

Каталог услуг
Mitel Professional Services
для унифицированных коммуникаций
и совместной работы

СОДЕРЖАНИЕ

ОБЗОР УСЛУГ	3
1. ТЕХНИЧЕСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ И ПРОЕКТИРОВАНИЕ	5
2. ОЦЕНКА СЕТИ.....	7
3. МИГРАЦИЯ	8
4. СОВРЕМЕННЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ И ВОЗМОЖНОСТИ ИНТЕГРАЦИИ	9
5. СТАНДАРТНОЕ И РАСШИРЕННОЕ ВНЕДРЕНИЕ	10

ОБЗОР УСЛУГ

В данном документе представлен обзор услуг Mitel Professional Services для наших решений по унифицированным коммуникациям в России и странах СНГ. В нем также рассмотрены различные варианты предоставления услуг для удовлетворения потребностей клиентов и партнеров.

Цель данного документа — позволить партнерам и группам продаж компании Mitel эффективно и точно отслеживать все возможности клиентов для удовлетворения их потребностей и обеспечения соответствия их бюджету. По результатам такого отслеживания могут использоваться различные варианты услуг компании Mitel и партнеров в модели совместного предоставления услуг.

Услуги Mitel Professional Services предназначены для использования в новых решениях по унифицированным коммуникациям, а также удовлетворения более сложных потребностей.

Для демонстрации услуг, перечисленных в данном каталоге, компания Mitel представляет ряд историй клиентов, в которых указываются их проблемы и показываются преимущества привлечения компании Mitel для предоставления этих услуг.

Mitel предлагает услуги Professional Services для технологии унифицированных коммуникаций и совместной работы, см. табл. 1. Мы предлагаем широкий выбор вариантов услуг, которые дополняют возможности предоставления услуг наших партнеров на основе конкретных проектов.

Услуги Professional Services для унифицированных коммуникаций и совместной работы помогают клиентам и партнерам Mitel решать их задачи (от стандартного внедрения продуктов Mitel до устранения сложных технических проблем с помощью решений Mitel) и открывают путь к внедрению решений, серьезной модернизации или расширению, интеграции и/или восстановлению сети. Во всех случаях, когда у вас есть решение с необходимостью масштабирования, различными сложностями, расширенными функциями, интеграцией со сторонними продуктами, взаимодействием с поставщиком услуг магистралей SIP, устаревшей инфраструктурой или неопределенной (низкой) производительностью, Mitel предлагает консультации по архитектуре и проектированию, проектирование решения, услугу оценки сети, расширенное внедрение и дополнительные возможности для интеграции, макетного развертывания, обеспечения функциональной совместимости и использования современных приложений.

В следующих разделах данного документа подробно рассматриваются все типы услуг, описываются их варианты и указываются преимущества для решений по унифицированным коммуникациям и совместной работе.

Табл. 1. Требования клиента или партнера к проекту на разных этапах

ЭТАП ПРОЕКТА	ТИП УСЛУГИ	ВАРИАНТ УСЛУГИ
Исследование и проектирование	1. Технические консультации и проектирование	Технический аудит системы
		Архитектура решения
		Проектирование решения
	2. Оценка сети	Оценка сети в отношении IP-связи
		Проектирование беспроводной сети объекта
		Оценка беспроводной сети объекта
3. Миграция	Обновление платформы MiVoice	
	Миграция в облако	
Разработка и развертывание	4. Современные приложения и возможности интеграции	Разработка специальных приложений
		Интеграция со сторонними продуктами
		Взаимодействие с поставщиком услуг
	5. Стандартное и расширенное внедрение	Стандартная настройка
		Расширенная настройка
		Технический руководитель по внедрению

Требования клиента к проекту для различных возможностей группируются по стратегическим потребностям клиента (см. табл. 2). Эти требования могут быть сопоставлены с разными этапами проекта и разными видами услуг (см. табл. 1). Сотрудники отдела продаж с помощью представителя подразделения Professional Services могут выбрать варианты услуг для удовлетворения требований клиента.

