

## Телекоммуникации и непрерывность бизнеса

### Решения для малых и средних предприятий

#### Введение: потребность быть постоянно на связи

Малые и средние предприятия (МСП) ведут свою деятельность в безжалостном и требующим напряжения всех сил окружении. Им приходится зарабатывать деньги на зарплату в условиях экономической неопределенности, искать и удерживать квалифицированных специалистов, приспосабливаться к постоянным технологическим изменениям и, что самое сложное, постоянно сохранять свою конкурентоспособность в жестких рыночных условиях. Фактор конкуренции особенно требует максимального напряжения всех сил, поскольку речь идет не только о продаже лучшей продукции и оказании лучших услуг. Предприятия должны быть постоянно достижимы, обладать информацией, взаимодействовать со своим персоналом, поставщиками, сторонними организациями и, конечно же, со своими клиентами.

Для достижения успеха в жестких рыночных условиях организация обязана быть общедоступна даже в самых неблагоприятных ситуациях. Такая постоянная достижимость является важным аспектом **непрерывности бизнеса** — критически важной стратегии успеха, требующей упреждающего планирования.

К неблагоприятным ситуациям, могущим отрицательно повлиять на непрерывность бизнеса относятся:

- Отключение сетей (электропитания или подключения к интернету)
- Болезнь — одного человека или эпидемические заболевания
- Происшествия с работниками фирмы или членами их семей
- Отказ офисного оборудования (компьютеров или сетевой инфраструктуры)
- Стихийные бедствия или опасные метеорологические условия, например, вьюга, землетрясение, пожар, ураган или наводнение.
- Проблемы безопасности, в том числе и компьютерные вирусы, кибератаки, терроризм или диверсии.

### Оглавление

<b>Введение: потребность быть постоянно на связи</b> .....	1
<b>I часть: Avaya IP Office обеспечивает непрерывность бизнеса</b> .....	2
<b>II Раздел защита бизнеса — это в первую очередь обеспечение надежности связи</b>	3
I вариант развития событий: Отключение электроэнергии .....	3
II вариант развития событий: Неожиданные происшествия с персоналом, включая болезнь .....	5
III вариант развития событий: Отказ офисного оборудования .....	6
IV вариант развития событий: Стихийные бедствия и неблагоприятные погодные условия .....	8
<b>III часть: заключение</b> .....	12

Большинство МСП понимают, что такие ситуации могут возникнуть в любое время. Однако очень многие предприятия не готовы эффективно справляться с ними, и эти неблагоприятные ситуации могут очень серьезно нарушить нормальную работу. Планирование непрерывной работы бизнеса может уменьшить отрицательный эффект, причиной которого могут стать перерывы в работе, благодаря наличию плана действий по быстрому восстановлению, подготовленному для каждого варианта развития событий. Такое планирование может быть критически важным для предприятия, ведь не секрет, что невозможность помешать неблагоприятному развитию событий или быстро восстановить активность — это потеря доходов. Промедление с восстановлением работы предприятия может нанести невозместимый ущерб репутации МСП, а, например, отсутствие работника или его усталость во время чрезвычайной ситуации могут создать для организации проблему недостатка кадров и помешать оказанию услуг клиентам на прежнем качественном уровне. Негативный эффект перерыва в работе МСП на отношения с клиентами и деловыми партнерами может оказаться настолько значителен, что возвращение к исходному состоянию может оказаться невозможным даже *после* возобновления деятельности.

**Планирование быстрого восстановления.** Чем быстрее малые и средние предприятия (МСП) смогут восстановиться от последствий неблагоприятных ситуаций, тем ниже вероятность появления перерыва в их деловой активности. А это означает снижение риска потери доходов и уменьшение неблагоприятного воздействия на общую производительность труда. Наличие плана по обеспечению непрерывности бизнеса до возникновения проблем помогает организации превратить серьезный эффект перерыва в работе в незначительное неудобство.

Хотя план по обеспечению непрерывности бизнеса имеет несколько составляющих, главная часть каждого такого плана должна быть направлена на возможность МСП сохранять связь, а не просто оборудование и информацию. В данном документе рассматривается, как разные виды перерывов в работе отрицательно влияют на непрерывность бизнеса МСП, и иллюстрируются возможности (отказоустойчивость и мобильность) программного обеспечения Avaya IP Office по предотвращению и устранению последствий таких перерывов.

## **I часть: Avaya IP Office обеспечивает непрерывность бизнеса**

Большинство предприятий понимают серьезность проблемы, когда речь заходит о защите своих *данных*. Они, как положено, используют источники бесперебойного питания (ИБП), уменьшающие риск потери данных или повреждения компьютеров и прочего электронного оборудования при отключениях электричества в сети, и такой простой процесс, как организация защиты данных, может считаться частью плана по обеспечению непрерывности бизнеса. Кроме того, при этом также обычно создаются серверы или хранилища для резервного копирования данных, что гарантирует восстановление критически важной информации после временных перерывов в подаче электричества.

