

SteelCentral UCExpert

Видимость унифицированных коммуникаций, построенных на решениях Cisco, Avaya и Microsoft

Бизнес-задача

Современные решения коммуникаций предприятия представляют собой распределенные приложения, работающие на нескольких серверах. Они предоставляют пользователям коммуникационные услуги через настольные телефоны, системы для видеоконференций и мобильные приложения. Этот комплекс коммуникационных приложений, обеспечивающих обмен файлами/приложениями, мгновенными сообщениями, а также включающих голосовые и видеокommunikации, обозначается термином «унифицированные коммуникации» или UC (Unified Communications). В отличие от других приложений, голосовые и видеозвонки будут эффективны, только если данные будут переноситься по сети в режиме реального времени без значительных потерь, влияющих на ухудшения качества передачи.

В стремлении уменьшить расходы и улучшить производительность корпоративные коммуникации подвергаются масштабным преобразованиям. Вместо того чтобы платить за лицензии и серверы авансом, организации выбирают облачные сервисы с фиксированной ежемесячной платой за каждого работника, пользующегося набором UC-услуг. Кроме того, сотрудники находят обременительным звонить по стационарному телефону, когда в повседневной жизни они привыкли набирать SMS, пользоваться

Skype, Google Hangouts и WhatsApp. Это вынуждает организации подстраиваться под эти потребности и обеспечивать похожий функционал на рабочем месте.

С увеличением сложности UC-приложений возрастает серьезность задач по управлению ими. Работа традиционных ИТ-команд с распределением ролей и обязанностей редко обходится без споров и поиска виноватых. В сильно распределенной среде, такой как унифицированные коммуникации, эта проблема только усложняется. Когда организации начинают внедрять у себя продвинутое UC-решение, им необходимо задуматься о последствиях этих перемен для традиционных ролей и прав ИТ. Теперь группы поддержки сети передачи данных, десктопов, серверов и традиционные голосовые группы должны работать совместно, чтобы обеспечивать высокое качество обслуживания и эффективно устранять проблемы пользователей. Проблемные области, которые ранее были ограничены выделенными стационарными телефонами и PBX, сейчас значительно расширились. Ошибки могут возникать в общих сетях передачи данных, на ПК, в мобильных устройствах, на серверах приложений. Это могут быть и типичные ошибки пользователей – например, неумение применять предоставленную гарнитуру.

Для того чтобы действительно понимать степень внедрения, уровень производительности и решать проблемы в реальном времени, вам необходимо всеобъемлющее решение, которое совместно смогут использовать разные команды. В отсутствие подобного инструмента команды поддержки будут бесконечно винить друг друга и никогда не придут к единому решению. Внедрение наиболее подходящего решения по управлению UC необходимо для успешной работы.

Riverbed SteelCentral UCExpert

Riverbed® SteelCentral™ UCExpert управляет UC-средами Cisco, Microsoft и Avaya. Решение собирает данные от серверов приложений, устройств и отчетов о пользовательском опыте, создавая глобальную картину видимости использования и производительности вашей системы коммуникаций. SteelCentral UCExpert имеет мультиклиентский и мультивендорный пользовательский интерфейс, который предоставляет вендорам общие панели управления и диагностики и устранения неисправностей, что позволяет значительно упростить расходы на управление и помочь ИТ-командам быстро и эффективно решать проблемы производительности и доступности.

С помощью SteelCentral UCExpert вы сможете:

- Оправдать свои капиталовложения, получив полную картину внедрения и использования UC-средств и их эффективности;
- Быстро выявить первопричину ухудшения работы сети, ошибок устройств или ошибок пользователей;
- Сократить количество обращений в другие службы, позволив службе поддержки десктопов быть самостоятельнее.

Позволив вашей службе поддержки искать и устранять неисправности в средах различных поставщиков с помощью общих рабочих процессов, вы будете избавлены от необходимости лично управлять работой поставщиков UC-услуг. Таким образом, вы устранили риски и издержки, связанные с необходимостью обучить ваших ИТ-специалистов пользоваться несколькими программами для мониторинга UC, выбрав одну такую программу, наиболее подходящую для ваших потребностей.

