



# КОРПОРАТИВНЫЕ СИСТЕМЫ СВЯЗИ. КАК ИЗМЕНИЛИСЬ ПРЕДПОЧТЕНИЯ ЗАКАЗЧИКОВ

Олег Пилипенко

*Согласно отчету IDC, в 2015 г. объем мирового рынка унифицированных коммуникаций (УК) достигнет к 2015 году \$30 млрд. В то же время продажи оборудования для видеоконференцсвязи (ВКС), по оценкам экспертов, за 2014 год сократились на 6,8% относительно 2013 года, составив \$2,1 млрд. Этот спад в годовом выражении оказался третьим подряд. Продолжающееся несколько лет подряд падение глобального рынка ВКС является следствием постепенного смещения рыночного спроса с аппаратных решений на программные, а также видеосервисы, работающие по подписке. Тем не менее, решения ВКС остаются ключевым компонентом совместной работы и находятся вверху списка приоритетов для многих компаний.*

**Ч**то такое эффективные коммуникации? Это отсутствие пропущенных звонков, интеграция системы связи с бизнес-процессами компании, возможность для сотрудников удаленно работать с любыми терминалами. При выполнении таких условий компания получает значительную экономию средств и более качественную работу персонала.

На западе унифицированные коммуникации быстро вытесняют традиционную телефонию. Это обусловлено тем, что стоимость владения УК ниже, чем в обычных АТС, причем экономия получается не только при внедрении, но и на звонках. Среди минусов – зависимость от пропускной способности интернет-каналов. Это одна из причин того, что, несмотря на преимущества УК, многие компании продолжают пользоваться традиционной телефонией. Правда, есть и еще один фактор: менеджеры старшего поколения пока что не могут обходиться без обычной телефонной техники на рабочих столах. И все же, традиционные АТС сейчас все чаще используются только для дублирующего канала экстренной связи. Редакция ChannelForIT решила исследовать наиболее актуальные тенденции на рынке УК и ВКС в Украине и выяснить, какие факторы оказывают на него наибольшее влияние и что изменилось за последние несколько лет.

## РЫНОК КК: ТРЕНДЫ, ЭВОЛЮЦИЯ

Очевидно, что рынок корпоративных коммуникаций (КК) в Украине по-прежнему заметно отстает от мировых тенденций. И текущая

экономическая ситуация в стране еще более усугубляет такой разрыв. В этом уверен Всеволод Кривошеев, старший инженер-консультант департамента телекоммуникаций «ИТ-Интегратор».

«Тем не менее, мы оптимистично смотрим в будущее и уже сейчас наблюдаем множество инициатив и проектов, которые направлены на улучшение ситуации в стране. Использование решений видеоконференцсвязи (ВКС) в данном случае очень перспективно, поскольку благодаря технологиям современных коммуникаций сотрудники могут получать максимум услуг в онлайн-режиме и тратить основное время на действительно важные вещи для бизнеса», – говорит Всеволод Кривошеев. Эксперт отмечает, что есть все основания полагать, что один из всплесков спроса на КК уже произошел. Следующий будет обусловлен усовершенствованием или расширением уже установленной базы в ближайшие 1-2 года, кроме того, дополнительный спрос сформирует частичное расширение функциональности, которое будет критично для бизнес-коммуникаций.

Что касается перспектив, то, скорее всего, будет набирать обороты тренд «персональное видеобщение», когда у каждого сотрудника появится корпоративная видеосвязь, и все больше видеозвонков и общения будет происходить в рамках процессов коммуникаций, а также мультимедиа-презентаций и обмена информацией. Для отечественного заказчика, учитывая реалии сегодняшнего дня, «персональное видеобщение» с использованием

различных мобильных устройств, вполне актуально.

Сергей Сторожчук, ведущий системный инженер отдела «Сети и Телекоммуникации» VERNA, отмечает, что в связи со сложной экономической ситуацией в Украине в последние несколько лет многие компании перешли на режим экономии затрат, сокращение ИТ-бюджетов и оптимизацию общих расходов компаний. Заказчики не готовы делать большие вложения на развитие инфраструктуры корпоративных коммуникаций. При выборе решения клиенты все чаще делают упор на удешевление, переходят на программные и облачные системы, и все меньше готовы вкладывать деньги в аппаратные платформы. В результате, в последние несколько лет просматривается тенденция миграции корпоративных коммуникаций с аппаратных на программные и облачные решения.

