

Communications Broker

компонент UC Presence

Коммуникационный контроллер, созданный для консолидации статусов присутствия в мультивендорных UC и предоставления сервисов всем пользователям



Доступен



Занят



На звонке



На встрече



Отошел

ООО «Передовые технологии» (ITROO)

Что такое UC Presence

Определение

Communications Broker компонент UC Presence — это интеграционное решение, которое консолидирует и отображает статусы сотрудников из различных коммуникационных платформ в единый, легко интерпретируемый статус доступности.



Консолидация статусов

Объединение информации о доступности из разных коммуникационных платформ



Мониторинг доступности

Отслеживание статусов в телефонии, ВКС, мессенджерах и календарях



Нотификации

Уведомления об изменении статуса интересующих пользователя контактов

i UC Presence подписывается на статусы абонентов в разных коммуникационных сервисах через API и протоколы присутствия: SIP, SNMP, REST, WebHook, WebSocket и другие.

Основные преимущества

Communications Broker компонент UC Presence предоставляет существенные преимущества для организаций с развитой коммуникационной инфраструктурой:



Улучшение пользовательского опыта

Сотрудники видят консолидированный статус абонента перед звонком, что делает коммуникации более **целенаправленными и эффективными**. Повышает удобство взаимодействия и снижает фрустрацию от недоступности собеседников.

25%

Повышение успешности первого контакта с нужными сотрудниками



Сокращение нагрузки на инфраструктуру

Благодаря консолидации статусов значительно снижается количество **неудачных попыток соединений**, оптимизируется использование ресурсов коммуникационных систем и сетевой инфраструктуры.

40%

Снижение количества пропущенных звонков и нагрузки на серверы ВКС



Сокращение непродуктивного времени

Устраняются попытки связаться с недоступными сотрудниками, а **уведомления об освобождении** позволяют точно планировать взаимодействие между командами и повышать продуктивность.

15%

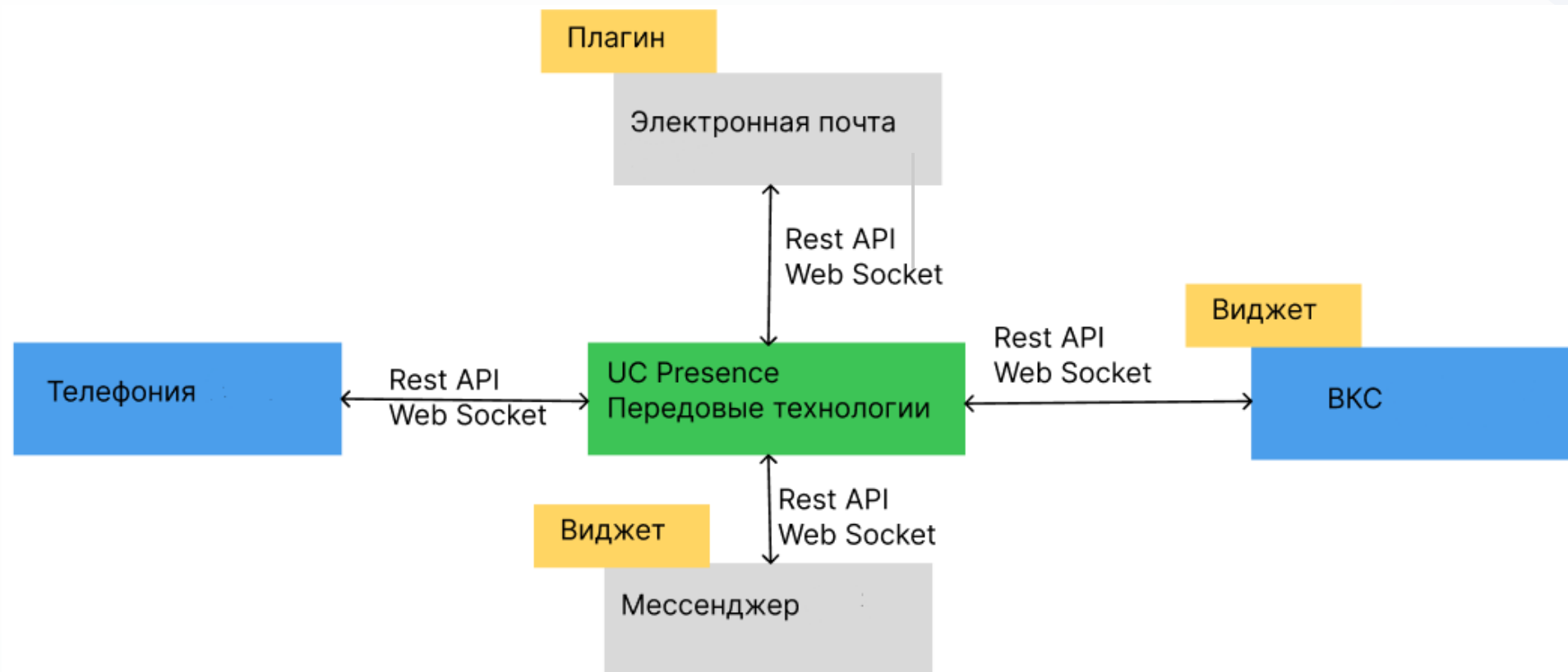
Рост производительности коммуникаций и экономия рабочего времени