С помощью общих рабочих процессов по поиску и устранению неисправностей пользователи смогут:

- Быстро находить звонки, медиа и телефоны среди любых поставщиков за любой временной промежуток;
- Сортировать, фильтровать и группировать поставщиков для выявления похожих характеристик неудачных звонков или звонков плохого качества;
- Использовать пошаговые виды путей медиа, получая графическое отображение пути прохождения данных до принятия звонка, что позволит быстрее выявить источник проблемы в сети;
- Легко сравнивать данные, располагать их рядом друг с другом и быстро обнаруживать различия между похожими звонками, медиапотоками или телефонами для скоростного анализа первопричин.

Вместо того чтобы ждать, пока пользователь сообщит нам о проблеме, можно отправить ему e-mail и успокоить: «Мы знаем, что происходит у вас, и работаем над решением вашей проблемы». Это помогает ИТ-подразделению работать на опережение.

Сталин Гуйламо (Stalin Guilamo)
Менеджер сетевых и телефонных операций
Riverside Company

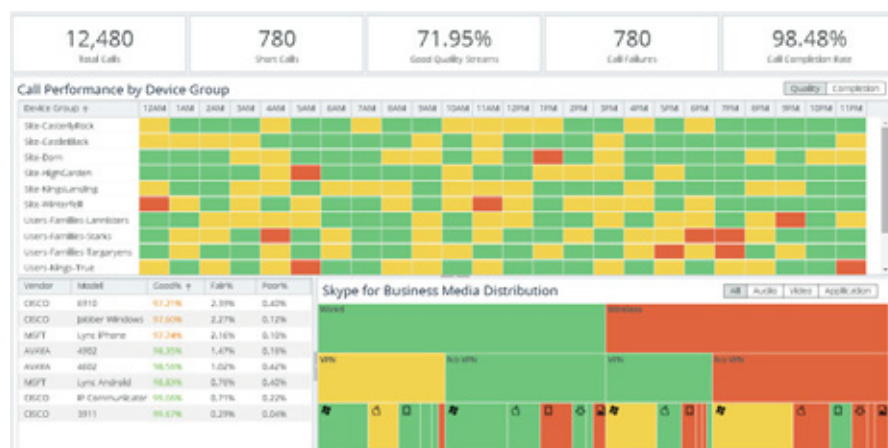


Рис. 1

SteelCentral UCExpert предлагает простые одностраничные виды процессов, которые позволяют быстро определить, где и почему возникли проблемы производительности UC – без необходимости полагаться только на устройства захвата пакетов, установленные в каждом офисе.



Рис. 2

SteelCentral UCExpert обеспечивает пошаговые виды медиа путей до приема звонков в Avaya и Microsoft для более быстрого выявления источника проблем в сети.

Ключевые преимущества

Улучшение продуктивности работы

- Сокращается степень вовлеченности конечного пользователя в процесс поиска и устранения неисправностей
- Проблемы решаются быстрее
- Улучшается взаимодействие между членами команды

Сокращение издержек

- Централизуется работа персонала поддержки, сокращается необходимость в передаче заявок другим службам;
- Полная картина использования UC позволяет убрать ненужные технологии;
- Консолидируются инструменты управления конечными устройствами

Защита инвестиций

- Обеспечивается постоянное удобство для конечного пользователя
- Предотвращается возникновение простоев в работе, которые могут повлиять на устойчивость бизнес-процессов
- Появляется понимание схем принятия, что позволяет улучшить продвижение и программы обучения

Ключевые особенности

SteelCentral UCExpert – это пользовательский интерфейс с отображением коммуникаций множества поставщиков и клиентов, который поддерживает решения для унифицированных коммуникаций Microsoft Lync/Skype for Business, Cisco и Avaya. Панель управления предоставляет простой краткий обзор производительности всех UC при внедрении одного или более решений для унифицированных коммуникаций. Это помогает пользователям всей ИТ-инфраструктуры (будь то сеть, поддержка десктопов, Windows-сервер и голосовые группы) легко просматривать информацию об использовании, адаптации и производительности, а также устранять неисправности, связанные со звонками, используя общие рабочие процессы и общую терминологию.

