

ОПИСАНИЕ ХОСТИНГОВЫХ УСЛУГ HOSTED UNIFIED COMMUNICATIONS

Объединенные коммуникации

Содержание

1. Введение	3
2. Информация о компании.....	4
3. Описание услуг	5
3.1 Унифицированные коммуникации	5
3.1.1 Общая информация	5
3.1.2 Варианты внедрения	8
3.1.3 Выгоды клиента.....	8
4. Преимущества хостинга	10
4.1 Легальность	10
4.2 Безопасность	10
4.3 Нулевые начальные вложения	10
4.4 База знаний.....	11

1. ВВЕДЕНИЕ

Сегодня трудно себе представить отрасль IT без такого явления как cloud computing. Все больше компаний выходит на этот рынок, предлагая все более сложные и совершенные решения, при этом требующие от клиента только одного – подключение к сети интернет.

Сама «облачная» обработка данных включает в себя очень разные сервисы, такие как:

- **IaaS** (Infrastructure as a Service) – хостинг серверов и хранилищ, сетевой инфраструктуры
- **PaaS** (Platform as a Services) – IaaS + средства, обеспечивающие функционирование ПО в облаке (ОС, интеграция, биллинг, мобильность и т.д.)
- **SaaS** (Software as a Service) – предоставление доступа к готовому программному решению, размещенному в облаке
- **ITaaS** (IT as a Service) – все вместе, включая аутсорсинг бизнес процессов, управляемые сервисы, предоставление информационных и др. IT сервисов

Говоря в целом, «облачные» сервисы, будучи очень разными, по сути, и по функциональности, имеют много общего. Все они базируются на следующих принципах:

- Доступ к IT инфраструктуре, которая базируется вне компании – в облаке
- Постоянная доступность и выполнение SLA
- Доступ отовсюду, где есть подключение к интернет
- Расширяемость (вверх и вниз)
- Безопасность и приватность
- Оплата за использованные ресурсы (Pay per Use)

Предлагая сервис, компания – провайдер дает возможность малым и средним предприятиям работать с новейшими системами коммуникаций без необходимости капитальных инвестиций. Также, клиенты получают возможность делать больше, работая с последними версиями программных и аппаратных средств без затрат на миграцию со старых систем. Аутсорсинг процессов, реализуемых такими сервисами, приводит к отсутствию необходимости приобретения дорогостоящих серверов и лицензий на программное обеспечение.

Сегодня мы хотим представить Вашему вниманию два подобных сервиса – сервис бизнес почты и пространство внутрикорпоративного взаимодействия. Оба они призваны повысить эффективность взаимодействия подразделений и сотрудников компании, улучшить управляемость работой компании и дать необходимую мобильность и гибкость процессам принятия решений.

2. ИНФОРМАЦИЯ О КОМПАНИИ

Компания «СЛ Глобал Сервис», основанная в 2009 году, входит в состав компаний холдинга «Софтлайн».

Софтлайн является лидером на рынке IT услуг Украины. За более чем 14 лет своего существования, группой компаний Софтлайн реализовано более 400 проектов по автоматизации и консалтингу для своих клиентов. Свою деятельность Софтлайн ведет в государственном, телекоммуникационном, финансовом, энергетическом и транспортном секторах экономики. Качество внутренних бизнес процессов подтверждается сертификатами СММі 4-го уровня и ISO 9001:2000.

Софтлайн является сертифицированным партнером компании Майкрософт с 2004 года, Gold Certified Partner с 2006, с 2007-го года – Communication Sector Partner. Наше партнерство подтверждено многочисленными дипломами и сертификатами.

Сегодня, оставаясь на передовом крае новых технологий и инноваций электронного бизнеса, компания «СЛ Глобал Сервис» предлагает своим клиентам хостед сервисы и управляемые сервисы высокого уровня. Наша способность соответствовать заявленному уровню предоставляемых услуг, базируется на следующих возможностях:

- Современный дата центр, оснащенный лучшим серверным оборудованием и хранилищем данных, надежным энергообеспечением, дублированным интернет каналом и современным охлаждающим оборудованием
- Надежная архитектура решения, разработанная в сотрудничестве с компанией Майкрософт
- Обученный и сертифицированный персонал

Учитывая потребности бизнеса в современных средствах взаимодействия и коммуникаций, сегодня мы предлагаем следующие сервисы:

- Электронная почта бизнес класса, основанная на решении Microsoft Exchange
- Корпоративные порталы, созданные на базы Microsoft SharePoint Services
- Управляемые сетевые сервисы, используя оборудование Cisco
- Унифицированные коммуникации, основанные на Microsoft Unified Communication

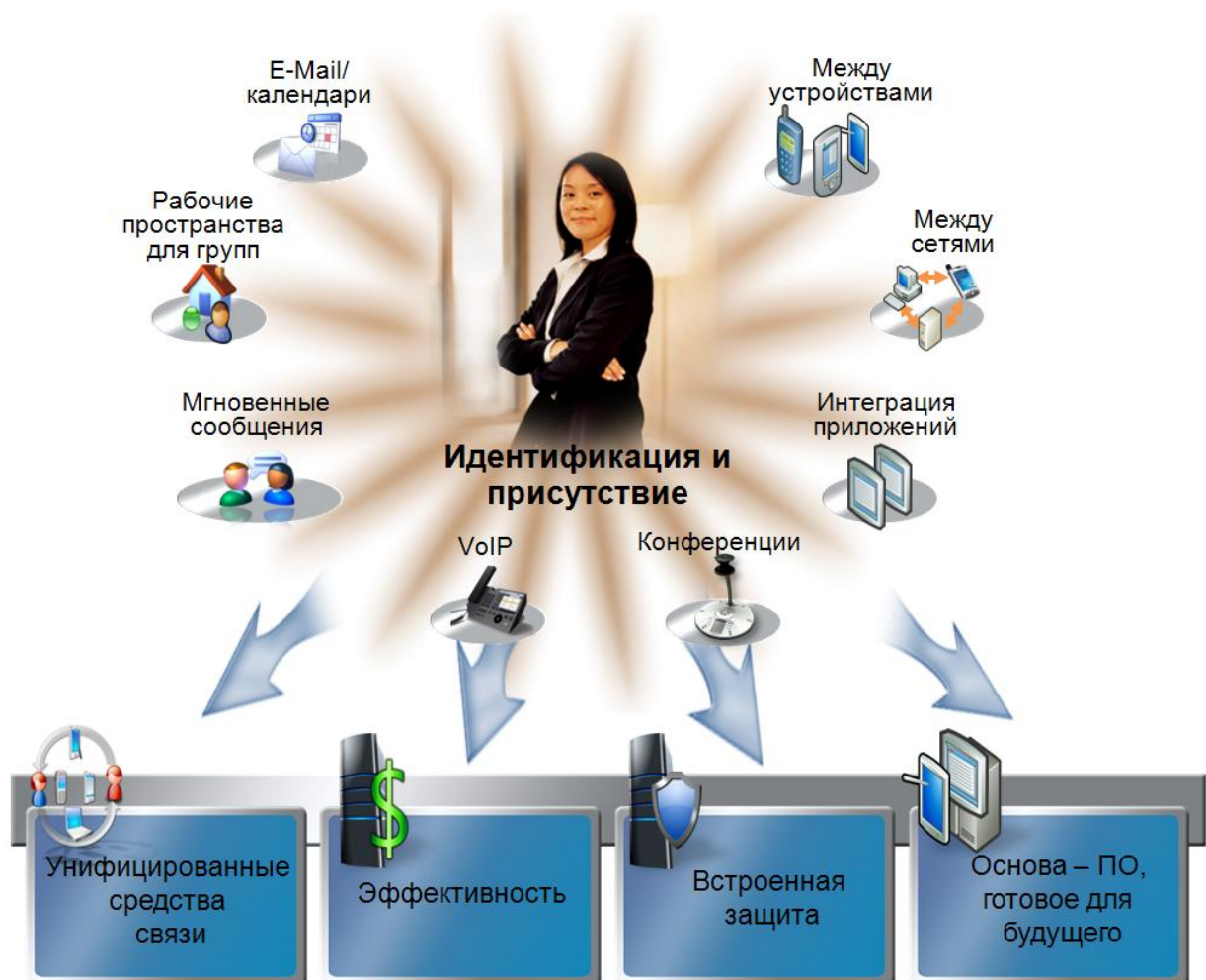
3. ОПИСАНИЕ УСЛУГ

3.1 Унифицированные коммуникации

3.1.1 Общая информация

Система объединенных коммуникаций позволяет пользователям осуществлять эффективное взаимодействие, используя электронную почту, средства мгновенного обмена сообщениями, голос, данные и видео. Уникальный набор инструментов дает сотрудникам возможность находить и взаимодействовать с нужным человеком в нужное время, самым удобным способом, прямо из того приложения, в котором они работают (например Microsoft Office Outlook®). Благодаря хорошо продуманному подходу к обеспечению коммуникаций, система может быть развернута без дорогостоящих затрат на модернизацию сетевого оборудования и использует передовые технологии передачи голоса, данных и видео по протоколу сети Интернет.