Табл. 2. Требования клиента к решению

СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ПОТРЕБНОСТИ КЛИЕНТА	ТРЕБОВАНИЯ КЛИЕНТА К ПРОЕКТУ (ПРИМЕРЫ)
Модернизация/оптимизация операций	<ul style="list-style-type: none"> • Оценка сети передачи данных в отношении передачи голоса и видео по протоколу IP • Миграция с устаревшей технологии • Миграция в облако • Консолидация инфраструктуры путем централизации и виртуализации
Масштабирование	<ul style="list-style-type: none"> • Добавление площадок и пользователей • Изменение резервирования на уровне системы • Добавление функционала унифицированных коммуникаций
Интеграция	<ul style="list-style-type: none"> • Расширение доступных функций • Интеграция приложений сторонних производителей для повышения удобства работы пользователей • Оценка функциональной совместимости с оборудованием поставщика услуг для снижения рисков на этапе внедрения

Чтобы начать работу с подразделением Mitel Professional Services, обратитесь к своему менеджеру по продажам или в Mitel Service Solutions по следующему адресу: Ru_service@mitel.com.

1. ТЕХНИЧЕСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ И ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Услуги технических консультаций и проектирования предоставляются специалистами Mitel, которые, помимо прочего, определяют их объем.

Эти услуги предназначены для аудита существующего в организации решения, согласования мнений заинтересованных лиц в отношении требований к целевому решению, предоставления общих рекомендаций по выбору архитектуры и основных принципов проектирования, развертывания решения на разных этапах и площадках, а также детализации действий на каждом этапе. Дополнительные услуги включают в себя архитектурный надзор за группами внедрения во время развертывания решения для эффективного рассмотрения технических проблем и обеспечения соответствия внедряемого решения проекту.

Эти услуги особенно важны для партнеров, которым необходимо использовать возможности Mitel при наличии у клиентов более широких потребностей в масштабировании, современных функциях, интеграции и отсутствии у них соглашения по целевому решению.

Партнеры могут воспользоваться результатами исследования, проведенного специалистами Mitel, чтобы оценить текущее решение и его недостатки, возможность быстрого и оптимального применения технологий Mitel для удовлетворения конкретных потребностей бизнеса и потребностей ИТ-среды их клиентов, а также определить проекты, которые могут быть внедрены с низким техническим риском.

ВАРИАНТ УСЛУГИ	ОПИСАНИЕ	ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ
Технический аудит системы	<p>Для клиентов, которым необходимо оценить существующее у них решение для голосовой связи или унифицированных коммуникаций и совместной работы, специалисты Mitel выясняют технические требования к решению, документируют топологию системы, конфигурации, версии и уровни обновления программного обеспечения, просматривают системные журналы, указывают недостатки системы и рекомендуют соответствующие действия.</p> <p>Примечание. При необходимости оценки производительности сети передачи данных может быть добавлена услуга оценки сети.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Создание технической основы для решения Выявление недостатков Получение рекомендаций по улучшению или модернизации решения
Архитектура решения	<p>Когда клиенты готовы определить свое целевое решение (новое или модернизацию существующего), специалисты Mitel выполняют следующие действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> выясняют технические требования клиента и его требования к разделению проекта на этапы; руководят участниками проекта и согласуют их мнения, объясняя преимущества и недостатки основных вариантов архитектуры; документируют компоненты системы по местоположению и этапам; определяют основные параметры конфигурации; определяют размеры системы для удовлетворения требований к производительности; оценивают возможность интеграции и взаимодействия со сторонними продуктами; определяют оптимальные методы проектирования; оценивают области риска и разрабатывают стратегии его снижения. <p>Примечание. Для существующих решений могут потребоваться услуги технического аудита системы и оценки сети.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Быстрая подготовка решения, которое будет удовлетворять текущим потребностям клиента и его потребностям в будущем. Оптимизация стоимости решения для клиента с защитой существующих инвестиций. Снижение технического риска. Исключение неожиданностей.
Проектирование решения	<p>После выбора клиентами архитектуры решения (стандартной или специализированной) специалисты Mitel на начальном этапе (этапах) развертывания создают детальный проект и точную конфигурацию для каждой системы и каждого объекта, а также определяют оптимальные методы проектирования для исключения рисков на этапе внедрения. Проект будет готов к внедрению группой предоставления услуг компании Mitel или нашим партнером.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Получение детального плана внедрения клиентского решения. Обязательное использование современных функций продукта. Внедрение решения с низкими техническими рисками.

