

ИТ-ИНФРАСТРУКТУРА ДЛЯ SMB: РОМАН С ТЕЛЕКОМОМ

За последние несколько лет корпоративный ИТ-ландшафт существенно изменился. По мнению экспертов, это обусловлено взаимовлиянием телекома и ИТ. Именно из этой синергии рождаются эффективные решения для бизнеса, которые сегодня принято объединять понятием «инфокоммуникации».

Современная ИТ-инфраструктура давно стала важнейшим звеном в цепочке бизнес-процессов любой компании. Если раньше комплексные ИТ-решения себе могли позволить, в основном, крупные корпорации, то сейчас они стали доступны сегменту малого и среднего бизнеса (SMB). Бизнесмены видят в ИТ, прежде всего, конкурентное преимущество. Так, по данным Фонда «Общественное мнение», 73% представителей малого и среднего бизнеса готовы внедрять новые информационные технологии.

ПОДХОДЫ МЕНЯЮТСЯ

Действительно, чем технологичнее бизнес, тем выше его эффективность. Технологии открывают перед предпринимателями совершенно новые возможности. В этом смысле SMB-сегмент показывает себя очень динамичным и открытым к инновациям, обладая важным преимуществом перед любым крупным предприятием: здесь просто создать типовое решение и возможно беспрепятственно подключить целый комплекс продуктов.

В каждой отрасли SMB ИТ-инфраструктура и решения могут отличаться. Одним компаниям в большей степени необходимы услуги по передаче данных и высокоскоростной интернет. Поэтому в своем развитии они идут по пути удешевления средств связи и начинают использовать интернет и облачные продукты как среду для работы. Они используют интернет для работы с информационными ресурсами, базами данных, организации видеоконференций, обмена файлами и т.д. Этот сценарий свойственен прогрессивным и быстрорастущим компаниям. Другие, более консервативные, отдают интернету меньшую роль в своей работе и ориентированы на стандартную телефонию.

Рынок ИТ и телекома, безусловно, откликается на потребности обоих типов компаний. Так, для более интернет-зависимых клиентов операторы предлагают высокие скорости передачи данных, возможности построения инфраструктуры на базе собственной сети (независимо от объема бизнеса) как внутри городов, так и между ними. Эта возможность становится все более востребована SMB, в сегменте которого все чаще встречаются географически распределенные компании. Для организаций, которые в большей мере работают с телефонией, операторы предлагают услуги облачной АТС и экономичные тарифы на звонки в другие регионы. Это дает бизнесу новый стимул к развитию, т.к. не требует создания собственной инфраструктуры в каждой из точек присутствия.

Сегодня телекоммуникационные операторы вышли далеко за рамки предоставления традиционных услуг связи и предлагают предприятиям малого и среднего бизнеса комплексные отраслевые решения на базе операторской сети. В их число входят такие сервисы, как облачная АТС, видеонаблюдение, организация защищенного VPN-соединения и т.д. Одним из первых по пути отраслевых решений пошел «Дом.ru Бизнес», предложив пакетные решения для розницы, сферы услуг, кафе и ресторанов, а также офисов любого профиля. Их использование приносит SMB-компаниям ряд преимуществ. Так, например, используя операторские решения «под ключ», можно серьезно снизить затраты на создание и дальнейшее обслуживание ИТ-инфраструктуры. В идеале в компании должен быть сотрудник, который будет поддерживать ИТ-инфраструктуру постоянно. Однако не каждый бизнес может позволить себе такую роскошь. По данным фонда «Общественное мнение», толь-

ко 67% компаний малого и среднего бизнеса имеют штатный ИТ-персонал. В связи с этим большое распространение получила практика ИТ-аутсорсинга, которая при первом рассмотрении кажется решением проблемы. На самом деле это впечатление обманчиво: нередко квалификации входящих ИТ-администраторов не хватает в связи с непониманием ими бизнес-процессов конкретной отрасли. Кроме того, входящий специалист не всегда может оперативно отреагировать на возникающие проблемы, что, в свою очередь, может негативно повлиять на непрерывность бизнес-процессов в компании. Поэтому операторские решения более надежны, т.к. оператор одновременно и поставляет услугу, и оказывает техническую поддержку. Тем самым все технологические риски минимизируются.