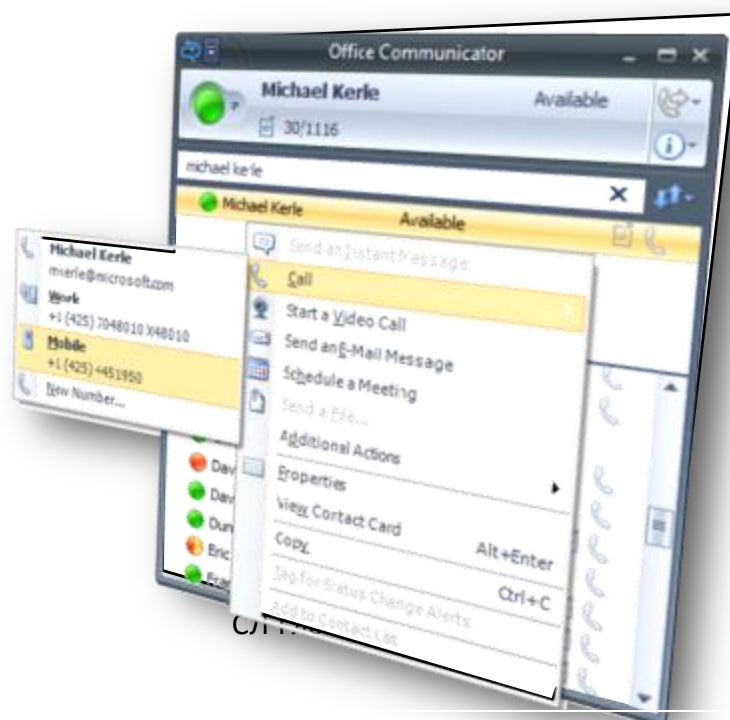
Основываясь на продукте Microsoft Office Communications Server 2007, система удовлетворяет основным требованиям функциональной гибкости, простоты в эксплуатации, обеспечения приемлемого качества связи и невысокой итоговой стоимости.



Система объединенных коммуникаций обладает следующими ключевыми возможностями:

- **Web - конференции** – Организация может проводить рабочие собрания, конференции, учебные занятия и другие мероприятия используя возможности сети, не отрывая сотрудников от рабочего места. Дополнительные возможности включают в себя:
 - **Улучшенные средства планирования** - тесная интеграция с Microsoft Office Outlook дает пользователям больше возможностей по управлению и проведению собраний
 - **Поддержка двунаправленной передачи голоса** – полнодуплексная технология передачи голоса, позволяет проводить многопользовательские конференции с высоким качеством слышимости
 - **Поддержка проведения «круглых столов»** - технология RoundTable® позволяет включать в конференции географически удаленные офисы и общаться со всеми одновременно
 - **Внешний доступ** – возможность подключать к конференции внешних пользователей, не имеющих доступа к внутренней сети организации.
 - **Богатый набор средств совместной работы**
 - Рассылка приглашений
 - Голосовое общение
 - Видео
 - Демонстрация презентаций PowerPoint
 - Показ документов Adobe Acrobat, Word, Excel и т.д.
 - Совместное использование рабочего стола и отдельных запущенных приложений
 - Передача контроля другому пользователю
 - Доски для рисования
 - Текстовые слайды
 - Web слайды
 - Голосование
 - Объявления
 - Чат
 - Вопросы – ответы
 - Управление аудио оборудованием участников
- **Большой выбор способов связи** – возможность варьировать способ передачи данных: выполнение голосовых звонков из текстовой беседы, добавление видеоизображения, мгновенный переход в режим конференции, перевод конференции в режим веб-конференции
- **Связь одним нажатием кнопки** – возможность начать сеанс связи любого типа (почты, мгновенное сообщение, звонок, видео) одним нажатием кнопки.
- **Расширенные возможности телефонной связи** – Звонки могут осуществляться и приниматься прямо с рабочей станции пользователя, не используя телефонный аппарат. В сочетании с возможностями полнофункциональной телефонной станции, это дает пользователям широчайшие возможности и высокое качество голосового общения. Вот только некоторые примеры:
 - Добавление темы и индикатора важности для звонка