Солидарен с обоими респондентами и Юрий Черниченко, начальник отдела корпоративной безопасности и видеоконференцсвязи «ЭС ЭНД ТИ УКРАИНА». Он указывает на то, что в связи со сложной экономической ситуацией многие компании стараются экономить на операционных расходах. Поэтому, хотя системы корпоративной коммуникации как раз и призваны обеспечить минимизацию данных расходов, они сами часто попадают под сокращение. Для некоторых же (к сожалению, не многих) компаний экономические трудности все-таки стали тем необходимым толчком, который позволил внедрить различные системы коммуникаций как неотъемлемую часть бизнес-процессов.

### **МОБИЛЬНЫЕ ГАДЖЕТЫ И ИХ ВЛИЯНИЕ НА РЫНОК КК**

С точки зрения Всеволода Кривошеева, рост продаж мобильных устройств подстегивает рынок унифицированных коммуникаций. Подавляющее количество новых мобильных гаджетов обладает достаточной производительностью для обеспечения аудио- и видеосвязью сотрудников. Такой функционал позволяет улучшить бизнес-отдачу работника.

Сергей Сторожчук согласен, что мобильные гаджеты в современных решениях корпоративных коммуникаций могут выступать в качестве аудио/видеотерминалов, средств совместной работы и клиентов для аудио/видео/веб-конференций. Поэтому продажи мобильных устройств оказывают влияние на рынок корпоративных коммуникаций, но незначительно, поскольку во многих случаях

в компаниях предпочитают использовать для взаимодействия корпоративные решения. Юрий Черниченко отмечает, что рынок персональных мобильных устройств оказывает просто колоссальное влияние на развитие корпоративных коммуникаций. Наличие таких устройств у клиентов и сотрудников компаний открывает новые возможности для коммуникаций и продвижения услуг. Что, соответственно, влечет развитие систем коммуникаций.

Также очень сильное влияние оказывают популярные бесплатные приложения для мобильных телефонов. Часто корпоративные системы выглядят откровенно устарело по сравнению с модными и удобными приложениями, которые, к тому же, имеют широкое распространение. Поэтому производители прикладывают огромные усилия для развития своих коммуникационных решений просто для того, чтобы не быть вытесненными – либо конкурентами, либо бесплатными некорпоративными решениями.

### **КОНВЕРГЕНЦИЯ РАЗЛИЧНЫХ НАПРАВЛЕНИЙ В ОБЛАСТИ КК**

Западные аналитики отмечают интеграцию технологий видеоконференцсвязи с системами УК, а также с решениями для совместной работы. Наши эксперты согласны с этой точкой зрения. Как замечает Всеволод Кривошеев, видеоконференцсвязь плавно интегрируется в общую концепцию решений унифицированных коммуникаций, таким образом расширяя этот сегмент до всех возможных технологий общения (чат, почта, отслеживание доступности, телефонная и видеосвязь и т. д.). Притом все эти действия теперь можно осуществлять с одного унифицированного клиента.

В целом наблюдается тенденция снижения стоимости продуктов, а технология персонального общения с помощью видео набирает обороты и позволяет коммуницировать более эффективно и удобно. Поэтому именно простота применения для конечного пользователя определяет тренд и лидерство на данном рынке. С подобным мнением согласен и Сергей Сторожчук: «Уже несколько лет наблюдается тенденция по объединению средств корпоративных коммуникаций в единую среду совместной работы (Collaboration)».

### **РАСКЛАД СИЛ НА РЫНКЕ КК**

Какие производители сегодня занимают доминирующие позиции на рынке корпора-

тивных коммуникаций? И как изменились их позиции за последние год-два? По мнению Всеволода Кривошеева, здесь ситуация кардинально не изменилась.

