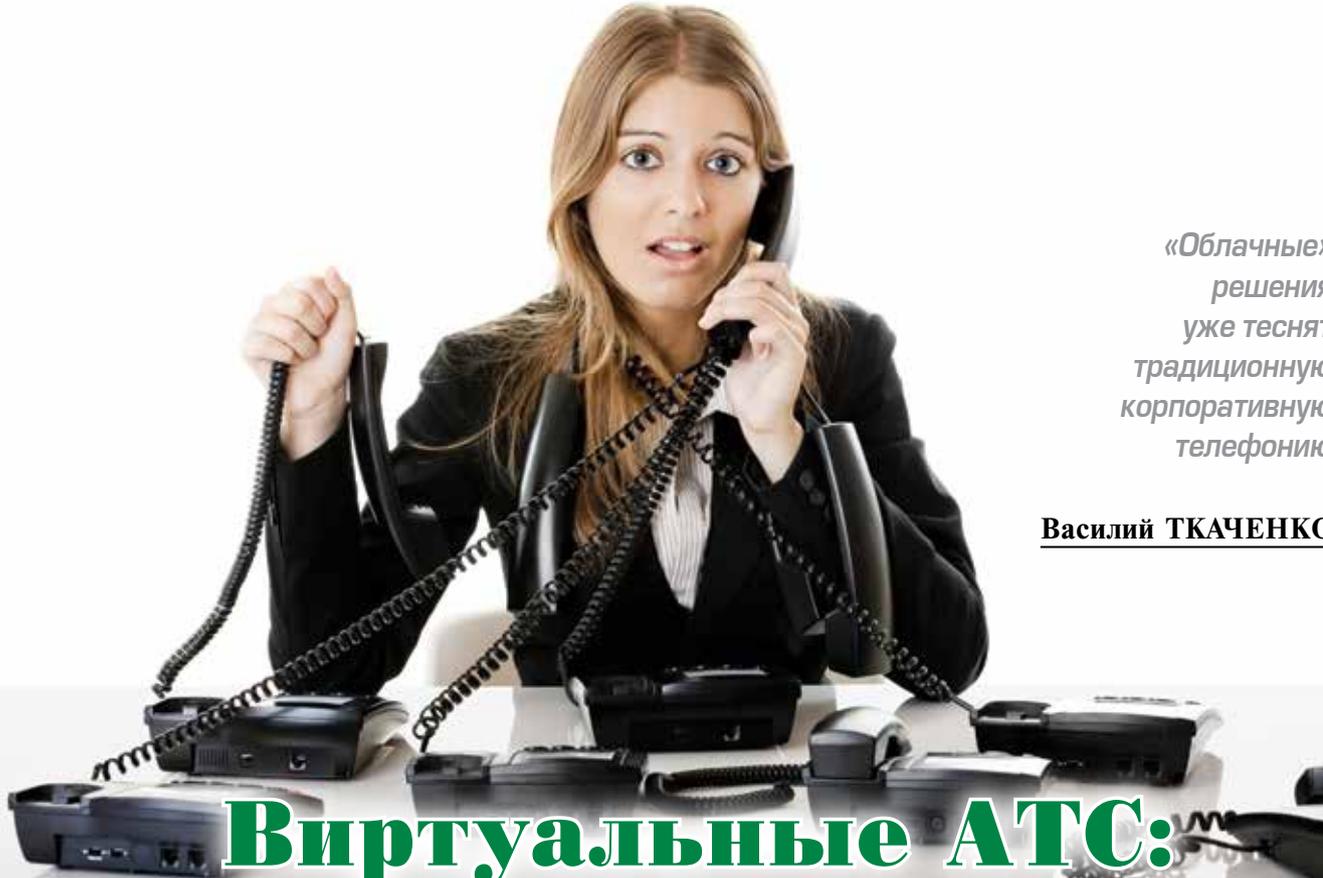


*«Облачные»
решения
уже теснят
традиционную
корпоративную
телефонию*

Василий ТКАЧЕНКО



Виртуальные АТС:

как с ЭТИМ ЖИТЬ

Услуги виртуальной телефонии доступны украинским заказчикам уже несколько лет. Идея вполне логична: если АТС может работать на обычном х86-сервере, а с внешним миром соединяется по IP, то что мешает перенести ее куда-нибудь в ЦОД? Так появились «облачные» корпоративные телефонные системы.

