

5 мифов

об

облачных колл центрах

За последние несколько лет термины «облачные технологии», «услуги по модели SaaS» стали одними из самых актуальных на рынке. Об этом подробно написано в статье «Будущее колл центров», находящейся в открытом доступе на сайте www.cloudcontact.ru.

Причина успеха в том, что

облачные решения помогают наилучшим образом организовать обслуживание клиентов: быстро, эффективно, успешно и с минимальными затратами.

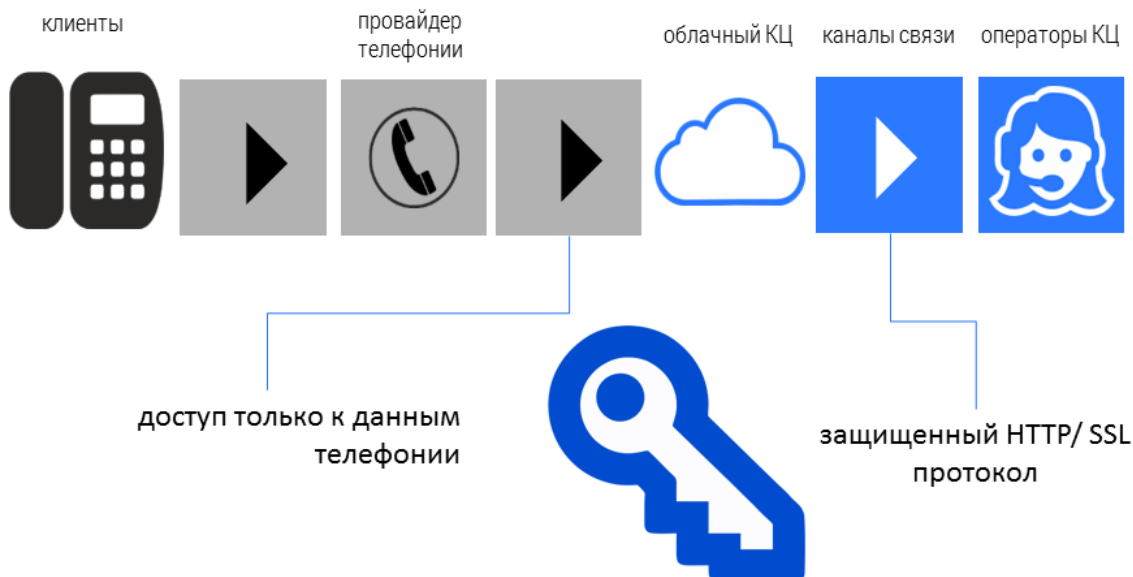
Вместе с тем, как и с каждой новой технологией, вокруг облачных сервисов существуют определенные мифы и предубеждения. Задача этой статьи: **дать информацию, которая поможет Вам самостоятельно разобраться, насколько эти предубеждения обоснованы.**

МИФ 1-Й: ОТСУТСТВИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

Сервис Облачных колл центров предоставляется по модели SaaS (сервис по запросу). Такая модель предполагает, что все компоненты решения располагаются в дата-центре провайдера услуг, а персонал заказчика подключается к нему по интернет-каналам (через Web-браузер).

Казалось бы, озабоченность заказчика понятна: получается, что все данные, включая сведения о клиентах, проходят через оборудование третьей стороны (провайдера). Как быть с конфиденциальностью?

Давайте разберемся.