Но большинство МСП не защищают возможность голосового взаимодействия со своими клиентами, несмотря на то, что потеря связи с ними может оказать гораздо больший отрицательный эффект. Один из основных способов, которым пользуются МСП, обеспечивая свою доступность для клиентов, является наличие *системы связи* (программного обеспечения, например, Avaya IP Office). Хотя МСП понимают, что наличие постоянно работающей системы связи необходимо для взаимодействия с клиентами, поставщиками и персоналом, этот факт не всегда учитывается при создании всеобъемлющего плана по обеспечению непрерывности бизнеса.

Такая недоработка, возможно, объясняется двумя причинами: 1) невероятной надежностью *голосовой связи*, предлагаемой провайдерами услуг предприятиям; 2) а также тем, что предприятия не устанавливают у себя программы и оборудование, о существовании и экономической доступности которых многие даже не подозревают.

## **II Раздел защита бизнеса — это в первую очередь обеспечение надежности связи**

Если по каким-то причинам клиенты или работники предприятия не могут с ним связаться — непрерывность бизнеса можно считать утраченной. Реальность же такова, что большинство работников МСП не являются экспертами по работе систем связи. Они сосредоточены на выполнении своих рабочих обязанностей. Персонал ожидает от изготовителей систем связи и их представителей, что те поставят продукцию, которая уменьшит риски и будет безотказно работать, обеспечивая должную деловую активность предприятия. Таким образом, они частенько не принимают во внимание неожиданности.

Avaya IP Office — это система связи, разработанная специально для малых и средних предприятий (МСП). Ее мощные возможности призваны помочь организациям обеспечить эффективную связь со своими клиентами, поставщиками и персоналом. Обладая Avaya IP Office, организация может эффективно поддерживать свою сеть связи (включая телефоны и голосовую почту) в рабочем состоянии во время отключения электричества или чрезвычайной ситуации, тем самым обеспечивая непрерывность бизнеса и сводя к минимуму отрицательный эффект перерывов в работе.

В данном документе рассматриваются четыре различных варианта развития событий, при которых может пострадать непрерывность бизнеса предприятия: отключения электричества, неожиданные происшествия с персоналом, отказ офисного оборудования, стихийные бедствия или неблагоприятные погодные условия. В каждом из разделов дополнительно подчеркивается, как Avaya IP Office обеспечивает решение проблемы, сводящее неблагоприятный эффект к минимуму или полностью устраняющее его.

### **I вариант развития событий: Отключение электроэнергии**

В какой-то период своей деятельности МСП неизбежно столкнется с проблемой отключения электричества. Что может сделать предприятие для того, чтобы его персонал продолжал делать и принимать телефонные звонки при отключении электроэнергии и потери питания системы связи?

Самым обычным способом голосовой связи, используемой МСП, являются аналоговая телефонная связь. Иногда еще называемый «старой доброй телефонной связью — СДТС» такой способ связи распространен повсеместно из-за своей низкой стоимости и очень высокого коэффициента надежности (время безотказной работы — ~99.999% общего времени системы). Аналоговые линии связи получают питание от центральной станции, так что даже во время отключений электроэнергии, снимая трубку, пользователь услышит гудок вызова. Однако существует одно «но»: при подключении аналоговой линии связи к устройству, требующего питания от электросети (например, беспроводному телефонному или связному коммутатору), связь прерывается. Таким образом все телефоны, подключенные к коммутатору, при отключении электроэнергии больше не получают тональный сигнал.

**Avaya IP Office способен автоматически подключать телефон к аналоговой линии связи даже при отсутствии питания системы связи.** Использование системного блока Avaya IP Office 500, делает возможным подключение аналогового телефона с помощью *телефонной карты на 8 расширений* (см. рис. 1). Для подключения входящих линий используется *модуль АТМ (Analog Trunk Module)*, являющийся дочерней платой телефонной карты на 8 расширений. При такой конфигурации телефон подключается к линии, и появляется возможность звонков по линии местной АТС.

