

Путь к успеху



- **Никита Плотников**
руководитель группы поддержки систем



Цели проекта

Обеспечить
безопасность и
устойчивость сервиса

Повысить удобство и
функциональность

Организовать связь
с Ростелеком

Ожидания от решения

Объединённые коммуникации (UC)

Независимость от MS

Поддержка мобильных устройств

Поддержка интеграции по протоколам SIP/H323

On-premise



Правила игры

01

Удовлетворить заказчика

Не допустить ухудшение пользовательского опыта

02

Сделать надежно и стабильно

Гарантировать высокую доступность и минимальное количество инцидентов

03

Реализовать своими силами

Использовать внутренние ресурсы и компетенции

04

Обеспечить качественную поддержку

Создать систему поддержки с быстрым реагированием на обращения

Профиль типичного пользователя

Чтобы предложить удобное решение, необходимо понять ключевые характеристики наших пользователей

Универсальный и мобильный

Работает из разных локаций, использует множество устройств и каналов связи

Ориентированный на коммуникации

Проводит большую часть времени в совещаниях, звонках и видеоконференциях

Требовательный и консервативный

Ожидает стабильности, быстрого отклика и привычного интерфейса без кардинальных изменений

ИТ Директор

Возрастной диапазон

Интерфейс должен быть понятен для всех поколений сотрудников



воплощениe

Реализация ключевых требований

Мобильность

Доступ со смартфона,
браузера, десктоп-клиента и
через телефонию (ТФоП)

Универсальность

Работа из внешней сети и
использование переговорных
комнат



Скорость и консервативность

Что хочет пользователь

- Подключиться к собранию одним действием
- Не заниматься настройкой приложения
- Создать собрание одним кликом

Что предлагает вендор

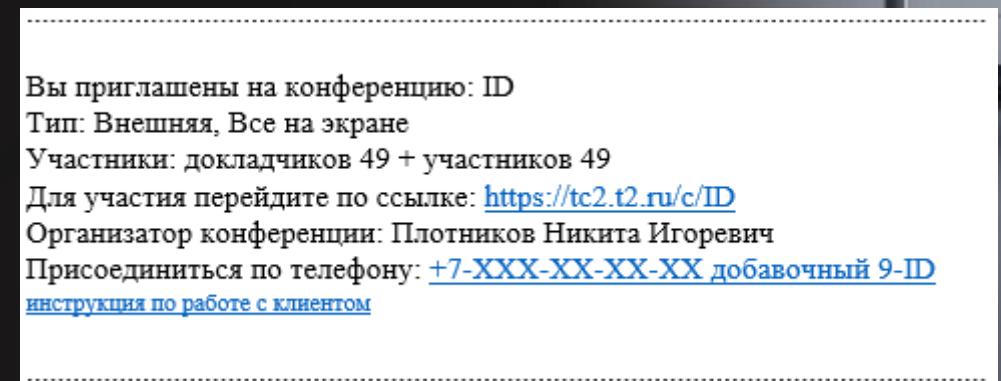
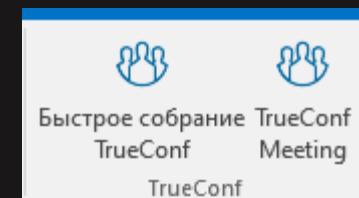
- Выбор способа подключения
- Предопределенные параметры
- 5 шагов до отправки приглашения

Наше решение

- Автозапуск клиента из браузера
- Использование оптимальных настроек по умолчанию (заглушка на создание, ключи при установке)
- Всё гениальное просто

Разработка плагина: выбор подхода

- Запросили стоимость разработки
- В виде приложения
- Веб-решение
- Одношаговое создание встречи
- Моментальное внесение изменений
- Браузерное расширение для администратора
- Возможность добавлять участников не только владельцу конференции

