



Корпоративные IP-коммуникации: на пути к унификации

Продолжаем цикл публикаций, посвященных актуальным вопросам современных корпоративных коммуникаций. На этот раз эксперты компаний ComPTek и Avaya выскажут свое мнение относительно такой новомодной концепции, как унифицированные коммуникации (УФК).

Если попросить двух специалистов дать определение УФК, получишь минимум три ответа. Поэтому давайте для начала разберемся, что же это все-таки такое: идеология, набор услуг или конкретные технические решения?

Георгий Санадзе, руководитель группы предпродажной подготовки компании Avaya в России, СНГ и странах Восточной Европы (ГС):

Скорее всего, и то, и другое и третье. В самом общем смысле это, конечно, идеология. Точнее, идея, охватившая умы передовых руководителей современного бизнеса, суть которой заключается в том, что сотрудник предприятия, независимо от его местоположения, имеющегося «под рукой» терминала и сети, к которой этот терминал подключен, должен иметь доступ ко всему функционалу корпоративной се-

ти без ограничений. Далее, вглядываясь пристальнее, мы видим, что реализация идеи предполагает наличие ряда сервисов, которые, в свою очередь, нереализуемы без конкретных технических решений.

Андрей Богачев, руководитель направления телекоммуникационных решений Avaya компании ComPTek (АБ):

Unified Communications (UC) — это не столько «унифицированные», сколько, скорее, «объединенные» коммуникации. Идея объединения пронизывает всю концепцию красной нитью. Объединяются интерфейсы пользователей и транспортные службы, объединяются способы взаимодействия и почтовые серверы — объединяется все.

Унификация коммуникаций сама по себе является некоей концепцией, определяющей новый подход к оптимизации коммуникационного процесса. Но концепция без решений осталась бы пустым сотрясением воздуха, равно как и решения без объединяющей их концепции заметно потеряли бы в эффективности. Отделить услуги от решений, решения от концепций, концепции от идеологии достаточно трудно и, по большому счету, непонятно зачем: основное пре-

имущество УФК именно в объединении различных возможностей в единую взаимосвязанную и взаимоувязанную систему.

Существует такое понятие — системный сверхэффект. Это те дополнительные возможности, которые возникают в любой технической системе за счет взаимодействия ее частей и которых нет ни у одной отдельно взятой части системы. Так, ни руль, ни колесо, ни двигатель, ни какая-либо часть автомобиля сами по себе никого никуда не повезут — но собранный из них автомобиль прекрасно ездит и возит пассажиров. Так и с УФК — каждая отдельно взятая часть системы выполняет знакомые и известные функции, но возможности унифицированной системы в целом заметно шире. Поэтому на поставленный вопрос я бы ответил так: УФК являются системным решением, включающим в себя все перечисленное и за счет взаимоувязанности создающим новое качество в коммуникациях.

А что принципиально нового дают УФК пользователям, какие конкурентные преимущества получают применяющие их предприятия?

ГС: Новизна состоит прежде всего в новом способе доступа





Андрей Богачев,
руководитель направления
телекоммуникационных решений
Avaya компании ComPTek

к уже имеющимся сервисам: почте, системам мгновенного обмена сообщениями, видеосвязи и т.д. — всему тому, что могут предложить современные телекоммуникационные решения. Например, имея под рукой только аналоговый телефон, без модема и компьютера, можно благодаря УФК прочитать сообщения электронной почты и написать ответы. Говоря коротко о конкурентных преимуществах, следует, пожалуй, назвать значительное сокращение времени, требующегося на решение бизнес-задач.

АБ: Основное содержание УФК с точки зрения сервисов заключается в унифицированном представлении этих самых сервисов. Сама по себе возможность позвонить по мобильному телефону, собрать конференцию, увидеть статус абонента не представляет ничего принципиально нового — но возможность делать все это однотипным, а то и совсем одинаковым, образом, вне зависимости от места нахождения и операционной среды, предоставляет поль-

зователю системы новую степень удобства и эффективности. Простейший пример: мы привычно перебираем номера в поисках нужного человека, рабочий — мобильный — второй мобильный..., полагая эти неудобства и потери времени неизбежными, но насколько удобнее оказывается иметь дело с одним-единственным номером, по которому можно всегда найти собеседника независимо от его местоположения. А удобство отдельных сотрудников превращается в эффективность работы подразделений и предприятия в целом.

А есть ли какие-либо обязательные элементы технических решений УФК?

ГС: Полагаю, четких правил здесь нет — каждый поставщик таких решений может предлагать различные сочетания услуг и использовать для этого различные сочетания компонентов. Назову лишь такие, на мой взгляд, неотъемлемые элементы УФК, как системы распознавания речи, интегрированные в процессы управления.

АБ: Согласен с Георгием. Нельзя сказать, что такой-то сервер или такой-то программный пакет являются обязательными для УФК. Обязательные элементы для таких коммуникаций лежат на более высоком структурном уровне, но на этом уровне сложно отличить требования УФК от требований просто эффективной системы офисных коммуникаций. Например, понятно, что для УФК необходим телефонный коммутатор — но он и в обычной офисной телефонии практически всегда используется.

