

Małgorzata Ślipek

## Komunikator internetowy – nowe narzędzie biznesu



Fot. Dreamstime.com

**Coraz więcej firm oprócz wykorzystania komunikatorów do kontaktów z klientem, wykorzystuje je także do komunikacji wewnętrznej – nic więc dziwnego, że te proste w swej pierwotnej formie programy powoli przekształcają się w rozbudowane, biznesowe aplikacje.**

Wśród firm tworzących komunikatory rozpoczął się wyścig. Wyścig, którego wynikiem mają być nowej generacji specjalistyczne biznesowe komunikatory do bezpiecznej komunikacji zarówno wewnątrz firmy jak i na zewnątrz. Na rynku pojawiły się odpłatne wersje oprogramowania przeznaczone specjalnie dla klientów biznesowych. W Polsce stosują je na razie głównie duże międzynarodowe korporacje (wśród nich są m.in. Reuters, Procter & Gamble i Coca-Cola Poland Service). Niebawem ma się to zmienić. Spore prace w kierunku upowszechniania IM w biznesie poczynili twórcy komunikatorów Gadu-Gadu i Tlen. O najbliższych planach rozwoju opowiada Jarosław Rybus, przedstawiciel firmy Gadu-Gadu sp. z o.o.: „Komunikator dla biznesu będzie funkcjonował na rynku równoległe obok komunikatora tradycyjnego GG, oba też będą stale rozwijane i wzbogacane w nowe funkcje. Komunikator Gadu-Gadu dla biznesu będzie uwzględniał specyfikę wykorzystywania komunikatora w firmie. Osoby komunikujące się w celach biznesowych mają inne wymagania, m.in. w kwestii bezpieczeństwa, zarządzania numerami. W wersji Gadu-Gadu dla biznesu wiadomości będą przesyłane również za pomocą wewnętrznego serwera. Administrator będzie mógł nadawać każdemu z pracowników odpowiednie uprawnienia. Niektórzy będą mogli kontaktować się z osobami spoza firmy, inni tylko wewnątrz organizacji. Dodatkowo Gadu-Gadu wprowadzi specjalne firmowe numery. Będzie też można prowadzić telekonferencje. Powszechność stosowania komunikatora sprawia, że coraz więcej branż korzysta z tej formy komunikacji. Jest to po prostu tanie i uniwersalne narzędzie, pozwalające na radykalne obniżenie kosztów prowadzenia firmy (np. rachunków telefonicznych). Dlatego też będziemy oferować wersję biznesową do jak najszerszego kręgu odbiorców biznesowych.”

Pionierem na rynku usług typu Instant Messenger był wyprodukowany w listopadzie 1996 roku przez izraelską firmę Mirabilis komunikator ICQ (nazwa ICQ pochodzi od wyrażenia I Seek You (ang. Szukam Cię)). Początk-

kowo użytkownicy Internetu z dystansem podchodzili do nowej usługi. Z czasem komunikatory internetowe z sukcesem weszły do masowego użytku. Dziś ciężko jest sobie wyobrazić Internet bez ICQ czy jego następców: Gadu-Gadu, Tlenu, WP Kontakt. Te powszechnie dostępne programy nie tylko umożliwiają prowadzenie rozmów z innymi użytkownikami Sieci w czasie rzeczywistym – ich możliwości sukcesywnie poszerzane są o coraz nowsze funkcjonalności i obejmują m.in. wysyłanie wiadomości SMS, surfowanie po stronach WWW a także komunikację głosową (telefonia IP), mogącą zastąpić rozmowy telefoniczne.

Rynek komunikatorów na świecie wzrósł w 2005 r. w stosunku do roku poprzedniego o 37 proc., a jak przewidują analitycy, coroczne dochody z reklam oraz sprzedaży systemów bezpiecznej komunikacji dla przedsiębiorstw mają zwiększyć się z 315 mln dol. obecnie do 736 mln dol. w 2009 roku. Coraz więcej firm oprócz wykorzystania ich do komunikacji z klientem, wykorzystuje je także do komunikacji wewnętrznej – nic więc dziwnego, że te proste w swej pierwotnej formie programy powoli przekształcają się w rozbudowane, biznesowe aplikacje.

– Wg firmy badającej nowe technologie IDC, na świecie z komunikatorów korzysta 28 mln pracowników i co ciekawe, nie chcą oni korzystać z aplikacji wewnętrznych tylko dla pracowników, ale właśnie z komunikatorów otwartych, dostępnych dla wszystkich. Szybko się okazało, że korzyści płynące z używania komunikatorów są ogromne, nie tylko finansowe, ale też logistyczne – powiedział Dariusz Koltko, rzecznik prasowy o2.pl.

Sukcesywnie rosnącą popularność komunikatorów w firmach potwierdzają również wyniki badań przeprowadzonych w ub.r. w Stanach Zjednoczonych przez Osterman Research. W blisko 90 proc. firm pracownicy korzystają z jakiegoś komunikatora internetowego. Znaczna liczba przebadanych pracowników uważa komunikatory za najszybszą i najprostszą formę komunikacji ze współpracownikami i klientami.

