

RealTimes

№1 2009

ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЮЛЛЕТЕНЬ ORANGE BUSINESS SERVICES

www.orange-business.ru

ИНТЕРВЬЮ

От построения сетевой инфраструктуры к услугам для удаленной и совместной работы



О стратегии работы с заказчиками и развитии продуктового портфеля Orange в России в 2009 году рассказал директор по стратегическому маркетингу в России и СНГ Барт Стаеленс.

В каком направлении будет развиваться Orange в России в 2009 году?

До недавнего времени Orange в России концентрировал свои усилия на предоставлении сетевых услуг, на объединении территориально распределенных офисов компаний заказчиков в единую сеть. Сегодня наша стратегия – переход от услуг по организации сетей к предоставлению сервисов, повышающих эффективность работы бизнес-пользователей и компании в целом. Мы планируем сфокусирова-

ться на услугах, упрощающих жизнь сотрудникам наших заказчиков, то есть конечным пользователям. А в долгосрочной перспективе – на предоставлении услуг по управлению критичными онлайн бизнес-приложениями и бизнес-процессами.

Наша стратегия – это отправная точка для развития продуктового портфеля компании и построения отношений с заказчиками. При этом мы планируем продолжать разрабатывать услуги, ориентированные на различные сегменты рынка.

Чем отличаются подходы к работе с различными сегментами?

Если посмотреть на те сегменты, где мы работаем, то можно сказать, что несколько выделяется межоператорский рынок. Компания полностью использует свои лицензии и инфраструктуру, чтобы предложить операторам и сервис-провайдерам различные продукты и услуги. Отличительными требованиями здесь являются большие объемы предоставляемого сервиса и специальное ценообразование.

В сегменте b2b потребности заказчиков достаточно неоднородны. Компаниям из сегмента малого и средне-

го бизнеса требуются другие услуги, уровень поддержки и схема обслуживания, чем корпорациям с офисами на всей территории России.

Проанализировав потребности компаний из сегмента малого и среднего бизнеса, мы поняли, что им импонирует концепция «покупки из одних рук», когда телекоммуникационный оператор полностью берет на себя решение всех задач. Это вполне понятно – в компании небольшого размера вакансия специалиста по ИТ не всегда экономически оправдана. Выходом для таких компаний является сотрудничество с телекоммуникационным оператором, который сможет обеспечить комплексный подход. Разработанное нами для компаний малого и среднего бизнеса решение Easy Office – это как раз такое комплексное решение, предлагающее заказчику услуги телефонной связи и безлимитный выход в Интернет «в одной коробке». Заказчику не приходится самому подыскивать нужный модем и другое оборудование, заниматься установкой. Мы предоставляем готовое к работе решение.

Если говорить о корпоративном сегменте, как я уже говорил, мы переходим от соединения офисов между собой к предоставлению инструментов для работы бизнес-пользователей.

Вместо того чтобы быть просто поставщиком доступа в сеть, наша задача – быть предпочтительным провайдером услуг, предоставляющим корпоративным заказчикам дополнительные сервисы и бизнес-возможности на базе созданной инфраструктуры. Для этого мы создаем в Orange Россия целую «экосистему» для обслуживания наших клиентов, которая не ограничивается только эккаунт-менеджером.

Расскажите о портфеле услуг Orange для корпоративных заказчиков. Какие продукты входят в него сейчас, и что нового нас ждет в 2009 году?

Портфель сервисов для корпоративных заказчиков базируется на двух наших ключевых продуктах – комплексе решений по созданию корпоративных сетей Business VPN и голосовом пакете услуг и инфраструктуре.