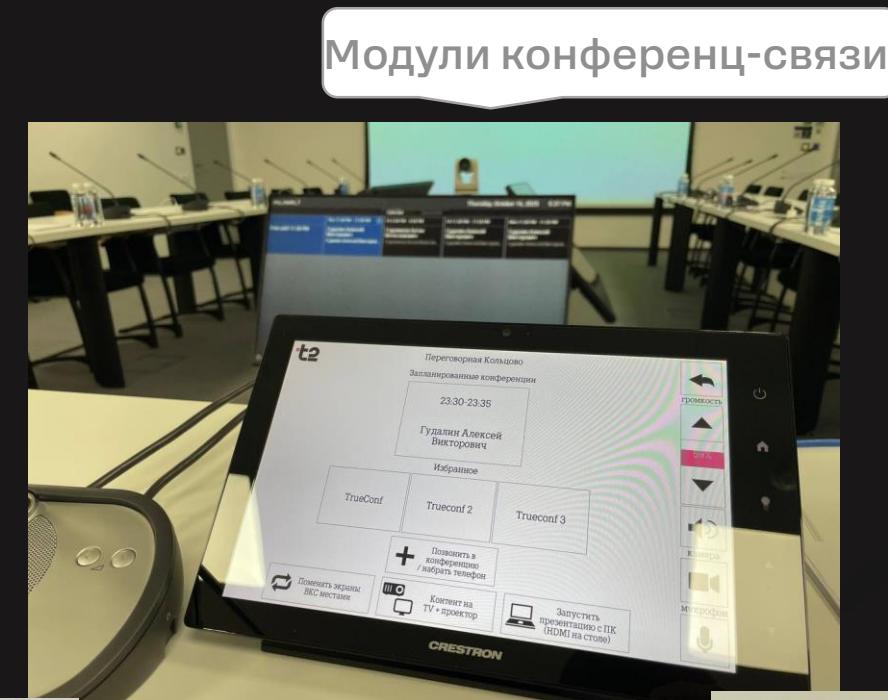


TrueConf для Outlook (t2)

