



Příprava půdy pro provozní dokonalost

V reakci na nedávné bezprecedentní období globálního ekonomického chaosu podniky stanovují nové priority. Aby prosperovaly a zůstaly konkurenceschopné, musí přehodnotit způsob svého fungování a optimalizovat technologický pokrok, aby urychlily přechod k digitalizaci svých služeb, procesů a pracovních prostorů. V minulosti se podniky soustředily na vytvoření digitálního pracoviště tím, že důležité aplikace a služby přesunovaly do cloudu.

Nyní však nastal čas, aby organizace maximalizovaly dopad technologií na provozní model tím, že začnou řešit oblasti, které nakonec dosáhnou zlepšení v realizaci se stejným rozpočtem, a jejich posunutím do další fáze transformace. Patří mezi ně:

- Zjednodušení a automatizace IT
- Kybernetická bezpečnost
- Optimalizace rozpočtu

To vše při současném věnování pozornosti ekologické udržitelnosti podniků.

1 Automatizace a zjednodušení IT: Další digitální posun



Zatímco webová technologie byla primárně používána pro aplikace koncových uživatelů, nyní vstupujeme do druhé fáze, ve které se cloud stává základním kamenem pro nové služby, zaměřené na automatizaci IT služeb, jako je správa a zřizování ve třech důležitých oblastech:

- **IT operace**
Cloudová architektura a technologie se používá k optimalizaci procesů, automatizaci úloh a centralizaci správy distribuovaných aplikací a systémů.
- **Zkušenosti zaměstnanců**
Samostatné zřizování, zjednodušení správa práv na základě rolí umožňují koncovým uživatelům získat autonomii, aby byli pružnější a samostatnější. Cloudová řešení pro spolupráci bez problémů doplňují existující komunikační služby bez potíží s údržbou a uprady.
- **Zkušenosti zákazníků**
Automatizace aplikací zákaznických služeb se zvýšeným využitím inteligentních robotů podporujících umělou inteligenci pro samoobsluhu (například chatovacích robotů pro webové stránky a hlasových robotů pro IVR) snižuje celkové náklady na služby a zvyšuje spokojenost a loajalitu zákazníků a zlepšuje jejich zkušenosti.



2

Kybernetická bezpečnost:

Rychlý přechod k práci z domova rozšířil obvody sítí organizací a jejich plochu náchylnou na útoky, což urychluje potřebu nových požadavků.



- **Metodologie „zabezpečení již od samotného návrhu“:** Bere v úvahu zabezpečení při každém kroku vývoje produktu, včetně hardwaru a operačních systémů se zvýšeným zabezpečením a vestavěné ochrany Denial of Service (DoS – Odepření služeb).
- **Koncové šifrování:** Umožňuje zaměstnancům a zákazníkům bezpečně a důvěrně komunikovat a spolupracovat pomocí hlasu, videa a textu bez ohledu na to, kde se nacházejí, pomocí řešení, která jsou na místě nebo v cloudu.
- **Certifikace a akreditace:** Včetně bezpečnostních norem, jako je ISO 27001, 27017, 27018, certifikací specifických pro trh, jako je HIPAA v USA a Health Data Hosting (HDS) ve Francii, a vládních nařízení, jako je nařízení GDPR.
- **Průběžné testování:** Průběžné testy průniku, které jsou založeny výhradně na požadavcích na kybernetickou bezpečnost. Tyto testy simulují kybernetické útoky a odhalují chyby zabezpečení.

3

Optimalizace rozpočtu:

Přechod na cloud a modely „jako služba“ nabízí praktický způsob, jak do rozpočtů podniků vnést flexibilitu.



Jakýkoli přechod do cloudu a k modelu „jako služba“ musí být naplánován v řadě kroků. Navíc je důležité se rozhodnout, který cloudový model bude přijat pro podnikovou komunikaci, například:

- **Jedna soukromá instance:** Řízení volání založené na IP (IP PBX) vlastněné poskytovatelem služeb s jedním zákazníkem ve vyhrazeném systému. *Prodává se jako služba.*
- **Více soukromých instancí:** Řízení volání založené na IP (IP PBX) vlastněné poskytovatelem služeb, přičemž každému zákazníkovi (podniku, veřejné organizaci) je přidělena vyhrazená instance s centrální správou. *Prodává se jako služba.*
- **Více veřejných uživatelů:** Řízení volání založené na IP (IP PBX) vlastněné poskytovatelem služeb s více zákazníky (podniky, veřejnými organizacemi) na sdílené platformě. *Prodává se jako služba.*

Chcete-li zjistit, jak připravit půdu pro provozní dokonalost, stáhněte si naši elektronickou knihu nebo navštivte naši webovou stránku.