Преимущества таких АТС очевидны. Как и в случае любого «облачного» сервиса, заказчик избавляется от необходимости закупать и устанавливать сетевое оборудование, а в дальнейшем его ремонтировать, обслуживать, расширять и обновлять программное обеспечение (оплата производится только за услуги связи). При переезде офиса эту станцию не нужно разбирать и монтировать на новом месте (достаточно интернет-подключения). Поскольку физическое местоположение абонентов роли не играет, с помощью виртуальной АТС можно легко объединить филиалы в единую сеть и подключить удаленных сотрудников, в том числе тех, которые живут за рубежом или находятся там в командировках. Количество внутренних и внешних линий тоже может быть каким угодно.

Недостатки «облачных» АТС являются отражением их преимуществ. Пользователь оказывается привязан к оператору, должен платить ежемесячную абонплату и ограничен набором услуг, который тот предоставляет. Если «ляжет» интернет-канал, заказчик лишится заодно и телефонии (хотя есть варианты, когда входящие звонки могут приниматься по резервному маршруту на мобильные номера). При смене провайдера все придется начинать сначала. Наконец, хотя провайдеры и говорят, что емкость АТС теоретически ничем не ограничена, сейчас «облачные» системы на серьезные нагрузки не рассчитываются, поэтому вариант годится только для компаний с небольшим количеством абонентов (до нескольких десятков).

Обзор провайдерских предложений

«Облачные» АТС появились в Украине приблизительно 5 лет назад, началось все с разработок для контакт-центров. Сейчас на рынке их очень много. Беглый поиск в Google нашел около десятка компаний, которые предлагают такие решения — назовем их провайдерами. Они начинали с разра-

боток для корпоративной телефонии и контакт-центров, не имеют собственных каналов связи и могут не иметь своего ЦОД. На данный момент инсталляции ограничиваются несколькими десятками внутренних номеров, но предлагаемые решения обладают широкой функциональностью, позволяющей, например, организовать работу отдела продаж или создать небольшой центр обработки вызовов. Провайдеры предлагают заказчикам бесплатное тестирование и консультации по выбору нужного пакета, сдают в аренду терминальное оборудование, обеспечивают техподдержку.

Как правило, они построены на основе ядра Asterisk с глубокой доработкой. Подключение чаще всего бесплатное, настройка обычно тоже. Впрочем, за каналы связи нужно платить отдельно. Подключаться можно по обычным телефонным линиям или по SIP-соединениям. «Киевстар» и Lifecell предлагают услугу переадресации с мобильных номеров на SIP, в ином случае можно использовать GSM-шлюз. Телефоны и другое оборудование в помещении заказчика можно включить через VoIP-конвертер, для мобильных устройств достаточно SIP-клиента.

Таблица. Что предлагают операторы «облачных» АТС на украинском рынке

Компания	Подключение, грн.	Месячный тариф, грн.				Возможность подключения дополнительных номеров
		1 внутр. номер	~5 внутр. номеров	~10 внутр. номеров	~30 и больше внутр. номеров	
Укртелеком	100		199	299	799	Линия с внутр. и внешн. номерами, подключение – 10 грн., абонплата – 30 грн./мес.
Тенет	200		220	270 (10 номеров) 230 (15 номеров)	370 (20 номеров) 420 (30 номеров)	Цена договорная
Киевстар	1200	6, 12 и 120 грн. за каждую линию в зависимости от объема дополнительных услуг				
Датагруп		\$7,26/мес. для корпоративных клиентов, \$2,20 для СМБ				
Телегруп Украина	350		150	250	300 (11–20 номеров) 350 (21–30 номеров)	Цена договорная
Bitrix24	Бесплатно	По тарифам «Киевстар» на IP-телефонные линии в зависимости от кол-ва заложенных минут				
LiraX (тариф X-Lite)	н/д		310	600		н/д
Binotel	Бесплатно		225 (6 номеров)	435	1275 (50 номеров)	15-20 грн
Stream Telecom	От 150 грн.		160	350 и 650		15–50 грн.
Kitel ¹⁾	Бесплатно	2 номера бесплатно	300 (7 номеров)	700 (10 номеров)	1100 (25 номеров) 1900 (25 номеров) 6000 (100 номеров)	10-30 грн
CloudCalls		399 грн. за 3 номера	1199 грн. за 5 номеров		1699 грн. — неограниченное число линий	
Оки-Токи	75 евро	15 евро в месяц из расчета до 50 внутренних номеров				
Phonet	Бесплатно		196 (6 номеров)	399	798 (25 номеров)	15–20 грн. за доп. номер, 30 грн. за доп. линию
Alitel	Бесплатно		150	350 (11 номеров)	650 (20 номеров) 1250 (40 номеров)	Цена договорная

¹⁾ Компания предоставляет скидку 50% при подписке на год.

