

ПОКА БИЗНЕС ДЕРЖИТ ДИСТАНЦИЮ

В 1968 году в вестибюле станции «Комсомольская» кольцевой линии московского метро была установлена телевизионная справочная: нажав на кнопку, можно было задать вопрос и получить ответ. При этом спрашивающий мог видеть на телеэкране, что отвечает ему живая девушка в режиме реального времени. А вот она не видела, кто находится «по ту сторону».

Вообще за эти почти полвека изменилось многое — но только не человеческая природа. С одной стороны, homo sapiens стремится быть ближе к себе подобным, с другой (особенно в мегаполисе) — избегает лишних контактов. Развитие телекоммуникационных технологий идет именно в этих направлениях, позволяя сделать дистанционное общение максимально комфортным.

ИЗ ОБЛАСТИ ФАНТАСТИКИ

Сегодня в бизнес интегрируются телекоммуникационные решения, которые в прошлом веке существовали разве что в фантастических романах.

«Стругацкие в 1973 году описывали то, что мы сейчас называем видеосвязью, — рассказывает руководитель отдела интеграционных проектов ООО «ВЕСТ КОЛЛ СПб» Юрий Туранов. — Причем в романе описывалось очень далекое будущее нашей планеты. Авторы не предполагали, что хотя бы в области видеоконференций оно наступит гораздо раньше».

Еще в 1925 году американский монополист телефонной связи AT&T создал исследовательское подразделение — Bell Laboratories, где начались попытки создания видеофона, — и уже в середине XX века появились АТС, которые могли, кроме голосовой информации, передавать и видеобразы. Однако видеоконференции и видеотелемосты стали реальностью лишь в конце XX века, да и тогда оборудование для их проведения было слишком громоздким, скорость — слишком низкой, а каналы связи — слишком узкими.

Видеоконференции в Санкт-Петербурге получили распространение, когда появились системы с возможностью передачи данных на скоростях от 128 Кб/с до 2 Мб/с. Компании снимали залы в гостиницах и проводили семинары, тренинги и конференции для сотрудников, находящихся в разных городах и странах. Сегодня и это уходит в прошлое: общаться (неважно, по делам бизнеса или с иными целями) можно напрямую, с помощью смартфона с камерой.

ГЛАВНОЕ — ДОВЕРИЕ

Многие задачи, раньше требовавшие личных встреч и бумажных документов, теперь решаются удаленно. В различных видах бизнеса уже получили широкое распространение контактные центры (телефонные колл-центры, общение по чату и на платформах соцсетей). Следующий шаг, который тоже уже стал реальностью, — видео-контакт-центры. Показать себя, товар, услугу, передать любую информацию теперь можно не только при помощи голосовой связи, но и с визуальным контактом. Причем, в отличие от телевизионной справочной образца 1968 года, двусторонним — при обоюдном желании.

«Сейчас в любом бизнесе конкуренция очень высока, — поясняет заместитель руководителя отдела интеграционных проектов ООО «ВЕСТ КОЛЛ СПб» Андрей Кучук. — И компании хотят получить возможность достучаться до клиентов с как



Телевизионная справочная в вестибюле станции «Комсомольская» кольцевой линии московского метро

можно большей вероятностью. Сначала был только голос в колл-центре, а сейчас можно в прямом смысле обаять клиента и даже показать товар».

Плюсов у удаленного взаимодействия масса: помимо чистой экономии, раздвигаются границы рынков (ранее ограниченные физической доступностью), тем самым увеличивается конкуренция. Западно-европейская статистика свидетельствует: около 90% потребителей ищут товары и услуги в сети, но только треть решается на онлайн-покупку. Дело в том, что отсутствие эмоционального контакта снижает степень доверия. А видеосвязь сохраняет все преимущества удаленного бизнес-взаимодействия, позволяя считывать невербальные реакции собеседников.

БЛИЖЕ ДРУГ К ДРУГУ

«Сейчас есть оборудование «реального присутствия», и можно практически сидеть за одним столом с коллегами на другом конце света, — рассказывает Андрей Кучук. — Есть видеокабинки — как раньше были телефонные автоматы. Есть технология видеораспознавания, с помощью которой, например, банковская система может идентифицировать клиентов, чтобы предоставлять им удаленные услуги».

