

## 1. Koje ključne zahtjeve danas poslovni sustavi trebaju ispuniti da bi zaposlenici bili efikasniji, a klijenti zadovoljniji uslugom?

- Tvrtke teže brzom odgovaranju na zahtjeve i nove poslovne prilike kako bi postigle prednost na tržištu. U isto vrijeme je potrebno kontrolirati troškove kako bi bili što manji. Preduvjet za ostvarenje tih težnji je implementirano

vremenu ili mjestu gdje se nalaze. Osim aspekta mobilnosti korisnika, pred poslovne sustave se redovito postavljaju zahtjevi za integracijom s postojećim sustavima koje tvrtka koristi kako bi se na najveći mogući način iskoristila funkcionalnost svih sustava i optimizirala administracija i održavanje pojedinih dijelova sustava. Poslovni sustav koji koristi standardizirane protokole i

# Poslovni korisnici u fokusu

kvalitetno komunikacijsko rješenje s efikasnim poslovnim procesima i funkcionalnim aplikacijama. Zahtjevi koji se u sve većoj mjeri postavljaju pred poslovne sustave su sposobnost integracije uredskog

otvorena sučelja je otvoren za integraciju s ostalim postojećim i budućim sustavima te je stoga i privlačniji tvrtkama jer je u skladu s ciljem zaštite investiranja. Osim mobilnosti korisnika i

integracije sustava i aplikacija, od poslovnih sustava se očekuje da iskoriste prednosti konvergencije fiksne i mobilne mreže, prijenosa govora i podataka, te javnih i privatnih mreža

na mobilnim uređajima Sony Ericsson M600 i P990: grafičko sučelje za odabir naredbi upravljanja pozivima, pretvaranje pozvanog broja u drugi format prema definiranim pravilima i automatsko usmjeravanje preko PBX-a.

## 3. Na koji način su u Ericssonov portfelj poslovnih sustava uključena rješenja tvrtke Netwise, koju je Ericsson preuzeo u kolovozu 2006. godine?

- Netwise je vodeći proizvođač softvera u području sjedinjenog poručivanja (*Unified Messaging*), a proizvodi i rješenja za upravljanje prisutnošću, aplikacije za operatore, aplikacije za upravljanje pozivima s osobnog računala i naprednu suradnju između tima ljudi. Netwiseov paket korisničkih aplikacija Contact Management Suite (CMG) za poslovne sustave je prepoznat kao kvalitetan proizvod i jedan od najboljih na tržištu, što potvrđuje više od 2000 kupaca i 2 milijuna korisnika tih

aplikacija širom svijeta. Postoji niz verzija CMG-a prilagođenih poslovnim sustavima različitih proizvođača, između ostalih i za Ericssonove poslovne sustave MD110 i MX-ONE. Najnovija verzija CMG 2007 je početkom ove godine uvedena u Ericssonov portfelj proizvoda za poslovne sustave uz novi MX-ONE v3 poslovni sustav i na taj način su udružene snage Ericssona i Netwisea kako bi tvrtkama ponudili napredno rješenje za poslovne sustave temeljeno na protokolu IP, mobilnosti i konvergenciji. CMG paket se sastoji od dvije aplikacije za operatora na recepciji tvrtke i četiri aplikacije koju mogu koristiti svi zaposlenici tvrtke. Aplikacije koje koristi operator služe za napredno upravljanje pozivima i posjetima, a aplikacije koje mogu koristiti svi zaposlenici su redom: Web aplikacija za unos aktivnosti,

s imenikom i hijerarhijskim imenikom po odjelima tvrtke, slična funkcionalnost u aplikaciji na mobilnom uređaju (radi na Java platformi), aplikacija za automatsko preslikavanje sastanaka iz MS Outlook kalendara u popis aktivnosti zaposlenika (također je moguća integracija s Domino i GrupWise okolinom) te *desktop* aplikacija za upravljanje pozivima i naprednu suradnju i komunikaciju unutar tima ljudi. CMG je moguće povezati s MS LCS-om tako da CMG aplikacije prikazuju i LCS stanje prisutnosti zaposlenika. Zaposlenici su zadovoljniji jer svoj popis aktivnosti mogu promijeniti u svakom trenutku i efikasniji jer mogu provjeriti koje aktivnosti su zabilježili njihovi kolege, tj. kada i na koji način ih je najbolje kontaktirati. S druge strane, klijentima tvrtke se pruža brz i točan odgovor bez propuštenih i izgubljenih poziva jer je dostupna informacija u kojem trenutku su/će pojedini zaposlenici biti zauzeti, odnosno slobodni za kontaktiranje, što je vrlo važno za uspješno poslovanje tvrtke: prema nedavnim istraživanjima 70% cjelokupnog posla se ostvari preko telefonskih poziva.