Business VPN мы рассматриваем как фундамент, который уже позволяет и будет позволять внедрять другие продукты и услуги. Компании, офисы которых объединены в единую безопасную корпоративную сеть, получают возможность внедрить продукты, позволяющие повысить эффективность бизнес-процессов и оптимизировать затраты. Например, услуга управляемой видеоконференции. Заказчик получает готовый инструмент без необходимости инвестировать средства в покупку дорогостоящего серверного оборудования и в персонал для технической поддержки. Мы не ограничиваем свое участие только продажей сервиса, но берем на себя все задачи, связанные с поддержкой ее работоспособности. Другой пример – услуга Managed Router – управление маршрутизаторами заказчика, которые могут находиться как в его собственности, так и на балансе Orange. При этом у нас появляется возможность предоставить заказчику расширенный вариант соглашения об уровне качества, распространив его не только на сетевую составляющую, но и на конечное оборудование. Услуга анализа производительности приложений позволяет

выявить приложения, которые «съедают» трафик и снижают эффективность работы приложений, критичных для бизнеса. Как видите, целый комплекс услуг можно внедрить на базе Business VPN, и мы продолжаем расширять свое предложение. Заказчики, корпоративная сеть которых построена на ресурсах Orange, могут воспользоваться комплексом наших услуг на всей территории России. Сейчас мы также рассматриваем возможности оказания VPN услуг на уровне L2 (уровень передачи данных), а не L3 (уровень сети), используя все преимущества построенных на территории России Metro Ethernet сетей.

Помимо всего прочего, заказчики получают дополнительные преимущества благодаря нашему глобальному присутствию. Orange входит в Группу France Telecom, поэтому мы можем предоставить услугу Business VPN и весь комплекс дополнительных возможностей не только на всей территории России, но и более чем в 150 странах мира.

➤ на стр. 4

Андрей Косенко, ИТ-менеджер DANONE

Orange Business Services – это основной телекоммуникационный партнер Группы DANONE. Услуга Business VPN позволяет нам в рамках единой сетевой среды обеспечить работу всех корпоративных приложений, в том числе телефонии, организовать аудио- и видеоконференции как внутри компании, так и с внешними бизнес-партнерами. В рамках проекта по автоматизации процесса продаж с использованием мобильных устройств Orange организовал защищенный удаленный доступ пользователей в корпоративную сеть.

Максим Стоноженко, заместитель директора по информационным технологиям ОАО «Группа «Илим»

Orange Business Services реализовал проект по организации корпоративной сети IP VPN на базе спутниковой инфраструктуры для 30 удаленных лесозаготовительных объектов компании в Архангельской и Иркутской областях. Предоставленный сервис позволил обеспечить предприятия Группы, находящиеся в значительной удаленности от телекоммуникационной инфраструктуры, доступом в Интернет, а также позволил оперативно передавать информацию о результатах работы лесозаготовительных предприятий в центральный офис Группы.

Василий Пачкория, управляющий филиалом Бритиш Американ Шерд Сервисиз «БАТ Россия»

Основные и самые важные приложения и системы, которые мы используем в IP VPN сети, построенной Orange Business Services, – ERP (SAP), CRM (Siebel), корпоративная почта, корпоративный информационный портал. Мобильные сотрудники имеют доступ к необходимой корпоративной информации как если бы они находились в офисе. Это позволяет нашей компании поддерживать единое информационное пространство, работать как единое целое с унифицированными процессами, а значит, наиболее эффективно использовать ресурсы.

Интервью

стр. 1, 4

Новости

стр. 2

Мероприятия

стр. 2

Проекты

стр. 3

Услуги

стр. 3

Награды

стр. 4

Мнение заказчика

стр. 4

В ЭТОМ НОМЕРЕ...

НОВОСТИ

10 марта 2009 года

Orange Business Services запустил в эксплуатацию сеть фиксированной зоной телефонной связи в Новосибирской области.

Orange Business Services получил разрешение Федеральной службы по надзору в сфере связи и массовых коммуникаций на эксплуатацию сети фиксированной зоной телефонной связи в Новосибирской области.

Полученное разрешение позволяет Orange самостоятельно предоставлять заказчикам в Новосибирске и области все виды услуг фиксированной телефонной связи – местной, внутризоновой, междугородной и международной. Кроме этого, Orange сможет усилить свои позиции на межоператорском рынке в регионе – статус зонового оператора позволяет компании предлагать мобильным операторам услугу по завершению вызовов на местные фиксированные сети.

