

# WHITEPAPER

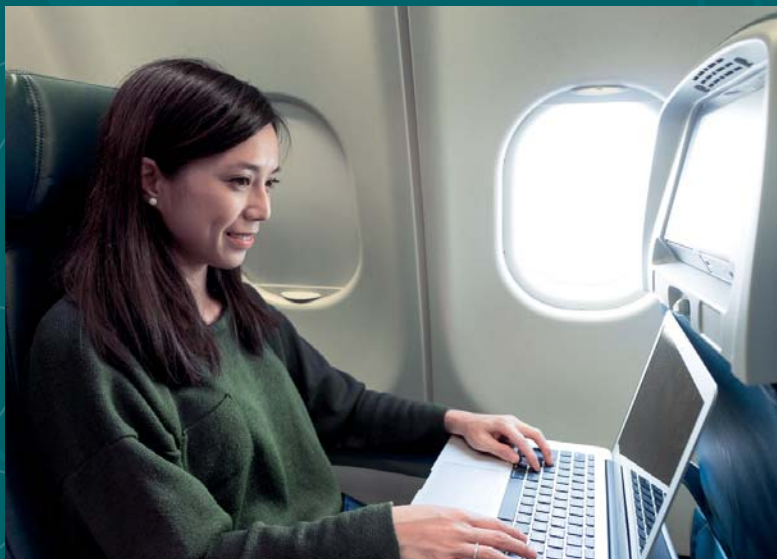
## Anywhere Workplace

■ Polski

innovaphone



PURE IP COMMUNICATIONS



GET IN TOUCH

**innovaphone AG**  
Böblinger Str. 76  
71065 Sindelfingen

Tel. +49 7031 73009-0  
Fax +49 7031 73009-9

info@innovaphone.com  
www.innovaphone.com

# HISTORIA:

## Początki komunikacji biznesowej

### Stanowisko pracy w 1950 roku:

Drewniane biurko z maszyną do pisania, retro telefon z bakelitu, ewentualnie dyktafon i kalkulator - tak wyglądało typowe miejsce pracy w biurze w latach 50-tych ubiegłego wieku. Kwestia „bezpieczeństwa” ograniczała się do zamknięcia szafki z dokumentami i drzwi wejściowych na klucz.

W ciągu ostatnich pięćdziesięciu lat zaszły w komunikacji korporacyjnej radykalne zmiany: telefony biurkowe stały się wielofunkcyjnymi urządzeniami, uregulowane i stałe godziny pracy to obecnie dostępność 24 godziny na dobę, na całym świecie. Rozwój napędzany jest obecnie głównie przez sektor prywatny, który pod względem wyposażenia technicznego wyprzedza często firmy i instytucje.

Aktualna sytuacja:

- Jaki wpływ na rozwój komunikacji mają nowe technologie?
- Czy telefon stacjonarny przejdzie do lamusa?
- Jakie inne elementy zyskują na znaczeniu?
- Jakie trendy w komunikacji obserwujemy w tej chwili?
- I wreszcie: Jak będzie wyglądało miejsce pracy 4.0?



# Komunikacja biznesowa 2017: Elastyczność. Mobilność. Wydajność.

Zmiany, które zaszły w ciągu ostatnich 20 lat na rynku telekomunikacyjnym są ogromne: nowe technologie i rozwiązania wchodzą do codziennego użytku, projektowanie systemów i opracowanie nowych produktów jest coraz krótsze, a asortyment coraz większy. Dla decydentów ważnym punktem w planowaniu i zarządzaniu przedsiębiorstwem stało się ustalenie jasnych wytycznych dla infrastruktury komunikacyjnej, które mają zagwarantować nie tylko orientację w nieprzeniknionej dżungli możliwości technicznych, ale przede wszystkim stworzyć podstawę dla nowoczesnej komunikacji biznesowej. Ponadto granice między życiem zawodowym i prywatnym rozmywają się i stają się bardziej elastyczne. Pod wpływem zmian w sektorze prywatnym pracownicy oczekują podobnych możliwości w miejscu pracy: komunikacji i dostępności telefonicznej bez granic,