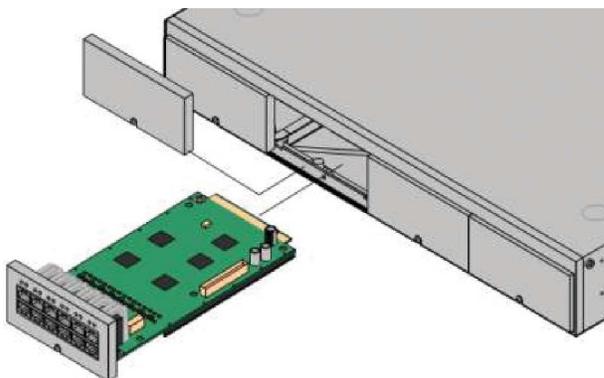


Рис. 1 Телефонная карта на 8 расширений с системным блоком IP Office 500

Помните, аналоговые линии связи получают питание от центральной станции с расширенными возможностями резервного питания, и в любом случае местные отключения электроэнергии не влияют на их работу. Таким образом *переключение* питания, получаемого от центральной АТС, от коммутатора напрямую на телефон — это все, что требуется для поддержания телефонной связи в рабочем состоянии в рассматриваемой чрезвычайной ситуации (при таком варианте событий коммутатор по существу шунтируется, поскольку из-за местного отключения электроэнергии он не работает). Такой подход гарантирует производство входящих и исходящих вызовов, что исключительно важно во время стихийных бедствий, когда возникает необходимость в аварийных телефонных звонках. После восстановления подачи электричества коммутатор связи и подключенные к нему телефоны продолжают работать в обычном режиме.

## **II вариант развития событий: Неожиданные происшествия с персоналом, включая болезнь**

МСП испытывают снижение производительности труда и нарушение производственного процесса в тех случаях, когда специалист не может появиться в офисе предприятия. Дальнейшие потери производительности наступают тогда, когда работник появляется в офисе, но больной или в стрессовом состоянии, и не может полностью сосредоточиться на выполнении своих рабочих обязанностей. При вспышках гриппа H1N1, атипичной пневмонии (SARS) или эпидемии другого инфекционного заболевания увеличивается возможность случаев проявления «презентеизма»<sup>1</sup>, когда работник появляется в офисе и заражает коллег, результаты чего могут оказаться еще разрушительнее. В компаниях с большой численностью персонала эффект презентеизма работников может быть незначительным. Однако на небольшом предприятии, насчитывающем 25 человек, заболевание пяти из них означает необходимость замены 20% персонала.

Не забывайте, отсутствие работника не всегда связано с болезнью. Отсутствие работников может быть вызвано личными причинами или семейными проблемами, требующими решения. Независимо от конкретных причин отсутствия такого специалиста, его невозможность связаться с клиентами или членами своего коллектива в конечном итоге влияет на производительность труда и непрерывность бизнеса МСП.

**Решение домашнего офиса программного обеспечения Avaya IP Office** Возможность предложения сотрудникам эффективно работать из дома может уменьшить потери производительности труда, возникающие по причине презентеизма. С помощью Avaya IP Office работники предприятия получают возможность сделать свой домашний телефон (да и почти все другие телефоны, по правде говоря) своим рабочим телефоном. Обладая подключением к интернету, компьютером, и домашним телефоном, сотрудники могут принимать и делать телефонные звонки и иметь те же функциональные возможности связи, которые у них имеются в офисе. Для этого нужен только домашний телефон.

Конфигурация IP Office выполняется по ролевой модели, что означает, что функциональные возможности системы настраиваются заранее и включаются в работу исходя из рабочих функции специалистов внутри организации. Для работников, работающих из дома, имеется решение *IP Office Teleworker*, позволяющее им работать так, как если бы они присутствовали в офисе.

У такого решения есть две составляющих. Первая из них при подключении настольного IP-телефона, дает возможность соединения с офисом через *виртуальную корпоративную сеть (VPN)*. *Телефоны Avaya 9600 серии* могут использоваться в качестве выделенных удаленного аппаратного расширения системного блока IP Office 500, требуя для работы только соединения к интернету. Такое решение VoIP-телефонии позволяет сотруднику ощущать себя частью главного офиса.

Дополнительное или альтернативное решение заключается в использовании приложения на базе браузера, позволяющее управлять телефонными звонками с любого подключенного к компьютеру телефона. Приложение имеет интуитивный графический интерфейс и может устанавливаться как под Windows, так и на макинтоши. Режим «Надомник» (telecommuter) такого программного решения (рис. 2), позволяет перенаправлять на определенный телефон входящие и исходящие вызовы с офисного номера (например, по телефонной линии, с помощью беспроводного подключения, кабельного или альтернативного VoIP-сервиса). Сотрудники осуществляют контроль за телефонными звонками через интерфейс на своем компьютере. Работники предприятия не несут никаких дополнительных расходов, поскольку все вызовы производятся с коммутатора IP Office из офиса предприятия. При этом у них имеются все возможности телефонной связи, как если бы они продолжали работать из офиса. При сбое в работе LAN/WAN или компьютера, телефонный звонок все равно не прерывается.

