

Fiat VoIP! Да будет VoIP!

Модные и актуальные темы есть всегда. Когда-то мейнстримом были Интернет, доткомы, а теперь это Green IT, объединенные коммуникации, облачные вычисления, Web 2.0 и, конечно же, IP-телефония. Поскольку в данной статье речь пойдет о технологии VoIP, то попробуем разобраться, почему же она пока не перешла на уровень обыденности и естественного использования.



Денис Спецаков |
СЮ СБ Консалт

VOIP

Наверное, одной из причин является сохранение некоторого культа сложности этой технологии. Эксперты подчеркивают свой профессионализм, широкие возможности VoIP, многообразие способов применения, преимущества, невиданные выгоды, что вызывает у потребителя опасение, что быстро с этим вопросом будет не разобраться.

Итак, что же делать компаниям, в которых все направлено на выживание, где нет времени разбираться и изучать новые технологии? Ответ на этот вопрос достаточно прост и я предлагаю его вместе осмыслить, ведь, как говорили древние, nil sub sole novum — «нет ничего нового под солнцем».

CUI BONO?

«Кому выгодно»? Оставив в стороне сравнительные анализы оборудования различных производителей, тесты программных решений и сравнения VoIP-провайдеров, обратимся к основным вопросам, от решения которых зависит самое главное —

быть или не быть. Любое действие в нашем мире имеет определенную цель, по крайней мере, так утверждают те, кто эти действия предпринимает. Какие же цели преследуются компаниями при внедрении IP-телефонии? Теоретически ответы очень просты.

Экономия

Руководитель понимает, что оперативные затраты можно снизить, что это снижение потребует определенных инвестиций на первом этапе, может вызвать побочные эффекты в виде недовольства персонала, возможных сбоев и т. п. Но, как известно, цель оправдывает средства.

Обновление инфраструктуры

Руководитель видит, что дальнейшие изменения в текущих условиях можно произвести только меняя имеющуюся платформу (на старой это просто становится нецелесообразно по затратам) и вопрос с заменой платформы решается в пользу IP-телефонии.





Расширение сервисов телефонной связи и повышение гибкости

Руководство видит потенциальные возможности технологии и понимает, что они могут принести выгоду бизнесу компании.

Дань моде и новым технологиям

Это комментировать сложно. Надо, значит, надо.

Перечисленные пункты охватывают не все возможные варианты, но большую часть наиболее распространенных. И при этом они несколько «идеализированы». Когда реальная жизнь совпадает с этими теоретическими предпосылками, все происходит очень хорошо — бюджеты выделяются, всем сотрудникам спускается сверху генеральная линия партии, ИТ-специалисты «шуршат», все движется и внедрение заканчивается, как правило, успехом. Но ведь в жизни, к сожалению, далеко не всегда эти предпосылки настолько чисты и понятны всем участникам процесса. На практике дела обстоят по-другому.

переход на IP-телефонию, но руководитель почему-то не поддерживает эту инициативу.

Расширение сервисов и повышение гибкости

СIO знает особенности технологии VoIP и понимает, что она может дать бизнесу конкурентные преимущества или дополнительные возможности и сервисы. Но коллектив не поддерживает, а начальство холодно смотрит на азарт в глазах директора по ИТ.

Мода

Наверное только в этом случае все зависит от СIO, ибо если уже речь зашла о моде, за ресурсами дело не станет.

ERRARE HUMANUM EST

«Человеку свойственно ошибаться». Как вы заметили, фактически в теории и в жизни расхождения вызываются лишь тем, что взгляды руководителя и СIO не совпадают. Они и не могут совпадать, поскольку эти люди решают принципиально разные задачи. Капитан в бурю может приказывать рубить мачту, чтобы

ними, так и мнимыми, и СIO должен понимать, что считается ему надо и с теми и с другими. Основные возражения и контрмеры:

Отсутствие бюджета на новое оборудование

Данный барьер можно преодолеть поэтапным внедрением или взяв оборудование на тест или в аренду. Тогда первый этап внедрения даст экономию для последующих.

Концентрация на профильных направлениях бизнеса

Если это серьезный довод в вашей компании, стоит попробовать улучшить условия текущего договора на предоставление телекоммуникационных услуг или рассмотреть вариант такого комплексного или частичного перехода на IP-телефонию, когда материальные, административные и человеческие затраты на поддержание и внедрение будут фактически нулевыми. Самым ярким примером может стать установка отдельным сотрудникам программных телефонов или внедрение IP-телефонии через текущего провайдера.

Качество связи IP-телефонии низкое или нестабильное

Тесты, тесты и еще раз тесты. Если вы сами все время будете использовать такие же средства, которые предлагаете остальным и в том же объеме, вряд ли вы пропустите те проблемы, которые можно решить.

