

IP-ТЕЛЕФОНИЯ.

ПРИНИМАЕМ РЕШЕНИЕ!



Преимущества IP-телефонии
Известные бренды
Выбор интегратора

ЭФФЕКТИВНЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ БИЗНЕСА

Согласно прогнозам исследовательской компании Osterman Research, в 2007 г. 45% коммерческих и общественных организаций США будут использовать услуги IP-телефонии. Конечно, в России массового перехода на новые средства связи не ожидается, но тем не

менее все больше компаний предпочитают оборудовать свои офисы системами на базе IP-телефонии.

IP расшифровывается как Internet Protocol (интернет-протокол), т. е. протокол, основывающийся на пакетной передаче любых данных. В настоящее время в IP-телефонии существует два основных способа передачи голосовых пакетов:

- через Интернет (интернет-телефония);
- через выделенные каналы.

Пожалуй, главные причины, по которым самые разные организации выбирают IP-телефонию, – это снижение эксплуатационных затрат и возможность современных способов коммуникации (видеоконференции, селекторные совещания, удаленный доступ и многое другое). Привлекает и то, что при построении современных систем связи учитываются все рабочие процессы и уже в зависимости от бизнес-задач разрабатываются оптимальные решения. Такой подход обеспечивает создание удобных расширяемых систем, которые могут развиваться вместе с информационными и телекоммуникационными технологиями.

Используя современные решения IP-телефонии, компании с легкостью могут внедрять в производственный процесс такие инновационные технологии, как:

- Call center (большое количество линий и входящих звонков).
- Система IVR (автоматическое обслуживание клиентов). Клиент самостоятельно выбирает услугу или контакт посредством нажатия кнопок.
- Организация аудио- и видеоконференций. В считанные минуты можно устроить конференцию или интернет-видеомост, например, с филиалом своей компании.

IP-телефония, так же как и “классическая”, надежна – голос передается качественно. Но есть и дополнительные преимущества:

- Более низкая цена на услуги телефонной связи. (Причина этого заключается в самом принципе IP-телефонии: оплачивается только конкретная передача данных. Нет передачи – нет оплаты.)
- Поддержка передачи и голоса, и данных.
- Разнообразие устройств доступа: от IP-телефонов и факсов до компьютеров.
- Мобильность пользователя. Звонок можно принять, будучи подключенным к сети в любой точке планеты.
- Доступ к новым услугам через IP, таким как голосовая почта и конференц-связь.



МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА



Марина ОБРАЗЦОВА,
менеджер
по связям
с обществен-
ностью компании
"Дульцев"

Современные условия ведения бизнеса предполагают исключительную мобильность. В связи с этим особенно востребованы приложения IP-телефонии, позволяющие сотруднику быть в курсе всех последних событий, даже если он находится в командировке, вдали от центрального офиса. Наша компания контактирует с партнерами в разных городах. Огромной проблемой была невозможность связать удаленных пользователей в интерактивном диалоге. С появлением приложений конференц-связи руководителям зачастую не требу-

ется периодически выезжать в командировки, так как посредством видеоконференций можно осуществлять стратегическое планирование, не выходя из офиса. С момента внедрения передачи данных по интернет-протоколам расходы на телефонную связь сократились в четыре раза, ведь львиная доля вызовов приходилась на междугородние звонки.

CISCO И AVAYA

На сегодняшний день компании – лидеры в области IP-связи соревнуются друг с другом в снижении затрат, повышении эффективности работы, росте продаж. Такая здоровая конкуренция выгодна конечным потребителям, так как позволяет выбрать оптимальный уровень решения, подходящий именно под конкретные требования – как крупного предприятия, так и филиала сети. Отметим, что, кроме аппаратного оснащения, компании предлагают уникальные программные продукты с удобными интерфейсами, помогающие организовывать и контролировать все стадии рабочего процесса.

Остановимся на обзоре продукции двух мировых брендов – **Cisco и AVAYA**.

На сегодняшний день система корпоративной IP-телефонии от Cisco состоит из следующих компонентов:

- ✔ основная интеллектуально-сетевая инфраструктура, включающая в себя сетевое оборудование (маршрутизаторы, коммутаторы, шлюзы);
- ✔ интеллектуальные клиентские устройства с поддержкой протокола IP (IP-телефоны, видеоустройства, персональные компьютеры со специальным программным обеспечением);
- ✔ управляющее приложение Cisco Call Manager – центр корпоративной IP-телефонии;
- ✔ современные пользовательские приложения (система унифицированной обработки сообщений, интеллектуальные центры обработки вызовов, мультимедийные системы организации конференций).