Как только мы пытаемся подойти к вопросу конкретнее, тут

же выясняется, что нельзя говорить об обязательных элементах УФК вообще, а можно говорить лишь об обязательных элементах конкретного решения. Да, должен быть коммутатор — но вариантов его построения немало. Должно быть окончательное устройство у абонента — но это может быть и аппаратный телефон, и программный телефон или вообще веб-браузер на мобильном телефоне. Коммуникации-то унифицированные...

На каком этапе находятся УФК? Что подталкивает компании к их внедрению, а что — препятствует этому процессу?

ГС: Отвечая на этот вопрос, необходимо выделить два аспекта — технологический и маркетинговый. С точки зрения технологий можно уверенно сказать: этап детского роста преодолен. Современные решения УФК опираются на зрелые технологии. С точки зрения готовности рынка ситуация выглядит несколько иначе. Здесь есть ряд сдерживающих моментов. Когда я на презентациях говорю, что решения компании Avaya сделают вас мобильными и вы сможете без проблем работать с офисными системами, даже находясь на пляже Багамских островов, далеко не все встречают это заявление аплодисментами.

Есть и проблемы из категории «необходимое и достаточное». Все-таки решения УФК — это надстройка над уже достаточно сложной инфраструктурой, своего рода следующий виток развития телекоммуникационных систем. Не всегда бизнес видит немедленную отдачу от внедрения таких решений, особенно в секторах с невысоким уровнем конкуренции.

АБ: В настоящее время ведущие производители в рамках концепции УФК предлагают развитые семейства решений, готовых к употреблению. Разумеется, прогресс не стоит на месте, и компании уделяют должное внимание как возможностям взаимодействия с существующими сервисами, так и разработке и продвижению новых.

Подталкивать компанию к внедрению УФК может стремление повысить эффективность и качество работы своих сотрудников. Свою роль здесь может играть и стремление повысить комфортность рабочей среды — что опять же приведет к большей лояльности сотрудников и повышению эффективности их труда. Но, как и в случае со многими другими инновационными решениями, например в области мобильности, сложившаяся ситуация характеризуется формулой «техника готова, дело за людьми».

Что предлагает для УФК компания Avaya? Какова роль ее российских партнеров в продвижении соответствующих идей и продуктов?

ГС: Сегодня в продуктовой линейке компании Avaya можно выделить ряд решений, составляющих основу УФК, — это система обработки мультимедийных сообщений Modular Messaging, системы конференц-связи Meeting Exchange, продукты, объединенные названием one-X, системы распознавания голоса. Однако правильнее было бы сказать, что все решения Avaya могут рассматриваться как компоненты новой философии УФК.

Говоря о партнерах, следует, безусловно, сказать, что они играют здесь ключевую роль. По-

скольку всем этим решениям еще предстоит завоевать рынок, огромное значение приобретает грамотная демонстрация, испытания в реальных условиях, стыковка с оборудованием других поставщиков. И в этом процессе без помощи партнеров нам, безусловно, не обойтись.

АБ: Компания Avaya предлагает четыре варианта реализации УФК. Начальный уровень — Essential. Как следует из самого названия, в него включены самые необходимые функции — обмен голосовой и текстовой информацией, конференц-связь, развитые сервисы IP-телефонии. Решения стандартного уровня (Standard) добавляют к этому набору функций комплексную поддержку мобильности, а решения продвинутого уровня (Advanced) — видеотелефонию и общее конференц-пространство типа whiteboard. Наконец, профессиональный уровень (Professional) привносит с собой набор голосовых сервисов и видеосвязь высокого разрешения.

Компания ComPTek обладает возможностью поставки данных решений, достаточным уровнем экспертизы для их поддержки и широкими возможностями для донесения сведений о возможностях УФК до максимально широкого круга потенциальных потребителей.

* * *

Итак, суммируя вышесказанное, можно констатировать, что движение к УФК является



Георгий Санадзе, руководитель группы предпродажной подготовки компании Avaya в России, СНГ и странах Восточной Европы

одним из основных направлений развития корпоративных систем связи, их интеграции с ИТ-приложениями и бизнес-процессами предприятий. Причем движение это будет постепенным, каждый его участник определит свою собственную скорость, допустимые маневры и желательные пункты остановки. В этой связи привлекательным выглядит позиция компании Avaya, которая предлагает несколько уровней решений, на каждом — свой функционал, что позволяет предприятиям задействовать именно те сервисы, которые диктует специфика их деятельности и потребности текущего этапа развития.

COMP TEK

Москва, Киевское шоссе,
Бизнес-парк «Румянцево», стр.1, подъезд 5, этаж 8
Тел: +7 (495) 745-2525, факс: +7 (495) 745-2527
sales@comptek.ru • www.comptek.ru

AVAYA