

# 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





# Воплощение

# 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

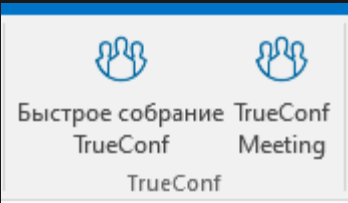
- Автозапуск клиента из браузера
- Использование оптимальных настроен по умолчанию (заглушка на создание, ключи при установке)
- Всё гениальное просто



# 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 владельцем конференции



Вы приглашены на конференцию: ID  
Тип: Внешняя, Все на экране  
Участники: докладчиков 49 + участников 49  
Для участия перейдите по ссылке: <https://tc2.t2.ru/c/ID>  
Организатор конференции: Плотников Никита Игоревич  
Присоединиться по телефону: [+7-XXX-XX-XX-XX](tel:+7-XXX-XX-XX-XX) **добавочный 9-ID**  
[инструкция по работе с клиентом](#)

TrueConf для Outlook (t2)

Внутренняя конференция

Защищённая конференция, доступная только для авторизованных локальных пользователей, а также для пользователей других серверов TrueConf Server, находящихся в федерации с вашим сервером.

Публичная конференция (вебинар)

Возможность подключения к конференции гостей пользователей (без авторизации), которая позволяет организовывать вебинары, доступные для всех желающих по ссылке или приглашению из календаря.

