

Унифицированные коммуникации как способ улучшения взаимоотношений с клиентами для малого и среднего бизнеса

Для небольших компаний хороший контакт с каждым клиентом и партнером зачастую важнее, чем для крупных предприятий. Чтобы развиваться, малому и среднему бизнесу (СМБ) необходимо максимально использовать все современные технологии, постоянно совершенствовать технические возможности и системы связи, и они все чаще рассматривают такие решения, как унифицированные коммуникации (UC). При этом на рынке среди решений по унифицированным коммуникациям преобладают системы, ориентированные на крупный бизнес, чьи возможности для малого бизнеса являются просто излишними.

Почему же небольшие компании обращаются к UC? Сама эта концепция шире традиционной телефонии, и, по принципу «все в одном», включает в себя, помимо IP-телефонии, средства коллективной работы, голосовую конференцсвязь, возможности организации корпоративного колл-центра и интеллектуального определения статуса присутствия сотрудников. Также UC облегчают работу сотрудникам, которые в силу специфики не имеют постоянного рабочего места или часто находятся вне офиса. Кроме того, современные продукты по UC интегрируются с популярными социальными сетями и средствами для обмена сообщениями (такими, как Google Talk и т.п.). Все это позволяет компаниям в целом снизить коммуникационные затраты, и при этом повысить эффективность сотрудников, качество обслуживания клиентов и увеличить объемы продаж.

Небольшим компаниям (до 250 человек) интересны решения, в которых существует возможность купить и начать использовать именно тот функционал, который необходим данной компании сейчас, но при этом оставить возможность расширения функционала. Одновременно немаловажной является интеграция решения в уже существующую телекоммуникационную систему, потому что полная замена всего оборудования, как правило, нецелесообразна. По этим причинам для малого и среднего бизнеса особенно привлекательна схема поэтапного внедрения UC, когда компания получает возможность использовать новые функции «здесь и сейчас», при этом работы по внедрению решения никак не сказываются на работоспособности всей телекоммуникационной системы, а также распределяются по времени затраты на внедрение.



Следуя потребностям заказчиков сегмента СМБ, немецкий производитель Siemens Enterprise Communications представил рынку новый продукт по унифицированным коммуникациям: OpenScape Office. Использование данного решения поможет сотрудникам не терять контакт с ключевыми бизнес-партнерами, оперативно отвечать на письма и звонки в дороге или в любом месте вне офиса.

Решение построено на базе открытого протокола SIP, благодаря чему должно поддерживать различные сетевые сценарии развертывания для программной LX и программно-аппаратной MX-платформ. Сетевой обмен сообщениями и статус присутствия реализованы с возможностью работать через открытый стандартный интерфейс XMPP. Все это позволяет сэкономить на расходах на связь.

Siemens Enterprise Communications выпускает OpenScape Office в трех вариантах развертывания для индивидуальной настройки системы под требования бизнеса:

- OpenScape Office LX – рассчитано на одновременную работу до 250 пользователей. Система запускается на стандартном сервере и предоставляет доступ к сервисам унифицированных коммуникаций, IP-телефонии, корпоративной телефонной связи и виртуализации;
- OpenScape Office MX – обеспечивает работу до 150 пользователей в рамках одной системы. Система предоставляет доступ к сервисам унифицированных коммуникаций, IP-телефонии, телефонной сети общего пользования, корпоративной телефонной связи, обеспечивает работу центра обработки вызовов;
- OpenScape Office NX – поддержка решений для СМБ на базе коммуникационной платформы HiPath 3000. Обеспечивает экономически эффективную миграцию на полнофункциональную платформу унифицированных коммуникаций.

В случае сетевого развертывания унифицированных коммуникаций, все эти решения будут доступны для 1000 пользователей.

Siemens Enterprise Communications отмечает, что решение OpenScape Office повышает производительность и снижает расходы на коммуникации предприятий малого и среднего бизнеса за счет наиболее оптимальных для пользователей функциональных возможностей.

Можно отметить, что решение отвечает многим потребностям компаний СМБ, которые активно растут и которым уже недостаточно функционала стандартной телефонии, и цена потери звонка/контакта для которых становится все более критичной.

Решение имеет возможность расширения, поэтапного внедрения, обладает широким функционалом (сказывается большой опыт компании по созданию подобных enterprise-решений). Базовое решение обладает максимальной функциональностью, которая позволяет развивать бизнес компании и выстраивать более эффективные для бизнеса отношения с заказчиками и партнерами.

Телекоммуникации будущего, проверенные временем

Siemens Enterprise Communications
www.siemens-enterprise.ru
+ 7 (495) 737-12-15

SIEMENS