Помимо собственно телефонии, «облачные» АТС предлагают расширенные функции. Среди самых важных можно назвать конференцсвязь; интеграцию с CRM; запись разговоров; сбор статистической информации для анализа качества обслуживания вызовов, эффективности кампаний и т.д.; включение мобильных номеров с помощью GSM-шлюза; виджет заказа звонка для сайта, позволяющий увеличить частоту обращений и соответственно объем продаж.

Некоторые операторы «облачных» АТС и их предложения представлены в табл. Стоимость услуг приведена в зависимости от количества внутренних номеров. Максимально возможную емкость операторы не указывают, но большинство компаний предлагают подключение дополнительных номеров за отдельную плату.

Bitrix24 — это комплект инструментов для организации работы компании, в его состав входят такие сервисы, как корпоративная социальная сеть, планировщик заданий, чат и видеозвонки, совместная работа с документами, CRM и т.д. Виртуальная АТС — один из этих инструментов. Для подключения необходим договор с «Киевстар» для IP-линий.

Виртуальная АТС **LiraX**, разработанная компанией «Темпакон», построена на основе программного коммутатора (Softswitch) 5-го класса Lira. Система позволяет организовать многоканальную линию, подключить GSM-шлюз, обеспечивает шифрование разговоров. Телефонная система интегрирована с CRM, также на ее основе можно построить центр обработки вызовов с расширенными функциями (есть модули предиктивного набора, рассылки SMS и т.д.). В LiraX доступны два тарифа. «X-Lite» (он приведен в таблице) рассчитан на компании, принимающие много входящих звонков. Количество номеров может достигать 12, а рабочих мест — 15. Если много исходящих звонков, предлагается тариф «X-treme», где можно организовать до 27 рабочих мест. В рамках этого тарифа можно как заказать услугу «облачной» АТС, так и купить оборудование в ЦОД (в этом случае абонплата будет меньше).

Stream Telecom на рынке с 2015 года, виртуальными АТС начала заниматься пять лет назад. Первыми клиентами компании были контакт-центры, сейчас она обслуживает турагентства, магазины, автосалоны

и вообще предприятия сферы торговли. Stream Telecom предлагает три тарифных плана, в пакете идет CRM собственной разработки (интеграция с внешними системами тоже возможна), есть варианты с арендой портов GSM-шлюзов (или подключением собственного устройства) для интеграции мобильных номеров и приема/рассылки SMS. Есть функции звонка с сайта и заказа через веб-форму. Также компания предлагает в аренду оборудование (телефонные аппараты, конвертеры для подключения аппаратных АТС) и консультирует клиентов касательно выбора нужных ему функций.

Phonet предлагает также три тарифных плана для емкости от 6 до 25 внутренних линий (3–12 внешних), а также коробочную версию. Среди функций, доступных абонентам, — история всех звонков, список номеров, по которым не перезвонили, настройка прав доступа сотрудников, переадресация вызовов на мобильный или домашний номер и т.д. В расширенных версиях есть такие возможности, как автоброс входящего вызова и перезвон, суфлирование (неслышная для клиента подсказка сотруднику), интеграция со Skype, мини-CRM.



Павел ФЛЕЙШЕР,
директор по развитию «Бинотел»

У большинства крупных компаний рано или поздно появляется потребность в интеграции CRM/ERP с телефонией.

Объединение этих двух систем позволяет повысить качество работы сотруд-

Как использовать выгоды от современных облачных технологий крупному бизнесу

ников и обслуживания клиентов и, как следствие, увеличить количество продаж.

Как работает интеграция виртуальной АТС Binotel с CRM/ERP-системами:

- при входящем звонке открывается карточка клиента с его историей. Можно сразу переходить к делу и не тратить время на «вспоминание» деталей предыдущих заказов;
- если клиент новый – в CRM-системе появляется возможность создания карточки, при этом поля «номер телефона» и «имя ответственного сотрудника» автоматически уже заполнены;
- все звонки от существующих клиентов напрямую идут на ответственных сотрудников, за которыми они закреплены, минуя очереди переключений;
- вся история и аудиозапись разговора сохраняется в CRM-системе.

Это базовые функции интеграции, которые мы разработали для 27 CRM/ERP-систем и предоставляем нашим клиентам бесплатно. Ими пользуются 53% всех клиентов Binotel.

В последнее время мы регулярно получаем запросы от крупных компаний с более сложными и интересными задачами по интеграции. Мы уже набрали руку с интеграциями собственных, закрытых, нишевых или «самописных» CRM-систем заказчика с виртуальной АТС, и делаем это быстро. Например, интеграции с CRM для автосалонов, банков, отелей, туристических сетей.