- Расширенные возможности переадресации
- Применение правил переадресации звонков только в рабочее время
- Одновременный звонок по дополнительному номеру
- **Распознавание речи и интерактивный голосовой автоответчик (IVR)** – с помощью этой услуги, становится возможным построение IVR приложений типа персонального ассистента и персонального call-center-a
- **Мгновенный обмен сообщениями** – возможность отправлять и получать текстовые сообщения в реальном времени через интернет или корпоративную сеть
- **Быстрый поиск нужных людей** - Благодаря средствам отслеживания состояния, можно быстро найти нужных людей. Например, программа предоставляет возможность видеть, находится ли контакт на собрании или его нет в сети, и определить наилучший способ связи с этим контактом.
- **Информирование других пользователей о наилучшем способе связи** - Расширенные возможности управления сведениями о доступности и контактной информацией позволяют информировать других пользователей о наиболее подходящем способе связи с вами
- **Интегрированные средства управления коммуникациями** – сеанс связи может быть инициирован прямо из приложений Microsoft Office – PowerPoint®, Excel®, Word, Project, Visio и Outlook
- **Возможность оставаться на связи, где бы вы ни находились** - система позволяет работать удаленно и использовать возможности телефонии, для чего требуется только подключение к Интернету
- **Интуитивно понятная интеграция и поддержка устройств** - Функция настройки звука и видео автоматически обнаруживает и выбирает необходимые аудио- и видеоустройства. В число поддерживаемых устройств входят трубки и гарнитуры USB, динамики, микрофоны и веб-камеры
- **Продвинутое средства управления** – IT администраторы получают возможность регулировать доступную функциональность, правила безопасности, пропускную способность сети и другие параметры работы системы для нескольких уровней пользователей, повышая эффективность использования резервов сети



3.1.2 Варианты внедрения

1. **Подключение без контроля качества** - простое подключение к сервису, когда пользователи входят в систему через интернет-соединение. В этом случае, наша компания не гарантирует качества предоставления сервиса, поскольку перенаправление трафика на наши сервера будет зависеть от интернет-сервис провайдера и от скорости передачи данных по интернету. Для конечного пользователя это будет означать, что вся заявленная функциональность будет доступна, однако могут наблюдаться задержки и лаги в аудио- и видео-потоке.
2. **Подключение с контролем качества** - в этом случае ширина пропускания интернет-соединения гарантируется работой VPN-канала. Рекомендуемая ширина полосы канала для организации в 100 человек – 10 Мб/с. VPN-канал строится между офисом компании – клиента и дата-центром нашей компании, обслуживается и мониторится круглосуточно и обеспечивает постоянное высокое качество соединения и передачи данных. Для определения стоимости такого подключения свяжитесь с отделом продаж.
3. **Подключение с интеграцией с телефонией** - дополнительная опция – интеграция с телефонией предприятия. В этом случае мы предоставляем возможность прямых звонков из коммуникатора на городские, мобильные и внутренние телефонные номера, подключение телефонных абонентов в конференции, что повышает эффективность работы сотрудников и сокращает время на решение вопросов и принятие решений. Для функционирования такого варианта подключения, клиенту необходимо установить MediaGateway, и наши специалисты обеспечат его подключение к телефонной сети предприятия. Для определения стоимости такого подключения свяжитесь с отделом продаж.
4. **Подключение с пониженным трафиком** - если компания не имеет возможности обеспечить канал, достаточный для качественного функционирования сервисов, то возможен вариант подключения, когда один из элементов системы устанавливается на стороне клиента. Таким образом, основной аудио- и видео-трафик не будет покидать внутренней сети предприятия, а значит, не будет терять в качестве при прохождении по сети интернет. При этом клиент будет дополнительно платить за аренду установленного на его мощностях элемента системы, но качество сервиса будет выше за счет высокой скорости передачи данных по локальной сети. Для определения стоимости такого подключения свяжитесь с отделом продаж.

