

СИСТЕМЫ ГОЛОСОВОЙ И МУЛЬТИМЕДИЙНОЙ СВЯЗИ

Современные интеллектуальные решения на основе IP-технологий позволяют не только существенно сократить внутренние расходы организации, но и повысить эффективность управления бизнес-процессами за счет внедрения новых форм совместной работы сотрудников и взаимодействия с клиентами.

«Энвижн Груп» реализует проекты по созданию ВКС любого масштаба и отраслевой специфики:

- Оборудование кабинета руководителя
- Оснащение конференц-залов и конгресс-холлов
- Создание обучающих классов
- Поставка мобильных и телемедицинских комплексов

Сегодня цифровые мультимедийные и голосовые системы позволяют обеспечивать взаимодействие сотрудников компании в режиме реального времени вне зависимости от их территориальной удаленности друг от друга.

«Энвижн Груп» обладает многолетним опытом внедрения комплексных ИТ-проектов для коммерческих и государственных организаций и предлагает своим заказчикам различные системы голосовой и мультимедийной связи. Компания реализует как типовые решения от ведущих мировых производителей, так и специально разработанные мультимедийные комплексы.

Системы аудио- и видео-конференц-связи

Практический опыт использования систем ВКС доказывает их экономическую эффективность как с точки зрения повышения скорости принятия решений, так и существенного сокращения командировочных и накладных расходов.

При создании ВКС «Энвижн Груп» использует возможности передовых аудио- и видеотехнологий: дискуссионные, акустические системы и системы визуализации, системы распознавания, синтеза речи и синхронного перевода, электронного голосования и интерком-связь.

Контакт-центр

Современный контакт-центр позволяет организациям решать целый ряд актуальных бизнес-задач: снижение непроизводственных затрат, расширение спектра информационных услуг, развитие электронных форм коммерции и улучшение качества обслуживания клиентов. С помощью контакт-центра возможно:

- Управлять контактами посредством различных каналов связи: голос, e-mail, чат, видео через интернет и т. д.
- Идентифицировать клиента и маршрутизировать его вызов на нужного сотрудника
- Обеспечить поиск необходимой информации в справочных системах

При реализации проектов по созданию контакт-центров компания «Энвижн Груп» использует технологии и решения ведущих мировых производителей систем корпоративных коммуникаций.

Система унифицированных коммуникаций (Unified communications, UC)

Технология унифицированных коммуникаций обеспечивает интеграцию сервисов, таких как IP-телефония, мгновенные сообщения, индикация статуса присутствия, видеоконференция, совместная работа над документами, управление вызовами и распознавание речи с унифицированными почтовыми системами (голосовая почта, электронная почта, SMS и факс).

Система унифицированных коммуникаций гарантирует доступ к необходимым бизнес-приложениям независимо от типа сетевого подключения и терминальных устройств.

Преимущества

- Взаимодействие сотрудников в режиме «реального времени»
- Повышение эффективности и производительности труда сотрудников за счет мгновенного предоставления доступа ко всем коммуникационным приложениям через единый интерфейс
- Улучшение обслуживания за счет единого контактного телефонного номера
- Повышение качества взаимодействия и организации совместной работы сотрудников независимо от их местонахождения
- Сокращение затрат на обеспечение коммуникаций сотрудников

Интерактивное телевидение (IPTV)

Компания «Энвижн Груп» предлагает различные программно-аппаратные решения цифрового интерактивного телевидения в IP-сети, позволяющие:

- Обеспечивать доступ к спутниковым, эфирным и кабельным каналам
- Предоставлять видео (VoD) и телевидение (TVoD) по запросу
- Прослушивать эфирные и онлайн-радиостанции
- Просматривать программы телепередач со сдвигом во времени (Time-Shifted TV)
- Создавать рекламные сети Digital Signage
- Предоставлять другие интегрированные видео-сервисы

Опыт реализованных проектов

Создание сети видео-конференц-связи в интересах Администрации Хабаровского края

Для обеспечения потребностей Администрации Хабаровского края в связи с удаленными населенными пунктами компания «Энвижн Груп» создала два центра ВКС в Хабаровске и Аяне. Результатом проекта стало обеспечение стабильной связи между органами исполнительной власти и медицинскими учреждениями городов региона для оказания телемедицинских услуг населению и гарантированным доступом к современным средствам дистанционного обучения сотрудников муниципалитетов.

Построение Единого центра обработки вызовов для ОАО «Уралсвязьинформ»*

Для централизации и автоматизации работы более чем 100 справочных служб на всей территории Уральского ФО и Пермского края был построен Единый межрегиональный центр обработки вызовов. Новый контакт-центр представляет собой распределенную структуру с центром в Екатеринбурге. Построение ЕЦОВ позволило централизовать справочные службы и обеспечить резервирование предоставления сервисов.

«Энвижн Груп» предлагает полный комплекс услуг по созданию систем голосовой и мультимедийной связи. Все от аудита информационной системы и разработки наиболее оптимального с точки зрения потребностей клиента решения и его внедрения до оказания услуг технической поддержки.

* С 1 апреля 2011 года ОАО «Уралсвязьинформ» является частью ОАО «Ростелеком» и осуществляет свою деятельность в качестве его макрорегионального филиала.