

## ПАКЕТНЫЕ РЕШЕНИЯ ОТ VoIP-ОПЕРАТОРОВ – залог успеха на рынке

Е.Куриленко, А.Логинов, компания "АйПиМатика"  
info@ipmatika.ru

Рынок Voice over IP – один из самых быстрорастущих, в том числе и в России. Согласно прогнозу аналитической компании J'son&Partners Consulting, к концу 2014 года годовой объем российского рынка IP-телефонии в частном и корпоративном сегментах удвоится по сравнению с 2012 года и достигнет в базовом сценарии 8,4–10 млрд. руб. Многие операторы и системные интеграторы стремятся занять достойное место на этом рынке. И помочь им в этом может оборудование компании Yealink Network Technology – одного из ведущих в мире поставщиков аппаратных решений для IP-телефонии.

5 февраля 2013 года вступил в силу Приказ № 284 Министерства связи и массовых коммуникаций, который содержит в себе новые требования к построению телефонной сети связи общего пользования. Помимо существенного упрощения правил обеспечения бесперебойного функционирования средств связи и легализации территориально-распределенных узлов, добавлено очень важное положение: "Для организации линий связи между пользовательским (оконечным) оборудованием и узлом связи сети местной телефонной связи допускается использование оборудования коммутации и маршрутизации пакетов информации, сети (сетей) передачи данных, функционирующих в пределах того же муниципального образования, являющегося городским или сельским поселением, муниципальным районом, городским округом, либо города федерального значения, в котором размещено пользовательское (оконечное) оборудование". Проще говоря, теперь законодательство разрешает использовать сеть передачи данных для доставки телефонного трафика, в то время как ранее было возможно

*использовать сеть передачи данных только в качестве последней мили от телефонного узла до абонентского оборудования клиента.*

Благодаря новым поправкам в законодательстве операторы смогут существенно облегчить себе жизнь, сэкономят средства на покупку и установку оборудования, удешевить затраты на передачу трафика и самое главное – облегчить построение и легализацию сетей IP-телефонии. В ближайшем будущем на рынок IP-телефонии выйдут все крупные игроки телекоммуникационной отрасли, включая "большую тройку", которых несколько тормозила неопределенность в законодательстве относительно предоставления услуги IP-телефонии. В такой ситуации признанным лидерам рынка IP-телефонии придется очень не сладко – конкуренция станет особенно жестокой, и IP-трафик будет стремительно обесцениваться. Как же в такой ситуации зарабатывать VoIP-операторам?

Уже сейчас видно, что тенденция рынка – продажа операторами дополнительных услуг клиентам, таких как IP-Centrex – виртуальная (облачная) АТС. Крупнейшие операторы, использующие протокол SIP, либо уже имеют, либо активно разворачивают сервисы виртуальной АТС. Сегодня можно говорить о том, что победа будет за оператором, который предоставит пользователю максимальный набор удобных опций, качественное обслуживание, порекомендует и установит оптимальное оборудование по функциональности, качеству и цене. Согласно прогнозам J'son & Partners Consulting, к концу 2016 года объем российского рынка IP-Centrex увеличится до 3,8 млрд. руб., а среднегодовой темп роста рынка за период с 2012 по 2016 год составит 30%.

Во всех сегментах услугу IP-Centrex выбирают примерно за одни и те же преимущества: это широкий набор функций, быстрый ввод в эксплуатацию, относительная простота в настройке с помощью эргономичного веб-интерфейса, масштабируемость (как географическая, так и номерная), сокращение накладных расходов за счет отсутствия обслуживающего персонала. В последнее время более широко начали использоваться такие, еще недавно "экзотические", функции IP-Centrex, как отображение статуса абонента (BLF), fax-to-email (факс на электронную почту), voicemail-to-email (голосовые сообщения на электронную почту), голосовая и видеоконференц-связь, настраиваемые самим клиентом многоуровневое интерактивное голосовое меню (IVR), переключения вызовов с мобильного телефона в локальную номерную емкость, функции облачного IPCC (IP Call Center) и CRM-систем. Не говоря о стандартном наборе: вызов по коротким номерам, перевод и захват вызовов, разные сценарии переадресации входящих звонков, запись разговоров, он-лайн статистика и др.