Инновационные решения могут быть востребованы не только в банковском секторе, но и в онлайн-образовании, туристическом бизнесе, продажах (автомобилей, одежды, недвижимости). Кроме того, по мнению экспертов, видео-кон-

такт-центры способны расширить клиентскую базу — за счет такой категории потенциальных потребителей, как слабослышащие люди. Так, у одного крупного производителя электроники и бытовой техники есть контакт-центр «Слышащие руки», который работает в видеоформате: операторы общаются с клиентами с помощью языка жестов.

«Цель инноваций в области технологии — быть полезными людям и обществу, — говорит Юрий Туранов. — ВестКолл был изначально создан как оператор для бизнес-сегмента и сегодня продолжает создавать уникальные решения для бизнеса. Причем эти решения могут быть реализованы как на базе собственного оборудования заказчика, так и на базе наших облачных решений».

Практика показывает, что для бизнеса оказывается предпочтительным именно второй вариант: он избавляет заказчика от необходимости тратить нервы и деньги на размещение и обслуживание оборудования, аренду помещения, содержание специалистов.

БИЗНЕС БЕЗ ОФИСА В ПОРЯДКЕ ВЕЩЕЙ?

Не секрет, что в век информационных технологий деятельность многих компаний напрямую зависит от бесперебойного обеспечения быстрой и эффективной обработки больших потоков информации. При этом далеко не у всех компаний есть средства и возможности создавать соб-

ственные центры для хранения и обработки этой информации.

«Сегодня наблюдается тенденция уменьшения офисных пространств и сокращения количества сотрудников, — констатирует технический директор ООО «ВЕСТ КОЛЛ СПб» Александр Фрейдкин. — Есть компании, у которых весь бизнес находится в цифре. И самое важное для них — то, где расположена IT-структура. Ведь она является собственно средством производства».

Традиционным решением для многих стало обращение в дата-центр, предоставляющий в аренду специальные помещения, оборудование и защищенные каналы передачи информации. Размещение серверов в надежных дата-центрах не только обеспечивает сохранность, целостность и защиту данных, но и оптимизирует финансовые затраты за счет сокращения расходов на оборудование, администрирование, аренду помещений и пр.

Этот рынок развивается очень активно. Новые импульсы ему придают как эволюционные причины (развитие IT-инфраструктур, потребность в увеличении вычислительной мощности, рост объемов хранимой информации, потребности в передаче все больших объемов данных), так и аспекты, связанные с госрегулированием, в частности, закон о персональных данных.

ДЛЯ БОЛЬШИХ И МАЛЕНЬКИХ

Перспективы развития рынка стимулируют операторов связи создавать собственные дата-центры. Одним из первых был «ВЕСТ КОЛЛ СПб», начавший предоставлять услуги дата-центра корпоративным клиентам в 2007 году. «Дата-центры операторов связи отличаются от коммерческих дата-центров наличием собственных каналов связи с внешним миром, — продолжает Александр Фрейдкин. — То, что отличает именно наш дата-центр, — открытая политика. У нас много операторов, которые наряду с „ВестКолл“ предоставляют свои услуги тем, кто размещает у нас свои сервера. Также мы присутствуем во многих центрах обмена трафиком и в других дата-центрах — предоставляя клиенту возможность распределять свою инфраструктуру между несколькими ЦОДами, если у него серьезные масштабные проекты. Или, например, организовать прямые каналы связи с оборудованием своих „цифровых“ партнеров».

Впрочем, услуги дата-центра востребованы не только крупными фирмами. Это выгодно и малому бизнесу, особенно если речь идет о стартапах.

«Спрос растет, количество клиентов увеличивается, особенно за последний год, — признается Александр Фрейдкин. — Поэтому в планах — расширение площадки в два раза, а также развитие так называемых ХaaS-услуг (предоставление виртуальной инфраструктуры, операционных систем, приложений и пр.) с тем, чтобы предоставлять клиенту законченные IT-решения».

«ВестКолл» — всегда на вашей стороне!

 **WestCall**
TELECOMMUNICATIONS

westcall.spb.ru
(812) 4482626



Александр Фрейдкин,
технический
директор
ООО «ВЕСТ КОЛЛ СПб»



Юрий Туранов,
руководитель отдела
интеграционных проектов
ООО «ВЕСТ КОЛЛ СПб»



Андрей Кучук,
заместитель руководителя
отдела интеграционных
проектов ООО «ВЕСТ КОЛЛ СПб»