

**Внедрение видеоконференцсвязи
в ситуационных центрах, контакт-центрах
и на порталах государственных услуг**



Электронный документооборот в ОГВ

2015 г – доля электронного документооборота между органами государственной власти должна составлять **70%** в общем объеме документооборота.

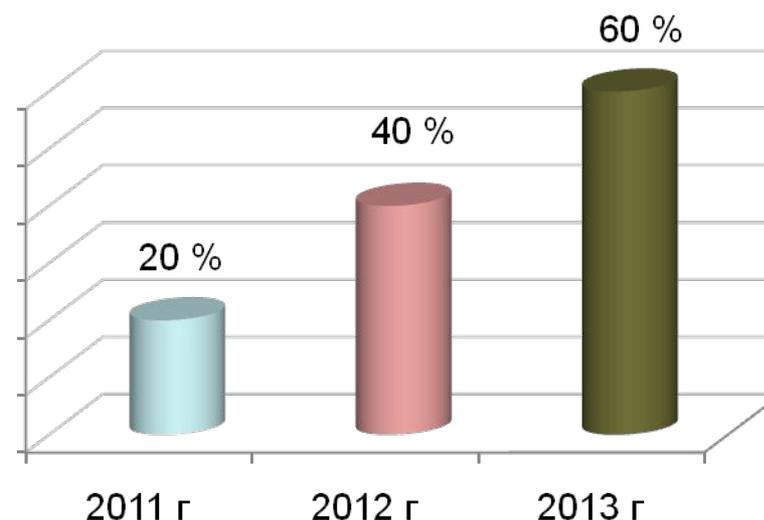
Видеоконференцсвязь в ОГВ

2013 г – инфраструктура системы межведомственного электронного документооборота используется для обеспечения видеоконференцсвязи между органами государственной власти.

ИТ в отечественной продукции

Доля отечественных товаров и услуг в объеме внутреннего рынка информационных технологий – более **50%** в 2015 г.

Доля структурных подразделений
Администрации президента РФ,
Аппарата правительства РФ и Федерального
Собрания РФ, использующих ВКС



Эффективность ВКС в цифрах



Общее количество чиновников в РФ – **более 1,5 млн человек**
(Источник: Росстат. Справка о численности и оплате труда служащих федеральных государственных органов в I полугодии 2010 года)

Работа ~20% служащих на региональном и федеральном уровнях связана с командировками => **затраты на гостиницы, ЖД и авиабилеты, командировочные**

Более 80% служащих пользуются междугородней и международной телефонной связью => **оплата МГ-МН телефонных счетов**

По данным Контрольно-счетной палаты за 2010 год **только** московские чиновники тратят **только** на телефонные разговоры свыше **900 млн.руб** в год.*

Видеоконференцсвязь (ВКС) позволяет **сократить число командировок и МГ- МН звонков** и соответствующих расходов.

Даже **10% экономии** этих расходов **полностью окупит затраты** на приобретение, интеграцию и внедрение ВКС в рамках электронного правительства **в течение 1 года.**

Организация обслуживания клиентов порталов гос.услуг

ПГУ решают сложную логистическую и организационную задачу:

- Равномерное обслуживание клиентов, распределенных по большой территории
- Оптимизация загрузки госслужащих
- Качественный персональный сервис для граждан с минимальной себестоимостью