История клиента. Модернизация решения для платформы MiVoice и унифицированных коммуникаций

Компании по продаже автомобилей потребовалось модернизировать существующие системы на базе MX-ONE, чтобы привести их в соответствие ее быстрорастущему бизнесу. Для создания новой, современной архитектуры компания обратилась к высококвалифицированным специалистам Mitel. Специалисты Mitel проанализировали требования и ограничения, и подготовили соответствующее решение для 11 объектов. Основные усилия российской сервисной группы Mitel были сосредоточены на оптимизации потребительской стоимости и защите существующих инвестиций. Специалисты Mitel также оценили риски создания виртуального решения. Модернизация системы была успешно выполнена. Эта модель предоставления услуг укрепила уверенность клиента в технологиях и высоком качестве услуг компании Mitel.

2. ОЦЕНКА СЕТИ

Эти услуги предназначены для тестирования существующих сетей конечных клиентов или проверки правильности работы и быстродействия различных схем передачи голоса и/или видеотрафика по протоколу IP. Клиент получает отчет с данными о предельных значениях производительности сети и рекомендациями по выполнению конкретных действий для решения любых технических проблем, влияющих на производительность сети.

Эти услуги требуются для развертывания или масштабирования решений по передаче голоса и организации видеоконференций на основе протокола IP в существующих, а также новых локальных и глобальных сетях.

Конечные клиенты получают уверенность в том, что их новое решение по голосовой связи или организации конференций будет удовлетворять их ожиданиям и позволит выявить любые проблемы с производительностью до внедрения новой технологии связи.

ВАРИАНТ УСЛУГИ	ОПИСАНИЕ	ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ
Оценка сети в отношении IP-связи	<p>Специалисты Mitel оценивают соответствие IP-сети необходимым условиям, предъявляемым компанией Mitel. В частности, проверяются правильность конфигурации сети для передачи видеотрафика и трафика VoIP, настройка параметров QoS и управления вызовами, а также подтверждается соответствие конфигурации сети передачи данных требованиям Mitel. Документируются недостатки и даются рекомендации по их устранению.</p> <p>Подходит для всех клиентов, планирующих развернуть решение для передачи голоса или видео первый раз либо добавляющих в существующую систему новые площадки, много новых пользователей или новые услуги связи (например, услуги видеосвязи).</p> <p>Также подходит для клиентов, которые сталкиваются с ухудшением качества голосовой связи или ее нестабильностью и нуждаются в помощи для определения основных причин этого явления.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Эффективное предотвращение или решение сложных проблем, влияющих на обслуживание • Создание основы для длительных взаимоотношений с клиентами
Проектирование беспроводной сети объекта	<p>Когда клиенту требуется узнать, насколько хорошо будет осуществляться передача голоса и видео в существующей или планируемой сети комплекса зданий, он может воспользоваться услугой компании Mitel по проектированию беспроводной сети объекта для планирования и проектирования нового решения или устранения недостатков существующего. Выясняется, правильно ли размещены и настроены точки доступа. Если нет, даются рекомендации по устранению недостатков (например, по изменениям в созданных зонах, размещении точек доступа, плане каналов и настройках безопасности) и исключению помех от сторонних систем.</p> <p>Подходит для беспроводных сетей и сетей, покрывающих очень важные территории, где необходимо соблюдать правила безопасности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Создание беспроводной сети для решения ответственных задач • Получение рекомендаций в отношении того, что необходимо исправить перед внедрением • Значительное снижение риска плохого внедрения услуг, например дорогостоящих исправлений после развертывания, получения незащищенной сети, наличия недовольных пользователей, низкой практической ценности и высоких расходов на поддержку
Оценка беспроводной сети объекта	<p>Для клиентов с существующими сетями, которым требуется знать, как имеющееся покрытие обеспечивает управление системой. Клиенты получают схему покрытия зон обслуживания, а также результаты оценки и анализа недостатков их сетей с точки зрения требований бизнеса.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Получение данных о состоянии существующей сети клиента и выяснение того, что необходимо исправить