Автоматизация переговорных комнат



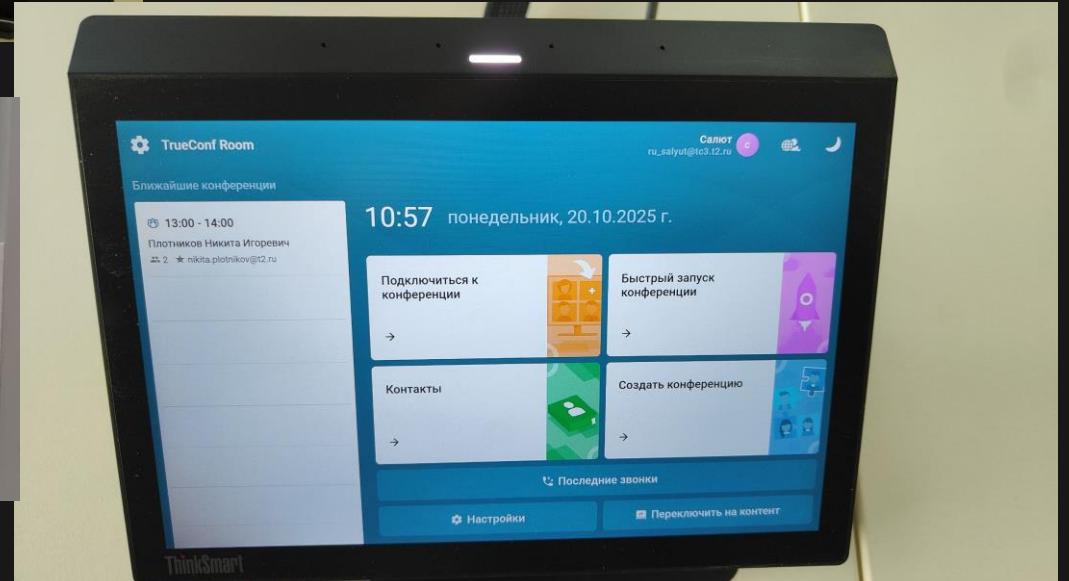
Проекторы и дисплеи



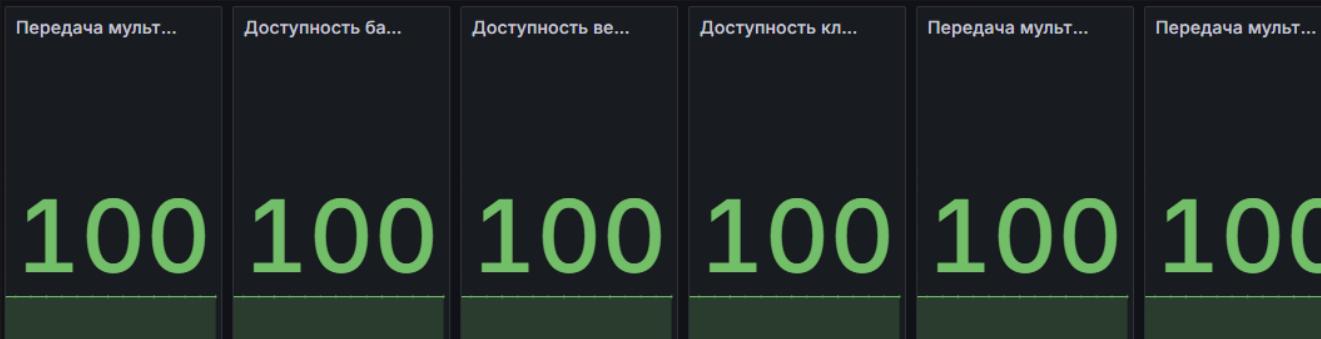
Модули конференц-связи



Умные камеры

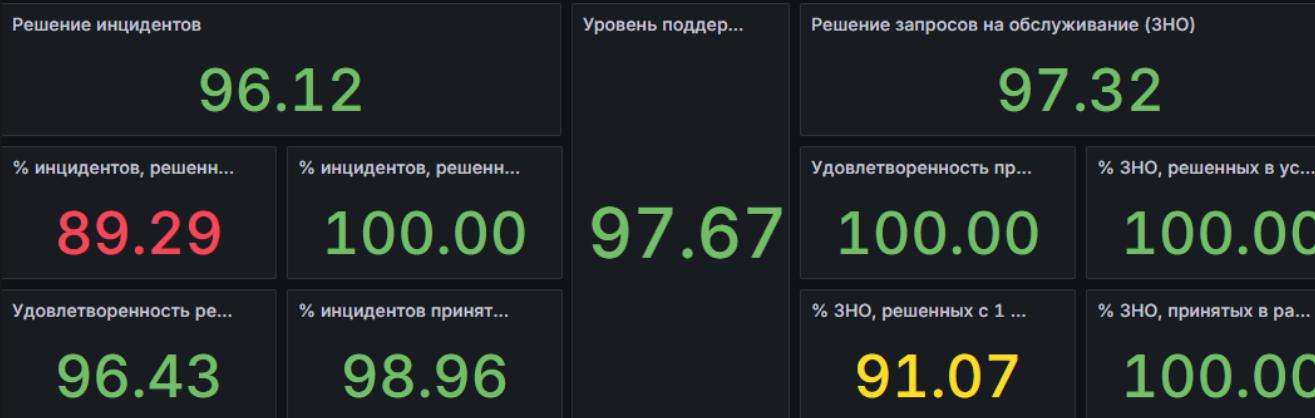


Система оценки и поддержки пользователей



Сбор логов

Автоматизированная система сбора логов клиента для быстрой диагностики



Визуализация

Наглядное представление логов конференций для анализа проблем

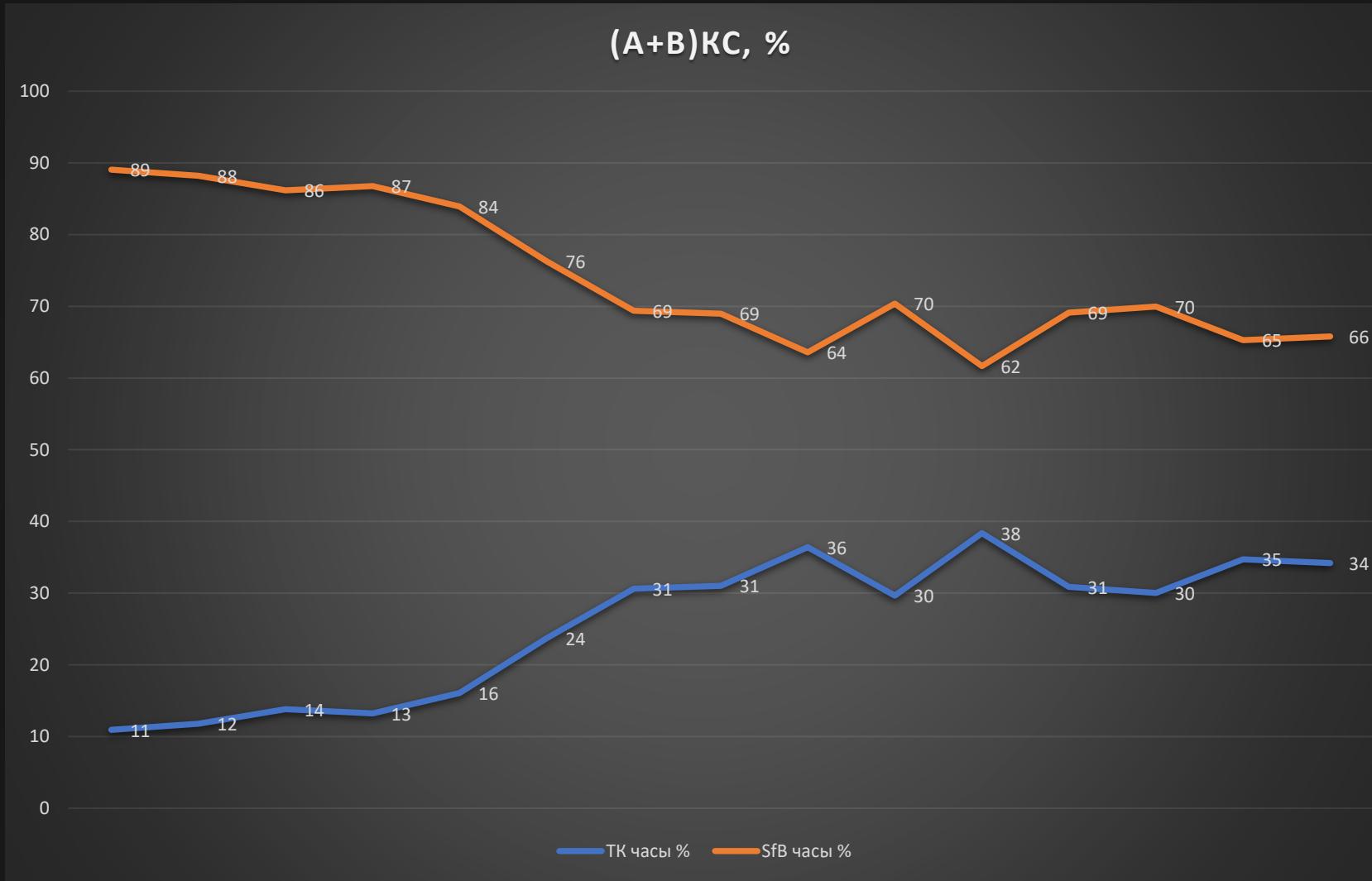
room_10	room_14	room_11	room_13	room_20
OK	OK	OK	OK	OK
room_32	room_36	room_401	room_402	room_403
OK	OK	OK	OK	OK
room_503	room_51	room_54	room_56	
OK	OK	OK	OK	