Неочевидные и сложно прогнозируемые финансовые вложения

Создание прозрачной схемы, где ваша компания или арендует оборудование и услуги, или приобретает их. Четкое распределение обязанностей ИТ-сотрудников. Ничего нового, самые простые бизнес-планы. А также демонстрация возможности моментального,

Если руководитель опасается неочевидных расходов, надо показать ему, что путь назад остается открытым, а цена выхода из проекта совершенно приемлема

Вероятность удаленного взлома IP-сети существует, так же как и вероятность незаконного использования вашей учетной записи у провайдера IP-телефонии. Борьба с этим сложно, но необходимо

Экономия

СIO видит, что расходы на связь можно сократить. При этом руководитель может даже соглашаться с ним, но на деле оказывается, что сейчас не до этого.

Устаревшая инфраструктура

СIO видит необходимость реорганизации или модификации текущей системы и понимает, что требуемые затраты неоправданы. Хорошим решением в данном случае является

спасти корабль, а в действительности этой мачтой может оказаться что угодно и кто угодно. Активная позиция СIO требует, чтобы он нес свет «своих» технологий тем, кто еще не одарен ими. Но давайте попробуем сменить точку зрения СIO, человека, чьим хлебом являются новые технологии, на точку зрения владельца компании. И так, в чем же состоят возражения против внедрения IP-телефонии и доводы в пользу этого внедрения? Заметим, что они могут быть как реаль-





именно моментального, а не быстрого перехода к обратной схеме. Если руководитель опасается неочевидных расходов, надо показать ему, что путь назад остается открытым, а цена выхода из проекта совершенно приемлема.

Необходимость наличия ИТ-сотрудников с более высоким уровнем знаний

Решается выводом на аутсорсинг с необходимым SLA.

Косвенное увеличение бюджета

Совет один — считать и еще раз считать. Действительно, в зависимости от архитектуры системы возможно повышение требований, и, следовательно, затрат на каналы связи, увеличение окладов для задействованных в проекте ключевых сотрудников, появление дополнительных затрат на поддержание системы. Передача на аутсорсинг уберет все скрытые затраты, оставив открытые цифры.

Информационные риски

Вероятность удаленного взлома IP-сети существует, так же как и вероятность незаконного использования вашей учетной записи у провайдера IP-телефонии. Борьба с этим сложно, но необходимо. Решением может быть фиксация IP-адреса вашей сети у провайдера, ведение расширенных журналов событий, слежение за балансом и — особенно — за его быстрым изменением, проведение аудита системы независимыми экспертами.

Доводы в пользу перехода достаточно предсказуемы:

- уменьшение на порядок затрат на телефонию;
- повышение мобильности и управляемости предоставляемых сервисов;
- появление новых сервисов (голосовая почта, быстрые установки переадресации, интеграция телефонных вызовов с корпоративными порталами и прочее);
- возможность активного управления затратами и ведение собственного биллинга.

Можно возразить, что во многих компаниях уровень сервисов при использовании традиционной телефонии уже очень высок, но, как правило, именно такие компании первыми и начинают интеграцию с IP-сетями. Если, прочитав все это, вы считаете, что без IP-телефонии ваша компания действительно обойдется, то дальнейшее повествование не для вас.

Если у вас уже использовалась телефонная станция с местными номерами и определенным набором правил и сервисов, вам не обойтись без установки IP PBX, FXS- и FXO-шлюзов

ET VIDIT QUOD ESSET BONUM

«И увидел, что сделанное им было хорошо». Можно ли, несмотря на все эти возражения, сделать своей компании «хорошо»? Если руководитель напрямую не запрещает этот путь по каким-либо выше приведенным причинам, то, безусловно, можно.

Каждая компания вправе выбирать свой собственный путь внедрения, но в целом стратегий несколько.

Путь политический: вербовка друзей

Один из наиболее эффективных способов удачно завершить проект. Необходимо определить, кто из ваших коллег может получить максимальный выигрыш от внедрения IP-телефонии и в чем может заключаться наиболее привлекательная черта. Например, финансовому руководителю можно показать размер экономии. Мобильных сотрудников заинтересовать легкостью управления переадресацией звонков, гибкостью услуг и дополнительными возможностями. Руководителям отделов продемонстрировать возможность контроля и анализа телефонной активности подчиненных. Простых сотрудников увлечь удобством в использовании и тесной интеграцией с существующими информационными системами. Технократам (как правило, они есть в каждой компании) можно дать возможность поиграть с современной игрушкой, которую он будет постоянно демонстрировать окружающим. У вас появились сторонники? Тогда IP-телефония теперь нужна им, а не вам.

Путь экспериментальный: тестовое внедрение

Если позиция руководства сдержанная и приходится действовать, имея ограниченные ресурсы, имеет смысл определить подразделение, максимально независимое от основной структуры компании и максимально связанное с внешним миром. Это может быть call-центр или юрист, менеджер по закупкам или продажам. Главное —

успешный первый шаг. Как правило, этот вариант можно сделать практически бесплатным. Многие производители или системные интеграторы готовы предоставить оборудование на тест, а для реализации на этом этапе достаточно нескольких IP-телефонов или специализированного ПО.



