

## Rainbow. Platforma do pracy zdalnej w biznesie i edukacji

Pandemia koronawirusa zmusiła przedsiębiorców do przeorganizowania pracy, w tym do wprowadzenia w wielu przypadkach pracy zdalnej. W Polsce ten model wykonywania obowiązków służbowych nie jest jeszcze popularny, dlatego firmom często brakuje technologii wspierających komunikację zespołów rozproszonych. Dobre przykłady płyną jednak z innych krajów. Wprowadzając zmiany, warto skorzystać z narzędzi docenianych a całym świecie. Takich jak Alcatel-Lucent Rainbow.

Mniej niż 20% – taka część polskich pracowników w 2019 roku wykonywała swoje obowiązki zdalnie, podaje Międzynarodowa Organizacja Pracy. W wielu innych krajach europejskich oraz w Stanach Zjednoczonych ta liczba jest znacznie większa. W pracy poza biurem przydają się technologie klasy Unified Communication as a Service. Do czego służą i jak sprawnie wdrożyć je w przedsiębiorstwie?

### Platforma do zadań specjalnych

Unified Communication as a Service (UCaaS) to udostępniona w chmurze platforma do komunikacji w rozproszonych zespołach. Pozwala na komunikację tekstową, głosową, wideo oraz na zarządzanie obecnością. Dzięki tym funkcjom system doskonale sprawdza się w przypadku pracy zdalnej.

*Rozwiązaniem, które polecamy naszym partnerom biznesowym, jest Alcatel-Lucent Rainbow. Gartner uznał je za jedną z najlepszych platform UCaaS w 2019 r. To także pierwsza tego typu technologia spoza USA, która znalazła swoje miejsce w Magicznym Kwadrancie Gartnera – mówi Łukasz Sady, Senior Solution Architect w Innergo Systems.*

Rainbow jest dziś używany w ponad 190 krajach, w 20 000 organizacji. Umożliwia efektywne łączenie się i współdziałanie całych zespołów oraz firm. Pozwala na współpracę online nawet 300 uczestników w jednym momencie. Co mogą robić użytkownicy w ramach tej współpracy? Między innymi tworzyć grupy projektowe, prowadzić konferencje wideo i audio, udostępniać pliki oraz ekrany, wymieniać się wiadomościami błyskawicznymi, a także przysyłać sobie większe pliki. Te rozwiązania wspomagają komunikację firm w przypadku pracy nad projektami, ale też w kontaktach z klientami i kontrahentami.

### Bezpieczeństwo i łatwość integracji

Praca zdalna opierająca się na niesprawdzonych technologiach i narzędziach może okazać się dużym zagrożeniem dla bezpieczeństwa firmowych danych. To dlatego tak ważne jest w tym

przypadku wdrażanie w przedsiębiorstwach rozwiązań gwarantujących odpowiedni poziom zabezpieczeń.

- *Rainbow zapewnia bezpieczną, szyfrowaną komunikację oraz przechowywanie danych w centrach zlokalizowanych w krajach, które respektują międzynarodowe regulacje dotyczące ochrony informacji* – wyjaśnia Łukasz Sady z Innergo Systems.

Wprowadzenie nowego rozwiązania nie oznacza chaosu komunikacyjnego i rezygnacji z aplikacji stosowanych wcześniej w firmach. Przeciwnie, profesjonalne narzędzia umożliwiają integrację między innymi ze stronami WWW – na przykład portalami dla klientów – czy aplikacjami mobilnymi. Dzięki temu firma może wzbogacić swoją witrynę o możliwości kontaktu przez czat lub z wykorzystaniem audio i wideo bezpośrednio ze strony internetowej. Rainbow pozwala też na stworzenie automatycznych botów, wspierających proces komunikacji i przyspieszających czas odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania.

- *Rainbow oferuje tak naprawdę niemal nieograniczone możliwości dostosowywania dzięki ponad 150 interfejsom API otwartym dla wszystkich programistów, dokumentacji i wsparciu* – tłumaczy ekspert Innergo Systems.

Rainbow posiada gotowe konektory umożliwiające integrację platformy z kilkoma popularnymi aplikacjami biznesowymi, takimi jak Salesforce, Microsoft Dynamics czy ServiceNow. Dzięki temu użytkownicy otrzymują kompleksowe narzędzie ułatwiające kontakt z klientami. Integracja umożliwia wykonanie połączenia bezpośrednio z formularza kontaktowego klienta, automatyczne otwieranie karty klienta podczas połączeń czy czat uruchamiany bezpośrednio z aplikacji.

### **Nowe możliwości central telefonicznych**

Rozwiązania wprowadzane do przedsiębiorstw w przemyślany sposób nie tylko nie wyprą tych używanych w firmach do tej pory, ale często mogą także rozszerzyć ich działanie.

