

ВИРТУАЛИЗАЦИЯ И VOIP: как оптимизировать коммуникации для бизнеса

Успех бизнеса любой компании, большой корпорации или маленького стартапа, держится на сотрудниках – основном активе и ценности, в которую необходимо вкладывать деньги. Неудивительно, что связь между персоналом чрезвычайно важна.

Вопрос экономии времени и усилий на поддержание офисной телефонии стоит особенно остро для компаний среднего и малого бизнеса. Установка традиционной автоматической телефонной станции (АТС) стоит не только немалых денег, но и постоянного внимания к себе; само по себе оборудование требует обслуживания и выделения человеческих ресурсов. Между тем от качества и доступности телеком-платформ зависит эффективность работы компании в целом – как быстро она заключает договора, находит и обслуживает клиентов, насколько успешно выстраивает маркетинговую политику. Все это справедливо для компаний любого масштаба, однако крупные корпорации располагают большими возможностями по выстраиванию телекоммуникационных систем "с нуля" и под себя. Средний и малый бизнес зачастую считает, что продвинутые системы офисной телефонии – это дорого, сложно и требует непрерывной собственной поддержки. Но МТТ намерен доказать обратное.

МТТ проанализировал наиболее распространенные сценарии и запросы клиентов, которые пользуются продуктами компании, и выявил ключевые аспекты офисных коммуникаций и те ситуации, в которых у заказчиков возникают трудности при внедрении телеком-решений. Поскольку оператор давно и успешно работает на рынке корпоративной связи бизнес-сегмента, он понимает потребности заказчиков, те сервисы, на основе которых выстраивается каждодневная работа в офисе.

Аккумуляированные компетенции МТТ в сфере офисной телефонии выразились в разработке флагманского продукта компании – глобальной

платформы бизнес-коммуникаций "МТТ Бизнес". "В МТТ есть четкое понимание того, что надежность и многообразие качественных решений для B2B-клиентов – это гарантия высокого уровня сервиса партнеров компании. Удобство, широкий функционал, легкость внедрения и отсутствие расходов на обслуживание – вот основные принципы современных digital-решений для бизнес-клиентов, – отмечает заместитель генерального директора, директор бизнес-единицы "Бизнес" ОАО "МТТ" Денис Широкий. – Универсальность телеком-платформ МТТ позволяет конструировать именно те услуги, которые нужны клиенту в то или иное время, в той или иной ситуации. Отсутствие жесткой привязки к платформе или железу – залог гибкости, столь необходимой бизнесу на отечественном рынке". Именно таким функционалом и обладает "МТТ Бизнес", включающий в себя самые востребованные и современные телекоммуникационные сервисы: VoIP, бесплатный номер 8-800/8-804 (ИСС) для организации бесплатных для клиентов компаний звонков, виртуальная городская нумерация (DID), виртуальная АТС (ВАТС) и другие услуги.

Подключение "МТТ Бизнес" осуществляется без монтажа дополнительных кабелей, установки и настройки сложных технических решений, а для доступа к нему достаточно зайти на страницу продукта и зарегистрироваться в "Личном кабинете" самостоятельно или с помощью менеджера. Требования к клиенту минимальные: наличие канала доступа в интернет не ниже 100 кбит/с, авторизованное IP-оборудование и "Личный кабинет" на сайте "МТТ Бизнес". За считанные минуты все филиалы и региональные подразделения

компания-клиента легко и быстро объединяются в одно коммуникационное пространство.

Допустим, система уже установлена, и работает – но что дальше? Многие компании, как правило, не могут позволить себе выделить ИТ-специалиста, который занимался бы исключительно вопросами коммуникаций – ведь есть еще и системное администрирование, поддержка парка офисного оборудования и другие не менее насущные задачи. "Многомодульная платформа "МТТ Бизнес" решает этот ключевой вопрос – она позволяет клиентам самостоятельно конструировать оптимальную конфигурацию и подключать услуги по мере необходимости в онлайн-режиме, – подчеркивает Д. Широкий. – В онлайн выведен даже процесс заключения договоров, чтобы менеджерам не нужно было ездить в офис оператора и расходовать ценные часы на рутинные процедуры". "Личный кабинет" и интерфейс приложений "МТТ Бизнес" созданы с фокусом на дистанционное обслуживание, а его инструменты удаленной настройки доступны сотрудникам с любым уровнем опыта в использовании подобных систем.

