

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СЕРВИС  
Каталог 2009



**TANDBERG**

## ВОСПОЛЬЗУЙТЕСЬ НАШИМИ ЗНАНИЯМИ И ОПЫТОМ В ОБЛАСТИ ВИДЕОКОНФЕРЕНЦСВЯЗИ!

Профессиональный сервис TANDBERG предоставляет набор высококвалифицированных услуг, которые позволят компаниям быстро внедрить и максимально использовать технологию ВКС, непосредственно улучшая результаты работы. Сочетая консультативный подход, нацеленность на возврат инвестиций, удовлетворение требований пользователя и повышение его опыта, профессиональный сервис предоставляет необходимые инструменты для обеспечения успешного введения видеоконференцсвязи в жизнь Вашей компании.

Наша задача — предоставить партнерам и клиентам опробованную методологию и полезнейший опыт, которые помогут им в планировании, разработке, внедрении и максимально полезном применении продуктов.

Наши сервисные предложения отвечают многогранным требованиям наших клиентов и партнеров и классифицируются по таким критериям, как люди, процессы и технологии.

## Предложения профессиональных сервисов

- Возврат инвестиций, оценка использования
- Использование и внедрение
- Семинар «Видео по IP»
- Управление проектом
- Передача знаний
- Управление техническими службами
- Специализированная помощь на местах



- Разработка сети видеосвязи
- Оценка готовности сети
- Разработка рабочих мест с видеосвязью
- Подтверждение и передача знаний

Проекты профессионального сервиса TANDBERG следуют приведенному ниже циклу для обеспечения надлежащего качества и удовлетворения потребностей пользователей. Все фазы цикла обеспечиваются экспертами TANDBERG.

## Цикл обеспечения профессионального сервиса

Цикл, стадии	Разработка и консультирование, оценка	Установка, настройка, интеграция	Специализированная помощь на местах, управление техслужбами	Возврат инвестиций, оценка использования, использование и внедрение	Передача знаний, завершение
Предложения	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление проектом</li> <li>• Разработка сети видеосвязи</li> <li>• Разработка рабочих мест с видеосвязью</li> <li>• Оценка готовности сети</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление проектом</li> <li>• Установка, настройка, интеграция</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление проектом</li> <li>• Специализированная помощь на местах</li> <li>• Управление техническими службами</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление проектом</li> <li>• Возврат инвестиций</li> <li>• Оценка использования</li> <li>• Использование и внедрение</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление проектом</li> <li>• Передача знаний клиенту</li> <li>• Передача знаний партнеру</li> <li>• Передача знаний техническому консультанту TANDBERG</li> </ul>
Результаты	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разработка высокого уровня</li> <li>• Разработка низкого уровня</li> <li>• Управление проектом</li> <li>• Оценка готовности сети</li> <li>• План проекта</li> <li>• График проекта</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление проектом</li> <li>• Помощь специалиста по видеосистемам</li> <li>• Установленная и настроенная инфраструктура TANDBERG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление проектом</li> <li>• Помощь технического специалиста</li> <li>• Помощь специалиста по обработке видеoinформации</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление проектом</li> <li>• Маркетинговый план</li> <li>• Возврат инвестиций: результаты</li> <li>• Предоставление руководителю обзора использования ВКС</li> <li>• Перспектива стоимости и качества ВКС с точки зрения конечного пользователя</li> <li>• Оценка видеоконференцсвязи</li> <li>• Фактическое использование ВКС</li> <li>• Экологические аспекты (сокращение выброса CO<sub>2</sub>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сценарии конфигурации</li> <li>• Разработка высокого уровня</li> <li>• Разработка низкого уровня</li> <li>• Управление проектом</li> <li>• Подведение итогов</li> <li>• Документация по проекту</li> </ul>

## I. АНАЛИЗ ГОТОВНОСТИ СЕТИ: ДИАГНОСТИКА IP-ВИДЕОСВЯЗИ



Диагностика IP-видеосвязи TANDBERG исследует Вашу сетевую инфраструктуру, идентифицирует недочеты сети, ухудшающие качество использования, и предлагает меры обеспечения надлежащей конфигурации сети и ее возможности

поддерживать высококачественную видеосвязь.

Диагностика IP-видеосвязи TANDBERG поможет Вам при решении проблем, связанных с сетью, или при обеспечении оптимального функционирования сети.

