učinkovitu komunikaciju. Ove aplikacije podržavaju niz mogućnosti upravljanja kontaktima koje su dizajnirane za moderne organizacije koje žele poboljšati svoj odnos prema klijentima i partnerima te povećati efikasnost poslovnih procesa.

On zamjenjuje sustave Dynamic Network Administration i Communication Organizer koji su se do sada koristili uz Ericssonova poslovna rješenja MD 110, odnosno MX-ONE. Korisničke aplikacije u ovom paketu pružaju funkcionalnost u tri područja: upravljanje prisutnošću, dostupnošću i načinima kontakta zaposlenika; upravljanje posjetima i pozivima u tvrtki te upravljanje pozivima s osobnog

računala i suradnja unutar tima ljudi. Dolazni pozivi se usmjeravaju prema osobi koja može najbolje odgovoriti na poziv u danom trenutku. Usmjeravanje se izvodi ovisno o trenutačnoj aktivnosti pozvanog zaposlenika i njegovim postavkama preusmjeravanja poziva za vrijeme te aktivnosti. Postiže se jednostavan protok informacija bez ometanja. Svi pozivatelji dobivaju brzu i točnu informaciju, a zaposlenici se mogu usredotočiti na svoje zadatke te su produktivniji. Na taj način Netwise CMG sustav tvrtki donosi dodatnu vrijednost koja može činiti razliku između uspješnih i neuspješnih.

Ovaj novi paket aplikacija za Ericssonov poslovni komutacijski sustav MX-ONE uveden je zajedno s verzijom 3.0, no usklađen je i s prijašnjom verzijom te sustavima MD 110, počevši od verzije BC9.

Nova stavka u Ericssonovom portfelju u domeni poslovnih

sustava je i aplikacija Ericsson Corporate Telephony (ECT) koja integrira sustave MX-ONE i Microsoft Live Communication Server, također podržavajući kvalitetnu komunikaciju onda kada je najpotrebnija - uvijek. Riječ je o rješenju za integraciju telefonije poslovne klase u Microsoft Office Communicator (MS OC). Prednost ECT rješenja je mogućnost integracije s bilo kojim tipom terminala koji može biti registriran u sustavu MX-ONE, pa tako i s mobilnim uređajima. Primjerice, rješenje ECT omogućava i nove funkcionalnosti za mobilne korisnike na uređajima Sony Ericsson M600i i P990i: grafičko sučelje s naredbama za upravljanje pozivima, prikaz imena pozivatelja na temelju direktorija zaposlenika iz sustava MX-ONE te automatsko usmjeravanje poziva na temelju pozvanog broja, čime tvrtka može postići smanjenje troškova. Netwise CMG omogućuje zaposlenicima da kontroliraju svoj status prisutnosti i dostupnosti na više načina te da

jednostavno pristupaju i koriste napredne funkcije preko telefona. Sustav je idealan za srednje i velike tvrtke, a kao rješenje koje se iznajmljuje i za manje tvrtke. Rješenje ECT je kompatibilno s MX-ONE, MD-110 ili bilo kojom poslovnom centralom koja je opremljena pristupnikom Ericsson Mobility Gateway. MX-ONE aplikacije - Netwise Contact Management Suite 2007 i Ericsson Corporate Telephony - su bitan korak prema homogenizaciji i pojednostavljenju komunikacije i suradnje između zaposlenika i klijenata tvrtke. Podržavaju otvorena sučelja za integraciju s 3rd party aplikacijama, kao što je Microsoft LCS/OCS te su osnova za integraciju s budućim uslugama temeljenim na višemedijskom IP podsustavu (IMS - IP Multimedia Subsystem). Ove aplikacije stvaraju dodatnu vrijednost za korisnike, budući da omogućuju povezivanje postojećih i inače neovisnih sustava te smanjuju vrijeme potrebno za administraciju.

# Kvalitetna komunikacija onda kada je najpotrebnija - uvijek

U suvremenom poslovnom okruženju ostvareni kontakt znači posao. Istraživanja pokazuju da se 70% komunikacije u poslu odvija putem telefonskih poziva. Klijenti, partneri i dobavljači očekuju relevantnu informaciju u tren oka. Ono što najčešće sprječava tvrtke da udovolje tom zahtjevu i iskoriste poslovne prilike su spori, neoptimizirani i nepouzdana komunikacijski sustavi.

## Ključne riječi:

- Netwise Contact Management Suite 2007
- Ericsson Corporate Telephony

Novo Ericssonove MX-ONE aplikacije podržavaju kvalitetnu komunikaciju onda kada je najpotrebnija - uvijek. Više o tomu možete pročitati u Reviji 2/2007, stručnom časopisu Ericssona Nikole Tesle.