Архитектура решения

Микросервисная архитектура на основе импортонезависимого ПО

Communications Broker UC Presence обеспечивает взаимодействие между разнородными протоколами и коммуникационными платформами.

↔ SIP "i" SNMP </> REST 📡 WebSocket 🔗 WebHook 📄 RTCP



Принцип работы: Система построена на микросервисной архитектуре. Communications Broker UC Presence получает статусы из различных систем через специализированные коннекторы, консолидирует данные, применяет правила приоритизации и передает единый статус во все интегрированные системы.

Типы статусов пользователей

Основные статусы

-  **Доступен**
Пользователь онлайн и готов к коммуникации
-  **Занят**
Пользователь занят и не хочет, чтобы его беспокоили
-  **Отошел**
Пользователь временно отсутствует
-  **Не беспокоить**
Пользователь концентрируется на важной задаче
-  **Офлайн**
Пользователь не в сети

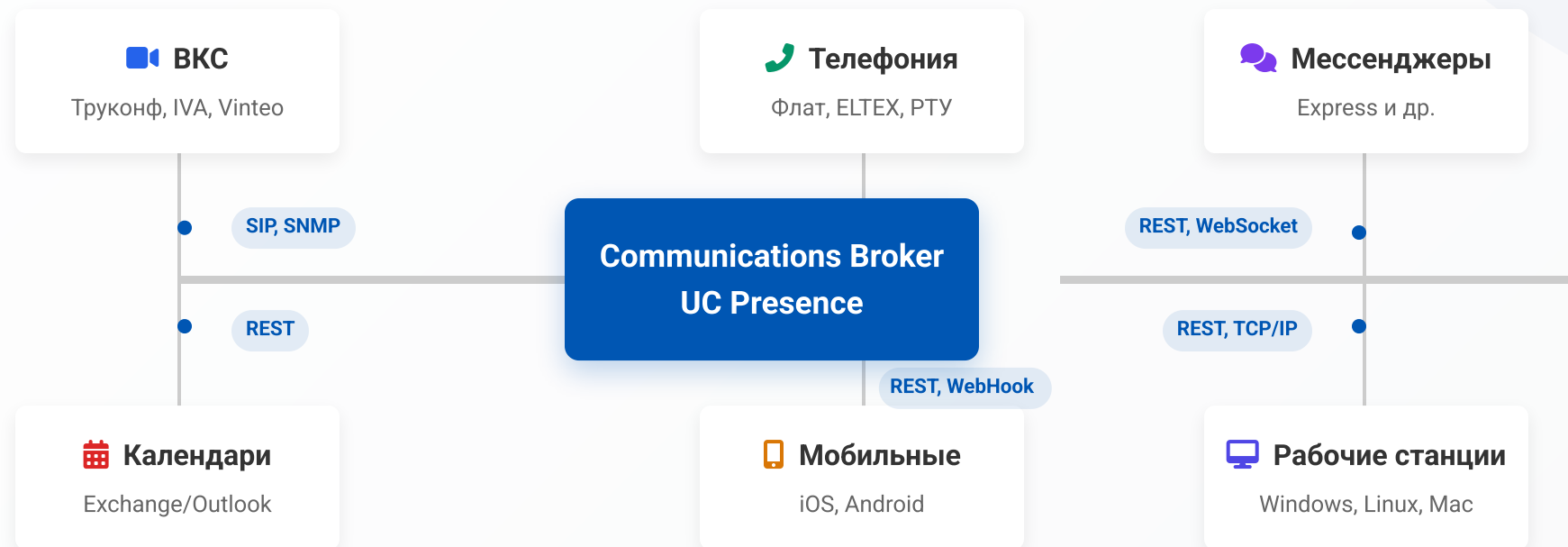
Расширенные статусы

-  **На звонке**
Пользователь разговаривает по телефону Авто
-  **На встрече**
Пользователь участвует во встрече Авто
-  **Презентация**
Пользователь демонстрирует контент Авто
-  **Вне офиса**
Пользователь отсутствует в офисе Авто/Ручной
-  **Скоро буду**
Пользователь скоро вернется Ручной

О статусах: Communications Broker UC Presence обрабатывает статусы из разных систем по настраиваемым правилам приоритезации. Автоматические статусы устанавливаются на основе активности в календаре или коммуникационных системах, ручные задаются пользователем самостоятельно.

Интеграции и каналы статусов

Микросервисная архитектура Communications Broker обеспечивает интеграцию со всеми основными системами коммуникаций для получения актуальной информации о статусах пользователей:



Особенности интеграции

Communications Broker обеспечивает взаимодействие с разнородными системами через специализированные коннекторы. Система производит динамическую трансформацию запросов между протоколами, что позволяет объединить статусы из различных источников в единое представление.

↔ SIP "I" SNMP </> REST 📡 WebSocket 🔗 WebHook 📡 TCP/UDP 📡 RTCP

Примеры использования