**Цель:** глубокое исследование сетевой инфраструктуры клиента для оценки возможностей сети по обеспечению надлежащего функционирования

### Результаты:

- Оценка на месте, совместно с персоналом клиента.
- Активное тестирование, основанное на «умных» терминалах, установленных у пользователя или на аппаратном уровне сети.
- Эмуляция реальных видеопотоков.
- Пассивный контроль функционирования.
- Отчет об условиях, влияющих на качество работы.
- Всесторонний отчет о найденных проблемных моментах и советы по их исправлению.
  - задержка на подтверждение приема.
  - коэффициент использования полосы пропускания.
  - качество на конечных терминалах.
  - потеря пакетов.
  - порядок выстраивания/скидывания пакетов.
  - разработка сети.

Для подключения — код заказа: 113703V11

## II. СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ ПОМОЩЬ НА МЕСТАХ



Инженеры TANDBERG — высококвалифицированные специалисты в области управления сетевой инфраструктурой и предоставления конечным пользователям оптимального уровня доступности и эффективности. Помимо управления

сетью специалисты TANDBERG могут проводить подготовку обучающего персонала и передавать технические знания клиентам, желающим иметь таких специалистов в своей организации.

### ОБУЧЕНИЕ НА МЕСТАХ (СЕМИНАРЫ, ПОДГОТОВКА В ОПРЕДЕЛЕННОЙ ОБЛАСТИ)

**Цель:** предоставление информации, подготовленной полностью в соответствии с требованиями клиента, в помещениях клиента.

### Результаты:

- Семинар для выяснения требований клиента по обучению.
- Составление обучающего материала, исходя из требований клиента.
- Обучение.
- Исчерпывающее обсуждение предмета обучения.
- Программа обучения: история и тенденции видеосвязи.
- Типичные проблемы при внедрении видеосвязи.
- Лучшие результаты внедрения видеосвязи.
- Обзор опыта всестороннего применения.
- Обзор всесторонних технических знаний.

Для подключения — код заказа: 113704V12  
113703V10

## СПЕЦИАЛИЗИРОВАННАЯ ПОМОЩЬ НА МЕСТАХ И УПРАВЛЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКИМИ СЛУЖБАМИ

**Цель:** профилактическое управление инфраструктурой видеосвязи и терминальным оборудованием в целях оптимизации комнат ВКС для успешного применения конечными пользователями.

### Результаты:

- Предоставление помощи специалистов на местах или удаленно (по необходимости).
- Высококвалифицированная вторая и третья линия поддержки.
- Профилактика и устранение проблем.
- Обучение конечных пользователей.
- Подготовка обучающего персонала.
- Передача технических знаний.
- Анализ тенденций общего состояния всего технического решения.
- Разработка наращиваемого графика развития и поддержания решения.
- Координация специалистов TANDBERG по необходимости.

Для подключения — код заказа: 113704V15  
113704V16

## III. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ И ВНЕДРЕНИЕ



TANDBERG проводит день обучения клиентов и партнеров по внедрению и использованию сервисов. Обучение представлено в форме семинара и охватывает все: от информирования о новых предложениях в области видеосвязи

до параметров успешного поэтапного внедрения и возврата инвестиций. Для успешного введения решений видеосвязи в работу организации все сотрудники должны активно поддерживать внедрение и активно их использовать. День обучения TANDBERG задействует руководящий состав, проводит подготовку конечных пользователей, предоставляет маркетинговый план внедрения ВКС и доклад численных показателей.

**Цель:** информирование о решениях ВКС и помощь при внедрении.

### Результаты:

- Присутствие на местах.
- Баннеры, постеры, шаблоны рекламы для веб-сайтов.
- Шаблоны для электронных писем руководителям компаний.
- Установка соединения с отдельным абонентом или несколькими абонентами.
- Обмен информацией в ходе видеосоединений.
- Настройка персональных параметров видеосвязи.
- Подготовка и повышение компетентности конечных пользователей.
- Методика решения проблем.
- Оценка устойчивости видеосвязи.
- Обзор использования видеосвязи и качества, получаемого конечными пользователями.
- Рост применения и прибыли.

Для подключения — код заказа: 113704V06

#### IV. УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТОМ



Управление проектом TANDBERG способствует успешному внедрению решений ВКС, обеспечивая целый ряд функций: аттестацию готовности рабочих помещений, отправку и получение, предварительную экспертизу готовности сети, установку, настройку и сертификацию, а также обучение. Сервис управления проектами TANDBERG предлагает проверенную

методику, которая подойдет как для региональных масштабов, так и для глобального решения:

- Оценка готовности рабочих помещений.
- Определение критического пути.
- Определение требований работы в сети.
- Управление установкой и сертификацией.
- Координирование подготовки.