Режим

Автоселектор

Все видят и слышат участников, когда они начинают говорить

4x450

Управляемый селектор

Участники видят и слышат только докладчиков, которых назначает ведущий

1x1500

Все на экране

Все участники видят и слышат друг друга

49x49

Видеоурок

Учитель видит и слышит всех учеников, а они видят и слышат только учителя

1x49

Расширенные настройки

☐ Направлять участников в комнату ожидания при входе

Управление участниками

☐ Разрешить приглашенным добавлять участников во время собрания

☐ Отключать участникам микрофон при подключении к конференции

☐ Отключать участникам камеру при подключении к конференции

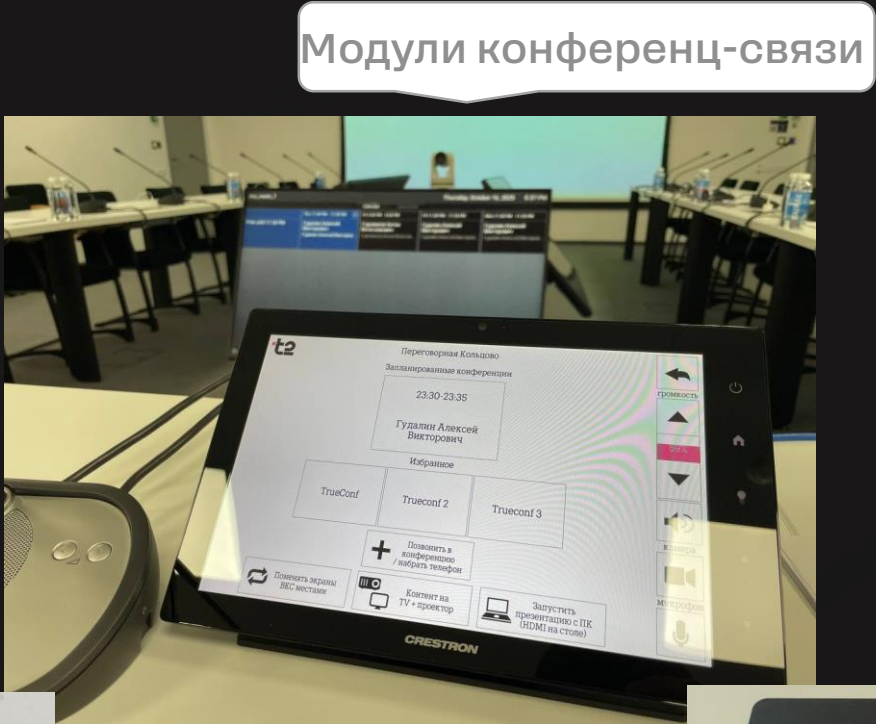
Разрешения администратору

НОВОЕ СОБРАНИЕ TRUECONF

# Автоматизация переговорных комнат



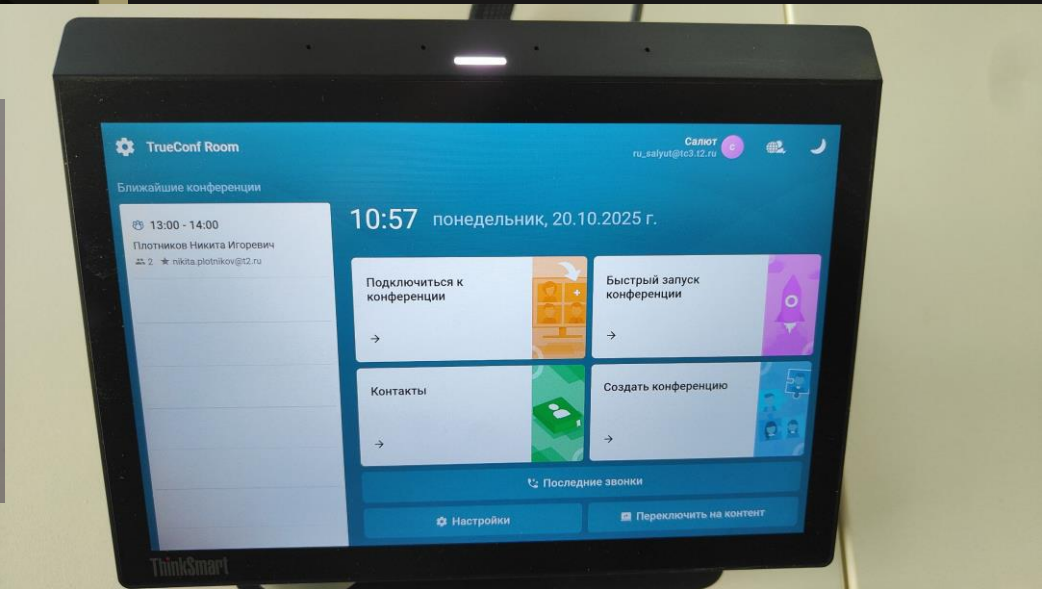
Проекторы и дисплеи



Модули конференц-связи



Умные камеры



# Система оценки и поддержки пользователей

Передача мульт...	Доступность ба...	Доступность ве...	Доступность кл...	Передача мульт...	Передача мульт...
100	100	100	100	100	100

Решение инцидентов		Уровень поддер...	Решение запросов на обслуживание (ЗНО)	
96.12			97.32	
% инцидентов, решенн...	% инцидентов, решенн...		Удовлетворенность пр...	% ЗНО, решенных в ус...
89.29	100.00	97.67	100.00	100.00
Удовлетворенность ре...	% инцидентов принят...		% ЗНО, решенных с 1 ...	% ЗНО, принятых в ра...
96.43	98.96		91.07	100.00

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	



**Сбор логов**  
Автоматизированная система сбора логов клиента для быстрой диагностики



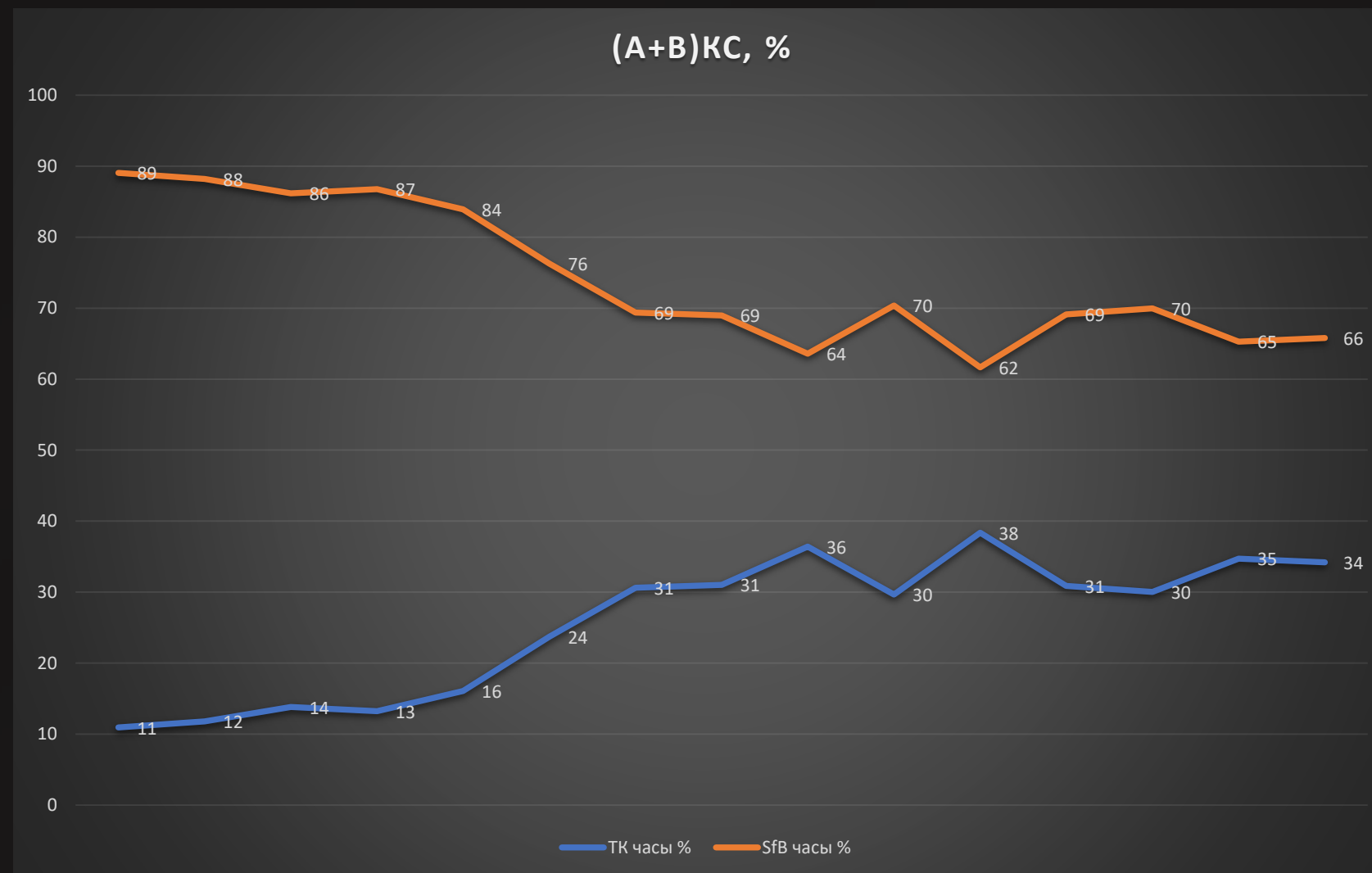
**Визуализация**  
Наглядное представление логов конференций для анализа проблем