## 4. Koje aplikacije za mobilne uređaje i korisnike u poslovnim sustavima nudi Ericsson?

- Najnovija aplikacija za mobilne uređaje i korisnike u poslovnim sustavima je Netwise Mobile Client 2007, jedna u nizu korisničkih aplikacija Netwise CMG paketa koje dolaze uz Ericssonov poslovni sustav MX-ONE. Mobile Client aplikacija prikazuje trenutačni status prisutnosti, listu definiranih aktivnosti korisnika, a korisnik može mijenjati svoj popis aktivnosti, može pretraživati imenik zaposlenika tvrtke prema imenu, prezimenu, odjelu i ključnoj riječi, pokretati pozive iz imenika i vidjeti status prisutnosti svojih kolega. Mobile Client aplikacija se izvršava na Java MIDP 2.0 platformi, koju podržava većina mobilnih uređaja, te zahtijeva pristup GPRS ili 3G mobilnoj mreži. Aplikacija koja je već duže vrijeme prisutna u Ericssonovom portfelju je Ericsson Mobile Organizer (EMO), rješenje za sigurnu *push* sinkronizaciju *e-mail* poruka, kontakata i sastanaka između *e-mail* servera (MS Exchange ili Lotus Domino) i EMO aplikacije na mobilnom uređaju. Podržan je široki skup različitih mobilnih uređaja.

U DANAŠNJEM POSLOVNOM SVIJETU KOJEMU SU NA RASPOLAGANJU MOBILNE INFORMACIJSKO-KOMUNIKACIJSKE MOGUĆNOSTI URED MOŽE POSTATI UISTINU BILO KOJE MJESTO NA KOJEMU SE NALAZITE.

kako bi korisnicima preko dostupne infrastrukture ponudili iste usluge na jednostavniji način.

## 2. Je li moguće upravljati telefonskim pozivima u MS Officeu s Ericssonovim poslovnim sustavima?

- Da! Microsoft Office Communicator je Microsoft Live Communication Server (MS LCS) klijent koji služi za trenutačno poručivanje (*Instant Messaging*). Ericsson Corporate Telephony (ECT) je rješenje za integraciju između Ericsson MX-ONE poslovnog sustava (ili Mobility Gatewaya) i MS LCS-a koje omogućuje *third-party* upravljanje pozivima iz MS Office Communicatora. Neke od dostupnih funkcija su: pokretanje poziva, odgovaranje na poziv, konferencijski poziv, konzultacijski poziv, poziv na čekanju, prosljeđivanje itd. *E-mail* obavijesti o propuštenim pozivima stižu u korisnikov Outlook Inbox.

okruženja i poslovnih aplikacija s nizom različitih uređaja koje zaposlenici koriste u svom radu u i izvan ureda. Prema istraživanjima Yankee Group iz 2005. godine 40% svih radnika u SAD-u (isti trend je prisutan i u Europi) radi i izvan ureda te izvan ureda provode više od 20% cjelokupnog radnog vremena. Mnogi od njih koriste samo osnovne mogućnosti mobilnih uređaja ili DECT telefona, što najčešće nije dovoljno za efikasno ispunjavanje radnih zadataka izvan ureda. Povećanje efikasnosti donosi rješenje koje mobilnim korisnicima omogućuje primanje svih vrsta poruka, pristup korporacijskim podacima i dokumentima te mogućnost da odaberu na koji način ih se može kontaktirati, ovisno o situaciji u kojoj se nalaze ili za koju su predvidjeli svoje vrijeme. Prava mobilnost u očima zaposlenika postiže se slobodom komunikacije i pristupom informacijama i uslugama neovisno o uređaju kojeg koriste, trenutačnom

**Pozivamo čitatelje da na e-adresu Ericssona Nikole Tesle pošalju upite na temu poslovne izvrsnosti na koje će u idućem broju Komunikacija odgovoriti kompanijini stručnjaci: [etk.company@ericsson.com](http://etk.company@ericsson.com)**