В настоящее время Orange эксплуатирует сети фиксированной зоной телефонной связи в восьми

регионах России, является местным оператором телефонной связи в 43 городах России, а с 1 января 2008 года – междугородным и международным оператором связи.

В Новосибирской области заказчиками Orange Business Services являются около 400 компаний – крупные промышленные предприятия, финансовые структуры и государственные организации, в том числе аэропорт «Толмачево», Новосибирский инструментальный завод, Новосибирский металлургический завод «Элсиб», ООО «Телеком».

«Портфель голосовых услуг Orange уникален – мы обладаем всеми необходимыми лицензиями и инфраструктурой, разработали комплекс продуктов, позволяющих компаниям оптимизировать затраты на все виды телефонии – корпоративную и внешнюю, фиксированную и мобильную. Работа с единым поставщиком услуг корпоративной связи делает жизнь корпоративных заказчиков проще, именно поэтому Orange продолжает строительство собственных сетей фиксированной зоной связи на территории всей России», – комментиру-

ет Барт Стаеленс, директор по стратегическому маркетингу Orange Business Services в России и СНГ.

27 января 2009 года

Orange запустил в эксплуатацию сеть нового поколения в Челябинской области.

Orange Business Services получил разрешение Росвязькомнадзора на эксплуатацию мультисервисной сети в Челябинской области. Построенная телекоммуникационная инфраструктура обеспечивает высокие скорости (до 10 Гбит/с) передачи всех типов трафика – данных, голоса и видео – с высоким качеством и уровнем надежности и защищенности информации.

Городская сеть нового поколения позволяет Orange предоставлять заказчикам в Челябинске высокотехнологичные услуги – от создания управляемых корпоративных сетей IP VPN, видеоконференцсвязи, конвергенции фиксированной и мобильной связи до услуг по управлению, мониторингу и оптимизации телекоммуникационной инфраструктуры.

Мультисервисная сеть состоит из 5 зарезервированных узлов связи, ее емкость составляет более 600 высо-

коскоростных портов, позволяющих подключать заказчиков как по технологиям пакетной коммутации на уровне FastEthernet и GEthernet, так и по традиционным технологиям TDM.

Управление сетью осуществляется централизованно из Центра управления сетью Orange Business Services в Москве. На сети организован интерфейс для организации бесшовного подключения к участку магистральной DWDM сети Orange «Москва – Екатеринбург».

Представительство Orange Business Services в Челябинске было открыто в 2002 году. В числе заказчиков Orange в Челябинске – около 150 компаний.

12 января 2009 года

Очередной участок магистральной сети Orange Business Services на базе технологии DWDM «Москва – Екатеринбург» запущен в коммерческую эксплуатацию.

К данному сегменту уже подключены Уфа и Челябинск. Вместе с уже эксплуатирующимся каналом от Москвы до Самары протяженность по-

строенной на базе технологии DWDM магистральной сети составляет 5 тыс. км.

Ресурсы магистральной сети будут использоваться в первую очередь для предоставления услуг корпоративным заказчикам. Весь портфель решений Orange – от создания корпоративных сетей IP VPN, видеоконференцсвязи, конвергенции фиксированной и мобильной связи до услуг по управлению, мониторингу и оптимизации телекоммуникационной инфраструктуры – будет предоставляться с еще более высоким уровнем качества. Orange планирует также предложить услугу оптового доступа в Интернет местным операторам связи.

Дмитрий Иванников, генеральный директор Orange Business Services в России и СНГ, отметил: «Orange Business Services продолжает развивать инфраструктуру в России на уровне и магистральных каналов, и городских сетей доступа. Для запуска в эксплуатацию участка DWDM сети «Москва – Екатеринбург» в Екатеринбурге была построена Metro Ethernet сеть, поддерживающая высокие скорости передачи всех типов трафика – данных, голоса и видео».

