

Służbowy telefon stacjonarny w pracy zdalnej. Jak wykorzystać jego możliwości?

Wiele firm wdrożyło w swoich siedzibach centrale telefoniczne i na co dzień stosuje telefony oraz numery stacjonarne do komunikacji z pracownikami, klientami i kontrahentami. Coraz powszechniejsza dziś praca zdalna sprawiła jednak, że zatrudnieni znacznie rzadziej przebywają w biurach. Czy to oznacza, że używane do tej pory systemy telefoniczne muszą odejść do lamusa? Niekoniecznie.

Przyzwyczailiśmy się do myślenia, że pracownik zdalny ma do dyspozycji komórkę i laptopa. Z drugiej strony – w biurze korzysta głównie z telefonów stacjonarnych, ich numery często widnieją na wizytówkach czy stronie internetowej firmy. Praca z domu wcale nie odcina go od takich możliwości. Wystarczy, że firma pozna i zastosuje wszystkie funkcjonalności swoich central telefonicznych lub wdroży odpowiednie nakładki.

Nieznane możliwości central telefonicznych

Działające w firmach centrale telefoniczne, zwane także PBX-ami, kryją w sobie zwykle ogromny potencjał wspierający pracę zdalną, z którego nie zdają sobie sprawy nie tylko użytkownicy, ale często nawet administratorzy systemów.

Wystarczy odpowiednia konfiguracja centrali albo dodanie odpowiednich licencji, aby kojarzące się z tradycyjną rozmową telefoniczną rozwiązanie zaoferowało bogaty pakiet funkcjonalności – nie tylko dla pracy z domu, ale także szeroko pojętej pracy zdalnej i mobilnej. Jak można go wykorzystać?

Po pierwsze, na komputerze użytkownika można zainstalować oprogramowanie, które w pełni symuluje stacjonarny aparat telefoniczny. Jest to tak zwany telefon programowy lub inaczej softphone. Dzięki niemu można odbierać połączenia kierowane na numery stacjonarne, niezależnie od tego, gdzie się pracuje, jednocześnie mając dostęp do wszystkich funkcji centrali telefonicznej, takich jak konferencje, przełączanie, grupy huntingowe itd.

Po drugie, pracownik może zabrać swój telefon IP do domu, podłączyć go do internetu i bezpiecznie pracować. Często taki sprzęt może automatycznie zestawić bezpieczny tunel VPN do firmy i być pełnoprawnym narzędziem pracy zdalnej, odzwierciedlającym warunki biurowe.

Po trzecie, możliwe jest także połączenie telefonu komórkowego z centralą telefoniczną i korzystanie z niego jak z urządzenia stacjonarnego. Połączenia przychodzące na numer stacjonarny są w takim przypadku dostępne na telefonie komórkowym, a połączenia wychodzące z telefonu komórkowego – mogą mieć numer stacjonarny. Jak stosować to narzędzie? Trzeba znaleźć się w zasięgu sieci WiFi, sieci transmisji danych komórkowych (jak LTE) lub nawet wyłącznie w zasięgu sieci komórkowej obsługującej jedynie połączenia głosowe.

Unified Communications – więcej niż wideokonferencja

Aby w pełni wykorzystać możliwość central telefonicznych w modelu home office, wystarczy wdrożyć nakładkę Unified Communications. Pozwala ona na chatowanie, wykorzystanie połączeń wideo i konferencji, przeprowadzanie zdalnych prezentacji, przesyłanie plików czy organizowanie pracy grupowej. Zapewnia możliwość dzwonienia z wykorzystaniem wideofonu, dostęp do numerów stacjonarnych i funkcjonalności centrali telefonicznej w biurze. Wszystkie te elementy działają na różnych urządzeniach: komputerach, laptopach, tabletach i smartfonach.

Czym różni się taka centrala wyposażona w nakładkę Unified Communications od systemów do wideokonferencji?

- Wideokonferencje są tylko jednym z narzędzi komunikacyjnych, niezbędnych pracownikom. Na co dzień częściej korzystają oni jednak z komunikatorów, przesyłania plików i wymiany informacji. To dlatego lepszym rozwiązaniem są narzędzia zintegrowane, które łączą w sobie wideokonferencje ze światem telekomunikacji, czyli rozwiązania Unified Communications. Tego typu podejście ułatwia pracownikom codzienną pracę, nie muszą bowiem stosować różnych narzędzi do różnych potrzeb – wszystko dostępne jest w jednym produkcie. Przepływ informacji jest dzięki temu szybszy, a ogólne koszty posiadania i utrzymania – znacznie niższe w odróżnieniu od rozwiązań „wyspowych” – tłumaczy Arkadiusz Rosiak, Enterprise Systems Architect z Innergo Systems.