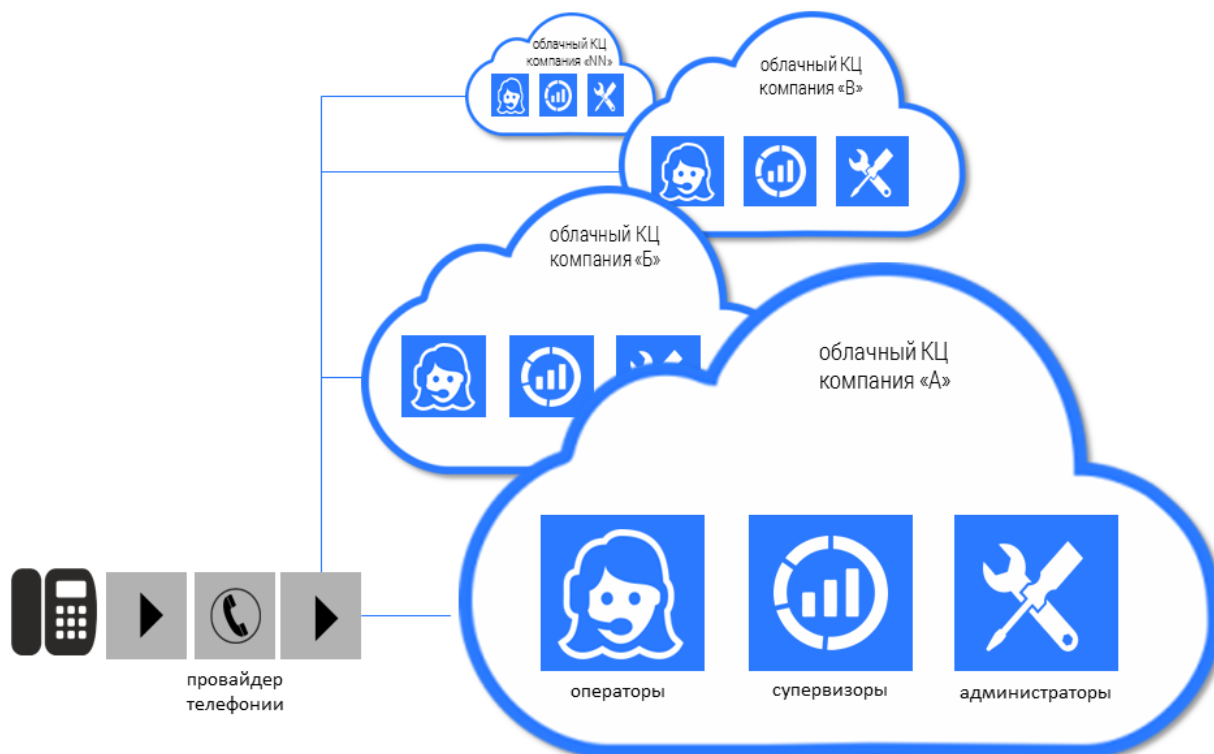
На диаграмме приведена типичная схема организации предоставления облачных сервисов.

Провайдер сервиса имеет доступ к только к данным телефонии: транзит голосового трафика, А-В нумерация, время вызовов. Вся информация, связанная с клиентскими данными, располагается на стороне Заказчика. Провайдер не имеет к ней доступа.

Подключение пользователей к сервису (операторы, супервизоры, администраторы) происходит через HTTP-протокол со специальным шифрованием (SSL), что гарантирует безопасность передаваемой информации.

Таким образом, даже в случае стандартного подключения, конфиденциальность информации сохраняется. Никакой передачи информации, кроме той, которая доступна любому оператору связи, не происходит. В случае повышенных требований к безопасности, можно использовать выделенные каналы связи.

МИФ 2-Й: НЕТ ПОЛНОГО КОНТРОЛЯ

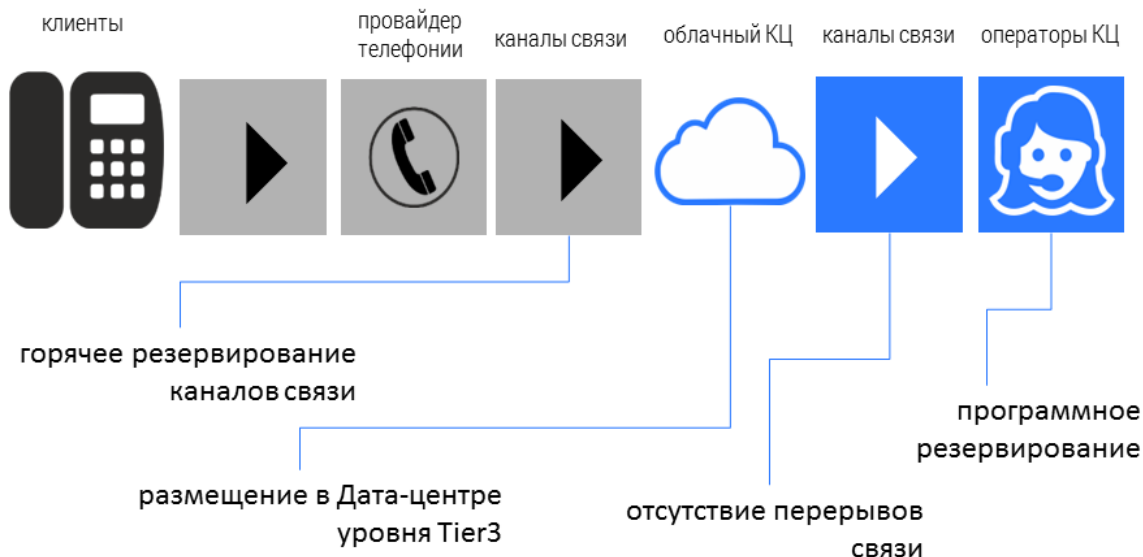


На одной платформе облачного колл центра работают несколько десятков (или сотен) заказчиков. Как обеспечить каждому заказчику полный контроль над работой его системы, гарантируя ее безопасность?