**Цель:** всеобъемлющее управление внедрением ВКС для высокоэффективного введения решений в работу организации.

##### Результаты:

- Определение масштабов, мероприятия по запуску.
- Единая точка координирования для всех мероприятий проекта.
- Ежедневные и еженедельные отчеты.
- Сопоставительный отчет.
- Мероприятия по снижению риска проекта.
- Анализ завершения проекта и работы после запуска.

Для подключения — код заказа: 113600V20

#### V. ВОЗВРАТ ИНВЕСТИЦИЙ, ОЦЕНКА ПРИМЕНЕНИЯ



Полное понимание преимуществ видеосвязи начинается со всестороннего изучения Ваших текущих инвестиций в нее. Проводимая TANDBERG оценка возврата инвестиций и эффективности применения предоставляет информацию, необходимую многим глобальным организациям для оптимизации ВКС и раскрытия потенциала экономии при полномер-

ном внедрении и использовании ВКС. Сервис оценки возврата инвестиций и эффективности применения обозначит наилучшую стратегию внедрения, проведет исчерпывающую оценку и продемонстрирует примеры успешного внедрения ВКС.

**Цель:** исчерпывающий анализ и демонстрация вариантов успешного применения ВКС в организации. Для подчеркивания оптимальной стратегии внедрения и обеспечения быстрого и широкого перехода организации на технологию ВКС сервис оценки возврата инвестиций и эффективности применения использует параметры окупаемости и исполнительные отчеты.

##### Результаты:

- Отчет для руководителя компании.
- Анализ возврата инвестиций:
  - потенциальная экономия после внедрения ВКС;
  - увеличение производительности и улучшение взаимодействия;
  - информация по транспортным расходам;
  - потеря/увеличение продуктивности;
  - существующая информация по использованию;
  - плюсы для сотрудников: увеличение возможностей работы из дома, снижение стресса, уменьшение выхлопов углекислого газа;
  - обязательная транспортная стратегия: снижение затрат на командировки или ограничение поездок;
  - глобальный подход к ВКС: за и против (проактивное и реактивное управление).
- Обучение:
  - как расширить внедрение и применение ВКС, используя специфику компании, информирование и обучение конечных пользователей;
  - оптимальные стратегии развития сети для ВКС.

Для подключения — код заказа: 113704V14

#### ИСТОРИИ УСПЕХА

**TNT.** В 2007 году компания TNT сделала видеоконференцсвязь частью своей программы PlanetMe, чтобы стать первой в мире службой доставки, не загрязняющей окружающую среду. При помощи сервиса TANDBERG и анализа возврата инвестиций возврат инвестиций TNT составит 71% всего за 2,3 года.

**Exelon.** Компания Exelon, один из крупнейших поставщиков коммунальных услуг в США, выбрала видеосвязь TANDBERG для улучшения согласованности работы географически удаленных отделов. Используя сервисы TANDBERG для внедрения интегрированного решения ВКС, компания Exelon ожидает возврата инвестиций в 37% через пять лет с периодом окупаемости в 2,2 года.

**HSBC.** Сотрудничая с компанией HSBC, компания TANDBERG провела внутреннее исследование внедрения ВКС и разработала трехфазный план по увеличению использования видео как альтернативы командировкам. По подсчетам HSBC, используя механизмы TANDBERG по возврату инвестиций, компания может сэкономить в год до 44 млн. долл., затрачиваемых на командировки.

**TrygVesta.** Работая вместе, компании TrygVesta и TANDBERG сконфигурировали сервис по внедрению и использованию ВКС в соответствии с их стратегией связи. Внедрение 30 новых систем видеосвязи существенно увеличило комфортность работы конечных пользователей, заложив основание для снижения количества командировок, расширения информационного обмена и развития рабочих отношений.

**Reunica.** Внедряя новую сеть ВКС, руководители компании Reunica хотели с первого же дня сделать ее обязательным элементом работы подчиненных. Начав работу с TANDBERG, каждый сотрудник получил презентацию о системе и ее использовании. В результате сотрудники быстро освоили новую технологию, что улучшило качество общения с удаленными собеседниками, оптимизировало использование времени и сократило количество командировок.

## VI. УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА



Успешное внедрение ВКС зависит от правильной установки и настройки системы. Сервис TANDBERG по установке и настройке обеспечит надлежащую работу оборудования TANDBERG с первых же минут. Через данный сервис организации

могут обратиться к специалистам TANDBERG, которые установят и настроят все устройства и программное обеспечение. Благодаря сервису TANDBERG по установке и настройке технические специалисты наших клиентов и партнеров приобретут необходимые знания, которые обеспечат высокое качество работы оборудования даже после отбытия специалистов TANDBERG.

### СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ TANDBERG MANAGEMENT SUITE: УСТАНОВКА, НАСТРОЙКА, ОБУЧЕНИЕ

**Цель:** обеспечение установки и настройки системы управления TANDBERG Management Suite (TMS) в сети клиента.

#### Результаты:

- Обеспечение надлежащего функционирования систем ВКС.
- Системы, оптимизированные и установленные в соответствии с потребностями клиента.
- Рабочая группа по разработке планируемого использования TMS клиентом: рассмотрение специфики требований.
- Установка и основная настройка.
- Определение точек, структурирование директорий, установка уровней доступа.
- Регистрация всех видеокомпонентов.
- Тестирование и передача знаний.

Для подключения — код заказа: 113600V02

до 10 систем — 113600V02

до 25 систем — 113600V03

до 50 систем — 113600V04

### TANDBERG MANAGEMENT SUITE И ИНТЕГРАЦИЯ С MICROSOFT EXCHANGE/IBM LOTUS NOTES/SAMETIME

**Цель:** Интегрирование функций бронирования системы управления TANDBERG Management Suite (TMS) в программную среду клиента — Microsoft Exchange/IBM Lotus Notes/Sametime.

#### Результаты:

- Рабочая группа по определению программной среды клиента (Microsoft Exchange/IBM Lotus Notes/Sametime).
- Установка компонентов ПО на сервере Microsoft Exchange/IBM Lotus Notes/Sametime клиента.
- Создание почты, представляющей конечные терминалы в программной среде Microsoft Exchange/IBM Lotus Notes/Sametime.
- Тестирование и передача знаний.

Интеграция TANDBERG Management Suite и Microsoft Exchange.

Для подключения — код заказа: 113600V08

Интеграция TANDBERG Management Suite и IBM/Lotus Notes.

Для подключения — код заказа: 113600V09

Интеграция TANDBERG Management Suite и Sametime.

Для подключения — код заказа: 113600V12

### ИНТЕГРАЦИЯ TANDBERG MANAGEMENT SUITE И СЕРВЕРА СВЯЗИ LIVE COMMUNICATION SERVER (LCS) ИЛИ OFFICE COMMUNICATION SERVER (OCS)

**Цель:** предоставление пользователям Microsoft Communicator и Live Communication Server (LCS) возможности поиска видеосистем, установления веб-конференций и совершения видеозвонов с использованием стандартных комнатных видеосистем через систему управления TANDBERG Management Suite (TMS).

#### Результаты:

- Рабочая группа по рассмотрению сервера связи клиента (Live Communication Server или Office Communication Server).
- Среда сервера связи.
- Установка компонентов ПО на LCS/OCS.
- Настройка и интеграция с TMS.
- Тестирование и передача знаний.

Для подключения — код заказа: 113600V10

### ИНФРАСТРУКТУРА TANDBERG: УСТАНОВКА, НАСТРОЙКА, ОБУЧЕНИЕ

**Цель:** установка, настройка инфраструктуры TANDBERG на местах, передача знаний по ее использованию.

#### Результаты:

- Открытие проекта.
- Необходимые требования для планирования и внедрения сервиса.
- Установка и настройка оборудования инфраструктуры TANDBERG.
- Необходимая регистрация оборудования на TMS.
- Проверка.
- Документация по установке и настройке.
- Завершение проекта.
- Опрос мнений клиентов по результатам работы.
- Передача знаний клиенту.

## VII. СЕМИНАР «ВИДЕО ПО IP»



Семинар TANDBERG «Видео по IP» знакомит с развитием промышленности, тенденциями и оптимальными стратегиями для всестороннего понимания ВКС. Этот быстрый и эффективный способ обучения позволит участникам инициативно начать использование ВКС, не загружая этим руководство и отдел ИТ.

**Цель:** ясное понимание ВКС, основанное на знаниях существующих тенденций, оптимальных стратегий, преимуществ и трудностей, возникающих при внедрении.

#### Результаты:

- История индустрии ВКС.
- Цикл жизни видеосвязи, ошибки и оптимальные стратегии.
- Применение ВКС сегодня.
- Тенденции индустрии ВКС.
- Обзор интернет-протоколов и ISDN.