Bezpieczeństwo ponad wszystko

Rozwiązania pozwalające korzystać z możliwości telefonów stacjonarnych także poza biurem oczywiście są wygodne. Pytanie tylko, czy zapewniają także odpowiedni poziom bezpieczeństwa.

- Warto zaznaczyć, że Softphone’y są z natury bezpiecznym rozwiązaniem, gdyż praktycznie każdy z dostępnych obecnie na rynku oferuje możliwość szyfrowania połączenia. Nie ma zatem zagrożenia podsłuchania rozmowy. Dzięki temu najczęściej nie ma potrzeby stosowania dodatkowych zabezpieczeń typu VPN, gdy pracownik korzysta z telefonu programowego w domu. Konieczna jest jednak ochrona własnej centrali telefonicznej przed atakami z zewnątrz. Zależnie od rozwiązania – najczęściej trzeba zastosować urządzenie typu SBC (Session Border Controller), którego zadaniem jest odpowiednia obsługa protokołów i ruchu głosowego do i z sieci internet oraz przede wszystkim zapewnienie bezpieczeństwa centrali telefonicznej i ochrony sieci firmowej przed atakami – wyjaśnia Arkadiusz Rosiak.

Jeśli softphone’y są wykorzystywane w obrębie przedsiębiorstwa, należy pamiętać o konieczności konfiguracji sieci tak, aby ruch z nich był priorytetyzowany (zarówno w sieciach przewodowych, jak i coraz popularniejszych WiFi). Jeśli natomiast pracownicy korzystają z nich w ramach pracy zdalnej, jakość łączy i tym samym samych rozmów nie zależy już od firmy.

Jakie rozwiązanie wybrać?

Wiele przedsiębiorstw stosuje już dziś w pracy zdalnej systemy konferencyjne. Dostosowanie ich do nowych warunków funkcjonowania firm stwarza jednak różnorakie problemy. Najwięcej z nich dotyczy zbyt małej liczby licencji czy zasobów sprzętowych dostosowanych do potrzeb narzędzia, jeśli firma korzysta z rozwiązań on-prem. Nierzadko kłopot sprawiają też zbyt wąskie przepustowości internetu.

Systemy wideokonferencyjne to tylko jedno z narzędzi do pracy zdalnej – najczęściej samo w sobie niewystarczające. Poza kilkoma wyjątkami większość tego typu rozwiązań nie ma możliwości rozszerzenia do poziomu pełnego Unified Communications. Pozostają więc „oddzielną wyspą” w firmie. Stąd też wybór systemu wideokonferencyjnego musi być uważny i powinien zakładać możliwość jego rozbudowy i wykorzystania także w pracy zdalnej.

- Wyjątkowo popularne systemy wideokonferencyjne można podzielić na dwie grupy: rozwiązania instalowane we własnej serwerowni, tzw. on-prem, oraz rozwiązania chmurowe. O ile w pierwszej grupie od jakiegoś już czasu widać dość silną dominację dwóch producentów – Cisco i Poly, o tyle w drugiej grupie mamy całe spektrum dostawców usług: poczynając na wideocentrycznych Cisco Webex, czy Zoom, a kończąc na komunikatorach jak Microsoft Teams. W większości wypadków firmy potrzebują jednak nie tylko narzędzi programowych, czyli aplikacji na laptop czy smartfona, ale także dedykowanych terminali konferencyjnych do sal, które umożliwiają prowadzenie spotkań w lepszych warunkach szerszemu gronu uczestników – mówi Arkadiusz Rosiak z Innergo Systems.

Alternatywą dla tych systemów mogą być – jak już wiadomo – centrale telefoniczne. Jeśli firma chciałaby wdrożyć taką centralę, powinna szukać nowoczesnego rozwiązania o bogatej funkcjonalności Unified Communications, w tym konferencji audio/wideo/data, czy integracji z telefonami komórkowymi. Najpopularniejszymi w Polsce rozwiązaniami tego typu są produkty Cisco – CUCM czy Alcatel-Lucent – OmniPCX Enterprise/OpenTouch. Ich producenci oferują nie tylko szeroki wachlarz funkcjonalności, ale również elastyczny model wdrożenia, bazujący na tradycyjnym zakupie lub podejściu subskrypcyjnym.