w urządzeniach mobilnych, poprzez pocztę e-mail lub WhatsApp. Z drugiej strony dogmat fizycznej obecności w miejscu pracy jest stopniowo zastępowany przez określenie zadań lub wyznaczenie celów, bez znaczenia, w jakim miejscu zadania zostaną wykonane, a cele osiągnięte. Pierwsze oznaki tych zmian sięgają 2014 roku, kiedy to praca w biurze zastępowana była powoli pracą w dowolnym miejscu. Ruch w kierunku „Anywhere Workplace” jest nie do powstrzymania i już teraz zrewolucjonizował profesjonalną komunikację korporacyjną.

Jak będzie zatem wyglądał w przyszłości idealny system komunikacyjny dla biznesu? Jakie aplikacje i funkcje musi zawierać? Jakie wymagania muszą zostać spełnione? Jakie ryzyko należy wziąć pod uwagę?



# Unified Communications. Anywhere Workplace. WebRTC.

„Chmura”, „Aplikacje”, „Mobilność”, „BYOD” lub „Unified Communications” to tylko kilka haseł, które określają kierunek, w którym zmierzała i zmierza komunikacja w przedsiębiorstwach i instytucjach. Pracownicy, którzy przyzwyczaili się do nowoczesnych form komunikacji, które dominują w sektorze prywatnym, oczekują w swoim miejscu pracy podobnych możliwości: korzystania z firmowych telefonów komórkowych w dowolnym czasie i z dowolnego miejsca, wysyłania i odbierania wiadomości e-mail, również poza biurem, zastąpienia tradycyjnych telefonów i faksów wielofunkcyjnymi urządzeniami – wszystko to gwarantuje system pracy oparty na zasadzie „Anywhere Workplace”.

Kilka spośród nowych trendów stało się nieodłącznym elementem codziennego życia biznesowego. Wielu pracowników - zwłaszcza w pracy biurowej – ma możliwość wykonywania połączeń telefonicznych, pisania wiadomości e-mail i wiadomości tekstowych SMS oraz komunikowania się za pośrednictwem portali społecznościowych z firmowych telefonów komórkowych. Bycie osiągalnym w dowolnej chwili, również poza biurem jest on top. Niektórzy pracodawcy, jak np. innovaphone, wykonali już następny krok w kierunku rozwiązania „Anywhere Workplace” i oferują swoim pracownikom, możliwość pracy w domu oraz aplikacje Unified Communications z przekazem wideo w każdym miejscu pracy. Nowy standard - WebRTC, czyli komunikacja w czasie rzeczywistym w sieci Web, wysuwa na pierwszy plan temat „mobilności” w komunikacji biznesowej: bez względu na miejsce pobytu pracownika do zorganizowania stanowiska pracy połączonego z firmową innovaphone PBX wystarczą połączenie z Internetem oraz komputer z dowolną przeglądarką, która obsługuje standard WebRTC.

Najważniejszą kwestią przy podejmowaniu decyzji o zakupie nowoczesnego i przyszłościowego rozwiązania komunikacyjnego jest elastyczność: wszystko jest możliwe, ale nic nie jest obowiązkiem.

We współczesnym biznesie nie istnieje TYLKO JEDNO możliwe rozwiązanie dla wszystkich miejsc pracy. Każdy pracownik i jego miejsce pracy ma indywidualny profil i wymagania, które należy wziąć pod uwagę w nowoczesnym systemie komunikacyjnym. Dla pracownika sprzedaży najważniejsza jest mobilność oraz możliwość nawiązania z nim kontaktu w dowolnym miejscu i chwili, wybierając firmowy numer wewnętrzny. Pracownicy biurowi potrzebują do pracy telefon stacjonarny, komputer i kilka aplikacji UC, takich jak np. Presence - informacje o statusie obecności lub konsolę operatora. Hale produkcyjne wyposażać należy w telefony sprawdzające się w różnorodnym środowisku pracy bez względu na panujące warunki, np. z solidną obudową, odporne na wstrząsy, żaroodporne i wyposażone dodatkowo w bardzo głośny dzwonek. W dziale personalnym, w salach konferencyjnych lub w gabinecie dyrektora i sekretariacie ważny jest pełny pakiet aplikacji UC oraz rozwiązanie szef - sekretarka - nowoczesne rozwiązanie UC powinno być dostosowane do indywidualnych potrzeb użytkownika i zapewnić w ten sposób skuteczną i elastyczną komunikację.