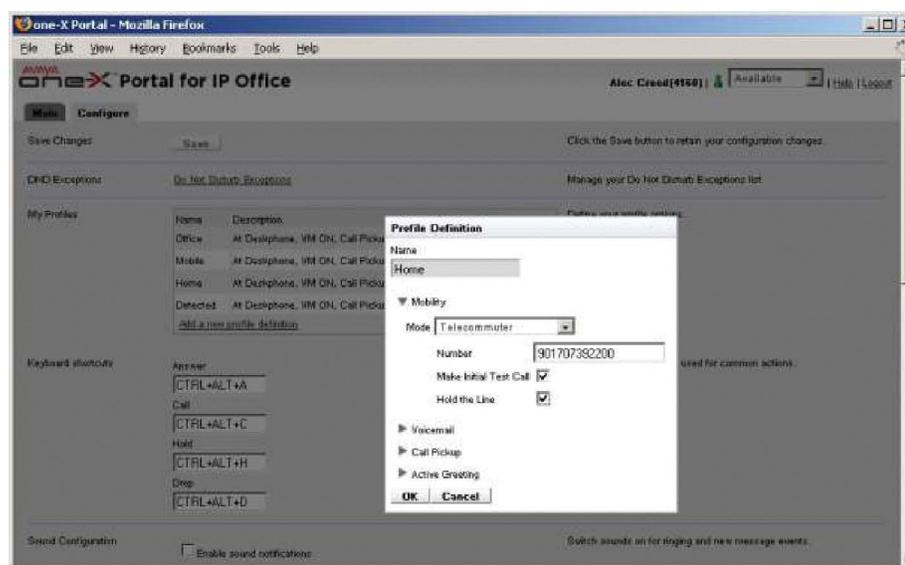


Рис. 2 Avaya one-X® Portal for IP Office — режим «Надомник»

Оба решения особенно полезны в случае незапланированного отсутствия работника на рабочем месте по причине болезни или в чрезвычайных случаях. Имея Avaya one-X® Portal for IP Office, установленный на своем компьютере или доступ к телефону 9600 серии, работник получает возможность виртуально присутствовать в офисе, на самом деле работая из дома или из другого места.

### III вариант развития событий: Отказ офисного оборудования

Хотя это случается нечасто, отказ офисного оборудования, особенно самой системы связи, — это еще один из возможных сбоев, который МСП необходимо учитывать в своей работе.

Для того чтобы избежать такого развития событий, предприятие может выбрать вариант приобретения дополнительного оборудования, чтобы предотвратить продолжительное отсутствие связи. Такой способ известен под названием **избыточность** — дублирование критически важных компонентов сети в целях обеспечения непрерывности бизнеса. Имея в запасе второй связной коммутатор, малый бизнес имеет дублирующее устройство на случай выхода из строя основного коммутатора.

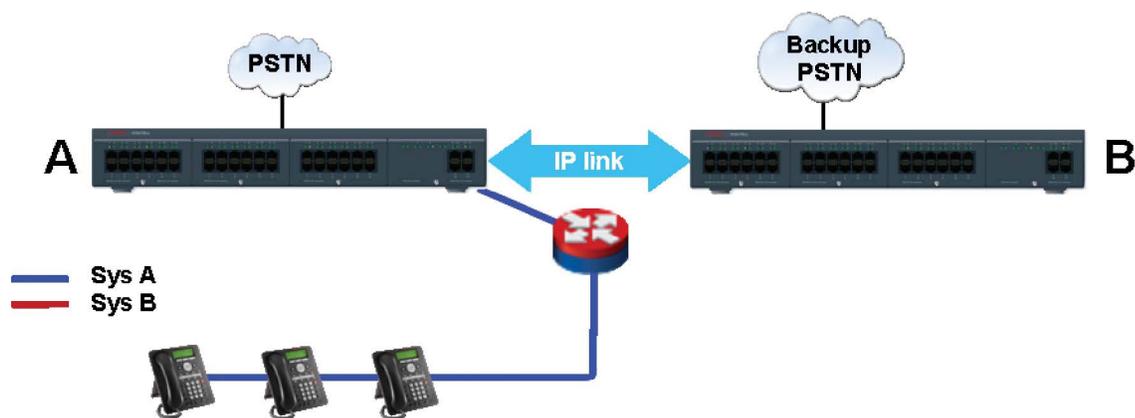


Рис. 3 Резервирование IP Office — обычное состояние

Рис. 3 показывает подключение IP Office в режиме с резервированием. Система состоит из двух коммутаторов IP Office 500 (A и B), подключенных между собой по IP-каналу. Система A — основная, система B — резервная. IP-телефоны подключаются только к основной системе, однако линии ТФОП подключены к *обеим* системам, как к основной, так и к резервной. Желательно располагать резервный коммутатор в ином месте, не там, где установлен основной коммутатор. Эта рекомендация, однако, не носит обязательный характер.

