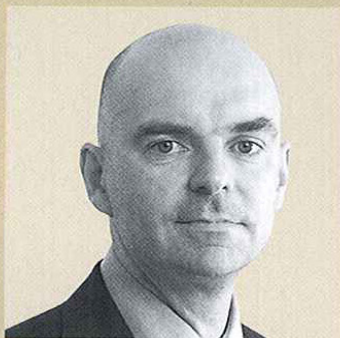


■ Мнение эксперта

■ **Барт Сталенс, директор по стратегическому маркетингу Orange Business Services в России и СНГ**



Переход от сетевого оператора к поставщику интеграционных телекоммуникационных сервисов — один из основных приоритетов Orange Business Services в России сегодня, соответствующий глобальной стратегии компании. Это подразумевает и предоставление заказчикам услуг консалтинга, и аутсорсинг телекоммуникационной инфраструктуры, традиционно востребованные на рынке, и новый класс операторских услуг, выходящих за пределы простого подключения офисов и требующих серьезной ИТ-экспертизы, — управляемые услуги, или Managed Services. Managed Services — это новый вид сервиса, который включает в себя не только сами по себе услуги связи, но и услуги продажи или аренды оборудования, его инсталляции, настройки, управления и поддержки. Распространенный случай сегодня: часть оборудования, на базе которого предоставляется услуга, управляется провайдером, а часть — ИТ-департаментом клиента. При этом нередко возникают сложности с определением того, на чьей стороне неполадка, если что-то идет не так, если связь вдруг пропала. Клиент тратит свое время и ресурсы на устранение неполадок или изменение настроек на собственном оборудовании, теряет деньги и вынужден решать проблемы, вызванные остановкой бизнеса. Концепция Managed Services предусматривает делегирование оператору управления всем процессом оказания услуг связи «под ключ». В итоге не возникает взаимных обвинений на тему «Кто виноват в перебоях со связью»: провайдер обеспечива-

ет управление всеми аспектами услуги, а клиент может сосредоточиться на основном бизнесе, не беспокоясь о качестве обслуживания.

Еще одно преимущество услуг класса Managed Services — снижение общей стоимости для клиента. Конечно, счет за управляемую услугу будет больше, чем просто за сервис. Однако все вопросы обычно снимаются, когда мы показываем расчет совокупной стоимости владения в случае традиционного решения, когда к ежемесячным платежам за телефонию и каналы прибавляется стоимость оборудования, содержания высококвалифицированных ИТ- и телеком-специалистов.

В результате вместо того, чтобы содержать штат технических специалистов, способных управлять аппаратным обеспечением и услугами, заказчик может просто отдать эти функции в управление оператору связи и таким образом не только сэкономить, но и высвободить внутренние ресурсы для реализации критичных для развития бизнеса проектов. В нашем случае у Orange гораздо больше возможностей и специалистов, усилия которых мы можем распределить между несколькими клиентами, добиваясь более высокого процента полезного использования компетенций наших сотрудников. В итоге получается, что каждый клиент будет в сумме платить за те же услуги меньше, чем если

бы он тратил на нас и штат своих сотрудников.

Практически любые отрасли — будь то промышленность, финансы или телеком — могут быть перспективны для распространения Managed Services. Так, Orange активно работает в банковском секторе, предоставляя услугу Dual Wireless Access, в рамках которой оператор обеспечивает связь банкомата с центральным офисом с помощью GPRS-модема с двумя сим-картами. При этом, конечно, задача управления оборудованием полностью лежит на Orange. Другой пример — решение Smart IVR для организации автоматизированной обработки звонков, которое позволяет компаниям не только уменьшить расходы на связь, минимизируя затраты на персонал, но и увеличить удовлетворенность и лояльность клиентов, автоматизировав и персонализировав процессы взаимодействия с ними.

Преимущество Smart IVR перед традиционными IVR-решениями состоит в использовании новейших технологий, включая распознавание и генерацию речи. Система сама способна квалифицировать звонок, идентифицируя клиента по его имени и фамилии (при этом звонящий может произнести номер, не вводя его), предоставить автоматический ответ на стандартные распространенные вопросы с помощью голосовых автоинформаторов, а также распределить звонки по разным контакт-центрам или агентам. При этом ни один звонок не останется незамеченным: решение построено на надежном оборудовании операторского класса, доступно во всех странах мира и сообщает клиенту о каждом пропущенном звонке по электронной почте или через СМС.

Для того чтобы воспользоваться этим решением, заказчику не нужно приобретать дорогостоящее оборудование и программное обеспечение: все это находится на стороне оператора. Заказчик платит по модели pay-as-you-go, то есть только за использование сервиса — обр-

ботанный трафик. Еще один пример — это комплексное решение Enterprise Telephony по построению корпоративной телефонии, которое включает в себя полный спектр услуг — от консалтинга и инсталляции до последующего технического обслуживания. Портфель решений по корпоративной телефонии строится на продуктах ведущих вендоров этой отрасли — Avaya и Cisco. При этом Orange может также взять на себя поддержку и техническое обслуживание работающих у клиента станций других производителей.

Преимущество этого решения — «корпоративной телефонии» под ключ — в возможности не покупать телефонную станцию: она может находиться на балансе Orange и полностью обслуживаться оператором, заказчик же ежемесячно платит небольшую сумму. При этом совокупная стоимость владения решением для заказчика уменьшается на 25–55% (в зависимости от размера компании, количества офисов, других факторов) за счет замены капитальных затрат на операционные, экономии на высококвалифицированных специалистах, снижения простоев бизнеса из-за отсутствия сервиса. При этом нужно отметить, что мы не берем в расчет стоимость капитала, то есть оборудования, которое заказчики приобретают в начале проекта — вместо стандартного ежемесячного платежа в рамках Managed Services. <