

При необходимости компании могут увеличить занимаемую емкость в рамках услуги. В дополнение в рамках услуги емкость может быть временно повышена на 20% сверх установленного уровня при внезапном всплеске количества поступающих вызовов. По словам представителей оператора, неверно считать, что данная услуга является ответом компании на сложившуюся экономическую ситуацию, поскольку работы над услугой продолжались в течение двух лет. Однако теперь услуга Hosted Integrated Contact Service может быть очень востребована, т.к. позволит малым компаниям существенно увеличить их возможности без необходимости больших затрат. Новая услуга также может предоставляться более крупным компаниям при нехватке мощностей их собственных Call-центров или возникновении других проблем с обработкой вызовов, позволяя избежать затрат на покупку оборудования.

*Источник: электронное издание VoIP News*

### **1.3. Verizon. Услуги защиты данных**

Неожиданная перезагрузка компьютера или его поломка часто приводят к потере данных, что приводит к срыву работы сотрудников компаний. Для решения этой проблемы компания Verizon внедрила услуги удаленного резервного копирования и восстановления данных Verizon Remote Backup and Restore – расширенный набор управляемых услуг, направленных на устранение ограничений традиционных услуг удаленной защиты данных путем выполнения автоматического резервного копирования и восстановления данных для серверов и компьютеров – без перегрузки корпоративной сети.

По словам представителей компании, крупные предприятия и муниципалитеты крайне зависимы от доступности информации, и ее потеря может иметь значительное влияние на них, включая снижение производительности труда, приостановление обслуживания пользователей и пр., что отражается на финансовых показателях деятельности компании и на ее бренде. Новые услуги оператора позиционируются как экономически эффективное решение для поддержки деятельности компании, облегчающее работу IT-подразделений путем предоставления автоматизированного средства хранения и доступа к критически важным данным. Экономичность решения заключается в том, что используя усовершенствованную технологию "de-duplication", компания Verizon применяет анализ данных на компьютерах пользователей, при котором автоматически определяются новые данные для хранилища и значительно снижается количество данных, передаваемых ежедневно. Это предотвращает загрузку избыточного количества данных, что снижает требования к полосе пропускания и требования к емкости хранилища.

В отличие от других услуг резервного копирования, которые загружают сеть и замедляют работу критически важных приложений пользователей, услуги Verizon

работают в фоновом режиме с низким уровнем приоритета, поэтому не мешают исполнению других задач. Услуги резервного копирования информации с компьютеров пользователей – "Verizon Remote Backup and Restore – PC" – уже доступны в Европе и США, и согласно планам компании в этом году появятся в странах Азиатско-Тихоокеанского региона. Услуги резервного копирования информации с серверов пользователей – "Verizon Remote Backup and Restore – Server" – которые уже были доступны в США с 2006 года, в настоящее время стали доступны в странах Европы и Азиатско-Тихоокеанского региона. Отмечается, что с услугой Verizon Remote Backup and Restore пользователям больше не надо заботиться об их данных.

Все данные хранятся на одном из нескольких серверов оператора, на которых круглосуточно обеспечивается защита данных, бесперебойное питание с резервированием, а также встроенная система тушения пожара и контроля за состоянием окружающей среды. Также выполняется горячее резервное копирование данных пользователей. Доступ к услугам осуществляется через приложение, загружаемое на компьютер и сервер, которое поддерживается большинством операционных систем. Для копирования данных пользователи могут использовать подключение к Интернету по любому протоколу.

Контроль и управление копированием данных осуществляется через централизованный портал. На портале можно задавать порядок копирования данных и добавлять описания к данным. Оплата услуги осуществляется за объем хранимой информации пользователей. Кроме этого, оператор предлагает услуги электронной почты, антивирус, услуги конференцсвязи и пр. Ориентация компании на услуги SaaS является частью долгосрочной стратегии компании. Эти услуги представляются на базе дата-центра компании, охватывающего 22 страны и сети IP оператора Verizon – одной из наиболее крупных сетей IP, построенных в настоящее время.

*Источник: пресс-релиз компании Verizon*

#### **1.4. British Telecom. Услугу IT Support Manager**

В рамках услуги технической поддержки клиенты получают консультации на простом и понятном языке по работе ПК с операционной системой MacOS или Windows. Услуга предоставляется для разового использования или при оформлении годовой подписки, когда ее стоимость составляет от 11,5 Евро за один ПК в месяц. У оператора также реализована возможность выявления проблемы на ПК посредством удаленного доступа к нему через широкополосное подключение пользователя, предоставляемое любым поставщиком услуг ШПД.

В первом квартале 2009 года оператор отметил двукратное увеличение спроса на услугу технической поддержки (BT Business IT Support Manager) как среди крупных компаний, так и среди компаний меньшего масштаба, для которых в условиях кризиса на