



Обмен сообщениями и оперативные оповещения для крупных предприятий

Эффективные, масштабируемые, надежные и трассируемые решения

Введение

Оперативный обмен сообщениями (instant messaging) – задача, которая, так или иначе, ставилась и решалась со времен появления первых компьютерных сетей. Весьма понятно желание использовать появившийся дополнительный канал связи для бизнес-коммуникаций между пользователями. Уже ранние версии операционных систем семейства UNIX® включали такие примитивные, но вместе с тем вполне функциональные утилиты, как wall и talk. Ранние версии Novell NetWare, Windows и OS/2 также включали аналогичные утилиты (WinPopup, SEND.EXE и т.п.). Все они, так или иначе, давно используются в ежедневной деятельности множества предприятий.

Примерно с 1996 года, появились и начали набирать популярность средства для оперативного обмена сообщениями через Интернет. Они дали возможность пользователям (большинство из которых имели доступ в Интернет через модем) видеть, доступен ли сейчас их собеседник (presence control), отправлять и получать короткие текстовые сообщения (instant messaging), и, иногда, организовывать многопользовательские текстовые конференции (chat). Таким образом, эти программные продукты сочетали в себе лучшие качества электронной почты (e-mail) и текстовых конференций в Internet (IRC и web chat): в первом случае мы получали надежность и удобство в использовании, во втором – активность и оперативность. Благодаря этому успешному сочетанию, Интернет-клиенты обмена сообщениями (так называемые, Consumer IM Clients – “сIM”), такие как ICQ, AOL Instant Messenger, Yahoo! Messenger и MSN Messenger, на сегодняшний день, по некоторым оценкам, установлены у более чем 4/5 активных пользователей сети Интернет.

Бизнес-пользователи также не оставались в стороне от развития технологий оперативного общения и либо внедряли у себя Интернет-средства для общения (сIM), либо пытались адаптировать традиционные средства, имеющиеся в сетевых операционных системах.

Так как развертывание сIM, приводило к компрометации политики безопасности предприятий, а также, зачастую, к непродуктивной трате времени сотрудниками, руководители и администраторы предприятий, в большинстве своем, уже осознали необходимость использовать специализированных корпоративных средств для оперативного обмена сообщениями (так называемых Enterprise Instant Messaging – EIM).

Ответ производителей программного обеспечения можно разделить на два вида: адаптация Интернет средств к корпоративным сетям, чем занялись разработчики сIM-клиентов, представившие платные версии клиентов и сервисов, с поддержкой протоколирования и шифрования, либо разработка специализированных средств, учитывающих и использующих особенности и преимущества локальных и территориально-распределенных корпоративных компьютерных сетей, и, по возможности, совместимых на уровне протоколов с уже имеющимися на предприятии средствами. С 1997 года, компания VyPRESS Research является лидирующим поставщиком решений, базирующихся на втором подходе.

Бизнес-задачи для Instant messaging

Рассмотрим задачи, которые корпоративные средства обмена сообщениями (EIM), могут решить, или значительно облегчить.

Ежедневная деловая практика

Прежде всего, конечно же, EIM значительно облегчает ежедневные коммуникации между работниками – это включает освобождения телефонных линий, избавление от ручных записей и дублирования информации, контроль присутствия человека на рабочем месте, оперативный и недорогой доступ к самым удаленным сотрудникам, возможность отказаться от достаточно большого количества совещаний, и, как следствия, потерь времени на сбор сотрудников, а также массу других преимуществ.

Автоматическое протоколирование

Выделим такое ценное преимущество EIM, как автоматическое протоколирование, с датой, временем и всем контекстом, всех коммуникаций между работниками по всем проектам компании. Это поистине бесценное преимущество для учреждений здравоохранения, юридических компаний и государственных учреждений. Протоколирование EIM гораздо легче и дешевле чем, например, протоколирование телефонных переговоров, и, благодаря изначально текстовому виду, может быть легко введено в бизнес-процесс используя Microsoft BizTalk Server и подобные инструменты.

Групповое общение и оповещение

Представьте, что Вам понадобилось срочно уведомить пусть хотя бы 30 сотрудников, о важном факте. Каким образом это можно сделать? Обзвонить 30 человек по телефону – это займет, по меньшей мере, час, приведет к трате нервов (если телефон окажется занят), денег (если звонить на мобильные телефоны, оплачиваемые компанией) и в конечном итоге может быть уже нерациональным. Электронная почта также не предоставляет нужной оперативности. Пейджинговая связь, не даст возможность сделать уточнения и зачастую экономически нецелесообразна. Средства EIM в такой ситуации поистине незаменимы – Вы можете гарантированно уведомить всех сотрудников за считанные секунды и тут же сделать необходимые уточнения, если понадобится. Эту возможность трудно переоценить для средств массовой информации, брокерских контор и других институтов, работающих в быстро меняющейся ситуации. При выборе EIM рекомендуем обращать внимание на наличие и масштабируемость средств группового оповещения: можете ли вы отправить сообщение сразу всем 10000 пользователей вашей сети?

