

Четыре технологии для роста бизнеса

Разработкой новых стратегий деловой активности занимаются все компании. Это необходимо для наращивания рыночной доли и получения конкурентных преимуществ. Определяя стратегию на будущее, руководители любой компании должны ответить на ряд вопросов: как будет развиваться наш бизнес на протяжении следующего года? Выйдет ли компания на новые рынки? Начнет ли она работать с новыми типами заказчиков? Как отвечать на давление со стороны конкурентов?

Определив цели и задачи бизнеса, нужно посмотреть, какие технологии способствуют их выполнению. По нашему мнению, целям и задачам малых и средних предприятий в наибольшей степени отвечают четыре сетевые технологии, которые увеличивают производительность труда, повышают удовлетворенность заказчиков и сокращают расходы.

Приобретая все сетевые системы у одного поставщика, компания получает более надежную интеграцию отдельных компонентов в единое решение, поскольку в таком случае все компоненты изначально проектируются для совместной работы и решения текущих и будущих задач. В результате компания получает возможность внедрения новых сетевых услуг в любой момент с минимальными усилиями. В долгосрочной перспективе такой подход сокращает совокупную стоимость владения, повышает производительность, создает более выгодные условия для роста и развития, ускоряет реагирование, сокращает сроки внедрения и оптимизирует деловые процессы.

Видеоконференции

Видеоконференции позволяют в реальном времени лицом к лицу общаться с партнерами, клиентами, подрядчиками и сотрудниками по широкополосной сети. Установив видеорекамеры в оконечных точках и соединив их с помощью надежной сети, вы сможете не только слышать, но и видеть своих собеседников.

Видеоконференции повышают качество связи и способствуют лучшему взаимопониманию: во-первых, участники видеоконференции воспринимают не только голос, но и невербальные сигналы (мимику, жесты и т.д.), которые полностью теряются при разговоре по обычному телефону. Во-вторых, видеоконференции позволяют передать гораздо больше информации. К примеру, участники могут не только рассказать о новом продукте, но и продемонстрировать его. Это гораздо более интерактивный и эффективный способ связи, чем аудиоконференции. В-третьих, видеоконференции экономят время и деньги за счет сокращения (а то и полной ликвидации) командировок. И, наконец, сотрудники получают возможность учиться и посещать различные совещания, не покидая рабочего места.

До недавнего времени видеоконференции были доступны только крупным предприятиям, имеющим большие финансовые ресурсы и выделенные комнаты для видеосвязи. Но сегодня эта технология по стоимости вполне доступна малому и среднему бизнесу. Ее можно устанавливать на предприятии или получать у внешнего подрядчика на правах аутсорсинга.

Мобильность офисных телефонных номеров

Сегодня многим сотрудникам приходится часто перемещаться из одного помещения в другое. Сотрудники становятся все более мобильными, поэтому мобильной должна стать и информация, необходимая для выполнения производственных заданий. Беспроводные и мобильные технологии повышают эффективность и производительность труда. Они расширяют границы офиса и предоставляют сотрудникам доступ к информации и приложениям в любом месте и в любое время.

Мобильность офисных телефонных номеров (extension mobility) - еще одна интересная функция беспроводных и мобильных технологий. Она позволяет руководителям не привязывать сотрудника к определенному рабочему месту, а создавать рабочие места совместного пользования, которые, при необходимости, может занять любой сотрудник. Это резко сокращает потребность компании в офисном пространстве. Теперь компании не обязательно иметь индивидуальные офисы, комнаты и столы для каждого человека. Любой

сотрудник может сесть за любой стол, ввести свой логин и пароль и мгновенно настроить телефон и компьютер на свои задачи. Такие рабочие места можно использовать посменно, на ротационной основе. Мобильность номеров повышает производительность труда, поскольку сотрудник может получить доступ ко всем своим функциям и данным, независимо от своего местоположения.

Чтобы эффективно использовать эту функцию, компания должна развернуть у себя гибкую IP-сеть. После этого любой сотрудник может настроить любой IP-телефон на свой номер со всеми настройками функциональных клавиш и голосовой почты. Таким образом, любой IP-телефон, подключенный к корпоративной IP-сети, может стать вашим собственным телефоном, если вы введете в него свои идентификационные данные. Закончив работу, вы выходите из системы, и телефон становится доступным любому другому сотруднику. В результате сокращается стоимость и сложность кадровых перестановок, связанных с переходом сотрудников в новые кабинеты и перенастройкой кабельной телефонной системы. Каждый сотрудник вашей компании сможет продуктивно работать в любом месте.

