

МОСКОВСКАЯ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННАЯ АКАДЕМИЯ

МЕЖДУНАРОДНЫЙ НАУЧНЫЙ КОНГРЕСС

РОЛЬ БИЗНЕСА В ТРАНСФОРМАЦИИ  
РОССИЙСКОГО ОБЩЕСТВА

ЧАСТЬ 2

СБОРНИК ТЕЗИСОВ ДОКЛАДОВ



[www.mfpa.ru](http://www.mfpa.ru)

МОСКВА, 2009

## СОДЕРЖАНИЕ

### Секция «Информационный менеджмент и электронная коммерция»

- 19 >> Эволюция бизнес-моделей в области разработки корпоративного ПО  
В. Алексеев  
*Aspect Enterprise Solutions*
- 22 >> Использование информационно-коммуникационных технологий для повышения эффективности государственного управления  
Е.Л. Абисова, К.А. Пелухова, М.В. Хабибрахманова  
*Поволжский Государственный Университет Телекоммуникации и Информатики*
- 24 >> Анализ влияния бизнес-модели SAAS на конкурентную среду в области разработки корпоративного ПО  
В.Г. Алексеев  
*Oilspace*
- 26 >> Информационные технологии и (в) кризис  
Д.Г. Аляутдинов
- 27 >> Понятие и структура интернет-рекламы  
А.Е. Гайдук  
ПУГИ
- 28 >> Аутсорсинг в сфере ИТ  
О.Б. Заманская  
МФПА
- 30 >> Управление жизненным циклом корпоративной информации  
А.Л. Иванов  
МФПА
- 33 >> Унифицированные коммуникации на предприятии  
А.Л. Иванов, А.В. Павлов  
МФПА
- 36 >> Информационная система как фактор конкурентоспособности бизнеса  
З.А. Казанкова  
МЭСИ
- 37 >> Управление предприятием в условиях угрозы недружественного поглощения (рейдерского захвата)  
Е.С. Карпушкин  
МФПА
- 40 >> Анализ тенденций развития банковских интернет-систем  
Д.Е. Климовицкий  
МИФИ
- 42 >> Электронная торговля в России: перспективы развития и роста  
А.Ю. Кравцов  
МЭСИ
- 45 >> Конвергенция ERP и CSRP систем как способ получения конкурентных преимуществ предприятием  
Е.В. Красильникова  
МФПА

## Унифицированные коммуникации на предприятии

Трансформация IP (Internet Protocol) в единую транспортную среду для передачи голоса, видео, обмена сообщениями создает качественно новую концепцию «унифицированные коммуникации» — средство, способствующее повышению эффективности работы, улучшению взаимодействия с клиентами и партнерами, а также значительной экономии финансовых средств.

Каналы информационного обмена внутри предприятия и во внешнюю среду сегодня многочисленны — это система телефонии, голосовая и электронная почта, факсимильные и мгновенные сообщения (IM), мультимедийные конференции (MeetingPlace), SMS. Однако, на практике совокупность подобных взаимодействий не приносит желаемого положительного эффекта. Скорее наоборот, дополнительная информационная нагрузка на ключевых сотрудников, в сочетании с пропущенными вызовами и отложенными задачами, снижает скорость принятия решений, замедляет бизнес-процессы и увеличивает время реакции на запросы.

Появление термина «унифицированные коммуникации» (УК) стоит отнести к 2006 году, когда на рынок вышла платформа Cisco Unified Communications, объединяющая бизнес-приложения, мобильные решения, IP-телефонию и прочие устройства связи. Создание решений такого характера было неизбежным — число средств связи, окружающих сотрудника офиса, стало действительно большим.

Среди 450 компаний в США и Великобритании, насчитывающих от 30 до 500 рабочих мест, каждый третий респондент считает концепцию УК тенденцией в информационных технологиях, способной оказать влияние на отрасль в следующие пять лет (опрос проведен аналитиками Millward Brown Research International и Lightspeed Research).

Более 70% деловых звонков ставятся в режим ожидания в среднем на 45–60 секунд, согласно исследованиям компании AT&T.

Каждый пользующийся телефоном руководитель находится в режиме ожидания в среднем 17 мин в день, и приблизительно 80% телефонных звонков заканчиваются их переводом на голосовую почту (опрос проведен компанией Office Team)

Учтем и данные Microsoft о том, что сотрудник тратит 37 минут в неделю на переключение между разными средствами коммуникаций.

Осветим основные идеи концепции УК:

- упростить коммуникационные процессы и приблизить их к бизнес-процессам предприятия, чтобы иметь возможность в любой момент подключить к решению вопроса именно того человека, который необходим;
- соединять людей, а не устройства;
- сразу использовать максимально эффективный способ общения, ввиду того, что они позволяют передавать разный объем информации за одинаковое время.