Если по какой-либо причине система A станет недоступной, подключенные к ней IP-телефоны переключатся на систему B, расположенную на объекте или за его пределами, и обеспечат базовую телефонную связь МСП, позволяя производить исходящие и принимать входящие вызовы (рис.4).

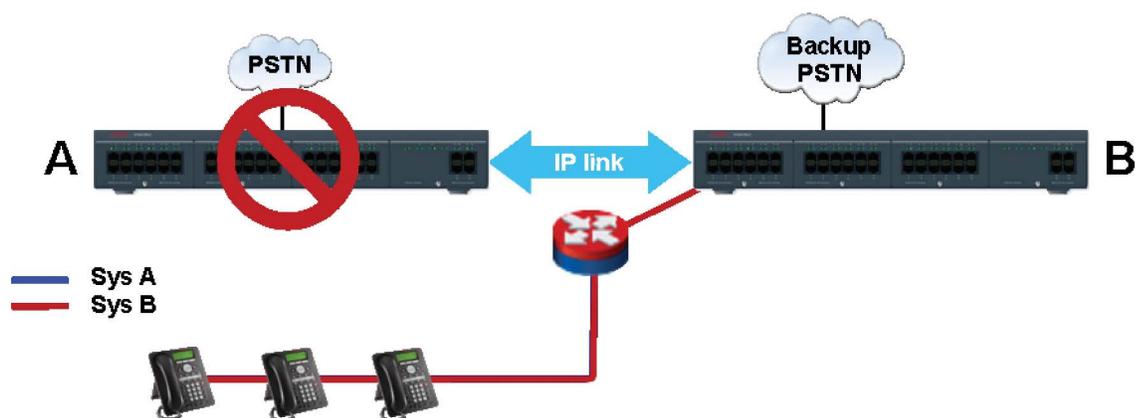


Рис. 4 Резервирование IP Office — состояние при отказе

**Примечание:** при данной топологии внешний DHCP-сервер не требуется. IP Office может конфигурироваться для получения адреса от внешнего DHCP-сервера, что дает возможность системе В работать связным коммутатором при отключении системы А.

Необходимо также учитывать, что данный вариант развития событий предполагает наличие у МСП только офиса. Для малых и средних предприятий (МСП), располагающиеся в нескольких физических помещениях в разных местах, система IP Office предлагает иное менее затратное решение, которое будет обсуждаться в следующей части.

#### **IV вариант развития событий: Стихийные бедствия и неблагоприятные погодные условия**

Стихийные бедствия имеют обширный характер и оказывают воздействие не только на офис малого предприятия. В некоторых случаях они задевают территорию района или даже целого государства. Они могут стать причиной отключения энергосетей и перегрузки сетей связи на километры вокруг. Точно так же и опасные метеорологические явления, например, торнадо или снежные бураны могут причинить разрушения зданиям и инженерным сетям. При отсутствии защищенного убежища с резервными электрогенераторами варианты уменьшения ущерба ограничены. Однако они от этого не становятся менее необходимыми.

Для малых и средних предприятий (МСП), располагающихся по нескольким физическим адресам, особенно для ведущих свою деятельность в районах с повышенным риском возникновения стихийных бедствий и опасных метеорологических явлений, проблема особенно остра. Удаленные офисы и филиалы могут оказаться отрезаны от главного офиса предприятия, что существенно повлияет на его работу. Несмотря на привлекательность варианта с резервированием оборудования для МСП с одним офисом, такое предложение может оказаться слишком дорогостоящим для компании, расположенной в нескольких местах и ограниченной в свободных денежных средствах или же аккумулирующей капитал для расширения бизнеса. Капитальные затраты на приобретение резервных коммутаторов особенно трудно оправдать для многих МСП, расположенных в нескольких местах.

Предпочтительным вариантом было бы устранение простаивающего или резервного оборудования, и поддержание связи в аварийных обстоятельствах с использованием только тех аппаратных и(или) программных средств, что необходимы для работы в обычных условиях. Такой подход известен под названием *устойчивости системы к внешним воздействиям*. Устанавливая отказоустойчивую инфраструктуру, МСП обеспечивает непрерывность своего бизнеса без капиталовложений в оборудование, которое может никогда не использоваться, что экономит так необходимый капитал. Это дает исключительные преимущества МСП, работающим в нескольких местах или имеющим офисы-представительства.

