



5 заблуждений об IP-телефонии

ЗНАЕТЕ ЛИ ВЫ, ЧТО ТАКОЕ IP-ТЕЛЕФОНИЯ? НЕ С ТОЧКИ ЗРЕНИЯ ТЕРМИНОЛОГИИ – С ЭТИМ, КАК СВИДЕТЕЛЬСТВУЮТ МНОГОЧИСЛЕННЫЕ ОПРОСЫ ЖИТЕЛЕЙ ГОРОДОВ, У НАС ВСЕ В ПОРЯДКЕ. ЧТО ТАКОЕ IP-ТЕЛЕФОНИЯ В ДЕЙСТВИИ?

– В период массового использования телефонных карточек многие наши соотечественники познакомились с этим видом связи, – рассказывает директор по развитию группы компаний «БИТС» Олег Поляков. – А заодно приобрели стойкие стереотипы в отношении IP-телефонии. Попробуем же беспристрастно разобраться в сути этого явления. Но начнем все-таки с терминов. А точнее, со старого анекдота. – «А что такое IP-телефония?» – «Это передача голоса не по телефонным проводам, а через Интернет». – «Ой, а у меня Интернет по телефонным проводам идет... Зачем мне тогда это нужно?»

ЗАБЛУЖДЕНИЕ № 1: IP-телефония – это доступная связь по карточкам.

На самом деле задачи, которые стоят перед IP-телефонией, намного шире. В полной мере ее достоинства способны оценить компании, которые заботятся о своих конкурентных преимуществах.

Мало кто знает, что современные телефонные станции, которые компании могут использовать для корпоративной

связи, позволяют подключать по IP не только телефонные аппараты внутри компании, но и организовывать по IP междугородную связь между офисами в разных городах, подключать различных абонентов как дома, так и на отдыхе, а также подключаться к сети общего пользования (ГТС), и это зачастую значительно удобнее и дешевле.

IP-телефонию правильно было бы называть VoIP (Voice over IP) – передача голоса поверх протокола IP.

VoIP, или IP-телефония (кому как привычнее), использует сетевое соединение, позволяя нам вне зависимости от расположения телефонной станции размещать телефонные аппараты в любой точке мира: на другом конце планеты или же в доме по соседству. В этом случае IP выступает в качестве «транспорта» для передачи голоса.

Чтобы наглядно представить различие между классической и IP-телефонией, поясним – в классической телефонии мы получаем возможность подключиться к оборудованию АТС по двум проводам и совершать и принимать звонки. Этими

же проводами абонент «привязан» к своей телефонной станции, а точнее – к ее месторасположению. В случае с VoIP потребность в проводах как таковых отпадает и мы можем подключить телефонный аппарат в любом месте, где доступна сеть передачи данных. Согласитесь, что нам как абоненту совершенно все равно, каким образом наш голос будет передан, главное – возможность говорить и слышать собеседника. При этом в случае междугородного звонка мы экономим на междугороде, если абонент находится дома, мы экономим на организации его рабочего места, а если на отдыхе – экономия и в стоимости звонка, и в возможности в любой момент развернуть удаленное рабочее место.

И все было бы хорошо, если бы не

ЗАБЛУЖДЕНИЕ № 2: о дороговизне IP-телефонии.

– Причем этот миф бытует исключительно в корпоративном секторе, – поясняет Олег Поляков, – поскольку розничные потребители пребывают в полной уверен-

ности, что IP-телефония с присущими ей «прелестями» – плохим качеством связи, прерывающимися соединениями и помехами, напротив, связь, очень доступная по цене.

– Важно уметь правильно рассчитывать стоимость системы корпоративной IP-телефонии, – продолжает Олег Поляков. – Очень часто, сравнивая стоимость IP-телефонии и традиционной телефонии, во внимание принимают только стоимость оборудования в момент закупки. Это неправильно, так как при переходе на какую-либо систему нужно включать в расчет не только первоначальную стоимость оборудования, но и стоимость ее обслуживания, необходимость модернизации и ежемесячные платежи в течение всего периода эксплуатации, т.е. так называемую стоимость владения.

Практика доказала, что стоимость эксплуатации системы корпоративной IP-телефонии на 40–85% ниже, чем стоимость эксплуатации системы традиционной телефонии. Закупочная же стоимость оборудования традиционной и IP-телефонии примерно одинакова или может отличаться на 10–15%. Если в компании уже существует или внедряется конвергентная телекоммуникационная инфраструктура, то переход на корпоративную IP-телефонию будет дешевле по сравнению с приобретением оборудования традиционной телефонии.

Рассматривая разницу в подходе к формированию структуры цены производителей традиционной и IP-телефонии, можно выделить следующее: в традиционной телефонии станция дорогая, а телефоны более дешевые. В корпоративной IP-телефонии станция в пересчете на количество абонентов дешевая, а все IP-телефоны являются аналогами цифровых телефонов и поэтому несколько дороже. В реальных проектах часто получается сопоставимая сумма, а если еще посмотреть на получаемый за эти деньги функционал...

