

Одной из наиболее характерных тенденций настоящего времени является взвешенное отношение пользователей к серьезным тратам. Если до кризиса предприятия выбирали оборудование для телефонизации по принципу "крутизны" и "раскрученности", нередко приобретая решения с заведомо избыточным функционалом, то теперь вопрос экономической целесообразности выходит на первый план. Выбирается только то, что способно дать наибольшую отдачу — причем с минимальными издержками.



Юрий Анисимов
Генеральный директор "Агат-РТ"

Антикризисные аргументы

Гибридные решения — разумный компромисс

В нынешних условиях универсального рецепта по выбору коммутационного оборудования с конкретными опциями не существует, все зависит от специфики предприятия, его размера, степени автоматизации внутренних процессов и многого другого.

Однако стоит отметить общую тенденцию снижения популярности "чистых" решений на базе IP. В нынешней экономической ситуации подобные варианты оказываются довольно дорогими по сравнению с теми, что ориентированы на одновременное использование традиционных (TDM) и IP-технологий. Причина видится в существенной сложности решений, а также в высокой стоимости терминального оборудования (IP-телефонов).

Далеко не всегда оправдано и подключение к так называемым "виртуальным" АТС, когда в офисе заказчика устанавливается нужное количество IP-телефонов, а весь коммутационный и сервисный функционал обеспечивается на стороне оператора связи. Помимо дороговизны терминального абонентского оборудования останавливает следующее. Годовая абонентская плата за обслуживание среднего (20–50 человек) офиса в рамках решения способна существенно превышать стоимость УАТС, реализующей все те же самые функции. Не последнюю роль играет вопрос информационной безопасности: далеко не всех потребителей устраивает ситуация, когда корпоративные телефонные разговоры оказываются доступны третьему лицу.

С другой стороны, преимущества IP-телефонии очевидны, а потому было бы недальновидно оставлять их без внимания. С учетом вышесказанного, на наш взгляд, оптимальным вариантом является ориентация на гибридные решения, обеспечивающие возможность организации телефонной связи как через традиционные TDM-линии, так и через IP-сети. При этом важно, чтобы IP-идеология была глубоко интегрирована в архитек-

туру станции. Критерием подобной интеграции являются одинаково широкие сервисные возможности, предоставляемые станцией как традиционным, так и IP-абонентам и линиям.

Опишем наше видение способов телефонизации для тех или иных предприятий сегмента SMB.

С первых шагов

Недавно образованное предприятие с небольшой численностью сотрудников

Сегодня на фоне прекращения деятельности немалого количества предприятий освободившиеся сотрудники предпринимают попытки начать собственный бизнес. Естественно, даже при небольшой численности персонала новой компании одним из главных вопросов становится проблема обеспечения сотрудников качественной телефонной связью. С учетом того, что современные телекоммуникационные технологии и гарантированный сервис стали привычными для многих из них, к оборудованию предъявляются достаточно серьезные требования.

Основными из них являются:

- возможность автоматизированной в той или иной степени обработки входящих вызовов;
- поддержка телефонной и факсимильной связи через IP-сети.

Наиболее типичными функциями автоматизированной обработки входящих вызовов являются:

- DISA (возможность донабора "из города" внутреннего номера абонента);
- IVR (система интерактивных голосовых меню);
- возможность автоматического приема факса на виртуальный номер (факс-сервер);
- работа станции по расписанию.

Реже компаниями данного класса запрашиваются голосовая почта, организация очередей вызовов, конференц-сервер и т.п.

Казалось бы, IP-телефония давно и прочно стала частью корпоративных

коммуникаций. Однако, на наш взгляд, рассматриваемым типом компаний она используется далеко не так часто, как можно было бы ожидать. Если в Москве доля подобных решений в небольших компаниях заметна, то в регионах, даже в крупных городах, IP-технологии для большинства малых предприятий до сих пор в диковинку.

Своя логика в этом есть. Конечно же, в первую очередь сказывается привычка и имеющийся в наличии большой объем TDM-инфраструктуры традиционной телефонии. В каждом здании есть привычные телефонные розетки, остается просто воткнуть провод и можно сразу звонить. Тогда как Интернет надо еще провести и наладить. Далее следует простота использования — компании не потребуется работающий на постоянной основе человек, который владеет специфическими терминами IP-телефонии и умеет настраивать и администрировать соответствующее оборудование. Так что во многих случаях использование IP-телефонии в начале деятельности компании не является необходимым, а нередко представляется излишним.