МЕРОПРИЯТИЯ

Ni-Tech marketing

18 марта в Москве состоялась 3-я Международная конференция Ni-Tech marketing. С докладом на конференции выступил Барт Стаеленс, директор по стратегическому маркетингу Orange Business Services в России и СНГ.

Конференция собрала профессиональных маркетологов, работающих в телекоммуникационной, ИТ и медиа отраслях для обмена успешным опытом, идеями и стратегиями с коллегами.

Актуальные темы, обсуждавшиеся на конференции, включали тенденции развития телекоммуникационного и ИТ-рынков, определяющие требования в специализации маркетинга; влияние технологической среды и ее развития на конкуренцию

и бизнес модели; новые вызовы рынка и успешные кейсы реализации стратегий, ориентированных на хайтек b2c и b2b рынки.

В своем докладе Барт Стаеленс рассказал о стратегии Orange Business Services по переходу от услуг по организации сетей к предоставлению сервисов, повышающих эффективность работы бизнес-пользователей и компании в целом, а в долгосрочной перспективе – на предоставление услуг по управлению критическими он-

лайн бизнес-приложениями и бизнес-процессами.

Для успешной реализации стратегии Orange продолжит фокусировать усилия на трех ключевых ценностях: надежной сетевой инфраструктуре, профессиональной команде и инновационных решениях. В планах компании – развитие собственной сетевой инфраструктуры, повышение квалификации сотрудников, предложение заказчикам новых высокотехнологичных продуктов и услуг.

6-й Ежегодный саммит института Адама Смита

11–13 марта в Москве состоялась 6-й Ежегодный саммит института Адама Смита «Корпоративные ИТ-стратегии в России и странах СНГ». На мероприятии в качестве спикеров выступили сотрудники Orange Business Services: Барт Стаеленс, директор по стратегическому маркетингу в России и СНГ, и Кристиан Мусс, главный аналитик, ЕМЕА.

На мероприятии собрались ИТ-лидеры для обмена опытом, обсуждения основных тенденций и определения лучших стратегий в ситуации неопределенности. Выступления представителей Orange Business Services были посвящены возможностям, которые дает компаниям переход на новейшие

технологии и модели работы. Грамотная стратегия может помочь ИТ-департаментам выйти из традиционной роли центра затрат и обеспечить оптимизацию расходов и повышение эффективности работы компаний, получить конкурентные преимущества и заложить основу будущего роста.

MIPIM

10–13 марта в г. Канны, Франция, состоялось ключевое для инвестиционного рынка событие – ежегодная международная выставка коммерческой недвижимости.



Выставка дает возможность участникам представить свои проекты в области коммерческой недвижимости, вывести компании на международный уровень сотрудничества, обсудить новые формы взаимодействия. В мероприятии приняли участие представители Orange Business Services.

«На международной выставке коммерческой недвижимости MIPIM встречаются представители инвестиционных, строительных и консалтинговых компаний. Атмосфера мероприятия располагает к установлению новых деловых контактов, позволяет заложить основу для долгосрочных партнерских отношений», – говорит Ольга Некрасова, руководитель направления по работе с коммерческой недвижимостью Orange Business Services в России и СНГ.

Telecoms World

24–27 февраля в Москве прошла 3-я конференция Telecoms World Russia and CIS 2009. Это одно из крупнейших мероприятий в телекоммуникационной сфере, в рамках которого представители ведущих операторов собираются для обсуждения новых стратегий развития телекоммуникационного рынка.

От лица Orange Business Services в конференции принял участие генеральный директор Дмитрий Иванников. Обсуждение темы «Потенциал технологий беспроводного доступа и влияние альтернативных и новых технологий на регион» прошло в формате круглого стола. Дискуссия, в частности, коснулась значения WiMAX для поставщиков телекоммуникационных и интернет-услуг, стратегии инвестирования в технологии нового поколения, наиболее эффективных технологий широкополосного доступа – 3G, фиксированных, WiMAX и спутниковых сетей. Дмитрий Иванников познакомил

аудиторию с возможностями Orange в области беспроводных технологий для построения «последней мили». Наиболее актуальной на данный момент технологией остается спутниковый доступ. Orange эксплуатирует 19 узловых наземных станций и строит телепорты, для корпоративных заказчиков установлено около 1000 VSAT – более половины из них приходится на регион Дальнего Востока и Сибири.