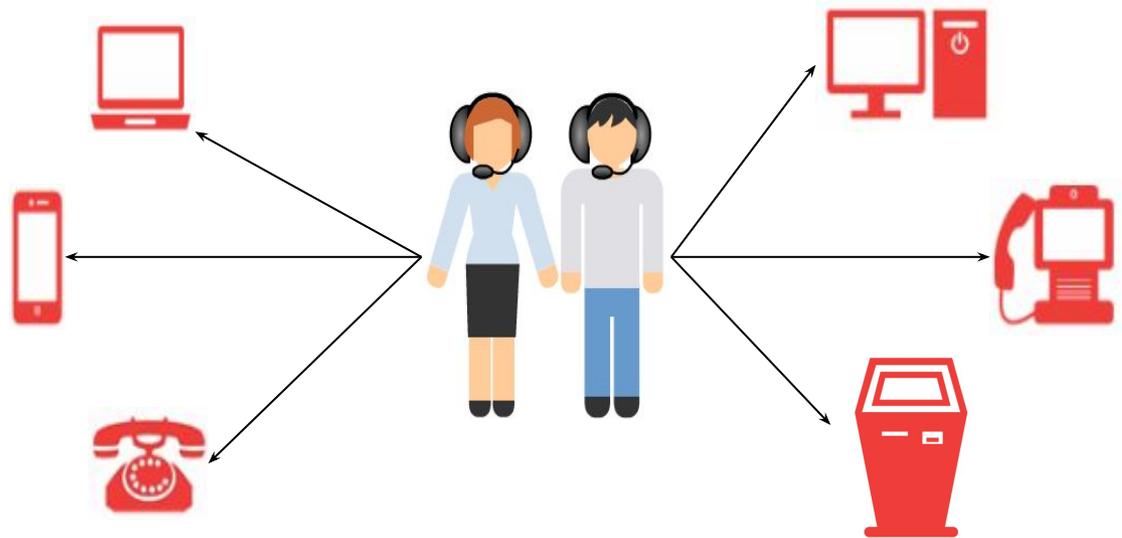


Видео-контакт-центры (ВКЦ): выгоды ПГУ

- Дополнительный канал коммуникаций с гражданами
- Повышение доверия граждан к ОГВ
- Снижение нагрузки на государственных служащих:
 - Выше информированность граждан, меньше ошибок
 - Качественное распределение запросов
 - Оперативный доступ к информации о гражданах и их запросах
- Минимизация затрат на телефонную связь
(передача голоса и видео по IP-каналам обходится дешевле)
- Инновации и новая идеология обслуживания граждан в ОГВ
- Возможность внедрения дополнительных платных услуг (помощь в заполнении документов и т.д.)

Видео-контакт-центры (ВКЦ): выгоды граждан

- Простота восприятия информации в системе ВКС:
 - Визуализация госслужащих – повышение доверия, снижение риска недопонимания
 - Визуализация процесса работы над документами – минимум ошибок при совместном заполнении
- Быстрый доступ к услугам (консультациям) – без поездок и очередей
- Единая точка входа
- Использование различных каналов доступа к ПГУ



Требования к организации контакт-центра

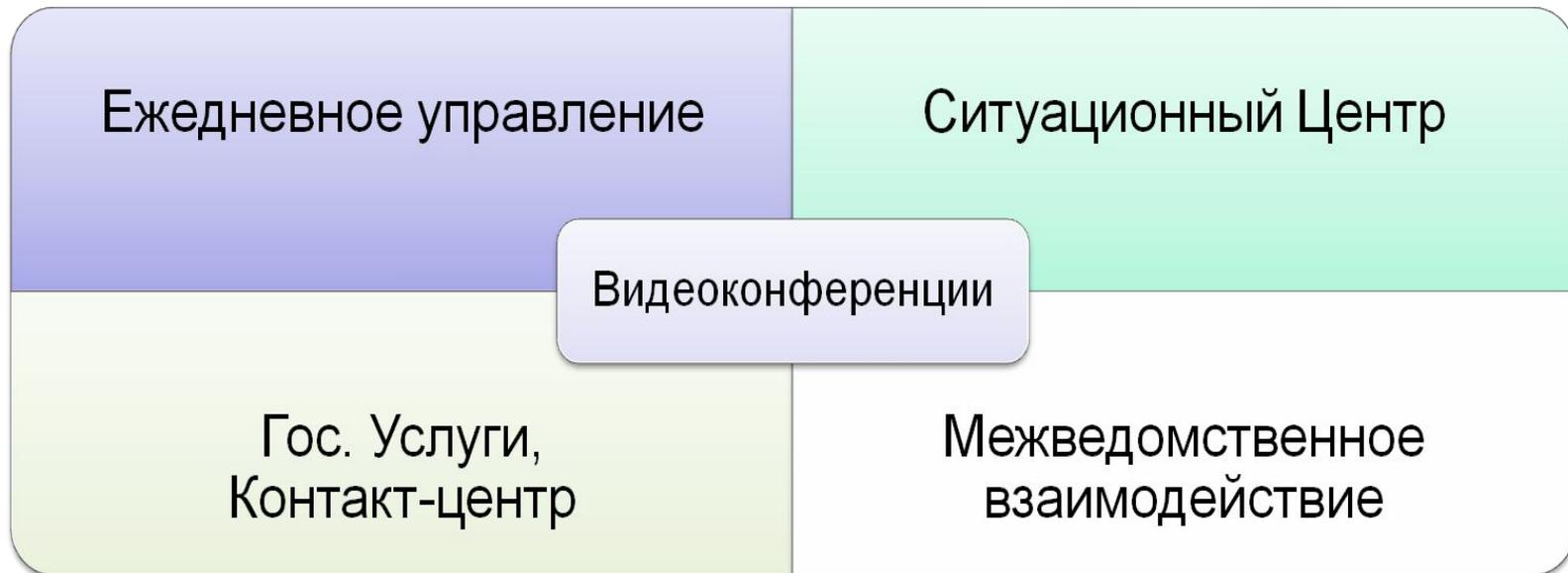
Многофункциональность:

- Голосовая и видеосвязь с любого терминального оборудования: ПК, мобильного или стационарного телефона, терминала самообслуживания
- Обработка звонков в контакт-центре: прием и перевод звонков, работа с очередями, IVR
- Обмен мгновенными текстовыми сообщениями (instant text messaging), данными (файлами), демонстрация материалов (screen sharing)
- Возможность коммуникации с «публичного» ПК (Web)
- *Опционально* – предоставление дополнительных сервисов с тарификацией через расчетные системы оператора связи

Программные ВКС для ОГВ

Доступные массовые видеоконференции для органов власти:

- на компьютерах чиновников, в том числе с Mac OS и iPad
- по Интернет на порталах гос.услуг
- от 2 до 1000+ участников
- минимальное время внедрения
- просты в использовании



Единый стандарт IP-коммуникаций для ВКС

- Поддержка стандартных протоколов на основе СПО
- Поддержка международных стандартов голосовой и видеосвязи
- Обеспечение совместимости при любых сценариях внедрения ВКС
- Высокое (HD) качество голоса и видео в IP-сети на основе новейших технологий
- Соответствие СОРМ

ВидеоМост – полностью российская разработка ВКС на основе технологической платформы от SPIRIT, мирового лидера в области передачи голоса и видео по IP.

Предлагает единый стандарт высококачественных коммуникаций:

- речевой кодек IP-MR™ (стандартизован IETF как RFC 6262)
- стандарт сжатия видео H.264.