Планирование рабочего дня

Во многие средства EIM встроены возможности для автоматической рассылки сообщений и/или файлов по произвольно настраиваемому расписанию или при возникновении каких-либо событий. Это позволяет автоматически уведомлять

•
•
•
•
•
•

пользователей о, например, обеденных перерывах, запланированных профилактических отключениях серверов, совещаниях, обновлениях баз данных, складских операциях и т.п. Эта простая мера, зачастую, позволяет высвободить весьма большое количество времени и снять рутинную нагрузку с сотрудников и офис-менеджеров.

Создание дополнительного канала аварийного оповещения

В сегодняшнем мире, насыщенном экстремизмом и терроризмом, не стоит недооценивать возможность использовать ЕИМ как средство оперативного и отказоустойчивого оповещения о различных событиях. Напомним, что сеть Интернет зародилась на основе военных компьютерных сетей, созданных именно для отказоустойчивых коммуникаций.

Потенциальные проблемы

При несомненной практической пользе ЕИМ, администрация компании и технический персонал должны, однако, помнить о некоторых возможных проблемах при выборе системы ЕИМ. Разберем некоторые из них чуть подробнее:

Отказоустойчивость

Чем больше задач решает в вашей компании ЕИМ, тем, очевидно сильнее зависимость деятельности компании от устойчивости ЕИМ. Вот почему, отказоустойчивость так важна и должна быть тщательно проанализирована при выборе ЕИМ. Например, ЕИМ-системы с внешним сервером, расположенным в Интернете (такие как Yahoo Business Messenger или Enterprise AIM) очень просто установить и обслуживать, однако все сотрудники вашей организации автоматически лишатся связи при потери соединения промежуточного сервера с Интернет и с ними нельзя будет связаться уже НИКАК. Кроме того, такие системы являются отличной мишенью для распределенных DoS-атак, так как хакерам понравится возможность лишить связи сразу множество крупных компаний по всему миру.

Уникальной, в данном плане, особенностью решений нашей компании является их полная отказоустойчивость, благодаря тому, что в наших продуктах используется распределенная архитектура. Несмотря на то, что наши продукты *используют* такие корпоративные сервиса как Active Directory, WINS или Certificate Server, они *не зависят* от них и могут успешно функционировать, даже когда все сервера компании неработоспособны, нет соединения с Интернет, или частично отсутствует связь в территориально-распределенной сети. Во многом благодаря этой характеристике, наши продукты используются множеством военных баз армии США (средний размер компьютерной сети на такой базе – 5000 компьютеров) и, например, на Голландских Железных Дорогах.

Совместимость

Совместимость мы предлагаем рассмотреть даже шире, чем обычно принято:

- *Совместимость с используемыми операционными системами.* Если в Вашей компании есть унаследованные клиентские компьютеры с Windows 95, то, очевидно, клиенты ЕИМ должны их поддерживать. Желательно так же, чтобы и новые возможности новых операционных систем использовались в полной мере. Кроме того, если у вас в сети используется Linux или Novell NetWare, то было бы отнюдь не лишним иметь возможность послать или принять сообщение и от этих ОС. Если ЕИМ предоставляет возможность интеграции со встроенными средствами оповещения сетевой ОС, то это, безусловно, дополнительный плюс. Все это следует выяснить на стадии выбора ЕИМ.

- *Совместимость с сетевой средой.* Требуется ли ЕИМ постоянного или периодического соединения с Интернет? Если да, то, как много трафика ей понадобится и сколько это будет вам стоить? Не перегрузит ли ЕИМ «узкие места» в вашей WAN? В идеале, конечно, ЕИМ не должна требовать соединения с Интернет и оказывать минимальное воздействие на пропускную способность сети – именно с такими условиями разрабатывались наши решения.
- *«Ментальная совместимость» с вашими пользователями.* То что может позволить себе домашний пользователь, изучающий программу с очень «необычным» интерфейсом, или «борющийся» с множеством ошибок в клиентском программном обеспечении, для бизнес-пользователя обернется дополнительными затратами на обучение и внедрение. Оцените клиентское обеспечение ЕИМ и с этой точки зрения.