Проблемы роста

Однако с развитием компании возникают общеизвестные проблемы роста. Увеличивающийся междугородный и международный телефонный трафик составляет все более весомую долю бюджета. Входящие звонки слишком часто начинают попадать на занятые номера менеджеров, приводя тем самым к потерям клиентов. Новые сотрудники, которые в целях экономии отправлены работать на дом, не интегрированы в корпоративную телефонную сеть, связь с ними неудобна и накладна, они не обеспечены достаточным уровнем телекоммуникационного сервиса и т. д. и т. п.

Выходом из ситуации является замена "простой" офисной АТС на станцию, укомплектованную набором современных функций. Если бы такое решение было внедрено с самого начала деятельности компании, то, с одной стороны, не потребовались бы дополнительные средства на закупку и освоение нового оборудования, а с другой — компания получила бы реальное конкурентное преимущество с первых шагов своей деятельности.

С учетом сказанного сформулируем следующие требования к офисной АТС, оптимально подходящей для телефонизации малого офиса:

- Невысокая стоимость закупки, внедрения и администрирования решения.
- Поддержка обычных телефонных линий и аналоговых телефонных аппаратов — ориентация при построении телефонной сети компании на традиционные решения на первых порах будет существенно дешевле, нежели использование IP-телефонии.
- Поддержка IP-телефонии, в частности стандартного протокола SIP. В начале деятельности компании это свойство станции способно оказаться полезным для осуществления междугородных звонков, что даст существенную экономию на оплате трафика. С ростом ко-

личества сотрудников и появлением "надомных" работников номерная емкость станции может быть расширена без необходимости покупки аппаратуры — новые телефонные аппараты будут подключать по IP. Крайне желательно наличие в станции встроенного SIP Proxy-сервера. Зарегистрировавшись на нем с софтбокса, IP-телефона и т.п., удаленные абоненты получают весь спектр сервисов, которые станция предоставляет обычным клиентам.

- Реализация алгоритмов автоматизированной обработки вызовов и функций абонентского сервиса. Наличие подобного функционала никогда не будет лишним, поскольку повышает качество обработки звонков и удобство работы персонала. Правда, надо соизмерять его стоимость с реальными потребностями предприятия. Оптимальным является вариант, когда функционал решения может быть в любой момент расширен установкой программных опций. В этом случае издержки на внедрение новых функций минимальны.
- Перспективы расширения станции как по числу портов, так и по функционалу. Оптимальный способ расширения функционала — возможность подключения по IP внешних сервисных приложений.

На новом месте

Малая или средняя компания, переезжающая в новый офис

С конца прошлого года переезд компаний на более дешевые площади по понятным причинам принял массовый характер и не прекращается до сих пор. Телефонная инфраструктура на новом месте нередко отличается от прежней. Финансовые условия стали более жесткими, и фирма вынуждена экономить на всем. Как следствие, возникает потребность изменения используемых телекоммуникационных решений.

Цели, преследуемые в данном случае компаниями, похожи на описанные выше, однако они актуальны с самого начала. Этому способствует опыт предыдущей работы предприятия.

В большинстве случаев приоритеты выглядят следующим образом:

- Невысокая стоимость закупки, внедрения и администрирования решения.
- Реализация алгоритмов обслуживания входящих звонков, позволяющих минимизировать количество потерянных вызовов и, тем самым, привлечь максимальное количество клиентов. Как правило, для решения подобной задачи используется механизм очередей. Вызов, который вследствие занятости не могут обслужить имеющиеся сотрудники (операторы), ставится в очередь. Таким образом, звонящий не "натыкается" на сигнал "занято" и вероятность соединения с ним высока. Подобный механизм, как правило, реализуется сервисом ACD (Automatic Call Distribution).
- Возможность построения распределенных решений. Нередко подразделения компании после переезда оказываются территориально разнесены по

разным этажам, зданиям и даже городам. При этом для эффективной работы предприятия крайне важно объединить сотрудников общей телефонной сетью с единым номерным планом и широким набором сервисных услуг.