3.1.3 Выгоды клиента

Организация, решившая воспользоваться системой объединенных коммуникаций от компании Microsoft, получает следующие преимущества:

1. **Повышенная продуктивность** – благодаря эффективным средствам связи, продуманному интерфейсу работы, сотрудники не тратят время на поиск нужных людей, дозвон, перемещения по офису и между ними, связываясь тогда когда это нужно и тем способом, который позволяет наиболее эффективно обмениваться информацией. Это повышает скорость работы сотрудников, экономит их время, позволяя сосредоточиться на неотложных делах.

2. **Экономия на транспортных затратах** – наличие возможностей проведения видео и web конференций, сводит необходимость транспортных затрат организации к минимуму. Сотрудники получают возможность общаться не хуже чем при личных встречах, не покидая своих рабочих мест и экономя значительные средства на командировках.
3. **Уменьшение времени на принятие решения** – за счет того, что сотрудники более эффективно обмениваются информацией не тратя времени на ожидание, решения принимаются быстрее, что улучшает производительность организации в целом.
4. **Экономия на телефонных переговорах** – организация, использующая возможности объединенных коммуникаций получает возможность более экономно использовать традиционную телефонную связь:
 - междугородные и международные звонки в большинстве случаев подменяются значительно более дешевыми сессиями связи по сети интернет;
 - благодаря отслеживанию предпочтительного способа связи с сотрудником, звонки с использованием традиционной телефонной линии совершаются реже за счет более частого использования почты и мгновенного обмена сообщениями.

Повышенная безопасность – централизованное управление правами доступа для сотрудников и внешних пользователей, средства антивируса и антиспама, применяемое не только к почте, но и к службе мгновенного обмена сообщениями, дает возможность организации построить защищенное и расширяемое коммуникационное пространство.

4. ПРЕИМУЩЕСТВА ХОСТИНГА

4.1 Легальность

Компания СЛ Глобал Сервис единственная в Украине имеет специальную лицензию HVS (High Volume Agreement), дающую право предоставлять подобные услуги. Использование наших услуг является легальным и прозрачным способом использования новейшего программного обеспечения от лидера мировой IT индустрии.

4.2 Безопасность

Hosted Unified Communications, коммуникационная платформа бизнес класса от СЛ Глобал Сервис, обеспечивает безопасность вашей системы обмена сообщениями по двум направлениям:

1) Решение было спроектировано с использованием нескольких приемов обеспечения безопасности трафика.

- Решение интегрировано с Active Directory компании SGS, тем самым обеспечивая централизованную идентификацию пользователей системы
- Автоблокировка портов – сетевые порты, необходимые для передачи данных автоматически блокируются для того, чтобы не дать возможности использовать их в преступных целях
- Трафик шифруется и передается через сеть интернет по SSL протоколу
- Трафик фильтруется посредством Microsoft Internet Security & Acceleration Server

2) СЛ Глобал Сервис следовал соображениям безопасности, разрабатывая всю схему инфраструктуры и включая все компоненты – логические и физические, людские ресурсы и процессы. Ключевые свойства безопасности архитектуры решения:

- Аутентификация пользователей для разделения доступа и данных
- Ежедневное резервное копирование данных
- Использование ПО управления сетью для превентивной поддержки
- Резервное копирование, архивирование и другие типы контроля для предотвращения недоступности информации

С Hosted Unified Communications от СЛ Глобал Сервис, только Вы имеете ключ к своей информации. Безопасность и конфиденциальность – наш высший приоритет.

4.3 Нулевые начальные вложения

Для того, чтобы начать использование наших сервисов, Вам не нужно нести никаких затрат. Не нужно покупать оборудование, тратить время и деньги на поиск обученного персонала, поддержку, обновление версий, вопросы безопасности и т.д. Все это включено в стоимость ежемесячных платежей. Вы платите только за те ресурсы, которые потребила Ваша компания.

4.4 База знаний

Помимо самих сервисов, компания СЛ Глобал Сервис предоставляет обширную базу знаний – сборник всей необходимой информации по возможностям сервисов, их функционированию, настройкам и решениям возможных проблем.



ЗАО "СЛ Глобал Сервис"

Украина, 02660,

ул. В. Стуса , 35/37;

телефон: 222-60-60;

факс: 573-28-06