**Путь технократический:
поэтапный переход**

Это компромиссное решение, когда руководитель дает шанс показать целесообразность перехода на новую технологию при минимальных начальных затратах. В этом случае, как правило, анализируется схема текущей телефонной сети, она сравнивается с желаемой, и те участки, которые максимально совпадают, могут быть выделены в первый этап перехода. Насколько этот этап может быть незаметен или, наоборот, показателен, решать каждой компании самостоятельно. Задача одна: продемонстрировать максимальный эффект, потому что он или убедит или не убедит руководителя. Так как при этом дается некоторый карт-бланш, свобода действия позволяет рассмотреть различные средства для обеспечения успеха первого этапа, но, в отличие от предыдущих, этот путь требует более продуманного и сложного внедрения. Необходимо не только показать эффект, но и определить, какая архитектура будет строиться в дальнейшем. Давать советы, с какой стороны начать, в рамках текущей статьи не представляется возможным, но оптимальный вариант найдется всегда.

**Путь заговорщический:
подмена**

Этот вариант годится, только если вы получили санкцию руководителя на такие действия. Можно перевести отдельный телефон или группу телефонов на IP-технологии. Ценой за скрытность станет количество требуемого оборудования.

Если у вас уже использовалась телефонная станция с местными номерами и определенным набором правил и сервисов, вам не обойтись без установки IP PBX, FXS- и FXO-шлюзов. Особое внимание придется уделить конфигурированию IP PBX, продублировав на ней все существующие в вашей телефонной станции правила (естественно, если они применяются пользователями, перевод которых запланирован).

Чтобы переключение произошло незаметно, все VoIP-оборудование (и телефонная станция, и шлюзы) ставятся «в разрыв» между существующей АТС и требуемыми телефонными аппаратами ваших ничего не подозревающих коллег.

При этом оборудование настраивается так, чтобы входящие звонки, поступающие на физическую линию абонента, получал

шлюз FXO, передавал его на IP PBX, которая через шлюз FXS передавала бы его дальше на аппарат абонента, имитируя отсутствие каких-либо изменений. За первичную обработку звонков от абонента будет отвечать IP-телефонная станция. В первую очередь она должна обрабатывать набранные короткие внутренние номера или специализированные вызовы, которые необходимо передать существующей АТС. Во вторую же очередь междугородние и международные вызовы уже можно инициировать через провайдера IP-телефонии. В этом случае достаточно будет провайдера, который предоставляет возможность исходящих соединений. В случае более простого использования телефонии, возможно, удастся обойтись совмещенным более простым FXO/FXS-шлюзом.

Итак, для реализации заговора требуется: IP PBX; аналоговые FXO- и FXS-шлюзы, или FXO/FXS-шлюз в случае простой сети; наличие учетной записи у провайдера IP-телефонии, предоставляющего возможность исходящих звонков.

AUREA MEDIOCRITAS

«Золотая середина». В сухом остатке мы получаем достаточно ограниченное количество быстрых и понятных действий, которые помогут оценить перспективы компании по переходу на IP-телефонию. Необходимо помнить, что ваши действия только начнут процесс, который без обратной связи выйдет из-под контроля и ни к чему хорошему не приведет. Поэтому необходимо отслеживать все аспекты функционирования системы — от каналов связи, качества передачи голоса до контроля и пополнения нового счета. Зачастую именно поддержание новой системы и может сделать ее внедрение нецелесообразным. А иногда достаточно пересмотреть условия текущего договора, что может привести и к сокращению издержек, и к замене оборудования со стороны провайдера фиксированной телефонии, что даст эффект, вполне сопоставимый с новым внедрением.

Именно баланс потребностей и возможностей даст ту самую золотую середину, благодаря которой новая технология приживется в компании. ■

НОВЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ

БУХГАЛТЕРУ:

**ИНФОРМАЦИОННЫЙ БЛОК
«АКТУАЛЬНАЯ БУХГАЛТЕРИЯ»**

Ежемесячно получайте печатный номер журнала!
Ежедневно пользуйтесь базой знаний «Актуальной бухгалтерии» в системе ГАРАНТ!

Ваши преимущества:

- Надежная и проверенная информация – каждый материал проходит многоэтапную проверку.
- Ежеквартальные методические рекомендации по подготовке бухгалтерской и налоговой отчетности.

АКЦИЯ! Приобретите новинку и получите сборник лучших материалов журнала за 2009 год.



ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

Задача — совершенствование законодательных основ рыночной экономики



ЮРИСТУ:

**ИНФОРМАЦИОННЫЕ БЛОКИ
«ПРАКТИКА АПЕЛЛЯЦИОННЫХ СУДОВ»**

Будьте в курсе позиции судов своего округа!
Представлена практика **всех 20** арбитражных апелляционных судов.

Ваши преимущества:

- Более 200 тыс. судебных актов.
- Подборки судебных актов по похожим спорам.

АКЦИЯ! Приобретите новинку и получите свежий номер журнала «Законодательство».

Группа компаний «НТПЦ»
199034, Санкт-Петербург, 14 линия В.О., д. 7А
тел.: (812) 320-61-61
email: Office@3206161.ru
www.3206161.ru



© ООО «НТПЦ-СТАБИЛСЕРВИС», 2009. Система ГАРАНТ внедрена с 1990 года.
Компания «Гарант» и ее партнеры являются участниками Российской ассоциации правовой информации ГАРАНТ.Роском.