В наши ближайшие планы входит расширить список готовых интеграций, чтобы все клиенты могли использовать такие важные инструменты для контроля и повышения продаж.

Alitel Systems может предложить четыре тарифных пакета от 5 до 40 внутренних линий. Из дополнительных функций доступны IVR, запись разговоров, аудиоконференция, групповые вызовы, переадресация, факс на почту и Voice Mail.

Binotel занимается «облачными» АТС с 2008 года. У компании три тарифных плана, рассчитанные на 6, 10 и 50+ внутренних номеров для сотрудников с подключением 3, 6 и 10+ телефонных номеров соответственно. Различаются эти предложения и функциональностью: в самом простом пакете Lite за 225 грн/мес.

доступны статистика звонков и активности сотрудников, аудиозапись разговоров, система предотвращения неприятных звонков и переадресация вызовов в отделы. В расширенных вариантах (пакеты Pro за 435 грн и Enterprise за 1275 грн) появляются виджет заказа звонка на сайте, плагин для браузера Chrome, чат, CRM или интеграция с CRM клиента, а также другие возможности.

Kitel — пожалуй, единственный из провайдеров, у которого есть готовый тарифный план емкостью до 100 внутренних линий (60 внешних). В пакеты входят различные

функции, направленные на повышение эффективности продаж — например, «Автоинформатор» (автоматический прозвон номеров с зачитыванием текста), сценарии распределения вызовов, система учета клиентов и закрепления их за сотрудниками.

Из других провайдеров можно назвать «**Оки-Токи**» — прежде всего, это «облачный» контакт-центр, но компания также предлагает услуги виртуальной АТС. Тариф «плоский» (в 15 евро включены 50 подключенных внутренних линий).

Компания «**Космонова**» сдает в аренду серверы в своем ЦОД,



Владислав ПЛАКСИН,
генеральный директор интернет-магазина «Е-Фуршет»

Виртуальной АТС мы пользуемся уже три года.

Грамотно настроенная телефония — очень важный компонент бизнеса, который

Как правильно выбрать виртуальную АТС

может как сгенерировать дополнительный доход, так и погубить. К выбору виртуальной АТС я подходил очень тщательно. Тестировал практически все компании, которые предоставляют подобные услуги на рынке, поскольку понимал: если после запуска телефонии нас что-то не устроит, переход на другую АТС может обернуться потерей клиентов.

Мы определили для себя восемь критериев, от которых отталкивались при выборе виртуальной АТС:

1. Простой и удобный интерфейс, чтобы не нужно было обучать каждого сотрудника пользованию системой.
2. Возможность самостоятельной настройки графиков приема звонков и прочих сценариев.
3. Отсутствие скрытых и дополнительных платежей, таких как оплата за настройку оборудования, платное подключение, определенное количество бес-

платных часов общения с техподдержкой (остальное — за деньги).

4. Ежедневная техподдержка. Если интернет-магазин работает 7 дней в неделю, важно знать: случись вдруг в выходной день какой-то сбой в сети, сотрудники виртуальной АТС смогут оперативно помочь.

5. Время реакции на запросы в техподдержку и наличие отдела контроля качества, которому можно пожаловаться, если что-то пошло не так.

6. Опыт работы на рынке и большое количество заказчиков. Я бы не доверил телефонию компании, у которой меньше 1000 клиентов и нет реальных отзывов.

7. Наличие API для интеграции CRM-систем.

8. И последнее. Прежде, чем выбрать компанию, я ездил на встречи, смотрел на количество сотрудников, техническое обеспечение офиса и делал соответствующие выводы.

Гибкость, скорость и дополнительные сервисы

Переход на виртуальные АТС — это естественная тенденция, и не столько из-за того, что заказчики не готовы вкладывать большие деньги в «железо», сколько потому, что сейчас потребность бизнеса смещается в сторону сервиса. Клиентам нужны профессиональные компании, которые могут предложить самые последние достижения и разработки, услуги, которые на аппаратной платформе попросту нереализуемы. С «облачной» АТС клиент может, не покупая дорогое оборудование, попробовать продукт у себя, и решить, подходит тот ему или нет.

Украинские клиенты к такого рода услугам пока не очень привычны. Мы рассказываем им, что такое IP-телефония и как она может помочь в их бизнесе. Но спрос на услуги виртуальной телефонии растет, на рынке есть достаточно много

компаний, которые их предлагают. Заинтересовать клиента можно лишь наличием дополнительных сервисов, стабильностью работы, технической поддержкой. Еще одной тенденцией можно назвать рост интереса со стороны крупных компаний, которые поверили в «облачную» телефонии и начинают все активнее ею пользоваться.