Опросы CSI

Ежеквартальные замеры удовлетворенности и группировка болевых точек с помощью ИИ

Промежуточные итоги



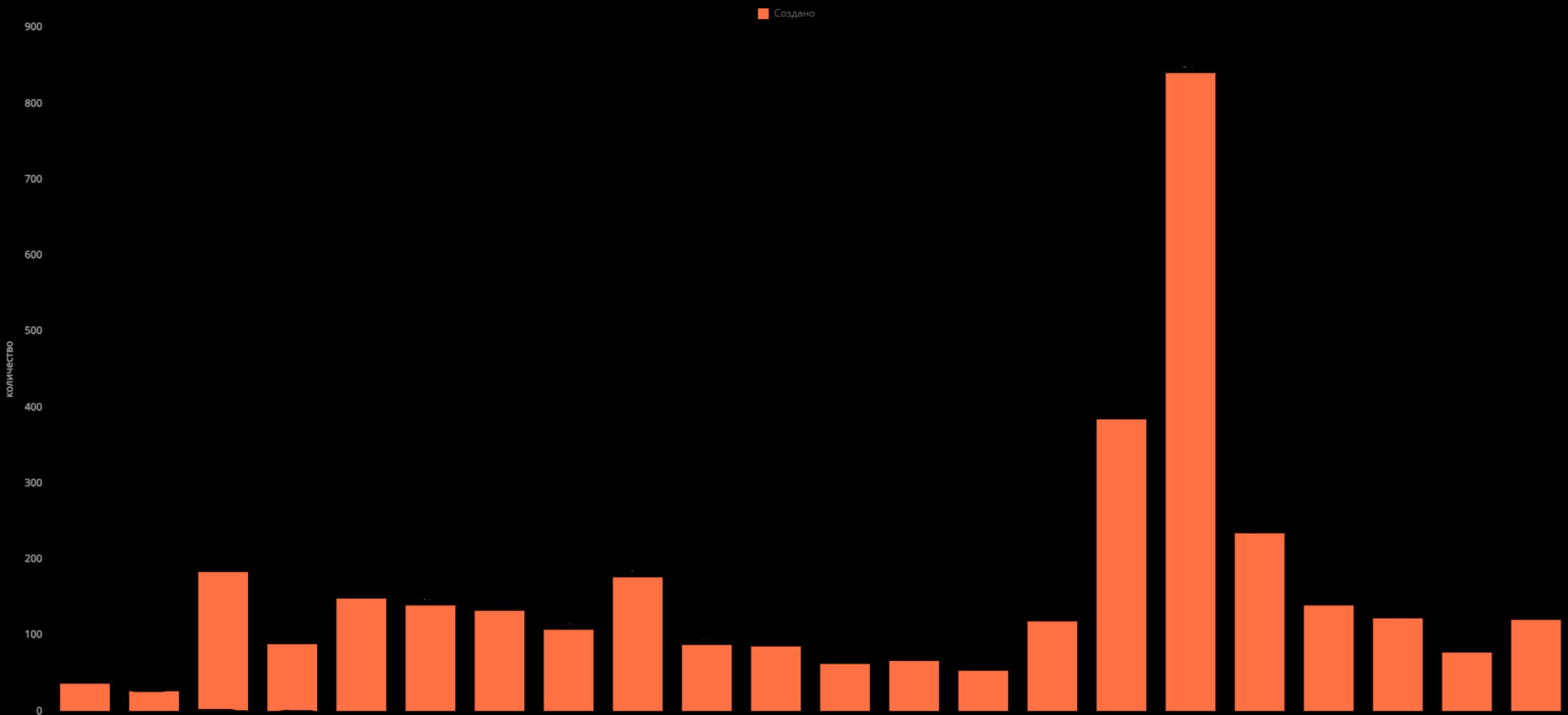
- Перевод переговорных комнат;
- Отключение плагина SfB;
- Отключение автозагрузки клиента SfB;
- Отключение от ТФоП;