System innovaphone PBX łączy standardowe funkcje telefonii IP oraz kompletne rozwiązanie Unified Communications (UC). Unified Communications Client myPBX jest prosty i przejrzysty w użyciu. Parę kliknięć myszy umożliwia optymalną komunikację z wykorzystaniem wszystkich możliwych telefonów – telefonu biurkowego, komórkowego lub Software Phone. myPBX łączy różnorodne elementy Unified Communications w przejrzysty i łatwy w obsłudze interfejs użytkownika: klasyczną telefonię IP, audio-konferencje, katalogi firmowe, historię połączeń, informacje Presence, Chat, Collaboration Sessions, wideotelefonię i wideokonferencje – z Webclient myPBX innovaphone wszystko jest możliwe - w biurze, podczas pracy w domu oraz w podróży. innovaphone AG była jednym z pierwszych producentów, która zintegrowała standard WebRTC w swoim rozwiązaniu UC, optymalizując ten sposób koncepcję innovaphone Mobility.

# Jakie komponenty powinno zawierać nowoczesne rozwiązanie komunikacyjne?



## Video:

Wartości i korzyści płynące z podróży służbowych, które są czasochłonne, kosztowne i stresujące, są coraz częściej kwestionowane. Mając również na uwadze wzmożone problemy klimatyczne ostatnich dziesięcioleci, do których przyczynia się w dużym stopniu również transport lotniczy przez emisję dwutlenku węgla oraz innych gazów do atmosfery, można zadać sobie pytanie – czy wszystkie podróże służbowe są uzasadnione i konieczne? Z drugiej jednak strony należy wziąć pod uwagę fakt, że lokalne firmy i przedsiębiorstwa posiadają coraz częściej międzynarodowe oddziały, rozsiadane niejednokrotnie po całym świecie. Dla pracowników tego typu przedsiębiorstw lub dla osób pracujących w domu ważna jest osobista komunikacja z partnerami handlowymi lub współpracownikami, wychodząca poza jedną lokalizację i dla której odległość nie ma żadnego znaczenia. W przeciwieństwie do sytuacji sprzed kilku lat pracownicy mają obecnie możliwość korzystania z aplikacji wideo, które umożliwiają prowadzenie wideokonferencji na wysokim poziomie technicznym, bez utraty jakości głosu lub obrazu. Doskonałym rozwiązaniem w tej kwestii jest innovaphone Video. Instalacja aplikacji wideo nie wymaga zakupu nowego i drogiego sprzętu, nie jest też związana z czasochłonnym i skomplikowanym procesem konfiguracyjnym systemu. Rozwiązanie innovaphone Video jest proste i skuteczne, gwarantuje niskie koszty wdrożenia i niskie wymagania co do przepustowości łącza. Z aplikacją innovaphone możliwe są: konferencje wideo, telefonia wideo ad-hoc, konferencje trójstronne oraz duże zaplanowane konferencje z przekazem wideo. Najważniejszą zaletą tego rozwiązania jest poprawa jakości komunikacji. Kontakt między pracownikami staje się nie tylko bardziej osobisty, ale również interaktywny, ponieważ dzięki wykorzystaniu przekazu wideo sygnały niewerbalne oraz niuanse komunikacji są przez rozmówców lepiej spostrzegane. Mając na uwadze ideę zrównoważonego rozwoju, ograniczenie podróży

służbowych i zastąpienie ich wideokonferencjami są z pewnością działaniami proekologicznymi.