Для этого в облачных колл центрах применяется способ организации работы, называемый «одновременная работа нескольких арендаторов» (multi tenant). Он обеспечивает абсолютно независимую работу для всех заказчиков сервиса.

Каждый колл центр управляется совершенно автономно, как если бы он был расположен на площадке заказчика. Дополнительную надежность добавляет расширенный механизм ролевого доступа. Что позволяет точно задать параметры прав, доступных всем пользователям отдельного сервиса (например: несколько администраторов разного уровня, супервизоры с различными зонами ответственности, вплоть до операторов).

Полностью независимо от других заказчиков. Полностью автономно.

МИФ 3-Й: ОБЛАЧНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ НЕ НАДЕЖНЫ

В обычных решениях компаниям приходится нести большие расходы для обеспечения требуемых показателей надежности работы комплекса: многократное резервирование оборудования, программного обеспечения, наличие выделенного персонала.

Может ли провайдер облачного сервиса обеспечить такой же уровень надежности решения?

Может, даже с еще более высоким показателем отказоустойчивости !

Дело в том, что в саму модель аппаратно-программной платформы облачного колл центра изначально заложены механизмы обеспечения высокой надежности решения. Многократное резервирование серверного оборудования и его компонент в сочетании со специальными программными механизмами контроля их состояния и восстановления гарантируют практически 100% работоспособность решения.

Весь аппаратно-программный комплекс располагается в дата-центрах уровня Tier3. Что обеспечивает резервирование инженерных систем, а также каналов распределения электропитания и охлаждения.

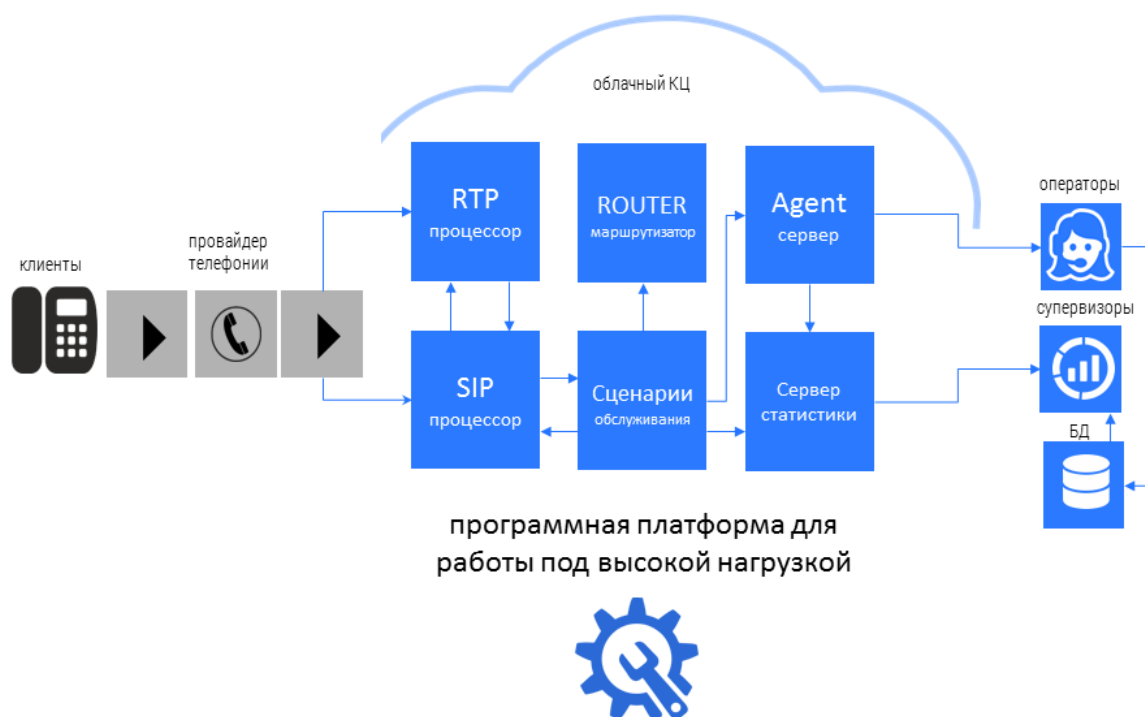
В результате, общая надежность аппаратно-программного комплекса облачного колл центра может превышать показатели собственного решения, развернутого на площадке заказчика. И все это не требует никаких затрат со стороны заказчика!