AVAYA

УПРАВЛЕНИЕ бизнес-процессами

СИСТЕМЫ СВЯЗИ

ОФИСНЫЕ АТС. IP-ТЕЛЕФОНИЯ

- телефонные сети с "нуля"
- объединение инфраструктур предприятий
- подключение удаленных филиалов

CALL ЦЕНТР

- оптимизация качества обслуживания
- повышение лояльности клиентов
- увеличение количества клиентов и объема продаж

ЦЕНТР КОНФЕРЕНЦ-СВЯЗИ

- встроенные решения в пределах системы AVAYA IP-office
- аудио-конференции до 64 абонентов, системы оповещения
- единая конференция для сотрудников офиса и внешних абонентов
- минимальные затраты и простота эксплуатации

КОНСАЛТИНГ

ПРОЕКТИРОВАНИЕ

ВНЕДРЕНИЕ

ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

Реклама



Группа компаний
Телеком-Сервис ИТ

+7 495 737 4222
ats@teleserv.ru
www.tlsgroup.ru



Также компания Cisco предлагает широкий спектр IP-телефонов. Например, следующие модели:

- ✓ IP-телефон Cisco 7970G – 14 200 руб.;
- ✓ IP-телефон Cisco 7960G – 10 500 руб.;
- ✓ IP-телефон Cisco 7940 – 9900 руб.

Спектр решений AVAYA, предлагаемых на рынке, разнообразен и подходит как для мелких компаний, так и для крупных холдингов. Платформы AVAYA IP Office для малой емкости (от 5 до 200 абонентов) и медиасервера AVAYA S8500/8700 (решения свыше 2000 абонентов) имеют ряд особенностей, выгодно отличающих их от оборудования других производителей:

- ✓ надежность;
- ✓ производительность;
- ✓ гибкость;
- ✓ защита инвестиций;
- ✓ функциональная полнота.

IP-технологии AVAYA позволяют строить решения, направленные на оптимизацию бизнес-процессов в компании. Вот только некоторые из них:

- ✓ операторский центр;
- ✓ автоматизация операторских функций;
- ✓ работа с электронными сообщениями;
- ✓ голосовая почта, система самостоятельного обслуживания IVR;
- ✓ сервер CTI;
- ✓ шлюз IP-телефонии;
- ✓ платформа для подключения IP-абонентов;
- ✓ коммутатор мультимедийного вызова;
- ✓ единая офисная сеть. Уменьшение затрат за счет единого информационного корпоративного поля;
- ✓ объединение телефонных и информационных сетей.

Главная задача IP-сетей AVAYA – обеспечение максимально высокой степени прозрачности функций и эффективности использования общих ресурсов, например голосовой и факсимильной почты или центральной службы операторов.

Чтобы администрировать какое-либо решение на уровне ежедневных задач, не нужно быть специалистом по IT-технологиям. Интерфейсы пользовательских приложений AVAYA очень просты и доступны. Для технической поддержки вы можете заключить договор с одним из партнеров AVAYA, допустим с той компанией, которая осуществила вам поставку решения.

Задача управления и мониторинга для IP-сетей является одной из важнейших, так как надежность и качество связи в таких сетях часто напрямую зависят от состояния устройств передачи данных и загрузки каналов между ними. Очень важно иметь возможность отслеживать (в т. ч. в режиме реального времени) не только состояние отдельного коммутатора или порта, но и конкретного телефонного аппарата. Для мониторинга сети передачи данных и коммуникационных серверов AVAYA предлагает специальное решение – пакет программ по детальному администрированию и мониторингу всех систем сети из любой ее точки.

Отличительная особенность архитектуры Cisco – ориентация на использование открытых стандартов и протоколов. Также программные интерфейсы позволяют продуктам других производителей взаимодействовать с системой Cisco IP.

В качестве аппаратной платформы для Cisco Call Manager применяются серверы Cisco Media Convergence Server (MCS) или сертифицированные серверы иных компаний (HP, IBM). Вот лишь некоторые возможности Cisco Call Manager (более полную информацию вам предоставят компании – поставщики решения):

- ✓ интеграция с пользовательскими приложениями, в т. ч. с голосовой почтой, унифицированной обработкой сообщений;
- ✓ поддержка нескольких линий на одном аппарате;
- ✓ поддержка до 200 вызовов на одну телефонную линию;
- ✓ организация телефонных и видеоконференций.



МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА



Алексей ВЛАСОВ,
директор
департамента
систем связи,
группа компаний
ООО "ИЦ
Телеком-Сервис"

Главными задачами современного бизнеса являются эффективное управление рабочими процессами, обеспечение долгосрочности инвестиций и снижение эксплуатационных издержек.

Используя возможности IP-телефонии, пользователь значительно экономит средства за счет объединения голосовой связи и сети передачи данных в одну инфраструктуру. Благодаря этому он получает централизованное управление ресурсами и возможность исключить из бюджета расходы на международную и междугородную связь при звонках на удаленные объекты.

IP-технологии значительно упрощают процессы управления бизнесом. Клиент может:

- объединить множество удаленных объектов;
- подключать мобильных работников компании к единой корпоративной сети;
- использовать общие сетевые ресурсы вне зависимости от их места положения;
- в любой момент связаться с любым сотрудником компании, находящимся в офисе;
- проводить срочные совещания с участием множества абонентов.

Открытость IP-технологий позволяет использовать оборудование различных производителей и выбирать решения, оптимально подходящие для эффективной организации бизнес-процессов. Грамотное сочетание существующих приложений IP-телефонии и внедрение новых разработок дает возможность ориентироваться на будущие потребности и защитить инвестиции компании.

Безопасность, надежность и гарантированное качество связи в совокупности с экономией средств делают IP-телефонию привлекательной и помогают многим компаниям сделать выбор в ее пользу.

Благодаря возможностям IP-телефонии у компании появляется реальная возможность повлиять на объемы продаж, повысить лояльность уже имеющихся клиентов, привлечь новых и, как следствие, максимально увеличить прибыль своей организации.

Для пользователей приложений AVAYA предлагает широкий выбор IP-телефонов. Вот некоторые из них:

- IP PHONE 4621D01A-2001 – 8120 руб.;
- IP PHONE 4625D01A-2001 – 10 420 руб.

В целом все решения известных компаний функциональны и найдут применение в любой отрасли бизнеса и на предприятиях различной производственной мощности, будь то удаленный филиал или головной офис крупной корпорации.

Выбирая интегратора для внедрения IP-системы, в первую очередь следует обращать внимание на известность и статус компании, разнообразие наработанных решений; разумеется, большое значение имеет количество сертифицированных специалистов. Идеальный вариант, когда компания выполняет весь спектр задач: и разрабатывает проект, и устанавливает все оборудование, и в случае необходимости оказывает последующие услуги по изменению системы.

Благодарим группу компаний Телеком-Сервис ИТ за помощь в подготовке материала.



ГОТОВЫЙ ПРОЕКТ

ЗАО «ФИНАНС-ИНВЕСТ»

В компании **ЗАО «Финанс-Инвест»**, действующей на фондовом рынке, завершены работы по внедрению телекоммуникационного решения от **AVAYA** с применением новых технологий **Mobile Twining**. В пользу AVAYA говорит ряд факторов: гибкость, масштабируемость, возможность подключения удаленных пользователей.

Кроме того, система Mobile Twining, входящая в пакет приложений AVAYA IP Office, обеспечивает совместную работу GSM-телефонов и офисной АТС, тем самым позволяя пользователю быть постоянно «подключенным» к телефонной станции, что является необходимым условием для заказчика: в силу специфики организации ее сотрудники мобильны и при этом должны всегда оставаться на связи. АТС офиса через систему Mobile Twining позволяет любому абоненту при необходимости связаться с сотрудником, который в настоящее время доступен только по мобильному телефону. Кстати, запоминать и набирать длинные номера не нужно, достаточно лишь позвонить в компанию – звонок одновременно поступает как в офис, так и на сотовый телефон вызываемого работника.

Таким образом, с помощью решений AVAYA можно не только сделать

свою работу более удобной и эффективной, но и получить значительные экономические преимущества – за счет оптимизации затрат на связь путем объединения удаленных офисов компании с помощью IP-телефонии. Помимо этого абоненту предоставляется право на выбор наиболее подходящего для него в данный момент вида телефонной связи, что

позволяет значительно упростить общение с партнерами.

Существенным отличием AVAYA IP Office от других коммуникационных решений является множество программных приложений, способных кардинально преобразовать взаимодействие структур компании, усовершенствовать бизнес-процессы.



Номер телефона компании



Голосовая почта

Решение Avaya Mobile – интеграция фиксированной и мобильной связи. Приложение Avaya Mobile Twining