## Application Sharing:

Uzupełnieniem wideokonferencji jest możliwość jednoczesnej współpracy zespołów/pracowników między różnymi lokalizacjami. Za pomocą aplikacji Application Sharing użytkownicy mogą wspólnie pracować nad dokumentami udostępniając ich treść. W interdyscyplinarnych zespołach medycznych możliwość wideokonferencji połączonej z wymianą dokumentów stwarza nowy poziom jakości leczenia - z korzyścią oczywiście dla pacjentów. Z Unified Communications by innovaphone wystarczy jedno kliknięcie ikony w interfejsie użytkownika myPBX, aby uruchomić aplikację innovaphone Application Sharing. Udostępniać można wybrane aplikacje, kilka aplikacji lub cały ekran. Szkolenia i konferencje internetowe organizowane są w ten sam prosty sposób.

## Chat:

Nieodłącznym elementem dzisiejszej komunikacji nie tylko prywatnej, ale również zawodowej jest wysyłanie krótkich wiadomości tekstowych. Często zdarzają się sytuacje, w których krótki chat jest bardziej praktyczny niż rozmowa telefoniczna. Zwłaszcza w przypadku różnych lokalizacji wysłanie krótkiej wiadomości jest najprostszym sposobem, aby szybko i efektywnie rozwiązać problem. Użytkownik rozmowy może odpowiedzieć wtedy, kiedy ma czas lub kiedy jest ponownie na stanowisku pracy, natychmiastowa reakcja, jak w przypadku rozmowy telefonicznej, często nie jest konieczna. Klikając ikonę rozmowy tekstowej w interfejsie innovaphone Client myPBX można zaprosić z listy kontaktów ulubionych lub przez wyszukiwarkę LDAP wybranego użytkownika lub użytkowników do rozmowy. myPBX poinformuje nas automatycznie o nowych uczestnikach chatu oraz o tych, którzy opuścili rozmowę. W rozmowie tekstowej może wziąć udział dowolna liczba uczestników.

## Unified Communications by innovaphone



### Office Integration i Presence:

Wszystkie informacje o statusie dostępności współpracowników są zawsze w zasięgu wzroku – z aplikacją Presence jest się zawsze dobrze poinformowanym. Aplikacja innovaphone Office Integration umożliwia optymalizację procesów biznesowych i ich przebieg, ponieważ formę komunikacji można dopasować do statusu obecności: kolega A jest dostępny – rozmowa telefoniczna, kolega B jest niedostępny lub jest na urlopie – wiadomość e-mail, kolega C rozmawia aktualnie przez telefon – krótka wiadomość tekstowa. W ten sposób komunikacja biznesowa staje się bardziej efektywna i wydajna. Informacje o obecności aktualizowane są na bieżąco w osobistym kalendarzu w Outlook, w myPBX oraz w telefonie IP.

### Mobility:

Mobility zapewnia integrację telefonów komórkowych, tabletów, bezprzewodowych telefonów VoWLAN oraz telefonów DECT w komunikacji korporacyjnej. Ważnym punktem jest możliwość korzystania z koncepcji „One Number Concept”, użytkownik Mobility jest osiągalny zawsze pod tym samym numerem wewnętrznym bez względu na to z jakiego urządzenia końcowego korzysta i gdzie się obecnie znajduje – w biurze, w kraju lub za granicą, w firmie lub poza nią. Dzięki temu rozwiązaniu nieważne jest z jakiego terminala końcowego lub z jakiego numeru telefonicznego użytkownik Mobility wykonuje połączenie - dla odbiorcy połączenia widoczny będzie ten sam numer telefonu. Kolejną zaletą rozwiązania innovaphone Mobility jest centralny voicebox, na którym zgromadzone są i stamtąd również dostępne wszystkie nagrane na poczcie głosowej wiadomości.

### Fax:

Obsługa komunikacji biurowej opiera się w dalszym ciągu na faksowaniu dokumentów np. w sprawach prawnych, zamówień lub zleceń. Aplikacja innovaphone Fax to w tym zakresie doskonałe

rozwiązanie, dzięki któremu istnieje możliwość szybkiego i nieskomplikowanego wysyłania faksów z własnego komputera, również w trakcie podróży – bez serwera faksów, dodatkowego oprogramowania oraz interfejsów. Wysyłanie faksów odbywa się za pomocą Mail-Client (np.Outlook), który umożliwia komunikację Mail-to-Fax lub Fax-to-Mail.

