

Tytuł:	Puls Biznesu Dodatek Specjalny B2B Biznes dla Biznesu
Data:	23-04-2009
Wydanie:	79
Częstotliwość:	dziennik
Zasięg:	ogólnokrajowy
Strona:	20-22

Po sieci taniej i już całkiem bezpiecznie

TELEKOMUNIKACJA

Po sieci taniej i już całkiem bezpiecznie

Telefonia VoIP najkorzystniejsza jest dla firm, które mają wiele oddziałów w różnych miastach. W ich przypadku oszczędności mogą przekroczyć 20 proc.



Wojciech Chmielarz



Korzyści z hybryd. Systemy hybrydowe w ogromnej mierze łączą zalety technologii tradycyjnej i VoIP, a przede wszystkim umożliwiają wprowadzenie telefonii internetowej w bardziej elastyczny sposób — mówi Rafał Fazań, dyrektor sprzedaży pośredniej w Alcatel-Lucent.

20 B2B Biznes dla Biznesu [Teleinformatyka](#)

Pomimo że o telefonii VoIP (Voice over Internet Protocol — technologia umożliwiająca przesyłanie mowy za pomocą internetu) mówi się już od wielu lat, to wciąż nie należy ona do rozwiązań popularnych w biznesie.

— Jakkolwiek przy bezpośrednim porównaniu stawek i taryf telefonia VoIP jest znacznie korzystniejsza cenowo od ofert tradycyjnych operatorów stacjonarnych, korzyści finansowe są tylko jednym z elementów, które należy brać pod uwagę. Z danych Alma Consulting Group Polska wynika, że ponad 90 proc. firm nawet nie rozważa skorzystania z telefonii VoIP w najbliższej przyszłości. Większość jako główną przyczynę rezygnacji z tej możliwości podaje brak gwarancji wysokiej jakości połączeń — mówi Artur Wrzosek, konsultant zajmujący się optymalizacją kosztów telekomunikacyjnych w dziale zakupów niestrategicznych Alma Consulting Group Polska.

Klienci obawiają się także, że będą musieli zrezygnować z dotychczasowego numeru, co dla wielu firm jest po prostu niepotrzebnym kłopotem. Dopiero na ostatnim miejscu przedsiębiorcy wymieniają konieczność zainwestowania pieniędzy tak w sprzęt, jak i w infrastrukturę. Telefonia VoIP żeby dobrze działać, potrzebuje łącza o przepływności 256 kb/s.

— Telefonia tradycyjna jest technologią powoli odchodzącą z rynku, ale w subiektywnej opinii wie-

lu użytkowników charakteryzuje się wysoką niezawodnością i jakością połączeń — przyznaje Rafał Fazan, dyrektor sprzedaży pośredniej w Alcatel-Lucent.

Zaraz dodaje, że prawidłowo wdrożona telefonia VoIP jest równie niezawodna jak tradycyjna.

Coraz mniej za sprzęt

Co zyskają te firmy, które zdecydowały się zainwestować w VoIP?

— Są dwie główne korzyści wynikające z zastosowania takiej telefonii w firmie: oszczędności na abonamencie, połączeniach oraz urządzeniach, a także dostęp do wielu dodatkowych, zaawansowanych technologicznie rozwiązań — mówi Jan Wyrwiński, prezes spółki FreecoNet.

W Alcatel-Lucent na przykład telefony przeznaczone dla sieci VoIP są tańsze niż ich odpowiedniki dla połączeń tradycyjnych. A przecież nie są one nawet wymagane.

— Nie należy również zapominać o możliwości korzystania z aplikacji emulujących pracę telefonu na komputerze — softfon. Są one niewątpliwie najtańsze, ale wymagają ze strony użytkowników dość radykalnego przestawienia się na nowy sposób korzystania z telefonii — mówi Rafał Fazan.

W tym przypadku funkcję telefonu zaczyna pełnić komputer, a sam aparat nie jest fizycznie potrzebny. Wystarczą słuchawki i mikrofon.

SIP i licencje

Wiele dobrego dla obniżenia kosztów sprzętu zrobił protokół SIP (Session Initiation Protocol, Protokół Inicjowania Sesji), który kieruje rozmowami VoIP. Używają go urządzenia większości dużych graczy na rynku. Dzięki niemu możliwe jest np. kupno serwera od jednej firmy, a aparatów od innej, w zależności od tego, która oferta jest kosztowo najkorzystniejsza.

— Okres zwrotu inwestycji początkowej w VoIP jest uzależniony od tego, na ile firma musi modernizować posiadaną już infrastrukturę teleinformatyczną. Jeżeli nie ma dostępu do internetu, korzysta z modemu czy też nie ma dobrego sprzętu sieciowego, to początkowe inwestycje w VoIP będą oczywiście większe. Jednak z naszych doświadczeń wynika, że większość firm korzysta już z wysokiej klasy infrastruktury i w tym przypadku nakłady inwestycyjne są odpowiednio mniejsze — dodaje Jan Wyrwiński.