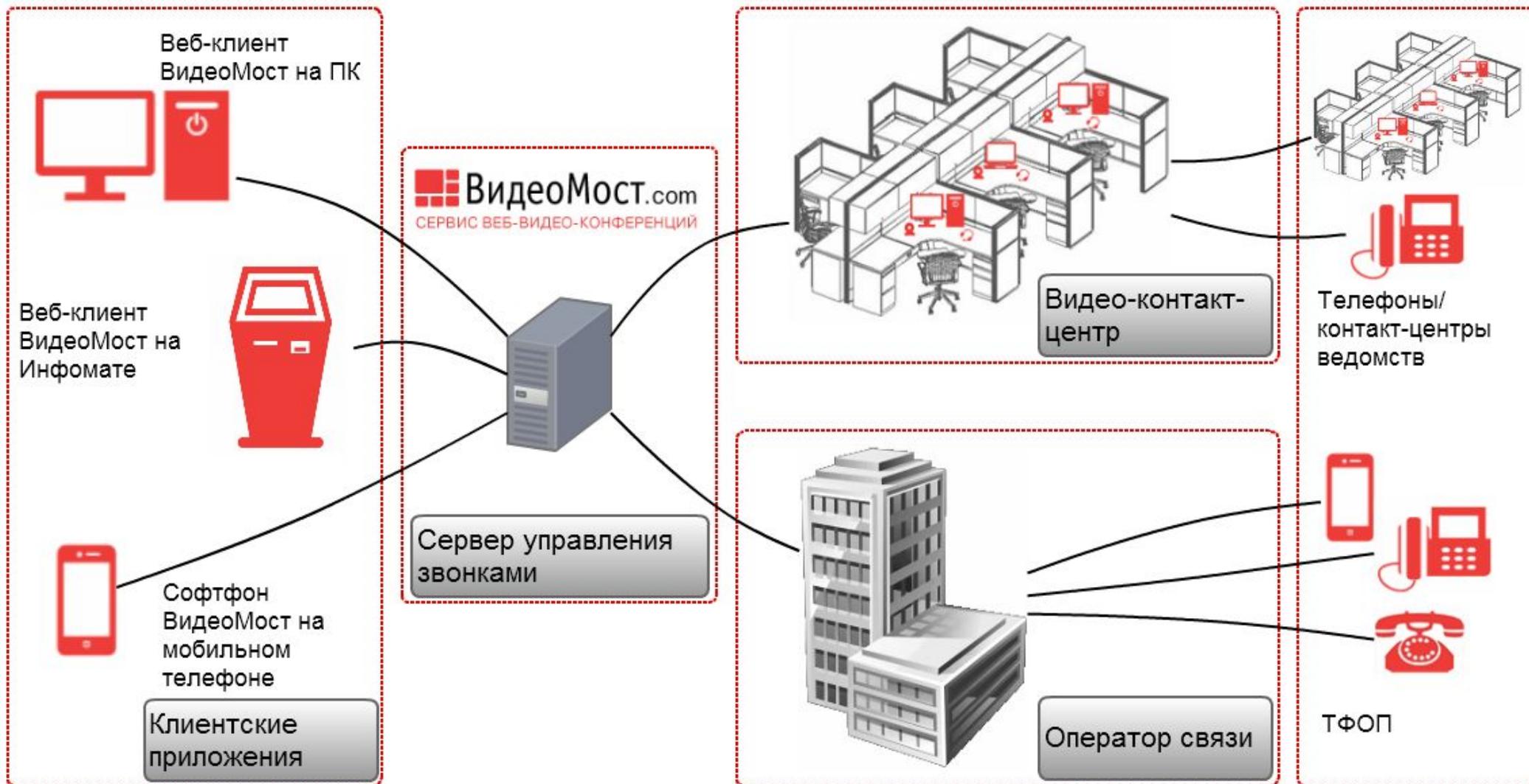
ВидеоМост – лучшая система ВКС для России

	 ВидеоМост	 Skype	 Polycom, Tandberg	 Microsoft
Работает на ПК без оборудования	Да	Да	Нет	Да
Многопользовательские конференции, количество участников	10	до 5*	до 8	Только 1**
Количество одновременных подключений	1000	10	8	1000
Гостевой вход	Да	нет	нет	нет
Цена (за рабочее место)	\$2-20	-	\$4000	\$100
Цена поддержки / масштабирования	Низкая	-	Высокая	Высокая
Российское производство	Да	Нет	Нет	Нет
Соответствие стандартам безопасности РФ	Да	Нет	Да	Да
Сроки внедрения	1 день	-	4-6 мес.	До года

* Рекомендованное количество участников по версии производителя

** Настоящие конференции – видно только 1 участника, нет режима continuous presence

Общая схема внедрения ВКЦ ВидеоМост



Преимущества использования ВКЦ ВидеоМост

- Единое решение всех задач в одном продукте: видеоконференции + полнофункциональный контакт-центр + интеграция с телефонией
- Высокое качество голоса и видео от SPIRIT, поставщика платформы для видеоконференцсвязи мирового уровня
- Полноценная поддержка Контакт-Центра полностью покрывает все потребности как проекта ПГУ, так и самого Контакт-Центра
- Доступность для максимального количества пользователей
 - доступ с ПК и мобильного телефона
 - доступ со страниц ПГУ в WEB или со специализированных терминалов
- Минимизация затрат на телефонные переговоры – 80% голосовых коммуникаций осуществляется по IP-каналам
- Простота интеграции в существующую ИТ-инфраструктуру
- Расширенные возможности для on-line обучения подключение многих пользователей в режиме многоточечной видеоконференции