Панель управления для множества поставщиков и клиентов

- Поддерживает среды Cisco, Avaya и Microsoft Lync/Skype for Business в едином пользовательском интерфейсе, предоставляя простой одностраничный вид производительности всех UC
- Позволяет пользователям легко просматривать информацию об использовании, адаптации и производительности в разных локациях
- Избавляет от необходимости обучать пользователей применять различные инструменты и даже различные термины при работе с разными поставщиками

Общие рабочие процессы по поиску и устранению неисправностей и терминология

- Позволяют быстро искать звонки, медиа и телефоны среди любых поставщиков за любой временной промежуток
- Позволяют легко определить, чем вызвана проблема – сетью, устройством или ошибкой конечного пользователя
- Позволяют легко сравнивать данные, располагать их рядом друг с другом и быстро обнаруживать различия между похожими звонками, медиапотоками или телефонами для скоростной диагностики первопричин
- Дает возможность использовать пошаговые виды путей медиа, получая графическое отображение пути прохождения данных до принятия звонка для более быстрого выявления источника проблемы в сети.

Бизнес-аналитика

- Учет звонков – история звонков, статистика пользователей по группе, самые популярные набранные номера
- Принятие – объемы звонков в заданный период времени по каждому поставщику
- Производительность – общее качество звонков и детальный анализ по каждому средству

Управление конфигурациями

- Производит ежедневные снимки состояния конфигураций UC-среды
- Составляет детальные отчеты по имеющимся ресурсам и исключениям, что позволяет проходить аудиторские проверки и соответствовать нормам и положениям
- Создает дифференцированные отчеты для двух любых временных точек для выявления ошибок в конфигурации

Автоматизированное тестирование

- Дает возможность управления установленными телефонами, генерирует реальные обычные и многоточечные звонки
- Подтверждает доступность после внедрения или значительных изменений, а также в рамках ежедневной (ночной) проверки состояния

- Предотвращает простои в работе конечных пользователей, обеспечивая полное всестороннее перенаправление звонка с точки зрения конечного пользователя
- Производит тестирование безопасности и проверку на наличие нарушений соответствия нормативным правилам (900 и Toll Fraud), а также верификацию записанного голоса

Удаленный поиск и устранение неисправностей

- Обеспечивает удаленное управление телефоном для решения проблем без участия конечного пользователя
- Обеспечивает контролируемый доступ к конфигурации, истории звонков и производительности медиа для службы поддержки
- Пошагово сравнивает конфигурации работающего и сломанного телефона для обнаружения неисправностей

Мониторинг производительности

- Сообщает о проблемах в качестве передачи голоса, доступности услуг, производительности, емкости и других ключевых показателях продуктивности
- Производит мониторинг устройств на предмет состояния сервера, собирая данные об использовании CPU, дискового пространства и стандартных схемах использования
- Создает хронологические отчеты об использовании соединительных линий SIP, управлении пропускной способностью при принятии звонков, регистрации устройств и др. для получения видимости ресурсов и подстройки системы при возникновении такой необходимости

Характеристики продукта

SteelCentral UCExpert доступен в виде пакета программного обеспечения под Linux или виртуального OVA-образа. Все данные собираются программными средствами через стандартные API, поддерживаемые поставщиками.

Поддержка Cisco Unified Communications

- Unified Communications Manager 4.x-11.x
- Unity Connection 5.x-11.x
- Contact Center Express 7.x-11.x
- Presence Server 7.x-10.x
- Проверка доступности, тестирование, мониторинг и составление отчетов по Immersive Telepresence

Поддержка Avaya Aura Communications

- Быстрый поиск звонков, медиа или телефонов/ Communications Manager 5.2-6.x
- Enablement Services 6.3

Поддержка Microsoft

- Lync 2010, Lync 2013
- Skype for Business 2015

О компании Riverbed

Компания Riverbed, имеющая годовой доход более 1 млрд. долларов США, является лидером в области инфраструктуры производительности приложений, представляя наиболее полную платформу для гибридного предприятия для обеспечения требуемой производительности приложений, доступности данных по запросу, оперативного обнаружения и разрешения проблем с производительностью до того, как они повлияют на производительность всего бизнеса. Riverbed помогает гибридным предприятиям превратить производительность приложений в конкурентное преимущество за счет вывода производительности сотрудников на полную мощность и поощрения ИТ-специалистов за создание новых форм оперативного реагирования. Более 27000 клиентов Riverbed включают 97% компаний из списка Fortune 100 и 98% – из списка Forbes Global 100. Более подробная информация на сайте riverbed.com