Помимо традиционных возможностей, Orange берет на вооружение новейшую технологию – лазерные системы связи (беспроводные атмосферные оптические линии связи).

ПРОЕКТЫ

Подключение офиса «Ростпромстройбанка» к локальной корпоративной сети с применением новой технологии организации последней мили

Перед «Ростпромстройбанком» стояла задача в кратчайшие сроки подключить один из офисов к корпоративной MetroEthernet сети. Проложить кабель не было возможности, на организацию радиодоступа нужно было получить разрешение, что могло занять много времени. Специалисты Orange Business Services предложили заказчику новую технологию для организации последней мили.

Атмосферные оптические линии связи (АОЛС), в английском вари-

анте FSO (Free Space Optics) – это удобный, экономичный, безопасный и очень быстрый способ для организации надежных высокоскоростных беспроводных соединений в местах, где прокладка оптического кабеля затруднительна или невозможна.

Эта технология использует световые потоки (лазер) для скоростной передачи данных, голоса и видео между объектами на ограниченные расстояния. АОЛС представляют собой два спаренных приемопереда-

ющих устройства, направленных друг на друга и расположенных в пределах прямой видимости.

Orange начал применение беспроводных лазерных систем связи там, где их использование обусловлено особенностями ландшафта, или когда требуется очень быстро организовать канал. Также АОЛС могут применяться вместо радиодоступа, так как лазерные системы передачи данных работают в инфракрасном диапазоне частотного спектра и не требуют

разрешения на использование. Еще одно преимущество АОЛС – высокая безопасность каналов связи, так как передача сигнала происходит по узко сфокусированному лучу, перехватить который практически невозможно. Оборудование, используемое Orange, обеспечивает надежную связь на дистанциях в пределах 1 км со скоростью до 1 Гбит/с и оснащено системой пространственной стабилизации, или Autotracking. Autotracking позволяет автоматически настраи-

вать приемопередающие модули друг на друга, что значительно увеличивает стабильность работы беспроводного канала в условиях непогоды.

Благодаря неотъемлемым преимуществам технологии АОЛС оказались оптимальным со всех точек зрения решением для подключения офиса «Ростпромстройбанка» к корпоративной сети. Соединение удалось установить без существенных затрат и в короткие сроки.

УСЛУГИ



Unified Calling (Единая сеть)

конвергенция фиксированной и мобильной связи

В марте 2009 года Orange Business Services совместно с МТС запустил в коммерческую эксплуатацию услугу Unified Calling.

Услуга конвергенции фиксированной и мобильной связи наиболее эффективна в работе компаний с широким географическим охватом. Услуга позволяет объединить территориально распределенные офисы в единую телефонную сеть, которая включает как фиксированные, так и мобильные телефоны сотрудников. Благодаря использованию коротких внутрикорпоративных номеров связь становится максимально простой и удобной. Гибкая система тарификации дает возможность оптимизировать расходы на корпоративную телефонию.

Unified Calling – сокращение расходов на связь за счет объединения фиксированной и мобильной телефонии всех ваших филиалов по России

- оптимизация расходов на связь
- централизованное управление расходами
- короткие номера для фиксированных и мобильных телефонов компании

наши преимущества

Для пользователей во всех территориально распределенных офисах вашей компании разрабатывается единый номерной план с короткими корпоративными номерами. Длина коротких номеров зависит от емкости корпоративной телефонной сети и может быть различной – от 4 до 7 цифр.

