

# Комплексное решение для IP-телефонии в компании ОАО «ТНК-Нягань»

## Конкурс историй успеха Cisco – 2011

Номинация: история успеха в сегменте крупных предприятий (более 1000 сотрудников)



История успеха

### О заказчике

ОАО «ТНК-Нягань» входит в состав группы ТНК-ВР, ведет добычу на Красноленинском своде месторождений (Ханты-Мансийский автономный округ).

Компания владеет лицензиями на разработку Красноленинского свода, в состав которого входят: Талинская площадь (в разработке с 1981 года), Ем-Еговская площадь (в разработке с 1980 года) и западная часть Каменной площади (разработка с 1992 года).

В 2007–2008 гг. предприятие приобрело четыре лицензионных участка в Тимано-Печорской нефтегазоносной провинции – Восточно-Воргамусюрский (Ненецкий АО), Берганты-Мыльский (Ненецкий АО), Роговской (Ненецкий АО) и Участок № 2 Гряды Чернышева и Хорейверской впадины (республика Коми).

По результатам 2005 года акционерное общество стало победителем конкурса «Чёрное золото Югры» в номинации «Самое динамично развивающееся нефтедобывающее предприятие ХМАО-Югры», а в 2007–2008 гг. ОАО «ТНК-Нягань» приобрело четыре лицензионных участка в Тимано-Печорской нефтегазоносной провинции. В результате в 2008 году добыча ТНК-Нягань составила 5,9 млн тонн нефти, реализовано 836 млн куб. м попутного газа. Фонд действующих скважин сейчас

насчитывает 2 849. Объемы бурения составили 107 скважин. В 2008 году ТНК-Нягань произвела на своих объектах 465 геологотехнических мероприятий. В настоящее время ОАО «ТНК-Нягань» добывает 6,7 млн. тонн нефти.

ОАО «ТНК-Нягань» активно заботится о сохранение жизни и здоровья своих сотрудников, ведёт природоохранную деятельность в соответствии с государственными требованиями и условиями лицензионных соглашений, стремится к минимизации техногенной нагрузки на окружающую природную среду. Кроме этого компания неоднократно выступала в качестве экспериментальной площадки для внедрения инновационных технологических решений в группе ТНК-ВР, успешно доказывая перспективность новых подходов для оптимизации бизнеса и сокращения издержек.

### Предпосылки внедрения

Весной 2010 года руководство департамента метрологии, автоматизации, связи и ИТ ОАО «ТНК-ВР Менеджмент» предложило ОАО «ТНК-Нягань» стать пилотной площадкой для внедрения системы IP-телефонии на части объектов. Целями проекта являлись сокращение издержек на телефонную связь, а также улучшение качества связи и применение новых сервисов, которыми обладает IP-телефония. Однако руководство компании приняло решение полностью исключить аналоговую телефонию из

арсенала ОАО «ТНК-Нягань», самостоятельно профинансировав повсеместный переход на IP-телефонию для всех площадок, включая удаленные рабочие места на месторождениях и мобильных сотрудников.

### Реализация проекта

Для оснащения рабочих мест сотрудников были выбраны IP-телефоны Cisco (6691, 7942, 7962, 9971 с поддержкой видеосвязи), а в серверных помещениях были расположены коммуникационные серверы Cisco 7835. Для обеспечения отказоустойчивости система IP-телефонии была построена по принципу тройного дублирования, в рамках которой функции коммуникационного шлюза выполняют сразу три сервера, и при выходе из строя даже двух платформ абонентские терминалы продолжают работать в штатном режиме. Крупные удаленные площадки были сделаны по технологии SRST, обеспечивающей связь даже при полной потере каналов передачи данных.

Для оснащений рабочих мест сотрудников в компании было установлено 1000 IP-телефонов Cisco, а целый спектр прямых телефонных номеров сотрудников был сокращен до двух многоканальных номеров под звонки и факсовые сообщения. В результате внутри компании была реализована четырехзначная нумерация, упрощающая вызов сотрудниками друг друга.

# Комплексное решение для IP-телефонии в компании ОАО «ТНК-Нягань»



История успеха

На 200 рабочих местах, расположенных на удаленных площадках с аналоговым оборудованием (факсы, многофункциональные устройства, телефоны), были сохранены уже проложенные телефонные линии для связи со IP-шлюзом. При этом сотрудники также работают во внутреннем номерном пространстве.

На компьютерах мобильных сотрудников, часто находящихся в командировках и на площадках, были установлены программные IP-телефоны, сохраняющие за абонентом тот же самый корпоративный телефонный номер независимо от места его реального положения, с возможностью видеосвязи.

Внутри сети ОАО «ТНК-Нягань» была реализована система селекторной связи сторонних разработчиков на базе CUCM, которая позволяет любому количеству сотрудников организовывать совещания, самостоятельно управляя их ходом, меняя статусы спикеров, просматривая, добавляя и сокращая количество участников. При этом вся необходимая информация в ходе селектора отражается на IP-телефонах Cisco.

Для тарификации разговоров была внедрена современная система биллинга, позволяющая оперативно управлять расходами на междугороднюю и международную связь и формировать любые аналитические отчеты в разрезе подразделений и сотрудников.

В качестве дополнительного сервиса была внедрена система электронной факсимильной связи. Дополнительные номера для отправки факсов были закреплены за подразделениями или отдельными референтами, в результате чего адресаты смогли моментально получать факсы подобно электронной почте. С целью обеспечения отказоустойчивости и повышения доступности

сти сервиса система электронной факсимильной связи работает на двух дублирующих друг друга серверах, так что при выходе из строя одного из них второй возьмет на себя всю нагрузку незаметно для пользователей системы. Переход на электронную систему факсов и интеграция ее с корпоративной почтой позволили существенно снизить расходы на факсовый документооборот.

Помимо всего пользователи получили дополнительные возможности, которых у них не было ранее. Управление вызовами, организация различных конференций, групп дозвона и перехвата, единый номер вне зависимости от точки подключения, видеосвязь, использование корпоративного каталога для поиска номеров и многое другое.

В перспективе ожидается существенная экономия при строительстве новых объектов за счет прокладки на них только сетей передачи данных.

## Результаты

После внедрения системы IP-телефонии компания ОАО «ТНК-Нягань» значительно сократила расходы на обслуживание телефонной связи. Кроме этого была внедрена система биллинга с внутренними механизмами тарификации, что позволило сократить расходы на междугородние вызовы, а также автоматически отслеживать количество и продолжительность вызовов, исходящих от отделов или конкретных сотрудников. Благодаря внедрению системы электронных факсов были сокращены издержки, связанные с лишним расходом бумаги, а также с временными затратами сотрудников на распечатку, сохранение и архивирование факсов. Также были сокращены издержки на организацию селекторных совещаний за счет отсутствия необходимости привлечения оператора,

а также благодаря использованию исключительно внутренних телекоммуникационных сетей компании. При этом наличие встроенных средств перехвата вызовов и автоматической переадресации на любой другой телефон позволило повысить доступность сотрудников компании по телефону.

## Перспективы развития

Срок окупаемости проекта внедрения IP-телефонии в компании ОАО «ТНК-Нягань» был оценен в 5 лет. Начиная с первого квартала 2011 года, система работает в полном объеме, обеспечивая сотрудников надежной телефонной и видеосвязью, а также системой электронной передачи факсов.

Группой ТНК-ВР было принято решение о тиражировании данного опыта в других компаниях с целью оптимизации затрат на телефонию, расширения функционала телекоммуникационных систем и повышения доступности сотрудников по телефону.