**Важность сетей малых предприятий:** Avaya IP Office обеспечивает отказоустойчивость сетевых систем, разнесенных на несколько физических адресов с помощью функции SCN) *Small Community Networking* — сеть малого предприятия. С помощью IP-каналов связи МСП могут эксплуатировать сеть, в которую будут включены все его филиалы, имеющую возможность набора дополнительных внутренних номеров и полноценную прозрачность. В такой сети всем офисам обеспечивает единый набор услуг связи и сервисов, что позволяет добиться эффективности сочетания общих функциональных возможностей и отдельных особенностей конечных пользователей. Для снижения расходов МСП имеется возможность централизации сервисов (например, сервера обслуживания или голосовой почты) и администрации сетевой системы. Для этого не требуется дополнительное аппаратное обеспечение. Эта функциональная возможность включена в стандартный пакет программного обеспечения IP Office.

Давайте рассмотрим пример развертывания IP Office SCN на МСП, расположенном в нескольких местах.

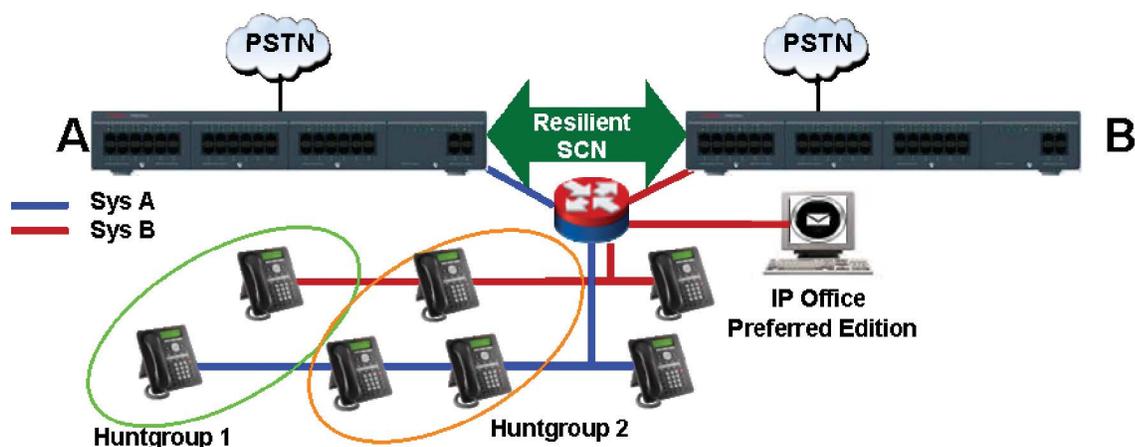


Рис. 5 IP Office в сети малого предприятия (Small Community Network), развернутый в двух офисах

На рисунке 5 можно увидеть два офиса (A и B), соединенные между собой в WAN-сеть (Wide Area Network), с включенной функцией SCN, наличием IP-расширений и прозрачности функциональных возможностей для всех пользователей (например, пэйджинговая связь, принятие вызовов и общий набор). Дополнительные соединения показаны на рис.5 красными и синими линиями. Красные линии — это каналы связи системы IP Office в офисе B; голубые линии показывают каналы связи системы IP Office в офисе A. В системе возможно создание поисковых групп портов (hunt groups), объединяющих каналы связи обеих систем (офисов), как это показано желтыми и зелеными кругами, показывающих телефоны каждой группы.

В нормальных условиях работы входящие вызовы могут распределяться по каналам связи и(или) по поисковым группам портов автоматически (функция Auto Attendant) без участия человека.

[Дополнительная функция ПО IP Office Preferred Edition : сервер сообщений работает также в качестве централизованной системы голосовой почты, обслуживая все участки системы (офисы).]

**Иные стратегии резервирования работы.** Следует отметить, что системы IP Office исключительно надежны, поскольку не имеют движущихся частей, таких как, например, вентиляторы или жесткие диски. Для обеспечения дополнительной надежности IP Office дает возможность малому предприятию определить внутри сети один из физических адресов расположения оборудования (офис или рабочий участок) как систему аварийного резервирования. Например, показанный на рис.5 участок А может выполнять функции участка сети В, и наоборот. Программное обеспечение позволяет выполнять такую операцию внутри множества из 32 физических адресов (офисов), таким образом обеспечивая достаточный уровень отказоустойчивости. Однако для простоты рассмотрения мы ограничимся всего двумя офисами — А и В-

Основная и резервная системы имеют общий доступ к информации, имеющейся в системе в результате процесса установки ПО, в том числе пользовательским данным, данным поисковых групп, дополнительным номерам, личным данным и лицензиям пользователей.

