

СОВРЕМЕННАЯ SIP-ТЕЛЕФОНИЯ В УПРАВЛЕНИИ МАЛЫМ И СРЕДНИМ БИЗНЕСОМ

В.Ю. Головин

В современном веке глобализации и всеобщей интеграции для крупных компаний уже стало привычным создание множества филиалов, как по стране, так и в мире в целом. Для крупного бизнеса разработаны специаль-

ные дорогостоящие системы, призванные заметно упростить управление распределенной компанией. К технологиям такого рода, активно используемым в корпорациях, можно смело отнести:

- объединенные по технологии VPN локальные сети;
- единые базы данных с возможностью удаленного доступа;
- собственные сервера E-mail;
- системы видеоконференций;
- многоканальные единые телефонные номера;
- системы ERP, CRM.

Основные поставщики программного обеспечения такого уровня, а это IBM, Oracle, Microsoft предлагают уже готовые решения, с начальной ценой от 20000\$. Данная цена доступна для крупных компаний, готовых инвестировать в сферу информационных технологий (ИТ) довольно значительные средства, но для малых и средних организаций данные решения остаются недоступными. В данной статье будут даны предложения по решению вопроса выбора технологии телефонизации современной компании, имеющей несколько географически распределенных подразделений.

В настоящее время руководители малых и средних компаний активно используют в своей деятельности три основных типа телефонных номеров:

- номера городской телефонной сети;
- федеральные мобильные номера;
- мобильные телефоны, с подключенным коротким городским номером.

К основным недостаткам используемых решений можно отнести:

– номера ГТС жестко закреплены за данным конкретным офисом или квартирой и при переезде возникают значительные сложности переноса номера;

– федеральные мобильные номера длиннее городских (вместо 5–8 цифр используются 12), что порождает сложности в запоминании и наборе;

– звонки на федеральные мобильные номера подлежат дополнительной оплате со стороны вызывающего абонента;

– мобильные телефоны с подключенным коротким городским номером при звонке с них дают в качестве номера полный федеральный, что вызывает недоверие клиента;

– все представленные номера одноканальные, и, как следствие, часть заинтересованных клиентов будут испытывать сложности при дозвоне до организации;

– для коллективного использования данных телефонных номеров в офисе требуется покупка, монтаж и настройка офисных миниАТС, GSM-шлюзов и, кроме того, монтаж дополнительных телефонных кабелей;

– все телефонные номера, полученные по данной технологии, могут использоваться только в точке физического нахождения конечного оборудования;

- нет возможности организации единого телефонного номера для нескольких, даже находящихся в одном городе, филиалов;
- нет возможности переадресации звонка на произвольный телефонный номер.

Фактически получается, что малый и средний бизнес находится в заведомо более проигрышном положении, нежели крупные компании, с точки зрения связи с конечным потребителем. До 2000-х годов именно такая ситуация и была. Но развитие сети Интернет и связанных с ней технологий внесло значительные корректировки во все бизнес-процессы, коснулись они и телефонии.

В настоящее время очень активно развивается технология цифровой телефонии, построенной на открытом протоколе SIP, полностью лишенная недостатков активно используемых аналоговых линий. Из основных принципиальных отличий цифровой телефонии от представленных выше хочется выделить:

- полностью цифровая обработка сигнала;
- высокое качество передачи голоса;
- отсутствие привязки к географическому положению, конечному оборудованию абонента;
- отсутствие необходимости в специализированном транспортном канале (ГТС-медная пара, GSM,CDMA – сотовая сеть), работа через сеть Internet;
- встроенная многоканальность номера;
- широкий спектр поддерживаемого оборудования;
- более низкая цена;
- отсутствие необходимости дополнительного монтажа телефонных линий;
- отсутствие ограничений на количество линий и одновременных разговоров.

Это лишь малая часть преимуществ активно продвигаемой технологии цифровой SIP телефонии. В настоящий момент руководители малого и среднего бизнеса могут полностью изменить корпоративные средства коммуникации, поставив на службу своему делу цифровую телефонию.

Решения на базе цифровой телефонии SIP позволяют получить бизнесу следующие, труднодоступные ранее, технологии:

- использование многоканального телефонного номера из нумерации практически любого крупного города;
- использование единого телефонного номера для любого филиала, независимо от его географического расположения;
- возможность совершать видеовызовы;
- создание единой телефонной сети и нумерации для всех подразделений и филиалов компании;

- возможность использовать единые федеральные номера 8-800;
- обеспечение системы голосового меню любого уровня сложности;
- обеспечение системы аудиоконференций с неограниченным количеством участников;
- обеспечение системы записи всех телефонных переговоров;
- обеспечение системы голосовой почты.

При этом обеспечивается экономия на телефонной связи за счет использования междугородней IP-телефонии и выходов на GSM сети.

Для малого и среднего бизнеса важным и очень существенным преимуществом, открывающим дверь в мир цифровой телефонии, является компания Digium(www.digium.com) с их профессиональным сервером IP-телефонии asterisk (www.asterisk.org/), распространяемым абсолютно бесплатно.

Таким образом, компаниям малого и среднего бизнеса предоставляется возможность использовать профессиональный инструмент для работы с телефонией. Для принятия окончательного решения о выборе, либо переводе, телефонной сети компании на цифровые решения достаточно оценить затраты и соотнести их с предлагаемыми преимуществами.

К примеру, компания с двумя офисами в одном городе и одним в другом, по 5 человек в каждом, для своего перевода на цифровые системы на базе Asterisk, одновременно потребует следующих расходов (цены в рублях даны по состоянию на март 2011 года) (табл. 1).

Таблица 1

№	Статья расходов	Цена	Кол-во	Сумма
1	Сервер VOIP на базе asterisk	10000	1	10000
2	USB-телефон	600	12	7200
3	Ethernet VOIP-телефон	2000	3	6000
4	Настройка сервера asterisk и оборудования	25000	1	25000
5	Покупка многоканального номера	4000	1	4000
	Итого			52200

Расходы на обеспечение телефонизации традиционными средствами представлены в табл. 2.

Таблица 2

№	Статья расходов	Цена	Кол-во	Сумма
1	Офисная миниАТС	15000	3	45000
2	Телефонный аппарат	400	12	4800
3	Системный телефонный аппарат	3000	3	9000
4	Монтаж телефонной сети и настройка мини АТС	6000	3	18000
5	Покупка телефонного номера	4000	3	12000
	Итого			88800

При этом традиционные средства не только дороже, но проигрывают цифровым решениям на базе asterisk, как минимум по следующим пунктам:

- решение на базе asterisk может обрабатывать до 1000 подключений без дополнительных инвестиций;
- централизованность управления не требует выездов специалистов для проведения настроек;
- предлагаемая система телеконференции позволяет бесплатно проводить аудиоконференции с неограниченным числом участников;
- обеспечивается система записи телефонных переговоров с неограниченным объемом хранимой информации;
- отсутствие междугородних платежей при звонках в филиал в другой город;
- легкость расширения и управления.

Таким образом, создание специализированных компаний, предоставляющих готовые решения на базе asterisk, является весьма перспективным видом бизнеса в настоящее время на российском рынке.