Возможности интеграции ВКС ВидеоМост

Благодаря поддержке SIP-протокола:

- Подключение телефонного участника в конференцию
- Подключение ВКС через IP-PBX на городской или короткий номер, чтобы внешний абонент мог позвонить в конференцию
- Интеграция с офисной АТС, с SIP (голос + видео) телефонами
- Подключения с аппаратных ВКС, каскадные конференции

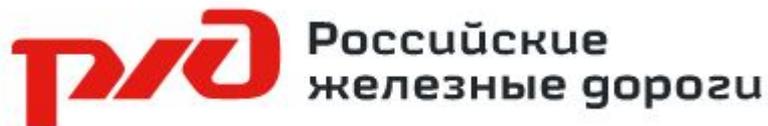
С корпоративными информационными системами

- Single Sign-On (нет отдельного входа и регистрации)
- Календари для назначения конференции
- Видеосвязь одной кнопкой, внутри интерфейса КИС

Примеры интеграции

- Корпоративные порталы
- Платформы дистанционного обучения
- Ситуационные центры
- Телефонные станции РТУ

ВидеоМост для ситуационного центра – РЖД



- Видеоконференция – единое информационное пространство (объект, специалисты, эксперты, руководители, контролёры)
- Оперативная видеосвязь
- Видео с камер наблюдения
- Совместная работа с документами
- Поддержка ПК, ТФОП, видеотелефонов, аппаратных терминалов ВКС, мобильных устройств

О реализации проекта ситуационного центра РЖД доложил глава компании на встрече с Президентом Российской Федерации Дмитрием Медведевым

ВидеоМост для e-learning

- Дистанционное обучение детей с ограниченными возможностями



Видеосвязь + совместная работа с документами
= удобный образовательный процесс
и лучшая социализация

i-Школа

- Интеграция с Moodle 
- ВидеоМост Агент для Mac OS



скидки на использование ВидеоМост
для образовательных учреждений

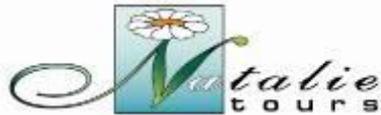
ВидеоМост для корпоративного использования – Сбербанк



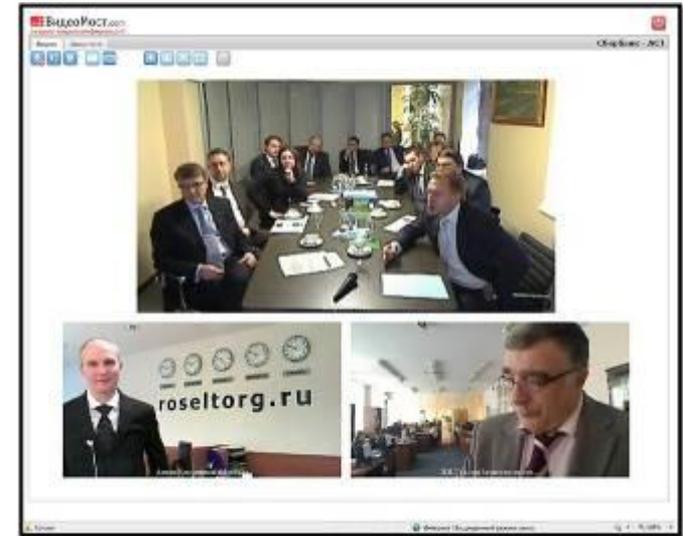
- Видеоконференцсвязь внутри организации, а также с внешними партнерами и клиентами
- Высокое (HD) качество аудио и видеосвязи
- Информационная и коммуникационная безопасность, соответствие нормам и требованиям российского законодательства
- Доступность ВКС с любого персонального компьютера как организации, так и за её пределами

ВидеоМост – ВКС-система мирового класса

ВидеоМост используют органы государственного управления, банки, коммерческие компании, образовательные учреждения



Мировые клиенты платформы



ВидеоМост использовался Первым вице-премьером РФ Игорем Шуваловым, руководителем ФАС Игорем Артемьевым и Председателем Правления Сбербанка России Германом Грефом