Исходя из смысла предоставления услуги, а именно сокращения накладных расходов клиента, логично говорить о том, что оператор должен предоставить не только саму услугу и качественную техническую поддержку, но и подобрать необходимое абонентское оборудование для IP-Centrex и интегрировать его в сеть потребителя. В этих вопросах трудно переоценить роль качественного и эргономичного абонентского

устройства. Именно от правильного выбора оборудования будет зависеть скорость ввода в эксплуатацию решения, удобство его использования и поддержки, а, соответственно, желание клиента платить за это деньги. Немаловажна является и поддержка оборудованием всего заявленного функционала виртуальной АТС.

Компания "АйПиМатика", эксклюзивный представитель в России компании Yealink Network Technology – одного из пяти ведущих производителей IP-телефонов (по данным аналитиков компании Frost & Sullivan), понимая вышеперечисленные потребности и цели, ведет активную работу по взаимодействию с операторами и разработчиками VoIP-платформ, стремясь создать совместный продукт, полностью удовлетворяющий ожиданиям корпоративного клиента любого уровня. Телефоны Yealink поддерживают полный набор классических функций IP-телефонии, такие как BLF (индикация соединений), удержание и ожидание вызова, переадресация и перевод звонка, режим DND, конференц-связь, захват вызова, интерком-вызовы (в том числе групповой интерком-вызов), горячая линия, автоответ, экстренный вызов, режим автодозвона. Кроме того, в них реализовано и несколько специальных функций: отображение баланса лицевого счета операторов связи, создание экранного логотипа компании, централизованная адресная книга и т.д. Существует дополнительная функциональность Call-центров: вход/выход из учетной записи специалиста, синхронизация статуса и действий оператора за рабочим местом.

Помимо широкого набора сервисов и услуг, при выборе клиентом поставщика услуг IP-Centrex важно понимание области применения той или иной услуги и функции. Зачастую отсутствие правильно сформулированной задачи мешает клиенту правильно выбрать и подключить оптимальный пакет услуг и тарифный план. Решить проблему могут пакетные предложения для типовых категорий пользователей, которые позволяют клиенту принять решение гораздо быстрее и проще. Пакетное предложение означает поставку решения "под ключ", что включает в себя как услугу с набором определенной функциональности, так и оборудование, способное поддерживать заявленную

функциональность. Значит, операторы могут зарабатывать еще и на продаже/аренде оборудования, что в условиях конкурентного рынка очень привлекательно. К такому выводу, в частности, давно пришла компания PCCW – крупнейшая в Гонконге в сфере телекоммуникационных услуг и информационных технологий. Ее пакетные предложения гораздо охотнее потребляются рынком и приносят большую прибыль, нежели операторский бизнес в чистом виде. К слову, в своих пакетах компания PCCW охотно использует оборудование Yealink.

Для формирования пакетных предложений компания Yealink имеет широкую линейку IP-телефонов для работников любого уровня, как с точки зрения функциональности, так и внешнего дизайна. Портфель предложений Yealink содержит полную гамму устройств – от простых телефонов для установки на складах и в общедоступных местах, телефонов секретарей с дополнительными модулями и телефонов для обычных сотрудников до телефонов премиум-класса с цветными экранами и возможностью проведения видеоконференций для руководящего звена [1].

Если говорить о внедрении решений – здесь компании Yealink тоже есть чем помочь оператору или интегратору решения. В частности, компания предлагает сервис **Yealink Redirection and Provisioning Service (RPS)**, предназначенный для SIP-операторов и крупных интеграторов [2]. Он позволяет настроить телефоны Yealink в глобальной сети без участия покупателя, используя элементы облачных технологий. Метод работы с сервисом Yealink RPS очень прост. Партнер компании Yealink (например, SIP-оператор или интегратор) получает доступ к личному кабинету сервиса, где указывает все MAC-адреса проданных телефонов или телефонов из будущей поставки и необходимый адрес сервера автонастройки телефонов. Сервер автонастройки устанавливается и управляется самим оператором. Далее на сервере создаются конфигурационные файлы с уже внесенной учетной записью оператора и другими необходимыми для работы настройками. При включении телефон автоматически обращается к серверу Yealink RPS и при совпадении MAC-адреса перенаправляется к серверу автонастройки