- Следствие предыдущего пункта — поддержка станцией IP-телефонии. Построение распределенных сетей с помощью IP-технологий обладает массой преимуществ перед другими способами. При этом важна "глубинная" интеграция поддержки IP в идеологию станции, иначе построение распределенных решений с единым планом нумерации будет весьма трудоемким, а иногда попросту невыполнимым. Кроме того, звонки по IP позволят существенно снизить расходы на междугородные и международные разговоры.
- Гибкие возможности маршрутизации вызовов. Для работников требуется максимально удобный механизм набора номера как других сотрудников, независимо от их территориального местоположения, так и номеров для звонков в другие города, страны и т.п. Станция при этом должна автоматически обеспечивать оптимальный с точки зрения цены и качества маршрут для вызова.
- Предоставление внутренним абонентам расширенного набора услуг — голосовая и факсимильная почта, индивидуальные профили обслуживания вызовов, личные записные книжки и т.д. Крайне желательно, чтобы подобный сервис обеспечивался и абонентам, подключенным по IP. Как правило, это возможно, если удаленный по IP абонент регистрируется на внутреннем SIP Proxy-сервере станции, что, естественно, требует наличия в последней этого сервера.

В борьбе за клиента

Малая или средняя компания, желающая оптимизировать свою телекоммуникационную инфраструктуру

В условиях кризиса многие компании значительно больше внимания стали уделять оптимизации бизнес-процессов. Одно из средств достижения подобных целей — внедрение более современных телекоммуникационных решений. Мотивы предприятий, их приоритеты и требования к оборудованию в основном совпадают с описанными в предыдущем пункте. Однако можно обозначить еще один важный момент — это интеграция телекоммуникационной инфраструктуры в основные бизнес-процессы предприятия.

Наиболее современный способ решения подобной задачи — сопряжение телефонной станции предприятия по IP-сети с внешним программным модулем, непосредственно реализующим функции взаимодействия с информационной системой (база данных, CRM и прочее). Чаще всего такой подход используется для максимального повышения качества обслуживания входящих вызовов — вызовы не просто ставятся в очередь, а оператору становится доступно получение в реальном времени всей информации о

клиенте, истории взаимоотношений с ним. Он может в процессе разговора внести информацию в карточку клиента, не тратя времени на нахождение этой карточки в базе данных. Все разговоры операторов записываются, ведется полный учет статистики вызовов. Понятно, что при подобном подходе взаимодействие с клиентами выходит на качественно новый уровень, что в конечном итоге приводит к увеличению доходов компании и повышению ее конкурентоспособности.

Каждому — по потребностям

Конечно, каждая компания должна соизмерять уровень внедряемого решения со своими потребностями. Функционал call-центра не требуется предприятию со штатом в несколько человек, обслуживающему небольшое количество звонков. Верно и обратное — попытка экономии на уровне оборудования, предпринимаемая компанией средних размеров с большим потоком вызовов и распределенной инфраструктурой, приведет к существенно большему издержкам за счет потери клиентов, дороговизны трафика, неудобства сотрудников.

С другой стороны, архитектура многих современных решений подразумевает гибкое наращивание возможностей изначально недорогого оборудования по мере возрастания потребностей предприятия. В ряде решений подобный сценарий осуществляется вообще без изменения аппаратной части, только посредством установки разнообразных программных опций. При таком подходе не потребуются переобучать персонал, внести изменения в проводные коммуникации и т.п., система будет расти "эволюционно". Тем самым издержки на расширение телекоммуникационной инфраструктуры будут минимальными, а вложенные инвестиции вернуться максимально быстро.

Чем ближе — тем проще

Ко всему стоит также отметить: чем сложнее решение, тем больше вероятность, что потребуется адаптировать его под нужды конкретного заказчика. А такая адаптация тем проще и дешевле, чем ближе производитель решения. В этом смысле определенные преимущества есть у отечественных производителей, максимально близких к заказчику и лояльных к нему. В последние годы на рынке появилось достаточное количество аппаратных и программных отечественных решений (IP-АТС, call-центры и т.п.), реализующих весь необходимый в реальной деятельности подавляющего большинства компаний коммуникационный и сервисный функционал. Данные решения, как правило, "заточены" под нужды российских предприятий и проще в установке и сопровождении, чем импортные аналоги, что существенно снижает издержки по внедрению и обслуживанию. При этом стоимость отечественных решений, особенно в условиях девальвации, намного (зачастую в разы) ниже стоимости импортных аналогов.