



Przygotowanie gruntu pod doskonałość operacyjną

Przedsiębiorstwa wyznaczają nowe priorytety w następstwie bezprecedensowego okresu globalnego chaosu gospodarczego, który miał miejsce niedawno. Aby odnosić sukcesy i podtrzymać konkurencyjność, organizacje muszą przemyśleć swój sposób działania i zoptymalizować zalety technologii, aby przyspieszyć przejście na cyfryzację usług, procesów i przestrzeni roboczych. W przeszłości przedsiębiorstwa mogły koncentrować się na tworzeniu cyfrowego miejsca pracy poprzez zastosowanie aplikacji o krytycznym znaczeniu i usług przenoszonych do chmury.

Jednak nadszedł czas, aby organizacje zmaksymalizowały wpływ technologii na swój model działania, zajmując się obszarami, które ostatecznie poprawią wyniki przy tym samym budżecie i przeniosą je do następnego etapu transformacji. Obejmuje ono następujące fazy:

- Uproszczenie i automatyzacja IT
- Bezpieczeństwo cybernetyczne
- Optymalizacja budżetu

Wszystkie te procesy muszą odbywać przy jednoczesnej dbałości o zrównoważony rozwój firmy.

1 Automatyzacja i uproszczenie IT: następna cyfrowa zmiana



Chociaż technologia internetowa była dotąd używana głównie w aplikacjach dla użytkowników końcowych, obecnie wkraczamy w drugą fazę, w której chmura kładzie podwaliny pod nowe usługi, mające na celu automatyzację usług informatycznych, takich jak zarządzanie i udostępnianie, w trzech kluczowych obszarach:

- **Działania informatyczne**
Architektura i technologia oparta na chmurze służą do usprawniania procesów, automatyzacji zadań i centralizacji zarządzania rozproszonymi aplikacjami i systemami.
- **Komfort pracowników:**
Samodzielna obsługa administracyjna, uproszczenie i zarządzanie uprawnieniami na podstawie ról umożliwiają użytkownikom końcowym zachowanie autonomii, dzięki czemu są bardziej elastyczni i mają większe możliwości. Oparte na chmurze rozwiązania do współpracy bezproblemowo uzupełniają istniejące usługi komunikacyjne, bez potrzeby uciążliwych konserwacji i aktualizacji.
- **Wrażenia klienta**
Automatyzacja aplikacji do obsługi klienta wraz ze zwiększonym wykorzystaniem inteligentnych robotów do samoobsługi z funkcjami sztucznej inteligencji (takich jak chatboty do witryn internetowych i boty głosowe do systemów IVR) zmniejsza całkowity koszt obsługi i podnosi poziom satysfakcji klienta, zwiększa jego lojalność i komfort.



2



Cyberbezpieczeństwo:

Szybkie przejście na pracę z domu poszerzyło granice sieci należących do organizacji i ich powierzchnię narażoną na potencjalny atak, przyspieszając potrzebę stworzenia nowych wymagań.

- **Bezpieczne projektowanie:** Uwzględnienie wymogów bezpieczeństwa na każdym etapie opracowywania produktu, w tym wzmocniony sprzęt i systemy operacyjne oraz wbudowaną ochronę przed atakami typu „odmowa usługi” (DoS)
- **Szyfrowanie na całej drodze przesyłu danych:** Umożliwia pracownikom i klientom bezpieczną i poufną komunikację oraz współpracę za pomocą głosu, wideo i tekstu, niezależnie od tego, gdzie się znajdują, przy użyciu rozwiązań lokalnych lub w chmurze.
- **Certyfikaty i akredytacje:** Należą do nich standardy bezpieczeństwa, takie jak ISO 27001, 27017, 27018, certyfikaty branżowe, takie jak HIPAA w USA i Health Data Hosting we Francji oraz przepisy rządowe, takie jak RODO.
- **Testowanie prowadzone w sposób ciągły:** Ciągłe testy penetracyjne, które opierają się wyłącznie na wymaganiach z zakresu cyberbezpieczeństwa. Testy te polegają na symulowaniu cyberataków w celu wykrycia luk w zabezpieczeniach

3



Optymalizacja budżetu:

Przejście do chmury i modele „jako usługa” oferują wygodny sposób na zapewnienie elastyczności budżetom przedsiębiorstw.

Każde przejście do chmury i modelu „jako usługa” musi zostać zaplanowane jako sekwencja kroków. Ponadto bardzo ważne jest, aby zdecydować, który model chmury zastosować do komunikacji w przedsiębiorstwie, na przykład:

- **Prywatna chmura jednoinstancyjna:** kontrola połączeń oparta na protokole IP (IP PBX), należąca do dostawcy usług z pojedynczym klientem w dedykowanym systemie. *Sprzedawana jako usługa.*
- **Prywatna chmura wieloinstancyjna:** oparte na protokole IP sterowanie połączeniami (IP PBX), którego właścicielem jest dostawca usług, a każdemu klientowi (przedsiębiorstwu, organizacji publicznej) przydzielono dedykowaną instancję z centralnym zarządzaniem. *Sprzedawana jako usługa.*
- **Publiczna chmura obsługująca wiele podmiotów:** oparte na protokole IP sterowanie połączeniami (IP PBX) należące do dostawcy usług z wieloma klientami (przedsiębiorstwami, organizacjami publicznymi) na wspólnej platformie. *Sprzedawana jako usługa.*

Aby dowiedzieć się, jak przygotować grunt pod doskonałość operacyjną, pobierz nasz e-Book lub odwiedź naszą stronę internetową.