Пользователи используют короткие номера для вызовов внутри корпоративной сети, а также стандартные номера мобильной и фиксированной сетей для внешних вызовов:

- для вызова с фиксированного телефона достаточно набрать короткий корпоративный номер абонента (фиксированный или мобильный), например, 2009
- для вызова с мобильного телефона необходимо набрать код доступа услуги – 0801, а затем короткий номер абонента

Решение не требует изменений вашей корпоративной инфраструктуры и позволяет использовать существующие SIM-карты, если в качестве мобильного оператора вы выбираете МТС.

что вы получаете с Unified Calling от Orange

оптимизация расходов на связь между территориально распределенными офисами

- единый выгодный тариф для звонков по коротким номерам с мобильного телефона на мобильный и фиксированный, а также с фиксированного на мобильный
- выгодный тариф для звонков сотрудников, находящихся в командировках в филиалах
- сокращение затрат на услуги междугородной связи при общении между филиалами внутри корпоративной сети

широкая география предоставляемых услуг

- услуга позволяет объединить в корпоративную телефонную сеть все офисы вашей компании по России – в Москве, Санкт-Петербурге, Ростове-на-Дону, Нижнем Новгороде, Самаре, Екатеринбурге, Новосибирске, Иркутске, Хабаровске, Красноярске и других городах России

оперативное подключение

- сохранение ваших существующих SIM-карт, если в качестве мобильного оператора вы выбираете МТС
- операторское решение не требует изменений вашей корпоративной инфраструктуры

удобное взаимодействие

- единая точка контакта

- получение всего пакета документов (договоры, счета) «из одних рук»
- единый бесплатный номер для решения общих вопросов и технической поддержки
- ежемесячный отчет по всем вызовам, выполненным пользователями корпоративной сети (как фиксированный, так и мобильный трафик)
- индивидуальный подход к каждому клиенту

Юрий Близгарев, менеджер по ИТ-инфраструктуре Unilever Россия, Украина и Беларусь

«С точки зрения бизнес-процессов наиболее привлекательными свойствами Unified Calling являются простота и удобство общения, которые обеспечивает услуга. За счет объединения филиалов в единую телефонную сеть достаточно короткого, легкого для запоминания номера, чтобы связаться с сотрудником любого офиса компании. Связь остается такой же удобной, независимо от того, где находится сотрудник, – в офисе, в командировке или дома».

МНЕНИЕ ЗАКАЗЧИКА

Услуга аудиоконференцсвязи — коммуникации без границ

Компания «Зиракс» — производитель и продавец специализированной химической продукции, поставляемой для широкого круга клиентов, в числе которых нефтесервисные и нефтегазодобывающие компании, а также предприятия, специализирующиеся на зимней уборке и эксплуатации дорог и территорий с твердым покрытием. Офисы и производственные мощности компании «Зиракс» расположены по всему миру: головной офис — в Лондоне, заводы — в Италии и России. Помимо этого есть компании, входящие в группу «Зиракс», и партнеры — в Австрии, Америке и других странах мира.

О том, как сотрудники компании используют в своей работе возможности услуги Audio&Web Conferencing, нам рассказал менеджер по работе с СМИ в РФ и странах СНГ компании «Зиракс» Сергей Мартиросян.



Давно вы начали использовать услугу Orange Audio&Web Conferencing?

Мы активно пользуемся услугой уже больше года. Необходимость в конференц-связи возникает у нас регулярно — несколько раз в месяц. Пока мы только начинали работать с аудиоконференцсвязью, изучали возможности услуги, мы пользовались дополнительной возможностью по сопровождению конференции менеджерами событий. Сотрудник Orange помогал нам в организации и проведении сеансов аудиосвязи, консультировал, если возникали сложности при подключении участников.

Благодаря чему в качестве поставщика услуги был выбран Orange?