Communications Broker UC Presence помогает оптимизировать коммуникационные процессы сотрудников в повседневных рабочих сценариях:

Проверка доступности до звонка

Сотрудник перед звонком видит, что коллега находится на встрече до 15:00, и планирует связаться позже.

АМ Нужно связаться с Еленой по срочному вопросу...

 **На встрече до 15:00**

 Планирую звонок после 15:00

Выбор канала связи

Видя, что коллега на звонке, но доступен для чата, сотрудник отправляет текстовое сообщение.

ПС Павел на звонке, но доступен для чата  **На звонке**

 Сообщение отправлено в мессенджер

Уведомления об изменении статуса

Сотрудник получает уведомление, когда руководитель освобождается после совещания.

ИВ  **Настроено уведомление**

Оповестить меня, когда директор будет свободен

 **Директор теперь доступен**

Планирование встреч

При планировании совещания система показывает наиболее подходящее время на основе статусов участников.

ОД Планирую встречу команды разработчиков

 **Поиск оптимального времени...**

 **Рекомендуемое время: четверг, 14:00**

Эффект от внедрения: Примеры демонстрируют, как UC Presence устраняет барьеры в коммуникации, помогает избегать непродуктивных попыток связи и обеспечивает выбор оптимального времени и канала для взаимодействия между сотрудниками.

Заключение



Результаты внедрения

UC Presence существенно повышает эффективность коммуникаций, делая их более направленными и своевременными. Консолидация статусов из различных систем создает единую прозрачную картину доступности сотрудников.



Ценность для бизнеса

Внедрение системы приводит к сокращению непродуктивного времени, снижению нагрузки на коммуникационную инфраструктуру и повышению удовлетворенности сотрудников от процесса взаимодействия.

25%

Снижение числа
пропущенных звонков

40%

Увеличение успешности
первых контактов

15%

Сокращение
непродуктивного
рабочего времени

Этапы внедрения

- 1 Техническая консультация и оценка существующей инфраструктуры
- 2 Пилотное внедрение на выбранном подразделении
- 3 Полномасштабное внедрение и обучение персонала
- 4 Развитие системы с учетом специфики компании

ООО «Передовые технологии» (ITROO)

✉ info@itroo.ru

🌐 www.itroo.ru

☎ +7 495 568-1338