История клиента. Проектирование компанией Mitel беспроводной сети объекта

Компания решила создать беспроводную сеть, но создала ее с использованием материалов, влияющих на распространение радиоволн. Специалисты российской сервисной группы Mitel провели анализ объекта, чтобы дать рекомендации по размещению точек доступа и необходимым параметрам конфигурации. Были отмечены некоторые риски из-за использования определенных материалов и возможных помех от сторонних систем. Были подготовлены рекомендации по исключению этих рисков. Партнер выполнил необходимые измерения и установил базовые станции в соответствии с этими рекомендациями.

Теперь эта беспроводная сеть обеспечивает стабильную связь для всех сотрудников объекта.

3. МИГРАЦИЯ

Эти услуги предназначены для миграции платформы MiVoice конечного клиента с устаревших решений Mitel по телефонной связи внутри зданий на современные технологии Mitel с возможностями централизации, изменения резервирования и виртуализации решения. Они также подходят для миграции с локального решения Mitel на облачное решение Mitel (общедоступное, частное или гибридное).

Эти услуги особенно важны для партнеров, которым требуется использовать технические навыки специалистов Mitel в области устаревших технологий или необходимо выполнить миграцию для очень большого количества клиентов.

ВАРИАНТ УСЛУГИ	ОПИСАНИЕ	ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ
Обновление платформы MiVoice	<p>Инженерный анализ с целью определения действий для беспрепятственной миграции с текущего решения Mitel на новое.</p> <p>Специалисты Mitel загрузят конфигурацию старых существующих систем телефонной связи Mitel, выполнят миграцию базы данных на текущую версию платформы MiVoice Business, проверят конфигурацию в лабораторной среде, устранят проблемы и загрузят новые конфигурации.</p> <p>Клиент может воспользоваться этим обновлением для улучшения своего решения путем ввода дополнительных услуг (централизации, виртуализации и изменения резервирования).</p> <p>В инженерные работы может быть включено лабораторное тестирование.</p> <p>Примечание. Если необходима помощь при обновлении на объекте, могут быть добавлены услуги внедрения.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Модернизация или подготовка к миграции в облако ресурсов связи клиентов со старыми телефонными системами Mitel, которые хотят вернуться к поддерживаемой версии. • Помощь партнерам, ищущим пути беспрепятственной миграции в случаях, когда проблема перепроектирования систем их клиентов вызывает задержки и может привести к прекращению работы клиентов. • Преобразование топологии к целевому виду.
Миграция в облако	<p>Подходит для средних и крупных предприятий, которым необходимы постоянное обслуживание пользователей, развитие инфраструктуры, управление без участия персонала и простота.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Перемещение локальных ресурсов клиентов в облако с сохранением назначения их функциональных клавиш и плана нумерации

История клиента. Переход на новую архитектуру на основе платформы MiVoice и технологии унифицированных коммуникаций и совместной работы

Правительственная организация имела полнофункциональное решение Mitel на основе старой системы MD110, которая взаимодействовала с дополнительными приложениями. Организация захотела перейти на новую архитектуру на основе системы MiVoice MX-ONE.