Злоупотребления и непродуктивное использование

Проблема использования ЕИМ для общения с коллегами или на отвлеченные темы особенно остро стоит, в случае если ЕИМ совместима с внешним сИМ. Даже не смотря на то, что такие ЕИМ, как правило, предоставляют некий «контроль доступа», он все же весьма ограничен и зачастую не накладывает ограничения на входящие соединения или не позволяет разделять пользователей на «разрешенных» и «запрещенных». Кроме того, зачастую многим пользователям ЕИМ достаточно только получать сообщения и нежелательно давать им возможность писать самим, либо разрешить писать только определенным пользователям. Возможность такой тонкой настройки прав доступа к приложению предоставляет решение VyPRESS Research.

Решение VyPRESS

Что же собственно предлагает наша компания? Наш более чем шестилетний опыт работы на рынке ЕИМ, привел нас к заключению, что в большинстве крупных компаний пользователей можно разделить на три различные группы. И мы разработали оптимизированные и адаптированные программные продукты для каждой группы пользователей, которые вместе, предоставляют интегрированное, масштабируемое, легко внедряемое и гибкое решение. Итак, рассмотрим три группы пользователей:

1. **Обычные работники.** Назовем так самую большую группу пользователей. Как правило, этим работникам нет необходимости самим отправлять сообщения, но весьма часто необходимо информировать их о каких-либо событиях, вызывать куда-либо и т.п. Кроме того, зачастую это узкие специалисты, не являющиеся профессиональными пользователями компьютеров и потому им нужна программа с предельно простым интерфейсом, максимально защищенная от человеческой ошибки (чтобы её, например, нельзя было «случайно» закрыть, переместить за пределы видимости или какими-либо настройками привести в неработоспособное состояние). Для таких пользователей мы создали специальный продукт, который позволяет только принимать сообщения и файлы от Vypress Messenger и WinMessenger, а также оповещения от стандартных сервисов операционных систем: [Vypress Auvis](#). Auvis – это очень компактная программа, полностью централизованно настраиваемая, потребляющая минимум компьютерных ресурсов, и, в неактивном состоянии, совсем не использующая сетевого трафика. Реакция на входящее сообщение задается администратором, и это может быть воспроизведение какого-либо звукового файла, отображение окна в заданном месте экрана и т.п.



2. **Ответственные сотрудники.** Это промежуточная группа пользователей, от которых иногда требуется ответная реакция на входящие сообщения, но которых также, желательно, ограничить в возможности посылать сообщения. Например, это могут быть работающие по контракту сотрудники, руководители рабочих групп или технический персонал. Для этой группы пользователей мы рекомендуем наш продукт [WinMessenger](#), сконфигурированный для работы в режимах «только ответ на входящие сообщения» или «сообщения только таким же пользователям». Эти режимы позволяют выдержать необходимый баланс и решить проблему со злоупотреблениями.
3. **Менеджеры среднего звена, администраторы, руководство.** Это, как правило, наименьшая по составу группа пользователей, которым необходимо иметь возможность отправлять сообщения. Этим пользователям мы предлагаем наш продукт [Vypress Messenger](#). В Vypress Messenger встроена возможность посылать сообщения (двух уровней важности) и присоединенные к ним файлы сотрудникам из первой и второй группы. Продукт обладает гибкими средствами моментальной доставки сообщений большим группам сотрудников (от 10 до 10 000 адресатов), гарантированной доставкой, полным протоколированием всех отправляемых и получаемых сообщений, с возможностью поиска в архиве. Администраторы могут создавать расписания для доставки сообщений, собственные группы рассылки, макросы для быстрой доставки однотипных сообщений. И все это работает с максимальной степенью отказоустойчивости, так как не зависит от выделенных серверов и не требует соединения с Интернет!

Таким образом, определив необходимые параметры для каждого сотрудника, администрация предоставляет ему оптимальное решение и получает возможность контролировать всю систему в целом, без опасности нарушений работоспособности из-за внешних факторов или внутренних злоупотреблений. Кроме того, такая схема позволяет значительно оптимизировать затраты на приобретение, развертывание и поддержание EIM.

Эта схема активно используется множеством [наших важных клиентов](#), таких как NASA Headquarter, US Army Cecom, Raiffeisen Zentralbank Österreich AG, Нижняя палата парламента Нидерландов и множеством других крупнейших предприятий и организаций по всему миру.

Изучите возможности наших продуктов, оцените их адаптируемость и целесообразность, и Вы, наверняка, также станете одним из наших клиентов.