### Voicemail:

Poczta głosowa to nowoczesna forma automatycznej sekretarki. Wiadomości przechowywane są w formie elektronicznej, z możliwością ich odebrania w komputerze, telefonie lub w poczcie elektronicznej. Użytkownik ma dostęp do wiadomości z dowolnego miejsca i w dowolnym czasie. Poczta głosowa jest nieodłącznym elementem wykorzystywanym we współczesnej i codziennej komunikacji w biznesie, który zapewnia sprawny przepływ informacji. Obsługa innovaphone Voicemail jest prosta i intuicyjna, odsłuchanie nagranych wiadomości chronione jest hasłem, dostępna jest również funkcja Voice-to-Mail.

### Call Me Button:

Przycisk „Call Me” zintegrowany ze stroną internetową firmy gwarantuje, że strona ta nie jest ulicą jednokierunkową. Przycisk ten umożliwia bezpośredni kontakt z pracownikiem firmy za pomocą jednego kliknięcia myszy, np. w przypadku Support-Hotline lub sklepu internetowego. Przycisk innovaphone „Call Me” można zainstalować przy odrobinie wiedzy z zakresu programowania na własnej stronie internetowej używając darmowego języka programowania JavaScript z innovaphone myPBX Toolbox. Do przekazywania danych wykorzystana jest technologia WebRTC (Web Real Time Communication), która obsługiwana jest przez wiele przeglądarek internetowych. myPBX Toolbox zawiera kompletny przykładowy kod w celu prostej integracji aplikacji na każdej stronie internetowej.

# Druga strona nieograniczonej mobilności i elastyczności: Zwiększone wymogi bezpieczeństwa

Smartfony i tablety stają się niezbędnymi urządzeniami przede wszystkim dla pracowników mobilnych, którzy również w trakcie podróży muszą korzystać np. z poczty elektronicznej lub komunikatorów. Taka forma komunikacji biznesowej, bez ograniczeń przestrzennych i czasowych (Anywhere Workplace) oraz aplikacje Unified Communications, które wykorzystują protokół komunikacyjny WebRTC stwarzają szczególne wymagania w stosunku do bezpieczeństwa i ochrony danych. innovaphone Reverse Proxy jest odpowiedzią na kwestię bezpieczeństwa w scenariuszu Anywhere Workplace. Stanowi on ważny element koncepcji bezpieczeństwa innovaphone, jest niezależną częścią centrali innovaphone i centralnym organem dla wszystkich połączeń

przychodzących z Internetu. Pozwala to na wykrycie i zablokowanie ataków na bardzo wczesnym etapie.

Migracja z sieci ISDN do systemów opartych na IP oznacza wzrost liczby łączy SIP i otwarcie każdej PBX do sieci Internet. Proces ten wymaga dodatkowych mechanizmów bezpieczeństwa podczas przesyłania danych. innovaphone Session Border Controller (SBC) obsługuje wszystkie istotne mechanizmy bezpieczeństwa i niezawodnie chroni system innovaphone PBX przed atakami z Internetu. innovaphone SBC jest zintegrowany bezpośrednio z centralą innovaphone, dodatkowe zewnętrzne zabezpieczenie lub Third-Party SBC nie jest wymagane.



# Jaka jest przyszłość telefonu stacjonarnego? Czy będzie on niezbędny na nowoczesnym miejscu pracy?

Nie ulega wątpliwości, że smartfony i inne urządzenia mobilne są obecnie w wielu miejscach pracy po prostu niezbędne. Czy trend ten oznacza powolne przechodzenie klasycznego telefonu do lamusa? Nie, na pewno nie, ponieważ istnieją miejsca pracy, gdzie tradycyjny telefon stacjonarny jest niezastąpiony, np. wtedy, kiedy potrzebna jest szybka i łatwa komunikacja Voice-to-Voice z klientami lub pracownikami. Należy pamiętać tu o zaletach telefonów stacjonarnych: telefon biurkowy jest zawsze pod ręką, gotowy do użytku i prosty w obsłudze: wystarczy podnieść słuchawkę, wybrać numer lub znaleźć go w książce adresowej i poczekać na połączenie. Ważnym punktem jest idealna integracja telefonu stacjonarnego z rozwiązaniem komunikacyjnym i uwzględnienie go jako elementu

