

# Η επόμενη μέρα των επικοινωνιών στο Cloud

ΑΚΟΛΟΥΘΩΝΤΑΣ ΤΙΣ ΕΞΕΛΙΞΕΙΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΗΣ ΑΓΟΡΑΣ, Η ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ ΣΥΝΕΧΙΖΕΙ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ

Στην εξελικτική πορεία της Barphone, αλλά και στην ολοένα και μεγαλύτερη ζήτηση για ψηφιοποίηση του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα, αναφέρεται ο Διευθύνων Σύμβουλος της Barphone, Πέτρος Θεριανός. Συνοπτικά, ο Διευθύνων Σύμβουλος της Barphone υποστηρίζει ότι όχι απλώς θα συνεχιστεί η τάση του ψηφιακού μετασχηματισμού, αλλά θα ενταθεί ακόμα περισσότερο. Τόσο η τεχνολογία όσο και οι φορείς αυτής (integrators και consultants) ωριμάζουν μαζί με τις συνθήκες της αγοράς και το περιβάλλον φαίνεται πιο έτοιμο.

**Συμπληρώσατε 50 χρόνια λειτουργίας. Ποιοι ήταν οι κυριότεροι «σταθμοί» στην εξέλιξή σας;**

Το 2001 ξεκινήσαμε τη στρατηγική συνεργασία μας με την Avaya, με αποτέλεσμα να αυξηθεί σημαντικά το πελατολόγιό μας με κορυφαίες εταιρείες σε κλάδους όπως outsourcing, retail, banking, insurance και πολλούς ακόμα, υλοποιώντας συνεχώς καινοτόμα έργα. Η εμπιστοσύνη που χτίσαμε όλα αυτά τα χρόνια με τον vendor και η εξει-

δίκευσή μας οδήγησαν το 2017 στην ανακήρυξη της Barphone ως «Avaya Diamond Partner & Cloud Specialist», αποκτίσαμε δηλαδή την ανώτερη βαθμίδα διαπίστευσης ενός παγκοσμίως κορυφαίου οργανισμού, όπως είναι η Avaya.

Η σχέση αυτή επιβραβεύεται εκ νέου το 2021, όταν η Barphone αποσπά το βραβείο Avaya Innovation Partner EMEA για το έτος, μία διάκριση ιδιαίτερος σημαντική για εμάς στη μετα-COVID εποχή, που αφορά τις εταιρείες που υλοποιούν αποτελεσματικά καινοτόμα έργα μεγάλου βελγνεκού που συμβάλουν στη μετάβαση των επιχειρήσεων στην ψηφιακή εποχή.

Ιδιαίτερα σημαντική είναι και η συνεργασία μας με την Jabra όλα αυτά τα χρόνια, παγκόσμιο γνήτι σε λύσεις ήχου και εικόνas, η οποία ανέδειξε την Barphone ως Premium Partner στην Ελλάδα το 2019.

Ακολουθώντας τις εξελίξεις και τις ανάγκες της αγοράς, η επιλογή στρατηγικών συνεργατών συνεχίζει να είναι σημαντικός παράγοντας επιτυχίας για εμάς. Το 2021 ξεκινήσαμε τη συνεργασία μας με τη Microsoft και το MS Teams, μία από τις κορυφαίες πλατφόρμες collaboration και communication κατά την πανδημία παγκοσμίως.

**Μπορείτε να μας δώσετε κάποια επιμέρους στοιχεία για την οργανική ανάπτυξή σας;**

Η πανδημία αποτέλεσε μεγάλη πρόκληση, όχι μόνο για τους πελάτες μας, αλλά και για μας τους ίδιους, καθώς κληθήκαμε να εξυπηρετήσουμε σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα την πλειοψηφία των πελατών μας, ώστε να τους βοηθήσουμε να αντεπεξέλθουν και εκείνοι στις αλλαγές και τη μετάβασή τους στα δεδομένα της ψηφιακής εποχής.

Η συνθήκη αυτή αποδείχθηκε για εμάς μία τεχνολογική ευκαιρία, καθώς οι αλλαγές έπρεπε να γίνουν ταχύτερα από ό,τι υπολογίζαμε και, φυσικά, έπρεπε να προσαρμοστούμε πρώτοι εμείς στα νέα δεδομένα του τρόπου εργασίας και επικοινωνίας.

Το ότι καταφέραμε να ανταποκριθούμε

στις απαιτήσεις μιας τόσο έντονης περιόδου με ιδιαίτερη επιτυχία αποτυπώνεται και από το γεγονός ότι συνεχίστηκε η αύξηση του κύκλου εργασιών μας το διάστημα αυτό και η Barphone βρέθηκε στην ευχάριστη θέση να αυξήσει και το ανθρώπινο δυναμικό της κατά 25%.