Zdaniem jednego z liderów na polskim rynku komunikatorów – Gadu-Gadu, 40 proc. wiadomości wysyłanych przez jego klientów to wiadomości wysyłane przez klientów biznesowych. Firmy w ten sposób chcą m.in. umożliwić darmowy i szybki kontakt z klientem.

W Polsce wciąż jednak w wielu firmach (najczęściej w instytucjach finansowych czy organizacjach państwowych)

korzystanie z komunikatorów, takich jak np. Gadu-Gadu, czy Tlen.pl jest zabronione. Szefowie chcą tym samym zredukować czas tracony przez pracowników na prywatne rozmowy, nie zwracając uwagi na pozornie ukryty potencjał drzemący w tego rodzaju rozwiązaniach. Są jednak branże, w których komunikatory internetowe są podstawową formą wymiany informacji np. agencje interaktywne, reklamowe czy inne nowoczesne firmy opierające swoją działalność na telepracy lub stałej współpracy z wieloma dostawcami, czy przedstawicielami w różnych zakątkach świata.

– W firmie ClickAd Sp. z o.o. około 70 proc. osób wykorzystuje komunikatory do wykonywania swoich obowiązków służbowych – mówi Agnieszka Sitkiewicz, Internet Advertising Specialist, ClickAd sp. z o.o. – Statystycznie połowa z pracowników firmy korzysta z Tlenu. Druga połowa używa GaduGadu. Część osób posiada równolegle oba komunikatory oraz komunikator Skype. Komunikatory stanowią znacznie szybszy sposób wymiany informacji od e-maili. Pozwalają określić rozmówcy „nastój” swojej wypowiedzi, a co za tym idzie – bardziej spersonifikować przekazywaną informację.

Komunikatory umożliwiają m.in. niezależne prowadzenie wielu dyskusji z różnymi osobami, a także rozmowy grupowe, tym samym znacząco ułatwiając pracę np. przy tworzeniu projektów. Za ich pomocą można w rzeczywistym czasie przysyłać pliki, zaś możliwość zdefiniowania i opisanego aktualnego statusu rozmówcy dodatkowo ułatwia komunikację.

– Bardzo atrakcyjną funkcją komunikatorów, często wykorzystywaną w firmie, jest „konferencja”. Umożliwia ona równoczesną rozmowę wielu osób. Daje to możliwość porozumiewania się pomiędzy działami, pracownikami lub po prostu osobami zainteresowanymi danym tematem, bez odchodzenia od komputera i przerywania aktualnie wykonywanego zadania. Wszyscy uczestnicy widzą wypowiedzi pozostałych, co pozwala na dojście do konsensusu i podjęcie decyzji – ocenia Agnieszka Sitkiewicz.

Korzystanie z tego stosunkowo nowego rodzaju komunikacji może przynieść wiele korzyści, nie brakuje jednak również zagrożeń.

Na początku roku 2004 Światowe Centrum Zagrożeń Internetowych SurfControl opublikowało raport na temat zabezpieczeń przedsiębiorstw przed zagrożeniami, jakie niesie ze sobą korzystanie z komunikatorów internetowych. Z przedstawionych danych wynika, że połowa spośród badanych firm nie posiada jakichkolwiek reguł polityki bezpieczeństwa dla Instant Messanging. Badanie zostało przeprowadzone w USA – wzięły w nim udział 7593

firmy. Podczas gdy 90 proc. badanych stwierdziło, że stosuje zasady bezpieczeństwa internetowego w swojej firmie, blisko połowa (49 proc.) odpowiedziała, że nie dotyczą one korzystania z komunikatorów internetowych.

Raport ten potwierdza wyniki badań American Management Association, które wykazały, że 78 proc. pracowników pobiera z Internetu darmowe oprogramowanie służące do komunikacji internetowej. Jednocześnie zarówno pracownicy ci, jak i ich szefowie, nie są świadomi zagrożeń, jakie niesie za sobą pobieranie aplikacji z Internetu. O ile można jeszcze wytłumaczyć brak dbałości o takie zabezpieczenia u zwykłych użytkowników Sieci, to brak poczucia zagrożenia u szefów firm, w których straty spowodowane taką ignorancją zasad bezpieczeństwa w Sieci mogą być nieprzewidywalne, jest niezrozumiałą. Po ogłoszeniu wyników przeprowadzonych badań firma SurfControl w ramach edukacji opublikowała przewodnik zawierający wskazówki pomocne przy ustalaniu reguł bezpieczeństwa komunikacji internetowej z wykorzystaniem aplikacji peer-to-peer i komunikatorów internetowych.