Мы серьезно подошли к вопросу выбора поставщика, долго оценивали рынок. В пользу Orange послужило высокое качество связи, широкая география предоставления услуги —

к конференции можно подключиться из любой точки мира. Также немаловажной была возможность оперативного заказа сеанса аудиосвязи. Нам приходится быстро реагировать на запросы заказчиков и планировать свою работу в соответствии с этим. Часто возникают внештатные ситуации, когда необходимо провести рабочее совещание, собрав людей, находящихся в разных часовых поясах, за короткое время. Воспользовавшись web-интерфейсом в Интернете, я могу организовать конференцию в течение 10 минут.

Какими возможностями услуги вы пользуетесь наиболее активно?

Обычно в мобильных совещаниях у нас собирается от 3 до 10 участников — это и сотрудники компании, работающие за рубежом и находящиеся в командировках в разных странах, и партнеры, и клиенты. Поэтому для нас очень важно наличие различных способов подключения к конференции: по местным телефонным номе-

рам, по бесплатным номерам доступа Free Phone, подключение участников набором номера из конференции. В любой момент и в любой точке мира мы можем организовать встречу, воспользовавшись одним из телефонных номеров, которые предоставляет Orange. Также мы можем воспользоваться возможностью записи аудиоконференции с последующим прослушиванием и получения копии на CD. Это немаловажно при обсуждении условий сотрудничества с заказчиками и партнерами.

Какие, на ваш взгляд, существуют возможности для расширения применения услуги Audio&Web Conferencing в вашей работе?

Например, возможность web-поддержки. Пока мы не использовали этот функционал, однако на совещаниях может быть полезным показ и передача участникам документов, организация совместной работы в приложениях.

Как возникла необходимость использования аудиоконференцсвязи?

«Зиракс» — компания транснациональная, один из лидеров по производству хлористого кальция в Европе. Партнеры и заказчики компании работают по всему миру, и поэтому нашим сотрудникам приходится быть очень мобильными. Сегодня мы в Европе, а завтра — на Ближнем Востоке, и оперативная связь для проведения рабочих совещаний и встреч нужна постоянно.

О развитии услуги Audio&Web Conferencing рассказал директор по стратегическому маркетингу Orange Business Services в России и СНГ Барт Стаеленс.

Помимо самой услуги, заказчики также могут воспользоваться дополнительным функционалом системы организации web-конференций WebEx. Система поддерживает обмен онлайн-сообщениями («чат»), использование web-камер и предоставляет инструменты для совместной работы с документами: просмотр и удаленное управление файлами, показ презентаций участникам конференции.

При пользовании услугой у заказчиков имеется возможность выбора языка подсказок. Система поддерживает основные европейские языки и русский, что делает ее доступной более широкому кругу сотрудников, партнеров и клиентов компаний заказчиков в России и за рубежом.

Помимо этого, доступ участников в конференцию возможен с использованием бесплатного звонка на номер Free Phone 8-800-500, обслуживаемый Orange. Номер оператора не имеет ограничений по числу одновременно обслуживаемых линий. Для заказчиков это означает отсутствие проблем с дозвоном на бесплатный номер для подключения к конференции.

➤ со стр. 1

Как вы планируете развивать пакет голосовых услуг?

Orange обладает полным набором лицензий для предоставления полного пакета услуг голосовой связи и является одним из 7 национальных операторов дальней связи. Как и Business VPN, голосовые услуги доступны на территории всей России. Благодаря этому мы предоставляем не только услуги традиционной фиксированной голосовой связи, но и целый комплекс дополнительных услуг, таких, как аудиоконференцсвязь, собственный Free Phone 8-800-500, Unified Calling (конвергенция фиксированной и мобильной связи), услуги аутсорсинга ресурсов собственного контакт-центра. В 2009 году мы собираемся расширить пакет голосовых услуг за счет инновационных продуктов на базе разработок научно-исследовательских центров нашей материнской компании France Telecom.

Что телекоммуникационный оператор может противопоставить кризису?