Примечание: Мы пытались подменять ссылки для быстрого подключения в Outlook, но это решение не оправдало ожиданий. Если у кого-то получилось — поделитесь опытом!



Фястка
Фондкуя
Мояльбыт
Решение Гд

Статистика созданных обращений от пользователей



ИТОГИ

Сделали множество доработок и узнали на что способны;

При посещении офиса вендор оценил качество интеграции с переговорными;

Текущий индекс здоровья сервиса 98.8%;



Что бы сделали по другому:

Свой плагин с самого начала

Гео распределение

Выделенный консультант



Чего ждем от вендора

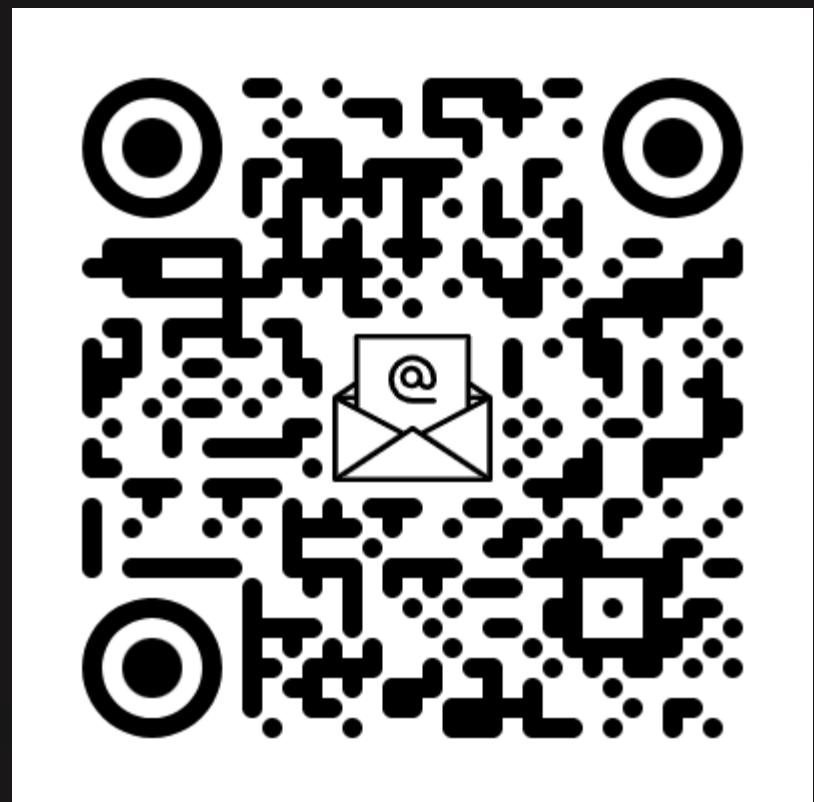
Обновленную топологию ТСЕ 2.0 с конфигурацией
кластера Active/Active

Дополнительный функционал интеграции с почтовыми
клиентами

Улучшения оптимизации клиентов TrueConf под VDI
среду отечественных решений



Готов ответить на ваши вопросы!



The image consists of a vertical black rectangle. In the center, the word "LOVE" is written in a bold, white, sans-serif font. The letters are slightly slanted. Above the letter "O", there is a small, solid pink square. Above the letter "E", there is a large, three-dimensional pink heart.