Из услуг заказчиков интересует CRM-система, позволяющая просматривать статистику звонков в удобном графическом виде и корректировать стратегию работы. Популярностью пользуются виджеты и кнопки для сайта, благодаря которым можно делать вызовы прямо из браузера. Одна из самых востребованных услуг — аренда GSM-шлюза для объединения фиксированных и мобильных номеров, отправки и приема SMS. Бизнес хочет интеграции всех функций, при этом телефония нику-



Алексей КАРЧЕВСКИЙ,
директор компании Stream Telecom

да не исчезнет — тренда на сокращение голосового трафика нет, потому что это эффективный канал продаж и коммуникаций с клиентом.

в числе готовых «облачных» решений есть и виртуальная АТС.

Виртуальные АТС от операторов

Конечно, есть услуга виртуальной АТС и у крупных национальных операторов, которые могут предложить подключение по собственным IP-каналам. «Киевстар» в своем сервисе «Виртуальная мобильная АТС» предлагает пакеты услуг с разным набором заложенных функций. Пакет «Сокращенный номер» стоимостью 6 грн за линию позволяет объединить номера в корпоративную сеть с сокращенной нумерацией. Пакет «Универсальный» включает в себя расширенные возможности, такие как осуществление параллельных и последовательных вызовов, их перехват, установка программного клиента телефонии на ПК, управление услугами в режиме он-лайн и просмотр статистики вызовов. Пакет «Контроль расходов» позволяет создавать «черные» и «белые» списки для входящих вызовов и запрещать некоторые типы исходящих. Также есть пакет «Секретарь» с подключенной функцией IVR, стоит он 120 грн в месяц.

«Укртелеком» начал предоставлять услуги виртуальной АТС год назад. Сервис под названием «Хмарна АТС» доступен в трех вариантах: на 5, 10 и 30 внутренних линий. В тарифы заложены лимиты по количеству минут вызовов на националь-

ные направления (соответственно 500б 1000 и 3000), междугородные и международные вызовы, звонки на мобильных операторов тарифицируются отдельно. Дополнительная линия с внутренними и внешним номерами и лимитом разговоров 12 минут обойдется в 30 грн/мес. Кроме того, оператор может предложить функцию IVR, настраиваемую через веб-интерфейс, а также SIP-телефоны в аренду. На конец второго квартала облачная АТС «Укртелекома» обслуживала 3,5 тыс. линий (на тысячу больше, чем в первом).

Оператор *Tenet*, обслуживающий Одесскую область, имеет в пакете предложений и виртуальную АТС. Ее подключение и настройка обойдутся в 200 грн. Клиентам предлагаются пять тарифных планов. Так, месячная абонплата за пять внутренних линий составляет 220 грн, на 30–420 грн. Запись телефонных разговоров будет стоить 45 грн в месяц. Внутренние (межабонентские) звонки в сети бесплатны. Также возможен вариант «АТС+CRM», позволяющий систематизировать данные о клиентах: статистику обращений, перечень заявок и заказов, график встреч и т.д. Компания предлагает несколько клиентских программ для ПК, ноутбуков и мобильных устройств. Пользователям доступны дополнительные услуги телефонии (переадресация вызовов, обратный звонок, конференц-связь,

сокращенная нумерация, возможность подключения GSM-шлюза и т.д.), а также видеотелефония и отправка факса с компьютера.

И операторские, и «провайдерские» решения уже играют заметную роль на рынке корпоративной телефонии. По крайней мере, на конкуренцию с их стороны жалуются не только производители традиционных аппаратных систем, но и поставщики программных АТС. Сами провайдеры говорят о том, что количество подключений растет, и даже присматриваются к сегменту больших корпоративных заказчиков. Конечно, полностью рынок им не захватить: масштаб не тот, да и риски никто не отменял. Но то, что магазины, турагентства, перевозчики и другой малый и средний бизнес уже звонят через «облака», — факт, и с этим ничего не поделаешь.

«Датагруп» в 2013 году запустил пакет «Бизнес коммуникации» для B2B-сектора с программным клиентом DataFON, объединившим функции «облачной» телефонии, обмена сообщениями и передачи данных. Весной этого года «Датагруп» на основе собственного ЦОД начал предоставлять «облачные» сервисы Microsoft Azure и Office 365, в том числе услугу унифицированных коммуникаций Skype for Business.

Василий ТКАЧЕНКО,
СИБ