Так, компания Cisco обновила линейки как для персонального, так и группового общения, дополнив их различной функциональностью, которая расширяет возможности и повышает удобство использования. Кроме того, появилась долгожданная возможность участия в WebEx-совещаниях (облачная услуга проведения встреч) аппаратных терминалов различных производителей.

Microsoft представила новую версию программного продукта Skype for Business (ранее Lync 2013), которая позволяет интегрироваться с некоторыми сторонними ВКС-решениями, в частности Cisco. Кроме того, производитель Polycom обновил ряд продуктов — как персональные видеотерминалы, так и предназначенные для групповой работы, — которые специально оптимизированы для использования с системой ВКС Skype for Business.

Сергей Сторожчук указывает, что, согласно аналитическим исследованиям крупных агентств, на сегодняшний день на рынке унифицированных коммуникаций и ВКС доминирующие позиции занимают компании Cisco, Polycom, Microsoft и LifeSize. Каждая из этих компаний занимает свою нишу на рынке, но в то же время все они жестко конкурируют друг с другом.

Юрий Черниченко солидарен с коллегами, указав, что среди лидеров рынка находятся Cisco, Microsoft, Avaya, Polycom. По его мнению, особенно перспективно может показать себя Microsoft, которая имеет решения и для корпораций, и для частных лиц. Впрочем, он призывает помнить, что ИТ-отрасль быстро развивается и сегодняшний лидер запросто может стать отстающим, а небольшой вчерашний стартап — за несколько месяцев вырваться в лидеры.

### ПРОЕКТЫ В УКРАИНЕ

Экономический кризис и резкое сокращение ИТ-бюджетов в компаниях отодвинули работы в области корпоративных коммуникаций на второй план. Крупных и значимых проектов за последний год не было, говорит Всеволод Кривошеев. В условиях кризиса бюджеты чаще направляются на решение вопросов, связанных с обеспечением и выживанием, что существенно перераспределяет приори-

теты в области ИТ-затрат. С ним согласен и Сергей Сторожчук: «В условиях режима жесткой экономии и сокращения ИТ-бюджетов реализация многих проектов, в том числе и по корпоративным коммуникациям, была приостановлена. Значительно уменьшилось число и масштаб новых ИТ-проектов, а планируемые ИТ-затраты заказчики перераспределили в пользу аутсорсинга».

В последние пару лет на рынке востребованы ИТ-проекты, которые существенно уменьшают постоянные затраты на содержание ИТ-инфраструктуры заказчиков, либо проекты, которые приносят коммерческие результаты в короткие сроки. По общему мнению, передача ИТ-процессов компаний на аутсорсинг — от сервиса аренды, обслуживания ИТ-инфраструктуры, до построения и поддержки информационных систем целиком — это наиболее перспективная сфера деятельности на украинском ИТ-рынке, в том числе в сегменте ВКС.

Впрочем, несмотря на непростые времена, крупные корпоративные заказчики продолжают внедрять «тяжелые» решения. В частности, по словам Юрия Черниченко, компания «ЭС ЭНД ТИ УКРАИНА» успешно внедрила систему видеоконференцсвязи (ВКС) для АО «Ощадбанк», предназначенную для организации связи между центральным аппаратом и областными управлениями банка. Основной целью проекта стало создание для руководства банка надежной и функциональной системы удаленного взаимодействия и проведения видеоконференций.

Система ВКС, реализованная на оборудовании Cisco, взаимодействует с корпоративной телефонией, а также позволяет осуществлять видеозвонки с ПК, мобильных устройств на платформах Android и iOS с использованием клиента Cisco Jabber в корпоративной сети банка или вне ее. В ходе совместной работы специалистов «ЭС ЭНД ТИ УКРАИНА» и заказчика была разработана архитектура, реализующая возможность видеосвязи между руководителями банка в любое время.

Система основана на стационарных видеотерминалах EX-90, MX-300G2 и DX650, установленных в офисах банка во всех областях Украины. Реализована возможность видеосвязи с Министерством финансов Украины, Кабинетом Министров Украины, НБУ и другими государственными учреждениями. Внедренное решение позволяет проводить видеоконференции высокой четкости с одновременным участием всех областей Украины. [СЛТ](#)