Высокая активность в направлении УК объясняется не только самой идеей, но и тем, что комплексная система охватывает все элементы коммуникационного программного обеспечения, различные устройства связи и сети (фиксированные, интернет, кабельные, спутниковые, мобильные): IP-телефония, системы мгновенного обмена сообщениями IM (Instant Messaging), электронная почта, Web-конференц-связь, системы видео-конференц-связи (ВКС). Считать ядром УК какой-то один продукт не допускается возможным — это набор взаимосвязанных компонентов.

Система УК позволяет получить преимущество, заключающееся в отсутствии затрат времени на последовательный дозвон или отправку сообщений через все доступные средства связи нужному в данный момент сотруднику. Происходит передача информации между двумя взаимодействующими лицами без перебора доступных в данный момент средств связи — все они представляют собой единый информационный канал. Польза функции контроля присутствия (presence) воспринимается все большим числом предприятий, вызывая рост практической востребованности. Сотрудник звонит по единому номеру, а система УК в это время сама выбирает наилучший способ достижения цели: корпоративный номер, мобильный телефон, сообщение SMS или e-mail. Абонент всегда находится “на расстоянии одного звонка”.

Однако, если рынок IP-телефонии сейчас на подъеме, то внутрикорпоративная видеосвязь преобладает в рамках бесплатных служб. Опасность потери служебной информации через такие службы и временных простоях от сбоев в их работе движет предприятия по направлению к внедрению службы мгновенных сообщений корпоративного класса.

Особую роль играют УК на предприятиях с распределенной структурой. Анализ типичных производственных процессов показал, что 90% поездок сотрудников связаны с информационными целями — передача опыта, согласование решений, проведение совещаний. Инфраструктура УК способна кардинально уменьшить необходимость подобных перемещений, организовав единое информационное пространство, направленное на оперативное создание информационного канала (рис.1).

\*IM — приложения, функционирующие на протоколах ICQ, Jabber: клиент ICQ, QIP, Google Talk

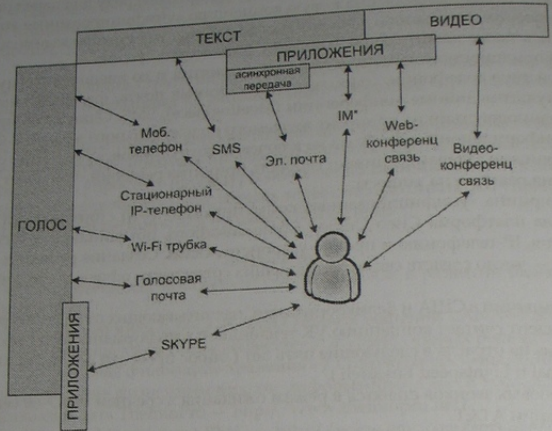


Рис.1. ИТ и виды информационного взаимодействия пользователей

В период появления идеи УК ожидалась борьба гигантов, но соглашение между Cisco, Microsoft и Macintosh позволило обеспечить интеграцию между предлагаемыми решениями. Среди компаний, доминирующих на рынке, следует также отметить IBM.

Говоря об унификации коммуникаций, важнейший вопрос стоит стандартизация и совместимость решений. Здесь главенствуют открытый протокол SIP (Session Initiation Protocol), SOA (архитектура, упрощающая интеграцию приложений и расширение функций) и отраслевые альянсы. Открытые стандарты обеспечили бы взаимодействие и интегрируемость отдельных компонентов. А так как УК — их взаимосвязанный набор, то задача будущего — их свободный выбор для формирования готового решения и требуемой замены любого приложения.

К концу 2008 года объединения производителей решений УК охватили 90% рынка. Решения представили альянсы Nortel-Microsoft, IBM-Cisco, Microsoft-Siemens, IBM-Siemens, а взаимодействие вендора с партнерами позволяет перекладывать на последних возможность создания дополнительных модулей.

### Взаимодействие производителей телекоммуникационного оборудования и ПО

Особенностью направления УК является нечеткое разделение “зон ответственности” между производителями инфраструктурных решений и разработчиками приложений. Функция обнаружения присутствия, например, является важным компонентом как в инфраструктурных решениях, так и в приложениях, и ее предлагают почти все поставщики. Функции управления сеансами связи и определения местоположения ресурсов также предлагают и те, и другие.

Такая ситуация на руку компаниям IBM, Microsoft, Oracle и SAP, которые используют УК для развития своих ключевых продуктов: Windows в случае с IBM, все встраивают компоненты УК (в частности, функцию обнаружения присутствия) в свои приложения для настольных систем, чтобы пользователи могли переключаться на различные виды связи, не выходя из своей основной рабочей среды.

Трансформация коммуникаций на предприятии может происходить на базе имеющейся системы IP-телефонии, определяя ее как фундамент для организации инфраструктуры УК. Большинство IP-коммуникаций. К базовым функциям УК (голосовой связи и обмену сообщениями) добавляются контакт-центры, информационные системы CRM, конференции и даже системы дистанционного обучения.