**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;

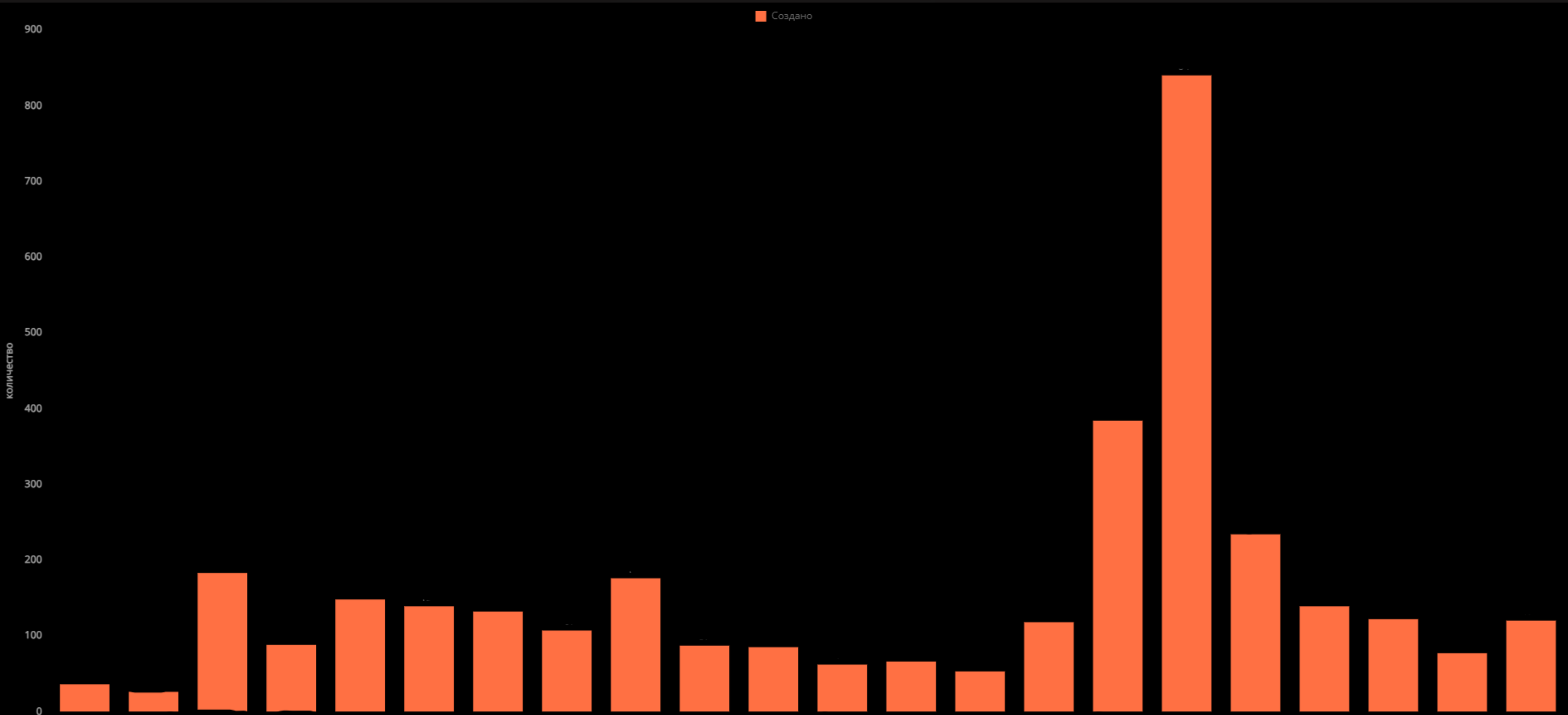
📝 **Примечание:** Мы пытались подменять ссылки для быстрого подключения в Outlook, но это решение не оправдало ожиданий. Если у кого-то получилось — поделитесь опытом!



Плетка  
подкуп  
мольбы  
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 TCE 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!**



**ФОНД**  **ТРИКОФ**