**Γενικότερα, ποιες είναι οι νέες τάσεις της αγοράς του customer experience στην εποχή του cloud και πώς εξελίσσεται ο ρόλος της Barphone ως integrator;**

Διανύουμε μια από τις ταχύτερα μεταβαλλόμενες περιόδους στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και των contact centers. Τόσο σε επίπεδο τεχνολογίας και υποδομών όσο και σε επίπεδο πελατειακών αναγκών. Η τάση για μετάβαση στο cloud είναι μονόδρομος,

ενώ ταυτόχρονα οι πελάτες αναδεικνύουν το «speed to value», την ταχύτητα με την οποία μπορούν να αναπτύξουν νέες εφαρμογές και υπηρεσίες ώστε να διαφοροποιηθούν από τον ανταγωνισμό, ως το σημαντικότερο KPI στη νέα digital εποχή.

Σε αυτό το νέο δυναμικό περιβάλλον η Barphone απαντάει με μια πλήρη αναδιοργάνωση, στοχεύοντας στον εσωτερικό της μετασχηματισμό. Η νέα αυτή στρατηγική εκτείνεται σε 3 βασικούς πυλώνες:

A. Cloud First: Συγκεκριμένα, όλες οι επενδύσεις, εκπαιδύσεις και νέες συνέργειες προσανατολίζονται στο cloud.

B. Consulting Services: Αναβαθμίζουμε τις υπηρεσίες προσθέτοντας τον συμβουλευτικό χαρακτήρα και συγκεκριμένες μεθοδολογίες για τη μετάβαση στο cloud.

Γ. Multivendor approach: Το «one size fits all approach» δεν λειτουργεί πια. Ανοίγουμε τη βεντάλια των λύσεων και διευρύνουμε το portfolio μας με δύο νέες στρατηγικές συνεργασίες (πάντα με τους leaders της αγοράς).

Στον τομέα του Unified Communication & Collaboration με τη Microsoft, και συγκεκριμένα το Microsoft Teams. Όπου η Barphone με την εμπειρία και την εξειδίκευσή της στο voice προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες ενοποίησης ή μετατροπής του MS Teams σε ένα ολοκληρωμένο τηλεπικοινωνιακό σύστημα (Τηλεφωνικό κέντρο).

Στον τομέα του Cloud Contact Center με την Genesys, και συγκεκριμένα το Genesys CX. Το οποίο σε συνδυασμό με τα consulting services της Barphone αποτελεί την κορυφαία πρόταση για τη μετάβαση στο Public Cloud!

Με ένα portfolio που αποτελείται από τους leaders της αγοράς Avaya, Genesys & Microsoft σε συνδυασμό με συμπληρωματικές συνεργασίες όπως Audiocodes & Jabra, η Barphone προσφέρει μια ολοκληρωμένη πρόταση από On-premise και υβριδικές λύσεις έως pure cloud επιλογές.

**Θεωρείτε ότι η τεχνολογία-ψηφιοποίηση αποτελεί πλέον προτεραιότητα για τον ιδιωτικό τομέα; Θα συνεχιστεί η τάση αυτή;**

Κατά την άποψή μας, όχι απλώς θα συνεχιστεί η τάση του ψηφιακού μετασχηματισμού, αλλά θα ενταθεί ακόμα περισσότερο. Τόσο η τεχνολογία όσο και οι φορείς αυτής (integrators και consultants) ωριμάζουν μαζί με τις συνθήκες της αγοράς και το περιβάλλον φαίνεται πιο έτοιμο.

Το μεγάλο στοίχημα είναι να βρεθούν οι έμπειροι και εκπαιδευμένοι σύμβουλοι που θα οδηγήσουν αυτά τα έργα με επιτυχία στη νέα εποχή. Η σωστή μεθοδολογία θα παίξει τον σημαντικότερο ρόλο στη διαδικασία αυτής της μετάβασης. Κατά την άποψή μας, απαιτείται μια ολική αναδιοργάνωση ενός «integrator τεχνολογίας» έτσι όπως τον γνωρίζουμε σήμερα. Απαιτείται να αναπτύξουμε νέα skills (περισσότερο soft), όπως συμβουλευτικές υπηρεσίες με συγκεκριμένες διαδικασίες και μεθοδολογίες, ώστε να σχεδιάζουμε με τον πελάτη τον βέλτιστο τρόπο μετάβασης στο cloud και τη βέλτιστη λειτουργικότητα στη νέα digital εποχή. **■**



Πέτρος Θεριανός, Διευθύνων Σύμβουλος της Barphone