В нынешних реалиях трудно представить себе даже небольшую компанию, которая была бы ограничена исключительно рамками одного города – услуги глобализируются, заказы отправляются по всему миру, сотрудники работают удаленно... И связь должна отражать эту тенденцию, поддерживать исполнение установок на расширение!

"МТТ Бизнес" не зря называется глобальной коммуникационной платформой. Звонки в системе "МТТ Бизнес" осуществляются через использование интернет-каналов связи, и их стоимость не зависит от места расположения пользователя. Тарифы остаются одинаковыми для абонента в любой точке мира. Номера, подключенные к виртуальной АТС, не привязаны к расположению офиса заказчика. Клиент сможет продолжать использовать их, даже если его компания переедет в другой город. Для географически распределенных компаний немало важно, что клиентам обеспечивается оперативное подключение, техническая поддержка в круглосуточном режиме, персональный менеджер, своевременное предоставление документов (договор, счет, счет-фактура, детализация и пр.), а также система скидок (в зависимости от объемов потребления).

Качество связи также играет большую роль – как в снижении расходов на телефонию, так и в повышении лояльности. При плохом качестве связи клиент может отключиться, если плохо слышит оператора, его впечатление о компании может быть

испорчено "шумом", а заказ может быть принят с ошибками. МТТ гарантирует неизменно высокое качество передачи голоса (за счет присутствия оператора во всех регионах РФ и большого количества TDM-присоединений) и надежность – благодаря резервированию каналов и постоянному мониторингу сети.

Что же нужно небольшой компании, чтобы телефонизировать свой офис? Связь без перебоев, выгодные расценки и простота использования телекоммуникационного продукта? Несомненно. МТТ долго работал над тем, чтобы "МТТ Бизнес" стал надежным партнером для клиентов, чтобы его интеграция была максимально легкой и естественной, а инструментарий отвечал всем требованиям корпоративных и SMB-заказчиков.

В результате сейчас "МТТ Бизнес" предоставляет пользователям функциональность полноценной АТС без приобретения оборудования и возможность пользоваться высококачественной связью, обеспечивающей полную сохранность и конфиденциальность информации. К другим преимуществам "МТТ Бизнес" также необходимо отнести отсутствие скрытых платежей и возможность интегрировать приложения Business Apps в бизнес-процессы заказчика.

"МТТ Бизнес" – решение, адаптирующееся под потребности бизнеса. Синергия масштабируемых компонентов "МТТ Бизнес" и скорость подключения к ним позволяют реализовать любые задачи, связанные с телефонизацией компании.

Естественно, что при текущем состоянии рынка на передний план выходит вопрос партнерства. Ранее, в эпоху растущей экономики, многие организации стремились развивать собственную телекоммуникационную инфраструктуру, вкладывая большие средства в разработку и внедрение ИТ-систем, строительство оптических сетей и так далее. Опыт самостоятельной эксплуатации подобных громоздких систем трудно назвать положительным для многих игроков рынка, а в период кризиса такой подход и вовсе теряет свою целесообразность.

Конечно, это не означает, что нужно слепо следовать принципу "лишь бы как все". При выборе партнеров-поставщиков предпринимателям следует обращать внимание на рекомендации коллег, опыт работы в финансовой отрасли, надежность и выгодность оказываемых услуг. Стоит тщательно выбирать сервисы и внедрять их с полноценным пониманием того, какой результат будет на выходе. И в конечном итоге мудрое использование современных технологий позволит вашему бизнесу оставаться "на гребне волны". ■