- *Rainbow może wzbogacić funkcjonalność wykorzystywanych już w przedsiębiorstwach central telefonicznych. Podłączenie do systemów trwa dosłownie kilka minut. Dzięki niemu rozwiązanie telekomunikacyjne zostaje rozszerzone o możliwość tzw. call control. Pozwala ono użytkownikowi wykonać połączenie, odebrać czy zakończyć je bezpośrednio w aplikacji. Dodatkowo pracownik dostaje też dostęp do pełnej historii połączeń oraz usługi książki telefonicznej, z poziomu której może połączyć się z wybranym odbiorcą* – wyjaśnia Łukasz Sady.

To nie wszystko. Rainbow monitoruje stan użytkowników i zmienia ich status w zależności od tego, czy prowadzą rozmowę, czy też są wolni.

Rainbow umożliwia podłączenie do najpopularniejszych na rynku central telefonicznych. Wspiera zarówno system Alcatel, jak i OmniPCX Enterprise oraz OXO Connect. Daje też możliwość integracji z takimi rozwiązaniami jak Cisco Unified Communications Manager, Avaya IP Office, Mitel MiVoice Office 250 czy NEC UNIVERGE 3C.

## Bezpłatne licencje na 90 dni

Firmy, które z konieczności przechodzą na pracę zdalną, nie są najczęściej przygotowane na dodatkowe wydatki związane z wdrażaniem nowych narzędzi. Zwłaszcza w obliczu zbliżającej się recesji. Dlatego producenci systemów przygotowali dla nich specjalne oferty.

*- Producent oferuje bezpłatne, 90-dniowe licencje Rainbow wszystkim, którzy rozpoczną swój trzymiesięczny okres próbny do 30 czerwca 2020. Wszystko po to, aby umożliwić firmom korzystanie z platformy komunikacyjnej opartej na chmurze oraz zapewnić im wydajną i bezpieczną pracę zdalną. Pod koniec tego okresu promocyjnego będzie można przedłużyć subskrypcję i nadal korzystać z wypróbowanej oraz przetestowanej już platformy komunikacji i współpracy – dodaje Łukasz Sady z Innergo Systems.*

Dzięki bezpłatnej licencji przedsiębiorstwa mogą właściwie od razu rozpocząć pracę z Rainbow w Internecie, na telefonie komórkowym, komputerze stacjonarnym czy tablecie. Bez konieczności instalowania dodatkowego sprzętu lub oprogramowania.

*Co ważne, platforma Rainbow jako jedno z niewielu tego typu rozwiązań na rynku oferuje podstawowy pakiet funkcjonalności za darmo. Mniej wymagający użytkownicy mogą korzystać z Rainbow, nie ponosząc w ogóle żadnych kosztów i bez żadnych zobowiązań, wybierając darmowy plan Essential. To dobre rozwiązanie zwłaszcza dla sektora edukacji – mówi ekspert Innergo.*

Nauczyciele oraz wykładowcy zapraszają uczniów do tzw. grona, w którym mogą przeprowadzać wykłady online w wersji audio lub wideo. Dodatkowo wszyscy uczestnicy mogą komunikować się ze sobą dzięki wbudowanej funkcjonalności czata. Uczniowie i studenci biorący udział w lekcjach realizowanych za pośrednictwem Rainbow nie muszą mieć kont na platformie. Wystarczy komputer i przeglądarka internetowa.

## Rozpocząć zdalną pracę jednym kliknięciem

Z Rainbow mogą korzystać wszyscy. Zarówno managerowie dużych korporacji oczekujący bogatej funkcjonalności wspierającej ich w codziennych kontaktach ze współpracownikami i kontrahentami, jaki i uczniowie chcący wziąć udział w zajęciach online.

Aby używać platformy, wystarczy mieć dostęp do komputera z systemem Windows lub MAC oraz do Internetu. Z platformą można połączyć się za pomocą zwykłej przeglądarki internetowej lub dedykowanej aplikacji, która po zainstalowaniu usprawni pracę z tym rozwiązaniem.

*- Do wdrożenia Rainbow nie potrzeba żadnej wiedzy technicznej. Wystarczy założyć konto na stronie [openrainbow.com](http://openrainbow.com) i od razu rozpocząć korzystanie z platformy. Można też zrobić to za pośrednictwem dostawcy takiego jak Innergo. W takim przypadku to my założymy konta, o czym użytkownicy zostaną powiadomieni poprzez e-mail, skonfigurujemy „firmę” na platformie, przypiszemy użytkowników oraz pomożemy w stawianiu pierwszych kroków. W ramach*

*organizacji można także ustawić administratorów, którzy później będą mogli zarządzać użytkownikami, nadawać im odpowiednie subskrypcje, dodawać nowych oraz usuwać już nieaktualne konta – mówi Łukasz Sady.*

Stan pandemii sprawił, że wiele przedsiębiorstw musiało zupełnie zmienić organizację pracy. Choć wiąże się to z dodatkowym wysiłkiem, może też stać się szansą na przetestowanie i wdrożenie nowych rozwiązań, które w przyszłości ułatwią komunikację w zespołach oraz z kontrahentami i klientami. Warto skorzystać z tej możliwości.