Плавный переход требовалось осуществить без прерывания работы оборудования и приложений и с сохранением текущих баз данных и конфигурации. Специалисты российской сервисной группы Mitel адаптировали базы данных для новой системы и успешно выполнили миграцию без потери данных и прерывания обслуживания. Было также проведено обучение специалистов организации по поддержке новой системы.

4. СОВРЕМЕННЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ И ВОЗМОЖНОСТИ ИНТЕГРАЦИИ

Эти услуги Mitel позволяют интегрировать решение Mitel с магистральями поставщика услуг и сторонними системами и базами данных. Они также помогают партнерам и клиентам в разработке специальных приложений и интерфейсов с помощью программных интерфейсов (API) и пакетов средств разработки программного обеспечения (SDK) Mitel.

Эти услуги особенно важны для партнеров и конечных клиентов, которым требуется использовать специальные технические навыки по настройке системы для применения технологий Mitel.

ВАРИАНТ УСЛУГИ	ОПИСАНИЕ	ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ
Разработка специальных приложений	<p>Подходит для любого решения по голосовой связи или унифицированным коммуникациям, для которого требуется разработка приложения с целью использования возможностей API-интерфейсов или пакетов SDK Mitel для выполнения его основных функций.</p> <p>Mitel выполняет разработку или предоставляет группам разработки партнера либо клиента возможность проведения консультаций в определенные дни.</p> <p>Примечание. Если необходима помощь на этапе внедрения, могут быть добавлены услуги внедрения.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Настройка решения в соответствии с конкретными потребностями бизнеса
Интеграция со сторонними продуктами	<p>Подходит для сторонних приложений, предоставляющих дополнительные специальные услуги конечным пользователям и группам администрирования.</p> <p>Также подходит для предприятий, выполняющих миграцию на технологии Mitel и желающих сохранить существующие специальные приложения.</p> <p>Эта услуга обычно включает этап тестирования в лаборатории Mitel или (при необходимости) в помещениях клиента.</p> <p>Примечание. Если необходима помощь на этапе внедрения, могут быть добавлены услуги внедрения.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Повышение качества обслуживания пользователей путем внедрения беспрепятственного и эффективного рабочего процесса
Консультации по API-интерфейсам и пакетам SDK	<p>Выделение определенных дней для консультаций. Никаких формальных конечных результатов не предусматривается, и услуга считается предоставленной по истечении определенного времени.</p> <p>Подходит для любого решения по голосовой связи или унифицированным коммуникациям с использованием API-интерфейса или пакета SDK, когда сторонней группе разработки требуется поддержка по использованию функций Mitel.</p> <p>Предполагается, что разработка выполняется клиентом.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставление клиентам возможности самостоятельной разработки специальных решений с получением ими важной информации, рекомендаций и примеров использования современных функций

История клиента. Обеспечение соответствия конкретным потребностям бизнеса путем передовой интеграции

Клиенту потребовалось интегрировать свое решение MiVoice MX-ONE с приложением, разработанным другой компанией. Специалисты российской сервисной группы Mitel проанализировали этот запрос и предложили создать интерфейсы для передачи необходимых данных между системами Mitel и сторонним приложением. Был также предоставлен необходимый пакет SDK, и в российской лаборатории Mitel были проведены соответствующие испытания.

После успешного выполнения испытаний решение было внедрено, благодаря чему клиенту были предоставлены запрошенные функциональные возможности.

5. СТАНДАРТНОЕ И РАСШИРЕННОЕ ВНЕДРЕНИЕ

Услуги по внедрению включают проектирование и настройку функций платформ и приложений Mitel. Они охватывают большинство проектов по унифицированным коммуникациям и совместной работе — от простейших конфигураций до самых сложных многообъектных сред.