Чтобы не быть голословными, приведем конкретные примеры. Представьте, что ваш офис переезжает на новое место. Помимо обычных неудобств, связанных с переездом, это событие имеет для бизнеса еще несколько неприятных последствий, а именно – некоторые из ваших клиентов, «прикормленные» к прежнему адресу и номеру телефона, на время теряют вас из виду – ведь не факт, что ваш оператор связи сможет сохранить за вами прежний номер. Безусловно, некоторые найдут вас сами или дождутся информации о переезде и новых контактах от вас. Некоторые – но не все. Согласитесь, неразумно нести

потери, которых можно легко избежать.

Таким же образом с помощью IP-телефона можно решить и возможные проблемы в случае «миграции» сотрудников по офису или даже между разными офисами одной компании, сохраняя для них внутренний номер и привычный функционал.

Кроме того, пользуясь IP-телефонией, можно сэкономить не только собственные средства, но и средства потенциальных клиентов. Представьте себе заказчика, звонящего своему менеджеру в другой город: его просят перезвонить сначала по одному номеру, затем по другому и, наконец, после долгих соединений говорят, что нужного человека нет на месте. Знакомая ситуация, не правда ли? А есть другой вариант – ваш заказчик звонит в офис, а сотрудник, который ему нужен, находится в офисе другого города. С помощью корпоративной телефонной связи он всегда сможет поговорить с нужным ему человеком вне зависимости от того, где он находится. В итоге такой звонок обходится в минимальные затраты и для клиента, и для компании. Все это – возможности IP-телефонии.

– ЗАБЛУЖДЕНИЕ № 3: о низкой безопасности IP-телефонии – сформировалось именно в силу непонимания специфики и природы этой связи, – продолжает Олег Поляков. – Не секрет, что любой злоумышленник, имеющий минимум технических познаний, может подключиться к телефонным проводам и подслушать разговор. В случае с IP это теоретически возможно, а практически – нет, потому что для этого надо выловить идущие по виртуальным сетям IP-пакеты, отделить от них пересылаемую сопутствующую информацию, например видеофайлы. А иногда и расшифровать полученный трафик. В итоге на IP-шпионаж уйдет столько времени и средств, что это станет просто экономически невыгодно.

ЗАБЛУЖДЕНИЕ № 4: о сложности эксплуатации оборудования IP-телефонии.

При оптимальном построении бизнес-инфраструктуры клиент вообще не задается вопросом, насколько просто или сложно в эксплуатации то или иное IT-оборудование. Оно просто работает, потому что обслуживается профессионалами. Во всем мире, да и у нас дальновидные и экономные руководители отдадут на аутсорсинг обслуживание непрофильных функций. Бюджет при этом не страдает, зато высвобождается масса времени для выполнения прямых обязанностей.

Несмотря на все перечисленные плюсы IP-телефонии, самые недоверчивые или просто инертные как последний «бастион» используют

ЗАБЛУЖДЕНИЕ № 5: «IP – это дело будущего, которое сейчас пока не столь актуально, дополнительные телефонные сервисы нам не нужны – мы даже те, что поддерживает наша станция, знаем не все, а используем и того меньше».

– Будущее начинается уже сегодня, – возражает Олег Поляков. – Трудно судить о необходимости того или иного функционала, если ты его никогда не использовал. Многие еще в недалеком прошлом не знали и не умели пользоваться такими инструментами, как сотовая связь, электронная почта, ICQ и др. Однако сегодня необходимость этих инструментов не вызывает сомнений. Более того, появилась острая необходимость интеграции этих инструментов между собой. И достигнутая в современном мире возможность передавать все виды трафика по единой IP-инфраструктуре создала новый формат коммуникаций, исповедующий принцип общения человека с человеком при помощи любых удобных для них в настоящий момент средств связи.

Применительно к бизнесу это означает возможность исключить задержки в бизнес-процессах компаний, связанные с нерезультативными попытками установить связь между сотрудниками, и добиться, к примеру, совершения только одного действия – оставить сообщение в голосовом ящике – вместо трех: позвонить на стационарный телефон и убедиться, что коллеги нет на месте; набрать номер сотового и услышать, что он вне зоны действия; наконец, оставить ему сообщение в голосовой ящик. Такая парадигма общения дает компаниям дополнительный синергетический эффект и повышение результативности работы каждого сотрудника за счет объединения всех видов коммуникаций.

– Строго говоря, это уже не вопрос связи, – считает Олег Поляков. – Это вопрос того, насколько эффективно мы можем – или хотим – общаться и вести свой бизнес.



г. Воронеж, ул. 9 Января, 68, оф. 911
тел. (4732) 60-42-44, www.b-it-s.ru