УК позволяют существенно сократить издержки на оплату фиксированной и мобильной связи, расходы на командировки и разъезды. В случае с фиксированной связью это достигается переходом на IP-телефонию — отпадает необходимость в аналоговой телефонной станции, уменьшается плата за звонки, сеть разворачивается намного быстрее, сокращается количество проводов. С учетом мобильной связи наиболее доступный и очень действенный шаг — интеграция с инфраструктурой фиксированной связи.

Внедрение УК позволит перейти на гибкий рабочий график, который сегодня востребован как никогда прежде. Он влечет за собой повышение продуктивности работы, скорости реагирования на запросы, а также сокращение текучки кадров. Особенно в использовании УК заинтересованы организации, сотрудники которых часто работают «в поле», например страховые, консалтинговые, девелоперские фирмы. Call-центры, и предприятия, имеющие разветвленную сеть филиалов также сталкиваются с необходимостью быстрого реагирования.

На российском ИТ-рынке бытует мнение, что УК слишком дороги и сложны в использовании, однако уже существуют примеры внедрения в ряде отраслей. У всех разные мотивы, но в Microsoft уверены, что глобальная причина одна — экономия средств. Им вторят и специалисты «АМТ Group»: эффективные коммуникации сокращают расходы и повышают производительность. Именно по этой причине на российских предприятиях все шире внедряется IP-телефония, и потенциал далеко не исчерпан.

Сегодня внедрение УК представляет собой сложный, комплексный и дорогостоящий проект. Он требует поддержки, обучения пользователей и специалистов ИТ. Необходимы серьезные финансовые и человеческие ресурсы, решение организационных и технических проблем. Кроме того, в реализации традиционных и унифицированных коммуникаций есть значительные отличия. Последние требуют анализа инфраструктуры клиента, телекоммуникационной среды и применяемых ИТ, потенциальных потребностей, учета используемых или планируемых к внедрению бизнес-платформ (ERP, CRM), определения подходящей конфигурации оборудования. Внедрение образует единую точку отказа — сервер УК, отвечающий за информационные взаимодействия. Также, осуществление коммуникаций между несколькими компаниями возможно при условии, что они предоставляют свои УК-серверы в общее пользование, а на это мало кто пойдет.

Производители телекоммуникационного оборудования, систем телефонии и ПО дружно ринулись осваивать многообещающий сегмент рынка. По оценкам IDC, к 2011 г. объем мирового рынка систем УК достигнет 17 млрд. долларов. Для сравнения — рынок систем электронной почты составляет лишь 8 млрд. долларов.

Итак, унифицированные коммуникации завоевывают рынок семимильными шагами. Все большее количество предприятий осознает необходимость в упрощении своих сетей и объединении различных устройств связи и бизнес-приложений. Однако, немногие компании задумываются о производительности труда, а корпоративная культура не нацелена на инновации, и пока это главные проблемы, хотя издержки постепенно начинают подвергаться калыкуляции. Более того, сами пользователи не готовы к применению предлагаемого функционала и зачастую предпочитают тратить время на выполнение рутинных операций вместо того, чтобы освоить возможности имеющегося оборудования.

#### Литература:

1. Гринфид Д. «Объединенные коммуникации. Обращаться осторожно» / Сети и системы связи №02 2007
2. Иванов А. «Возможности корпоративного мобильного решения Nokia IMS» / Системный администратор №8 2007
3. Якишева М. «Унифицированные коммуникации: что дают реальные проекты?» — [http://www.cnews.ru/reviews/index.shtml?2008/03/21/293151\\_2](http://www.cnews.ru/reviews/index.shtml?2008/03/21/293151_2)
4. Санадзе Г. «Унифицированные коммуникации: с чего начать?» / Network World Сети №02 2009

исследователям, преподавателям, аспирантам и студентам. В рамках научного конгресса состоялся Молодежный научный конгресс, организованный на средства РФФИ, а также прошло порядка 70 параллельных секций, конференций, форумов, выездных семинаров, тренерских лабораторий, среди которых:

- два пленарных заседания;
- конференция «Мировой финансовый кризис: анализ причин и пути выхода»;
- круглый стол «Мировой финансовый кризис 2008-2009 и Россия: вызовы и пути преодоления»;
- мастер-класс по спортивному менеджменту заслуженного мастера спорта России А. Белкина и многие другие научно-практические мероприятия.

Международный научный конгресс «Роль бизнеса в трансформации российского общества», Москва, Московская финансово - промышленная академия, 13 - 17 апреля 2009 г.: Сборник тезисов докладов Международного научного конгресса «Роль бизнеса в трансформации российского общества». Часть 2 - М.:ООО «Global Conferences», 2009. - 497 с.

ISBN 978-5-9901856-3-0

Московская финансово - промышленная академия и ООО «Global Conferences» не несут ответственности за информацию, представленную авторами тезисов статей.

МФПА благодарит за финансовую поддержку Молодежного научного конгресса Российский фонд фундаментальных исследований.