Для подключения — код заказа: 113703V10

## VIII. УПРАВЛЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКИМИ СЛУЖБАМИ



Совместно с клиентами сервис управления техническими службами TANDBERG (Technical Services Manager – TSM) проводит целостное рассмотрение послепродажного использования всего решения ВКС. В целях его обеспечения TSM

отслеживает выяснение и разрешение любого вопроса, касающегося работы системы, периодически проводит информирование руководящего состава по надлежащему функционированию решений TANDBERG и выступает в качестве связующего звена между клиентом и службой технической поддержки.

## Акценты сервиса:

- Централизованная помощь специалиста по любой теме, касающейся решения ВКС.
- Получение полной информации о решении ВКС клиента.
- Основное связующее звено между клиентом и техподдержкой TANDBERG.
- Передача знаний.
- Способствование внедрению через работающие системы.
- Анализ тенденций общего состояния всего технического решения.
- Разработка наращиваемого графика создания и поддержания решения.
- Полномерное выяснение и понимание возможностей решения региональных трудностей, связанных с внедрением ВКС.
- Ускорение обработки любых запросов на техподдержку.
- Координация специалистов TANDBERG по необходимости.

## IX. РАЗРАБОТКА СЕТИ ВИДЕОСВЯЗИ



Рассматривая сеть видеосвязи с точки зрения пользователей, сервис TANDBERG по разработке сети ВКС прежде всего задает вопрос: «Как пользователи ВКС собираются ее использовать?» Этот простой вопрос позволяет нашим разработ-

чикам сетей ВКС, сотрудничая со специалистами по продукции TANDBERG, согласовать и предложить гибкое и наращиваемое решение в соответствии с требованиями к использованию в средне- и долгосрочной перспективе.

## Акценты сервиса:

- Разработка высокого уровня сети ВКС.
- Разработка низкого уровня сети ВКС.
- Согласованность со специалистами TANDBERG по продукции и управлению.
- Иерархический, гибкий и перспективный план.

## X. РАЗРАБОТКА РАБОЧИХ МЕСТ С ВИДЕОСВЯЗЬЮ



Сервис TANDBERG по разработке рабочих мест с ВКС сочетает в себе сервисы по поиску, анализу и предложению оптимальной стратегии решения, нацеленные на достижение максимальной пользы от ВКС на персональных рабочих местах

в Вашей организации. Наша методика учитывает важнейшие критерии подхода к ВКС на рабочем месте. Мы принимаем во внимание пропускную способность и конфигурацию сети, необходимую для обеспечения ожидаемого качества ВКС на рабочем месте, и количество вызовов, ожидаемых через интеграцию с сервером Microsoft Office Communicator Server (OCS), приложением TANDBERG Movi, системой TANDBERG E20 и другими решениями. Профессиональный сервис TANDBERG предлагает Вам полное решение — от поиска до внедрения.

## Акценты сервиса:

- Опыт планирования и внедрения ВКС на рабочем месте.
- Опыт разработки сетей ВКС.
- Интеграция с Microsoft OCS.
- Оптимальные стратегии TANDBERG Movi.
- Оптимальные стратегии TANDBERG E20.
- Установка, настройка и документация.
- Передача знаний.

## ТАБЛИЦА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СЕРВИСА

Предложение профессионального сервиса	Коды
	Европа, Ближний Восток, Африка (регион EMEA)
Оценка готовности сети	113703V11
Специализированная помощь на местах	113704V16
Использование и внедрение	113704V06
Управление проектом	113600V20
Возврат инвестиций, оценка использования	113704V06
Установка и настройка	См. прайс-лист
Семинар «Видео по IP»	113703V10
Разработка сети видеосвязи	См. прайс-лист
Разработка рабочих мест с видеосвязью	113704V01
Управление техническими службами	113704V16

## ШТАБ-КВАРТИРА TANDBERG

Норвегия: Philip Pedersens vei 20

1366 Lysaker, Norway

Телефон: +47 67 125 125

Факс: +47 67 125 234

Видео: +47 67 126 126

E-mail: tandberg@tandberg.com

## ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВО TANDBERG

РОССИЯ И СТРАНЫ СНГ

Москва, Россия

123001, ул. Садовая-Кудринская, д. 32/1

Тел.: +7 (495) 937 98 00

Факс: +7 (495) 937 98 00

E-mail: russia@tandberg.com

www.tandbergussia.ru

## Украина

Тел.: +38 091 304 53 53

ukraine@tandberg.com

## Казахстан

Тел.: +7 701 789 30 04

kazakhstan@tandberg.com

## Прибалтика

Тел.: +371 2 921 80 02

baltics@tandberg.com