Telepraca w praktyce

Jak takie systemy działają w praktyce?

- W Innergo Systems korzystamy głównie z szerokiej gamy produktów Cisco Webex. Wykorzystujemy nie tylko wideokonferencje Webex Meetings czy terminale sprzętowe Cisco, ale także na co dzień pracujemy z komunikatorem i narzędziem pracy grupowej Webex Teams. Wewnątrz firmy centralą telefoniczną jest Cisco CUCM, który dzięki integracji z chmurą Webex daje naszym pracownikom możliwość odbierania połączeń kierowanych na telefon stacjonarny przy pomocy Webex Teams na komputerze, tablecie czy smartfonie. Dodatkowe integracje

z usługami MS Exchange, MS Active Directory czy SSO pozwoliły nam uzyskać narzędzie, które w prosty sposób dostarcza użytkownikom wszystkiego, co jest im potrzebne w codziennej pracy, niezależnie od miejsca jej wykonywania. Rozwiązanie on-prem i chmura Webex dzięki integracji pozostają przezroczyste dla użytkowników – wyjaśnia Arkadiusz Rosiak.

Uzupełnieniem infrastruktury telekomunikacyjnej zbudowanej na rozwiązaniach Cisco są urządzenia mobilne Apple. Dzięki aplikacjom Cisco na urządzenia mobilne, tak tablety, jak i smartfony, zespół ma możliwość pracy w każdym miejscu. Pracownicy są zawsze dostępni i najszybciej, jak to możliwe, udostępniają wewnątrz firmy to, co najważniejsze – wiedzę.

Praca z domu. Co zrobić, by działać efektywnie?

Wybór i wdrożenie systemów do telepracy leży po stronie przedsiębiorstwa. Jednak pracownicy korzystają z nich najczęściej poza siedzibą firmy. Jak oni powinni dostosować się do pracy z tego typu narzędziami?

Co ważne, użytkownik rozwiązań typu Unified Communications nie potrzebuje mieć w domu zbyt wiele sprzętu. Oczywiście podstawą jest komputer. Dodatkowo przydatna będzie kamera internetowa, głośniki oraz mikrofon. Te dwa ostatnie elementy najlepiej sprawdzą się, gdy będą zintegrowane w dobrej jakości zestawie słuchawkowym.

- Dobry zestaw słuchawkowy to komfort dla obu stron rozmowy. Ich użytkownik nie tylko dobrze słyszy inne osoby biorące udział w konferencji, ale także i on jest dobrze słyszany. Często nie zdajemy sobie sprawy z tego, że słabej jakości mikrofon sprawi drugiej osobie problemy ze zrozumieniem nas, przez co może pojawić się niechęć do kontaktu z nami – podkreśla ekspert z Innergo System. – Profesjonalne słuchawki z jednej strony zapewnią prywatność prowadzonych rozmów, z drugiej zaś spowodują, że nasi rozmówcy nie będą słyszeli domowych odgłosów.

Dodatkowo, użytkownicy wyposażeni w ustandaryzowane słuchawki nagłowne, szczególnie te ze zintegrowaną kartą dźwiękową poprzez port USB, ułatwiają administratorom pomoc w kłopotach ze sprzętem czy jakością połączeń. Wspieranie pracowników zdalnych jest dla działów IT trudnym zadaniem. Określenie przyczyn problemu z połączeniem będzie znacznie prostsze przy słuchawkach sprawdzonych, ustandaryzowanych i dostarczających dodatkowych informacji.

Centrale telefoniczne oferują pracownikom zdalnym szereg udogodnień. To przede wszystkim możliwość odbierania połączeń kierowanych do firmy na telefon stacjonarny – przy pomocy telefonu komórkowego czy programowego, ale też dostęp do funkcji centrali telefonicznej w dowolnym miejscu i momencie. Dzięki takim rozwiązaniom zespoły pracują efektywniej i sprawniej. Warto dostosować istniejące w firmach centrale do nowych warunków lub wdrożyć rozwiązania, które na długo usprawnią komunikację w całym przedsiębiorstwie.