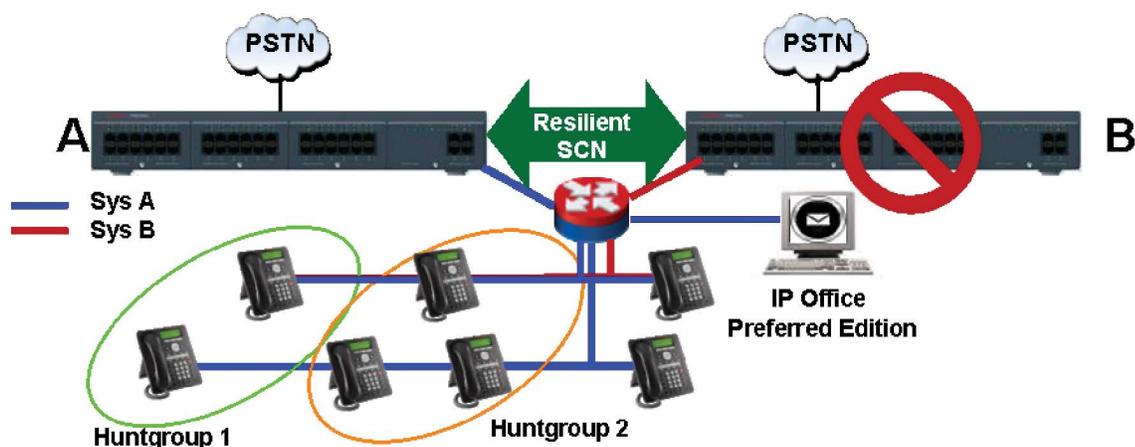


Рис. 6 Отказоустойчивость IP Office в сети малого предприятия (Small Community Network), развернутой на два офиса

На рис.6 показана предполагаемая ситуация прекращения работы IP Office на участке В по причине стихийного бедствия. При обычных обстоятельствах такое положение вещей привело бы к полной потере связи (за исключением самой базовой голосовой телефонной связи), как это было выше показано для варианта развития событий с отключением электроэнергии на рис.1. Однако имеющаяся в IP Office функция отказоустойчивости SCN, позволяет МСП поддерживать связь и непрерывность бизнеса на очень высоком уровне, поскольку подключенные к системе IP Office в офисе В будут автоматически переключены в систему IP Office в офисе А. Дополнительные соединения системы В (показанные ранее на рис.5), как показано на рис.6, включены в систему А – их функциональность и переключение производятся без какого-либо перерыва в деятельности предприятия.

**Примечание:** В ПО *IP Office Preferred Edition*, сервер сообщений также перерегистрируется в системе А, поэтому пользователи продолжают пользоваться и голосовой почтой. Многие пользовательские лицензии также переносятся на рабочую систему, поддерживая прежний уровень функциональности и производительности, даже несмотря на нерабочее состояние коммутатора в офисе В.

В конечном итоге работа коммутатора IP Office 500 в офисе В будет восстановлена, или же коммутатор будет заменен на исправный (в зависимости от причины отказа). При восстановлении системы, управление системного администратора возвращается в нормальный режим с помощью приложения *System Status Application (SSA)*, и все функции системы работают так, как это было до аварии.

Отказоустойчивая архитектура IP Office позволяет полностью управлять вызовами и обеспечивает гладкую обработку ситуаций отказа на производственных участках или офисах предприятий по причине неработающего оборудования без потребности в установке дополнительных аппаратных средств или увеличения эксплуатационных и любых других затрат на решение проблемы резервирования работы сетей. С точки зрения обеспечения непрерывности бизнеса это очень мощное решение уменьшающее отрицательный эффект от перебоев со связью для малых и средних предприятий.

Особенно тревожит возможность отказа серверов, на которых размещены критически важные сервисы, как например, голосовая почта. Для большинства МСП голосовая почта является важным средством связи со своими клиентами, особенно в тех случаях, когда МСП временно не на связи. Функция Auto Attendant позволяет перенаправлять вызовы напрямую к вызываемому получателю, что эффективно и для клиентов, и для МСП. Унифицированный формат сообщений позволяет сотрудникам получать их как на мобильные телефоны, так и приложенными файлами к сообщениям электронной почты. Так как потеря или прерывание работы голосовой почты может отрицательно сказываться на большинстве МСП, надежность голосовой почты должна считаться одной из частей плана по обеспечению непрерывности бизнеса.

Мы рассмотрели возможности IP Office по обеспечению отказоустойчивости системы, размещенной на нескольких производственных участках или офисах. Возможна такая топология сети, при которой МСП может установить сервер сообщений программного обеспечения IP Office Preferred Edition на центральном ресурсе.