Управление отношениями с заказчиками (CRM)

Руководители малых и средних предприятий тратят много времени и денег на привлечение новых заказчиков, ибо без этого трудно добиться развития бизнеса. Но не менее важно сохранить лояльность уже существующих заказчиков, причем эта задача актуальна для компании любого размера. Во-первых, привлечение нового заказчика стоит гораздо дороже, чем удержание старого. Для привлечения новых клиентов используются дорогостоящие программы в области маркетинга, рекламы и продвижения продуктов и услуг, чтобы люди узнали о них и, главное, захотели их купить. Существующие же заказчики и так знают, кто вы такой и какие продукты предлагаете. Во-вторых, если заказчик доволен качеством продуктов и услуг, он с большой долей вероятности придет к вам снова.

Что компании делают для повышения лояльности заказчиков? Один из способов повышения лояльности - использование технологии CRM, которая предоставляет множество эффективных новаторских способов укрепления отношений с клиентом. Технология CRM повышает уровень удовлетворенности заказчика за счет лучшего понимания его нужд, запросов, привычек и потребностей. Программное обеспечение CRM работает особенно эффективно, если его подключить с помощью специальных программных модулей к системе IP-телефонии. В этом случае входящие вызовы будут автоматически передаваться в систему CRM, которая мгновенно выдаст на экран IP-телефона и/или компьютера всю имеющуюся информацию о данном клиенте. Таким образом, ваш сотрудник получает доступ к важнейшим данным о заказчике еще до того, как поднимет трубку. Технология CRM реально повышает качество общения с заказчиками. Результат закономерен: заказчик доволен, а ваши доходы растут.

Унифицированные сообщения

В нашем распоряжении имеется великое множество систем и средств связи. Это и электронная почта, и настольные телефоны, и факсимильные аппараты, и системы мгновенных сообщений, и мобильные устройства. И тем не менее связаться с нужными людьми в нужный момент по-прежнему нелегко.

Технология унифицированных сообщений оптимизирует деловые коммуникации, позволяя сотрудникам отправлять и получать голосовые, электронные и факсимильные сообщения с помощью одного устройства (компьютера или IP-телефона). Кроме того, эта технология может уведомлять пользователей любого устройства - стационарного телефона, мобильного телефона или компьютера - о том, что сообщение получено адресатом.

Технология унифицированных сообщений объединяет все почтовые ящики (голосовой, электронный, факсимильный), создавая единую точку доступа к сообщениям любого типа. Доступ ко всем сообщениям в любом месте и в любое время повышает производительность труда, экономит время, укрепляет отношения с заказчиками и повышает их удовлетворенность, сокращая сроки реагирования на запросы.

Что нужно малому и среднему предприятию

Чтобы воспользоваться всеми преимуществами четырех новаторских технологий, компании нужны:

- Единая интеллектуальная IP-сеть. Видеоконференции, мобильность офисных номеров, приложения CRM и решения для унифицированных сообщений требуют единой основы. В качестве такой основы выступает единая интеллектуальная IP-сеть, способная передавать голос, видео и данные. IP-сети достаточно надежны для поддержки современных приложений и достаточно гибки для внедрения будущих технологий. Кроме того, они хорошо масштабируются и могут легко наращиваться вместе с ростом и развитием вашего бизнеса.

- Высокий уровень безопасности. Угрозы безопасности становятся все изощреннее и распространяются по сетям все быстрее. На пике своего распространения знаменитый вирус Slammer заражал по 55 млн хост-систем в секунду. Безопасная и гибкая сеть особенно нужна небольшим компаниям, у которых нет внутренних ресурсов для отражения сетевых атак.

- Тщательное планирование. Прежде чем внедрить новую технологию, нужно обсудить все аспекты этого внедрения с доверенным советником, то есть со специализированной компанией, которая профессионально занимается информационными технологиями. Хорошо спланированные и исполненные технологические проекты, в том числе подкрепленные специальными программами финансирования, дают бизнесу солидную основу для роста сегодня, завтра и на многие годы вперед.

Эдзард Овербеек (Edzard Overbeek), вице-президент компании Cisco по коммерческим операциям в EMEA (страны Европы, Ближнего Востока и Африки)

Автор: Артур Скальский © Babr24.com ЭКОНОМИКА, МИР 👁 2665 31.03.2007, 19:27 📌 209

URL: <https://babr24.com/?ADE=36916> Bytes: 9316 / 9266 [Версия для печати](#) [Скачать PDF](#)

👍 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)

- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:

newsbabr@gmail.com

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24_link_bot](#)

Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь

Телеграм: [@bur24_link_bot](#)

эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова

Телеграм: [@irk24_link_bot](#)

эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская

Телеграм: [@kras24_link_bot](#)

эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская

Телеграм: [@nsk24_link_bot](#)

эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин

Телеграм: [@tomsk24_link_bot](#)

эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"

Телеграм: @babrobot_bot

эл.почта: eqquatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)