Kolejnym kosztem są licencje.

— Typowe przykłady to zunifikowana komunikacja, czyli klienci dla telefonów komórkowych integrujący się ze stacjonarnym systemem komunikacji [oprogramowanie umożliwiające telefonom komórkowym połączenie się za pomocą sieci VoIP — przyp. red.]. Koszty są uzależnione od liczby licencji i wybranego profilu użytkownika. Warto także zainwestować w system zarządzania, który również pełni rolę systemu billingowego i raportującego, pozwala zoptymalizować pracę całego systemu, ułatwia konfigurację, odpowiada za rozwiązywanie problemów — mówi Rafał Fazan.

Tanie gadanie

Jednak to nie koszt sprzętu jest dla klienta najważniejszy.

— Podstawową zaletą telefonii VoIP jest niższa cena połączeń w porównaniu z ofertami operatorów stacjonarnych. Dotyczy to szczególnie połączeń międzymiastowych, międzynarodowych oraz wykorzystywanych przez firmy usług dodatkowych, np. telekonferencji — mówi Artur Wrzosek.

Według niego, VoIP najbardziej przydaje się w przypadku przedsiębiorstw, które mają wiele oddziałów w różnych miastach i krajach.

— Wykorzystanie sieci teleinformatycznej do połączenia przez VoIP oddziałów z różnych miast lub nawet krajów zapewnia po prostu największe oszczędności — tłumaczy Artur Wrzosek.

W przypadku rozmów lokalnych oszczędności, jeśli są, to relatywnie niewielkie.

— Jak wynika z naszego doświadczenia, dzięki zastosowaniu VoIP na kosztach telekomunikacyjnych można zaoszczędzić średnio 24 proc. — twierdzi Wrzosek.

Systemy hybrydowe

Nie znaczy to jednak, że tradycyjna telefonia przechodzi do lamusa. Przynajmniej nie od razu i niezupełnie. Ciągłe oferuje bardzo wysoką jakość głosu oraz bezpieczeństwo, a i sami operatorzy mają coraz bardziej atrakcyjne oferty.

— W przypadku telefonii VoIP awaria łącza lub brak zasilania oznacza brak możliwości dodzwonienia się do firmy — mówi Artur Wrzosek.

Między innymi z tych powodów popularność zdobywają systemy hybrydowe, czyli łączące telefonię tradycyjną z VoIP.

— Systemy hybrydowe łączą zalety obydwu technologii. Umożliwiają one wprowadzanie telefonii VoIP w bardziej elastyczny sposób. W wybranym czasie i wtedy, kiedy jest to uzasadnione ekonomicznie — mówi Rafał Fazan.

To rozwiązanie pod wieloma względami najbezpieczniejsze oraz najbardziej efektywne kosztowo.

— W praktyce rozwiązanie polega na tym, że wykonujemy połączenia jak do tej pory — z telefonu stacjonarnego, a na centralce ruch jest przekierowywany do właściwego operatora. Jeśli będzie to połączenie lokalne, zapewne będzie to, jak do tej pory, operator stacjonarny, ale jeśli użytkownik dzwoni na telefon komórkowy lub do innego oddziału swojej firmy, centralka przekieruje ruch odpowiednio na bramkę GSM lub VoIP. Przy zastosowaniu takiego rozwiązania staramy się wykorzystać istniejącą sieć teleinformatyczną firmy, aby ograniczyć konieczne nakłady inwestycyjne — dodaje Artur Wrzosek.

Usługi dodatkowe

W przypadku telefonii VoIP nie można jednak zapominać o jeszcze jednym, bardzo istotnym, aspekcie.

— Obecnie do nowości, które zaczynają zyskiwać zainteresowanie klientów biznesowych, można zaliczyć te rozwiązania VoIP, które umożliwiają integrację z różnymi aplikacjami, systemami i technologiami. Integracja ze stroną WWW pozwoli wzbogacić np. firmową witrynę o możliwość zestawiania połączeń telefonicznych w czasie rzeczywistym bezpośrednio ze strony internetowej, np. z działem obsługi klienta firmy. Można też wdrożyć aplikację integrującą się z systemami bazy danych, która osobie dzwoniącej będzie przekazywała komunikat głosowy, informujący np. o stanie realizacji zamówienia w sklepie internetowym — mówi Jan Wyrwiński.

Możliwa jest także integracja z systemem CRM, zapisywanie w nim historii kontaktów z klientem oraz inicjowanie rozmów z poziomu systemu obsługi klienta — a więc o wiele więcej niż tylko tańsze rozmowy telefoniczne... ●