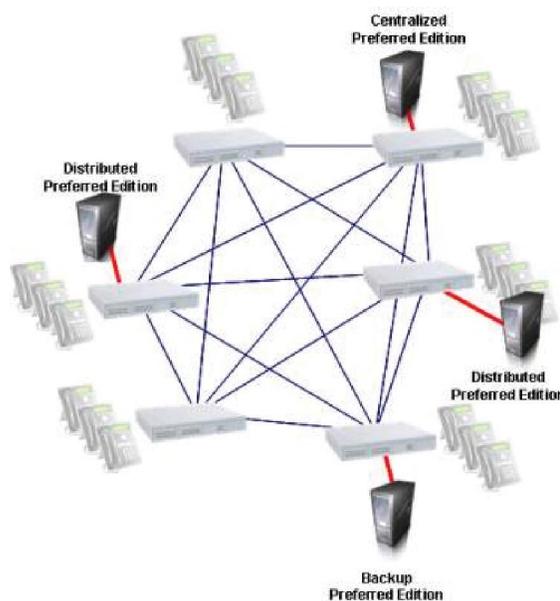


Рис. 7 Распределенные серверы Preferred Edition в SCN

Однако для предприятий большего размера и со сложной структурой, применяющих возможности IP Office's SCN, возможна установка версии *Preferred Edition* в сети *враспределенном* варианте для достижения дополнительной отказоустойчивости (рис. 7).

Ценность установки версии *Preferred Edition* в распределенном варианте состоит в том, что отдельные производственные участки и офисы предприятия получают «местный» сервис (например, голосовую почту, обработку очередей, функцию Auto Attendant, возможность записи), продолжая при этом пользоваться централизованным сервером сообщений, главным образом для уменьшения трафика по WAN. При таком решении возможна также организация резервирования службы голосовой почты при сбое работы централизованного сервера сообщений по причине отказа в работе сети или аппаратных средств.

Как это показано в примере с коммутатором IP Office 500, системный администратор в версии *Preferred Edition* может назначить резервный сервер сообщений внутри SCN (сеть малого предприятия). В этом случае основной сервер сообщений в ПО версии *Preferred Edition* обновляет данные резервного сервера (или серверов) сообщений версии *Preferred Edition*, а именно сами сообщения, и изменения, добавления и перемещения потока вызовов (MAC). Все эти данные записываются в местную кэш-память на резервном сервере (или серверах).

Если по любой причине происходит отказ первичного сервера сообщений в ПО версии *Preferred Edition*, резервный сервер сообщений будет иметь все данные в местной кэш-памяти и сможет выполнять функции основного сервера сообщений до восстановления нормальной работы системы.

В работу системы IP Office можно добавить автоматическое регулярное резервное архивирование данных конфигурации *Preferred Edition* и сообщений. Это позволит обеспечить полное восстановление **всех** данных после включения в работу централизованного сервера сообщений *Preferred Edition*, и гарантирует отсутствие потерь любых сообщений, записанных вызовов и системных настроек.

### III часть: заключение

Создание плана по обеспечению непрерывности бизнеса должно обязательно предусматривать планирование бесперебойной связи. В отношении связи для малых предприятий можно сказать, что это процесс не требует много усилий и затрат, но должен быть хорошо продуман.

Ежедневная работа является постоянным источником забот и проблем, которые малым предприятиям приходится решать, поэтому вопросы реагирования на неожиданные события часто остаются без внимания. ПО Avaya IP Office может помочь снизить эффект воздействия разных видов остановок работы на связь МСП. Обладая широким набором надежных функциональных возможностей IP Office является великолепным фундаментом для создания плана по обеспечению непрерывности бизнеса, который сможет помочь МСП пережить разные происшествия, которые, к сожалению, невозможно предвидеть.

Дополнительная информация по Avaya IP Office находится в сети по адресу [www.avaya.com/small](http://www.avaya.com/small).

Автор: Ричард Дж. ДеФабритус, Старший специалист отдела маркетинговых решений, Avaya Small and Medium Enterprise Communications

<sup>1</sup> Презентеизм — явление, обратное абсентеизму. В противоположность абсентеизму, когда работники отсутствуют на работе, презентеизм — это явление, когда работники стремятся на работу несмотря на болезнь, что может аналогично негативно сказываться на производительности труда.

## О корпорации Avaya

Avaya – мировой лидер в области бизнес-коммуникаций. Компания разрабатывает решения для унифицированных коммуникаций, контакт-центров, передачи данных и предоставляет сопутствующие услуги, предлагая их крупнейшим мировым компаниям и организациям как напрямую, так и через обширную сеть бизнес-партнеров.

Более подробная информация представлена на корпоративном сайте Avaya: [www.avaya.com](http://www.avaya.com).

© 2011 Avaya Inc. Авторские права защищены.

Название Avaya и логотип Avaya являются товарными знаками корпорации Avaya Inc., зарегистрированными в США и других странах.

Все торговые знаки, обозначенные символами ®, TM или SM, являются зарегистрированными знаками, торговыми знаками и знаками обслуживания корпорации Avaya Inc.

Все прочие торговые знаки являются собственностью их соответствующих владельцев. Корпорация Avaya может также обладать правами на товарные знаки в других использованных в данном документе терминах.

10/11 • SB4452RU



**The Power of We™**

[avaya.ru](http://avaya.ru)