Большинство современных колл центров подключается по протоколу SIP 2.0, т.е. по интернет-соединению. Конечно, операторы связи могут предоставлять интернет (и, соответственно, IP-телефонию) с гарантированным показателем качества. Но опять за дополнительную плату, опять дополнительные операционные расходы.

В облачном колл центре обеспечивается прямое подключение нескольких операторов связи, каждый из которых поддерживает горячее резервирование каналов связи. Тем самым обеспечивается повышенная надежность соединения.

Без каких либо дополнительных затрат для заказчиков.

МИФ 4-Й: ПРОГРАММНЫЕ РЕШЕНИЯ МЕНЕЕ ОТКАЗОУСТОЙЧИВЫ



Основную функциональность облачного решения и его работоспособность обеспечивают программные компоненты. Насколько они отказоустойчивы по сравнению с решениями, базирующимися на аппаратном обеспечении ?

Программные решения не существуют отдельно от аппаратного обеспечения. Все они расположены на серверном оборудовании, взаимодействуют с сетевым и телекоммуникационным оборудованием.

С другой стороны, современное оборудование – это уже давно не железные коммутаторы, работа которых сопровождается шумом переключаемых реле. Оно также базируется на использовании программного обеспечения.

Т.е. разделение решений на программные и аппаратные является все более условным. Но в то же время, различия между ними есть. Они заключаются в гибкости, удобстве и масштабируемости работы, что в конечном счете сказывается на общей надежности решения.

Наиболее выгодно использовать т.н. «настоящие» облачные решения, в наибольшей степени использующие преимущества программной платформы. Об этом подробно написано в статье «Что надо знать перед выбором облачного колл центра», размещённой на сайте www.cloudcontact.ru.

Вот основные возможности программных решений, которые отсутствуют у их аппаратных аналогов:

- Более простая структура решения, которая позволяет быстрее и проще находить и устранять проблемы в работе
- Обновление системы на регулярной, запланированной основе
- Простая интеграция с бизнес-приложениями, используемыми заказчиком
- Постоянное развитие сервисов, в т.ч. с учетом запросов пользователей
- Универсальность услуг, доступ к сервисам из любого места, на любой операционной системе.

МИФ 5-Й: ОБЛАЧНЫЕ РЕШЕНИЯ ДОРОГИЕ

На протяжении многих лет единственным возможным способом использования программных решений была их покупка. Это привычно и понятно: потратили один раз и используете сколь угодно долго.

На самом деле это миф, только связанный с традиционными решениями. В реальности такая модель не работает!

Все решения имеют свой жизненный цикл. По истечении которого они устаревают и их нужно заменять. Это относится как к оборудованию, так и к программному обеспечению. Для программных решений этот срок составляет в среднем 5 лет. Выходит новая версия ПО и возникают новые расходы: на само обновление, сервисные работы и новую аппаратную платформу.

Поэтому в случае традиционных решений разовыми капитальными расходами не ограничишься. Они обязательно будут повторяться. А ведь есть еще постоянные операционные расходы на эксплуатацию и поддержку!

Появление сервисов построенных по модели SaaS (сервис по запросу), когда решения не покупаются раз и навсегда, а используются только когда необходимо, кардинально изменило всю бизнес-модель взаимодействия с клиентами. Теперь стало возможным быстро и с минимальными затратами запускать новые сервисы, развивать их или отказываться в зависимости от конъюнктуры рынка.

В основе преимуществ облачных сервисов прежде всего лежит экономика. Чтобы показать это, нужны точные расчеты, а не общие слова. Именно поэтому мы подготовили отдельную статью «Сколько стоит контакт центр? 2 экономические модели».

В ней подробно сравниваются две модели: традиционная и облачная. Какая модель более выгодная в текущей экономической ситуации? Прочитайте эту статью на сайте www.cloudcontact.ru.

Вы узнаете, почему последний, пятый миф, при ближайшем рассмотрении не имеет под собой никаких оснований. Как и предыдущие четыре!

ООО «Клауд Контакт» специализируется на предоставлении комплексных решений по оптимизации работы Контакт-центра на основе облачных технологий.

Используя наши решения, государственные и коммерческие организации могут существенно сократить расходы Контакт-центра, гарантируя предоставление качественно нового уровня обслуживания.

Мы обладаем уникальной командой профессионалов с большим опытом успешной реализации проектов, начиная с аудита текущей работы и заканчивая технической поддержкой установленного решения.

© ООО «Клауд Контакт», 2015 г.