оператора. После этого телефон получает все настройки учетной записи, последнее программное обеспечение, удаленную записную книгу (например, со служебными сервисами оператора), экранный логотип и т.д. Конфигурационные файлы при необходимости надежно защищаются с помощью шифрования по алгоритму AES. Данный сервис позволяет существенно снизить затраты на настройку и техническую поддержку телефонов в сети оператора и повысить лояльность клиента, поставив ему полностью готовое к работе устройство, тем самым избавив от самостоятельной настройки.

Несмотря на сравнительно невысокую цену, телефоны Yealink – одни из самых передовых и высокотехнологичных. Они поддерживают практически все необходимые сетевые технологии, востребованные в наиболее высокотехнологичных сетях передачи данных и их защиты: PoE (питание через линии Ethernet), IPv6, IEEE 802.1x, VLAN QoS (IEEE 802.1pq), LLDP, OpenVPN, DDNS, DNS SRV, TLS, SRTP, HTTPS, AES. Телефоны Yealink выполнены на основе чипсетов компании Texas Instrument – мирового лидера в области элементной базы для VoIP-систем. Внедрение технологий TI позволяет добиться стабильной и высококачественной передачи голоса и видео, а также безотказной и экономной работы устройства. Микрофоны и динамики телефонов имеют расширенный звуковой диапазон и физически экранированы от каких-либо внешних воздействий. Стоит отметить, что показатель брака оборудования Yealink составляет всего 0,5%, а гарантийный срок – 18 месяцев. Для оборудования Yealink в России обеспечивается полная техническая и сервисная поддержка для любого уровня потребителей.

Не стоит забывать о клиентах, которые предпочитают использовать локальную IP-АТС предприятия, например, в силу большого штата. Для таких пользователей оператор может просто поставлять учетную запись VoIP для звонков через локальную АТС. Компания "АйПиМатика" предоставляет уникальную линейку гибридных IP-АТС МуPBX от компании Yeastar Technology, рассчитанную на предприятия от 1 до 300 чел. [3, 4]. Отличительная черта данных устройств – являясь классической IP-АТС (поддержка протоколов SIP и IAX), МуPBX

может работать и с аналоговыми линиями или аналоговыми телефонами, с GSM- или UMTS-каналами, с интерфейсами E1/T1/J1 или ISDN BRI - и все это в одном устройстве. Требуемое сочетание аналоговых или сотовых каналов достигается установкой дополнительных модулей.

Yeastar МуРВХ поможет добиться гибкости при переходе к VoIP, что облегчит работу с клиентами. Все существующие пользователи аналоговых телефонов смогут продолжать работу в штатном режиме; уже введенные в офис аналоговые линии можно использовать для местных вызовов, а, к примеру, новые сотрудники могут сразу использовать специализированные IP-телефоны или софтфоны, чтобы задействовать все возможности IP-АТС.

Девиз компании Yealink, который отражен в логотипе, - Easy VoIP, т.е. "Простой

VoIP". Поэтому компания "АйПиМатика" приглашает к взаимовыгодному сотрудничеству операторов IP-телефонии и интеграторов, чтобы совместными усилиями сделать интернет-коммуникации для пользователей более простыми и удобными.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. **Куриленко Е.** Yealink VP530: мультимедийный телефон для бизнеса. - Первая миля, 2012, №3, с.52-54.
2. **Куриленко Е.** Телефоны Yealink: возможности централизованной настройки. - Первая миля, 2012, №4, с.52-54.
3. **Куриленко Е.** ГИБРИДНЫЕ IP-АТС: упрощаем внедрение IP-телефонии. - Первая миля, 2012, №2, с.48-52.
4. **Балашов Д.** Новые модели в линейке гибридных IP-АТС Yeastar МуРВХ. - Первая миля, 2012, №6, с.30-32.