

УНИФИЦИРОВАННЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Одной из наиболее перспективных мультимедийных технологий являются унифицированные коммуникации (Unified Communications, UC), делающие сотрудников доступнее для клиентов и коллег, а хранение контактных данных и архивов по всем сеансам связи централизованным.

Унифицированные коммуникации (Unified Communications, UC) – это технология, позволяющая объединить несколько видов связи в единую систему с возможностью доступа к ней со стационарных и переносных устройств.

Использование в компании унифицированных технологий становится все актуальнее. Ежедневно в организации приходят тысячи электронных писем, сообщений по ICQ, факсов, звонков по IP-телефонии, Skype, проводятся видеоконференции, ведется совместная работа над документами в режиме онлайн. Все это – десятки приложений, у каждого из которых свой интерфейс, статус доступности собеседника, учетные данные, список контактов и история сеансов связи. Разнообразие средств коммуникаций положительно сказывается на доступности компании для клиентов и оперативности работы, однако создает хаос из несинхронизированных данных. UC решают эту проблему и предлагают работать со всеми средствами связи в одном окне.

Назначение решения

Унифицированные коммуникации позволяют работать практически везде, даже в пути, и при этом звонящему абоненту не надо знать, где находится пользователь, не надо хранить в памяти много телефонных номеров. UC можно настроить так, что звонок будет переадресован на тот или иной номер в заданной последовательности. Теперь люди созваниваются так: поступает звонок в офис, но нужного человека там нет. Идет переадресация на мобильный телефон, но трубку, допустим, не берут. О пропущенном вызове формируется и отправляется сообщение на электронную почту с известными контактными данными абонента. UC – это аналог всем известного ICQ, но более защищенный и соответствующий всем стандартам корпоративной безопасности. Обмен мгновенными сообщениями и другие привычные сервисы станут доступны с личного коммуникатора. С помощью UC можно связать между собой коммуникатор и корпоративную систему видео-конферец-связи. Результат – полноценное участие в сеансах ВКС без привязки к офису. Унифицированные коммуникации экономят самое дорогое – время.

Архитектура решения

Платформа Unified Communications базируется на специализированном программном обеспечении и инфраструктуре. Для ее развертывания «Энвижн Груп» применяет решение от ведущих производителей, таких как Microsoft, Avaya, Huawei, Siemens и других. UC используют единый каталог пользователей для всех видов коммуникации, что исключает необходимость поддержки нескольких отдельных хранилищ информации, упрощает управление и оптимизирует ресурсы на администрирование.

Архитектура решения UC позволяет пользователям удаленно получать доступ к своему почтовому ящику, контактам, системам мгновенных сообщений, и это так же безопасно, как если бы доступ осуществлялся с ПК, находящегося в офисе заказчика.

Преимущества решения

Механизм унифицированных коммуникаций базируется на возможностях IP-технологий, поэтому при использовании современного оборудования и программных разработок у организаций не возникнет проблем с созданием целостного информационного пространства с гибкой масштабируемой системой УС, обеспечением качества связи и удаленного доступа. Комплекс унифицированных коммуникаций позволяет:

- Отправлять, принимать и отслеживать все поступающие обращения от клиентов и коллег в одном приложении
- Выставлять статус доступности одним кликом для всех каналов связи
- Хранить нужные контакты в одном хранилище
- Иметь легкий и быстрый доступ к архиву сообщений, будь то электронные письма или мгновенные сообщения
- Использовать любые средства коммуникации через обеспечение доступа одного приложения к системе УС
- Обеспечить доступ к связи с любого устройства, имеющего доступ в интернет, посредством мобильной версии клиента
- Упростить контроль над коммуникациями: передаваемым контентом, учетными записями и т. д.
- Избавиться от территориальной привязанности сотрудников
- Проводить видеоконференции, совещания с возможностью совместной работы над документами
- Унифицированные коммуникации базируются на новейших технологиях и не требуют глобального апгрейда инфраструктуры и ПО. Гибкое внедрение платформы УС происходит путем добавления необходимых компонент в существующую систему

Пример реализованного проекта

ОАО «МРСК Урала»

Международная распределительная сетевая компания Урала и «Энвижн Груп» реализовали проект по внедрению платформы УС на основе решений от Huawei в двух филиалах: «Свердловэнерго» и «Пермэнерго». Также к унифицированным коммуникациям были подключены восемь производственных отделений, находящихся в Пермской области. В результате внедрения компания получила единое информационное пространство, связывающее филиалы и отделения организации.

Система позволила сократить время на принятие решений внутри компании, обеспечить совместную работу над проектами, быстро обучать сотрудников, эффективнее сотрудничать с партнерами и клиентами.