Эти услуги особенно важны для партнеров, которым может потребоваться использование современных технических навыков в области технологий Mitel или необходимо выполнить внедрение для очень большого количества клиентов. Они также важны в случаях, когда конечные клиенты запрашивают участие Mitel в их проектах. Партнеры могут выбрать нужный вариант услуги в зависимости от местоположения.

Услуги внедрения предоставляются совместно с партнером. Они могут предоставляться на объекте или удаленно в зависимости от характера услуги и желания партнера. Объем этих услуг должен определяться на этапе проектирования проекта или перед ним.

ВАРИАНТ УСЛУГИ	ОПИСАНИЕ	ОСНОВНЫЕ ЦЕЛИ
Стандартная настройка	<p>Когда во время выполнения проектов по внедрению партнерам требуется расширить свои услуги, специалисты Mitel могут быть привлечены к настройке систем и приложений и обучению конечных пользователей.</p> <p>Эта услуга предоставляется на объекте или удаленно.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Использование большого опыта Mitel в области внедрения решений Обучение пользователей эффективному и оптимальному использованию продуктов Mitel
Расширенная настройка	<p>Если во время выполнения проектов по внедрению встречаются расширенные функции решений Mitel, можно воспользоваться услугами расширенной настройки, охватывающими любые потребности, например организацию магистралей SIP, кластеризацию, резервирование, миграцию голосовой почты, программирование для контакт-центров и программирование расширенных функций унифицированных коммуникаций и совместной работы, в частности мобильных унифицированных коммуникаций, удаленной работы, телефонных и веб-конференций.</p> <p>Подходит для любого решения по голосовой связи или унифицированным коммуникациям и совместной работе с расширенными функциями.</p> <p>В зависимости от сложности запроса компания Mitel может создать проектную группу для более качественного выполнения своих работ и управления ими.</p> <p>Предполагается, что остальная часть стандартных работ по внедрению выполняется партнером.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Использование услуг Mitel для выполнения сложных частей проекта
Технический руководитель по внедрению	<p>Если компания Mitel была привлечена к предоставлению услуг создания архитектуры решения и проектирования решения и на этапе развертывания партнеру требуется технический руководитель Mitel, компания Mitel может предоставить услуги технического руководителя по внедрению.</p> <p>Эти услуги включают участие в совещаниях по проекту, проверку соответствия созданного решения проекту, выявление и решение технических проблем с принятием резолюции расширенной проектной группой и поставщиками продуктов, используемых в решении Mitel (например, VMware), а также обновление проектной документации в случае необходимости.</p> <p>Объем этих услуг оценивается по количеству дней в неделю и продолжительности развертывания в неделях. Проектная группа Mitel создается из специалистов, имеющих навыки в разных областях, соответствующих проекту.</p> <p>Подходит для любого решения по голосовой связи или унифицированным коммуникациям и совместной работе с расширенными функциями, необходимостью масштабирования (с учетом количества пользователей и площадок) или нестандартной интеграцией.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Упрощение сложных проектов и снижение рисков их внедрения путем предоставления единственного технического специалиста, который может быстро решить любые технические проблемы или внести необходимые для проекта непредвиденные изменения, чтобы исключить задержки на этапе внедрения

История клиента. Внедрение распределенной системы и приложений MiVoice.

Государственная организация искала решение для обеспечения голосовой связи между 12 объектами с функциями голосовой почты, факсимильной связи и записи вызовов. Специалисты российской сервисной группы Mitel предоставили партнеру Mitel, взявшемуся за внедрение сложного проекта, услуги создания архитектуры решения и проектирования решения. Этот партнер также попросил российское отделение Mitel предоставить на время внедрения системы услугу технического руководителя.

Партнер установил новую систему MiVoice MX-ONE, загрузил новые базы данных и выполнил основные задачи по программированию системы. Технический руководитель Mitel руководил специалистами партнера на объекте, внедрил функции голосовой и факсимильной почты и настроил магистраль SIP. Компания Mitel также провела обучение системных администраторов клиента.