Komunikacja IM może stać się wygodnym narzędziem pracowników tylko z odpowiednimi regułami i ochroną w miejscu pracy. Aplikacje do komunikacji internetowej w czasie rzeczywistym są prostym narzędziem do szpiegowania poufnych danych zawierających np. dane personalne, wyniki finansowe firmy, czy informacje o klientach. Przedsiębiorstwa, aby w pełni móc korzystać z dobrodziejstw nowych technologii, powinny jasno określić i przestrzegać szczegółowe reguły bezpieczeństwa. Nieodłącznym jest także jednocześnie wspieranie przez efektywną technologię zarządzania komunikacją w firmie.

Jak oceniają analitycy kolejnym krokiem ekspansji *Instant Messanging* i jednocześnie zagrożeniem dla zysków operatorów telekomunikacyjnych – jest już telefonia IP. Do niedawna skrót VoIP (Voice over IP) oznaczał drogie aplikacje i nie zawsze dobrą jakość dźwięku. Dzisiaj sukces zaczyna odnosić Skype – darmowa aplikacja, pozwalająca bez problemu prowadzić darmowe rozmowy głosowe przez Internet. Polska konkurencja Skype'a – produkt firmy o2.pl sp. z o.o., Tlenofon, umożliwia nie tylko wykonywanie połączeń na telefony stacjonarne i komórkowe. Za niedużą opłatą użytkownik może otrzymać indywidualny numer telefoniczny i odbierać telefony i faksy. Jak mówi przedstawiciel firmy korzystającej na co dzień z telefonii IP: „Na telefonach można zaoszczędzić nawet 10 tys. zł miesięcznie. Dla przykładu, trzydziestominutowa telekonferencja między osobami znajdującymi się, załóżmy w trzech różnych państwach, kosztuje mnie ok. 4 zł. To duża oszczędność.”

#### Najpopularniejsze komunikatory:

- **Adium** – multikomunikator dla systemu Mac OS X. Obsługuje m.in. MSN Messengera, Yahoo! Messengera, GG, ICQ, Lotus Sametime, Novell GroupWise, Yahoo! Japan i Zephyra.
- **AOL IM** – komunikator internetowy, popularny szczególnie w USA, stworzony przez America OnLine.
- **AQQ** – coraz popularniejszy polski multikomunikator.
- **Fire** – multikomunikator działający w systemie Mac OS X.
- **Gadu-Gadu** – największy i najpopularniejszy w Polsce komunikator internetowy, umożliwiający m.in. rozmowy tekstowe, głosowe oraz wideokonferencje.
- **Gaim** – wieloplatformowy multikomunikator.
- **Google Talk** – oparty na protokole Jabbera komunikator udostępniony przez Google. Komunikacja (głosowa i tekstowa) możliwa jest pomiędzy osobami posiadającymi konto w serwisie Gmail.
- **Hapi** – komunikator internetowy oparty na protokole XMPP.
- **iChat** – komunikator dostępny w systemie Mac OS X obsługujący swój własny protokół, jak też protokoły AIM oraz Jabber.
- **ICQ** – największy i najpopularniejszy komunikator internetowy.
- **Kadu, GNU Gadu, EKG** – wolne odpowiedniki Gadu-Gadu dla systemów uniksowych.
- **Konnekt** – polski multikomunikator obsługujący m.in. GG, Tlen i Jabbera. Dzięki wtyczkom, można go dowolnie modyfikować i dodawać nowe funkcje jak sprawdzanie poczty, dźwięki, wyskakujące okienka, informacje pogodowe i wiele innych dostępnych za darmo w sieci.
- **Kopete** – multikomunikator dla środowiska KDE.
- **Miranda IM** – komunikator, obsługujący większość z wymienionych powyżej protokołów (GG, ICQ, Jabber, MSN, AIM). Dzięki wtyczkom, można go dowolnie modyfikować i dodawać nowe funkcje jak sprawdzanie poczty, dźwięki, wyskakujące okienka, informacje pogodowe, kanały RSS i wiele innych dostępnych za darmo w sieci.
- **MSN Messenger** – komunikator stworzony przez MSN, dostawcę Internetu należącego do Microsoft. MSN posiada również uproszczoną wersję – „Windows Messenger”, która to jest dołączona do Windowsa XP.
- **Skype** – najpopularniejszy i największy na świecie komunikator głosowy oparty na technice peer-to-peer (P2P), który zapewnia niespotykaną w tej klasie oprogramowania jakość przekazywanego głosu.
- **Spik** – następcą wpkontaktu Wirtualnej Polski.
- **Tlen.pl** – jeden z najpopularniejszych komunikatorów w Polsce. Pozwala m.in. na komunikację z sieciami Jabbera oraz Gadu-Gadu. Dzięki wtyczkom, stylów rozmowy, ikon, dźwięków można go dostosowywać do indywidualnych potrzeb. Umożliwia m.in. darmowe wysyłanie SMS.
- **Yahoo! Messenger** – komunikator stworzony przez Yahoo!.