Еще одно преимущество использования комплексного подхода, предлагаемого телеком-операторами, — это экономические выгоды. Создание инфраструктуры своими силами (что до сих пор является достаточно распространенным в сегменте SMB) — может «работать» только на первых порах. Но по мере роста бизнеса возникнет момент, когда существующие мощности перестанут эффективно решать бизнес-задачи, и компании потребуются профессиональные решения. Кроме того, постоянная инфраструктура является малоподвижной и затратной с точки зрения модернизации. Поэтому выгоднее обратиться к оператору, у которого уже есть пакет необходимых решений. Таким образом, дополнительно тратиться на построение собственной инфраструктуры не придется. Это позволит серьезно снизить расходы на развитие и эксплуатацию сети.

НА ПУТИ К ВИРТУАЛЬНОМУ ОФИСУ

Идея корпоративной мобильности и BYOD (от англ. Bring Your Own Device, практика использования своего мобильного устройства для корпоративных целей) становится все более популярной в сегменте малого и среднего бизнеса. Особенно восприимчивыми к ней оказались стартапы, где бюджет на развитие, как правило, ограничен. Выгодной альтернативой физической сети становится создание беспроводной инфраструктуры на основе Wi-Fi. А облачный подход выглядит вполне оправданным, т.к. открывает самые широкие возможности для бизнеса с позиции выбора рабочей среды и программных продуктов.

Разнообразие решений, объединяющих возможности мобильной и фиксированной связи, позволяет легко управлять бизнесом из любой точки мира. Для этого необходим только доступ в интернет.

Сегодня совсем необязательно постоянное присутствие сотрудников в офисе. Решать те или иные бизнес-задачи они могут в любом месте и в любое время, используя привычный планшет или смартфон. Концепция виртуального офиса позволяет организовать доступ к рабочему пространству сотрудника и полноценно работать в облаке, где есть все необходимое ПО. Эта



На правах рекламы

практика касается и работы в офисе, позволяя сэкономить на «проводах». Таким образом обеспечивается вовлеченность в бизнес-процессы вне зависимости от того, где находится сотрудник.

БОЛЬШЕ ИНТЕЛЛЕКТА

Нередко владельцы бизнеса предпочитают расширить возможности своей ИТ-инфраструктуры за счет интеллектуальных функций уже известных инструментов — видеонаблюдения и «умной» телефонии. Сегодня эти сервисы в полной мере помогают экстраивать технологию продаж и влиять на процесс обслуживания клиентов.

Если раньше видеонаблюдение воспринимали исключительно как охранную функцию, то сейчас оно стало полноценным компонентом ИКТ-инфраструктуры и помогает предпринимателям в принятии управленческих решений. Среди приобретенных интеллектуальных дополнений появилась возможность в любое время наблюдать за процессом обслуживания клиента и тем самым оптимизировать клиентопоток. Например, наблюдая за трафиком торговой точки, можно сделать вывод, какая зона магазина наиболее популярна и, в соответствии с этим, изменять выкладки товаров и улучшать проходимость. Та аналитика, которая была доступна раньше только крупным сетям за большие деньги, стала доступна малому бизнесу. Это особенно актуально для компаний, где есть две и более удаленных торговых точки.

Большой интеллектуальный потенциал сосредоточен и в цифровой телефонии. Наиболее гибким решением в этой области сегодня является облачная АТС. Решение позволяет в любом месте, где есть интернет, подключить телефон и, используя номер облачной АТС, совершать звонки как внутри города, так и за его пределы, не вкладываясь в развитие физической инфраструктуры. Единый номер, куда приходят все звонки, дает возможность распределять их между сотрудниками без потерь клиентов. При этом сотрудники могут находиться в удалении от офиса, а процесс обслуживания по телефону записывается. Это позволяет осуществлять эффективный контроль клиентского сервиса. Наибольшее распространение видеонаблюдение и облачная АТС получили в больших городах, где традиционно быстрее внедряются новые технологии и технологические инновации активно адаптируются под региональные особенности и потребности бизнеса. Эксперты прогнозируют, что в будущем появятся решения, позволяющие моделировать инфраструктуру без постоянного привлечения ИТ-специалистов. Уже сегодня достаточно единожды обратиться к оператору для подключения к его сети и получить готовое решение в облаке, которое можно свободно масштабировать под конкретные нужды.

Однозначно, что инвестиции в информатизацию и гибкий подход в построении ИКТ-инфраструктуры вполне оправданы и позволяют существенно сэкономить и оптимизировать процесс управления бизнесом.