składowego całego rozwiązania. Oznacza to, że w przypadku dodatkowych usług, takich jak czat, lista połączeń, połączenia z wideo, informacje o stanie obecności Presence lub udostępnianie aplikacji (Application Sharing) zapewniona musi być zintegrowana komunikacja między różnymi kanałami: telefon powinien „wiedzieć” o rozpoczęciu konferencji wideo z wykorzystaniem komputera i zmieniać automatycznie status użytkownika na „zajęty”. Nie ulega wątpliwości, że telefon stacjonarny nie jest już głównym kanałem komunikacji w nowoczesnym przedsiębiorstwie, całkowicie do lamusa jednak nie przejdzie, na długo jeszcze pozostanie on podstawowym i najważniejszym narzędziem do kontaktu z klientem.





# MIEJSCE PRACY 2030: Biuro przyszłości to nie tylko miejsce pracy

CBRE, międzynarodowa firma świadcząca usługi doradcze na rynku nieruchomości komercyjnych, przeprowadziła badania, jak będzie wyglądało biuro przyszłości („Fast Forward 2030”). Wg CBRE w przyszłości zniknie prawdopodobnie tradycyjne miejsce pracy przy biurku. Pracownicy staną się bardziej mobilni również w obrębie pomieszczeń firmy. W zależności od nastroju i zadań będą mogli swobodnie przemieszczać się po całym biurze w poszukiwaniu miejsca do pracy. Każdy pracownik będzie mógł zalogować się na dowolnym komputerze i korzystać ze swojego numeru wewnętrznego. Więcej uwagi poświęcone będzie przyjaznemu zagospodarowaniu przestrzeni biurowych, które w ten sposób pozytywnie wpłyną na samopoczucie pracowników, a tym samym na wydajność ich pracy.

Kolejnym elementem nierozzerwalnie związanym z tematem „dobre samopoczucie pracowników w pracy” to media społecznościowe: Facebook, Twitter, Pinterest, Instagram & Co, wykorzystywane jeszcze do niedawna przede wszystkim w sektorze prywatnym, odgrywają już teraz coraz większą rolę w komunikacji korporacyjnej. Producenci rozwiązań Unified Communications będą starać się zintegrować platformy społecznościowe ze swoimi istniejącymi systemami, a tym samym zdefiniować na nowo zasady komunikacji w przedsiębiorstwach.



# INNOVAPHONE

**To od zawsze „Pure IP Communications made in Germany“.**

Firma innovaphone AG istnieje od 1997 roku i od tego czasu specjalizuje się w rozwoju i produkcji systemów komunikacyjnych pure IP (czyste IP). Lata doświadczeń oraz intensywna praca inżynierów innovaphone sprawiły, że system innovaphone PBX to wyjątkowe i przemyślane rozwiązanie dla telefonii IP oraz Unified Communications – dostępne również w chmurze.

**Firma zarządzana przez właścicieli, należy do średniej klasy przedsiębiorstw technologicznych.**

Firma jest w 100 % samofinansująca się. Udziałowcy firmy innovaphone AG tworzą jednocześnie zespół zarządzający. Taka właśnie struktura administracyjna trwale ukształtowała profil innovaphone jako międzynarodowego i niezależnego przedsiębiorstwa, które zyskało miano wiarygodnego partnera na rynku europejskim.



Copyright © 2017 innovaphone® AG. (E 06/2017)

Z zastrzeżeniem wystąpienia możliwych błędów, zmian technicznych oraz modyfikacji warunków dostawy.



**GET IN TOUCH**

**innovaphone AG**  
Böblinger Str. 76  
71065 Sindelfingen

Tel. +49 7031 73009-0  
Fax +49 7031 73009-9

info@innovaphone.com  
www.innovaphone.com