Я думаю, одним из инструментов, наиболее эффективных в ситуации кризиса, является аутсорсинг. Как компания, работающая на стыке телекоммуникаций и системной интеграции, мы в полной мере обладаем преимуществами диверсификации и экономии на масштабе. У нас есть специалисты на территории всей страны, выстроенные процессы, опыт и экспертиза. Аутсорсинг при этом гарантирует, что вы используете самые современные в технологическом плане решения. К тому же, если для наших заказчиков телекоммуникационная составляющая не является ключевым бизнес-процессом, то для нас это основной бизнес. И чтобы сохранять конкурентные преимущества, мы должны быть максимально профессиональными и эффективными в том, что мы делаем. В результате общая стоимость владения для заказчика почти

всегда будет ниже в случае передачи телекоммуникационной составляющей на аутсорсинг оператору. К тому же аутсорсинговая модель позволяет снизить капитальные вложения, в том числе за счет аренды оборудования.

Что вы могли бы порекомендовать менеджеру, отвечающему в компании за развитие телекоммуникационной и ИТ-инфраструктуры, в ситуации кризиса?

Сейчас сложное время для всех, компании сокращают расходы. Во многих организациях ИТ и телекоммуникационная составляющие традиционно считаются центром затрат, поэтому бюджеты на их развитие также уменьшаются. Однако я думаю, можно посмотреть на проблему с другой стороны. У директора, ответственного за ИКТ, есть выбор: либо его направление остается центром затрат, либо становится инструментом развития бизнеса, решает задачи компании, даже

если они не находятся непосредственно в компетенции ИТ-департамента. В качестве примера можно привести командировочные расходы. Экономия средств не избавляет сотрудников от потребности общаться. Казалось бы, командировочные расходы не входят в сферу влияния ИТ-менеджера, однако эту проблему можно решить при помощи аудио- и видеоконференцсвязи. Другой пример — массовое обслуживание большого числа потребителей. В кризис как никогда важно поддерживать отношения с клиентами, но это требует существенных расходов. Компании приходится балансировать между сокращением затрат и поддержкой своих клиентов. В этом случае может оказаться полезной услуга аутсорсинга ресурсов контакт-центра Orange. Это решение будет более эффективным, чем создание собственного контакт-центра. Мне кажется, кризис дает ИТ-департаментам прекрасный шанс из центра расходов стать инструментом управления бизнесом компании.

НАГРАДЫ



В январе 2009 года по результатам отчета Gartner Inc.'s Magic Quadrant Orange Business Services был назван одним из лидеров среди глобальных поставщиков телекоммуникационных (сетевых) услуг

Orange Business Services занял лидирующие позиции благодаря наличию комплексного портфеля услуг по передаче голоса и данных, высокому уровню технической поддержки, глобальному присутствию, конкурентным ценам и внедрению инновационных телекоммуникационных и ИТ-технологий.

Барбара Далибар (Barbara Dalibard), президент и генеральный директор Orange Business Services: «Мы счастливы, что стали одним из лидеров Gartner's Global Magic Quadrant. Наша ведущая позиция в отчете стала подтверждением недавней награды «Лучший глобальный оператор» премии World Communication Awards 2008, которую мы получаем третий год подряд. Мы считаем, что заслужили эту награду благодаря наличию широчайшей сетевой инфраструктуры, а также предоставлению инновационных услуг корпоративным заказчикам, дающих новые возможности увеличения производительности и оптимизации расходов».

Orange Business Services был особенно отмечен в связи с высоким уровнем предоставления услуг и удовлетворенности заказчиков, а также продуманной маркетинговой и продуктовой стратегией.

СПАСИБО

Благодарим за помощь в создании выпуска сотрудников Orange Business Services Гараева Дениса, Рубинова Михаила, Скрынникова Дениса, Шашнину Ирину.

RealTimes — ежеквартальное издание Orange Business Services

Выпускающий редактор
Екатерина Опришко
e.oprishko@orange-ftgroup.ru

Дизайн и верстка
ООО «Издательство «СТИЛЬ»

Orange Business Services
Москва, Якиманская наб., д. 4, стр. 1,
+7 (495) 777-0-800

Электронная версия издания
доступна на корпоративном сайте:
www.orange-business.ru