



Fot. © Serhii Novikov - Fotolia.com

# PBX: uroki stabilizacji

Mimo niewątpliwego nasycenia polskiego rynku centralami telefonicznymi wciąż jest to sprzęt, na wdrożeniu którego można zarobić. Integrator musi jednak wykazać sporo inicjatywy i pomysłowości.

**ANDRZEJ JANIKOWSKI**

**N**ie istnieją wiarygodne badania polskiego rynku PBX-ów. Jeśli chodzi o jego strukturę, to cechuje się ona dużym udziałem rodzimych producentów. Co zaś do jego wielkości, to Andreas Maier, Area Sales Manager Central East Europe w innovaphone, porównuje go z takimi rynkami, jak austriacki,

duński czy szwedzki. Z zastrzeżeniem, że u nas ceny urządzeń są niższe niż w Europie Zachodniej. Producenci twierdzą również, że ten segment rynku nie charakteryzuje się dużą dynamiką obrotów ani zysków. Przychody najważniejszych firm od dawna pozostają prawie na niezmienionym poziomie, a sama wielkość

sektora mierzona liczbą sprzedanych portów od kilku lat oscyluje wokół 100 tys. rocznie.

Ustabilizowanie nie oznacza jednak zupełnej stagnacji i spokoju. Wręcz przeciwnie, ciągle pojawiają się niesprzyjające dla integratorów trendy i chwilowe mody, które na szczęście nie zdołały sprawić, że

centrale odeszły do lamusa. I chyba szybko do tego nie dojdzie, bo koniunktura w sektorze telekomunikacyjnym z miesiąca na miesiąc się poprawia. Przede wszystkim mija niepewność związana z czynnikami politycznymi, a także z dystrybucją funduszy unijnych.

– *Rok zaczął się dobrze, bo w pierwszych miesiącach popyt na centrale wzrósł w porównaniu z analogicznym okresem roku ubiegłego* – mówi Waldemar Kępa, dyrektor handlowy w Telecom World.

Klimat gospodarczy to jednak nie wszystko. Polski rynek PBX jest na tle innych krajów bardzo specyficzny. Przez lata zachodnia część kraju miała zdecydowanie lepszą infrastrukturę przesyłową niż tereny po drugiej stronie Wisły, co rzutowało na większe zakupy sprzętu. Po wielu latach inwestycji na tak zwanej ścianie wschodniej zwiększyła się w końcu liczba sieci przesyłowych o dobrej jakości.

– *W województwach wschodnich kupuje się obecnie więcej niż kiedyś PBX-ów z obsługą linii VoIP, ale moim zdaniem ciągle mniej niż w innych regionach kraju* – mówi Waldemar Kępa.

Z kolei zagraniczni menedżerowie mają nieco inny punkt widzenia, który, rzecz jasna, znajduje odzwierciedlenie w ocenach perspektyw sektora telekomunikacyjnego. Andreas Maier uważa, że polski rynek znajduje się w fazie przejściowej. Oznacza to mniej więcej tyle, że już rozpoczął się proces przeobrażania się tradycyjnych systemów telekomunikacyjnych w rozwiązania typu All IP (zwanych czasem Pure IP), które mają stać się w niedalekiej przyszłości standardem.

– *Obecnie już w zasadzie nie ma central bez VoIP, a klienci zaczynają dostrzegać przede wszystkim elastyczność tego typu rozwiązań. Uznanie budzi łatwość, z jaką telefon IP znajdujący się w jednym województwie może być przelogowany do centrali w innym województwie w przypadku awarii systemu* – podkreśla Piotr Kozłowicz, inżynier sprzedaży w Panasonic Marketing Europe.

## TO SAMO, ALE INACZEJ

Nie u wszystkich jednak głos w IP budzi taki sam entuzjazm. Na przykład Marcin Tułodziecki, dyrektor Pionu Central

w firmie Platan, zauważa raczej trend odwrotny, czyli odwrót od systemów VoIP w Polsce. Ma to być spowodowane przede wszystkim ich skomplikowaniem – z pewnością dużo większym niż klasycznych central analogowych i cyfrowych. Wyzwaniem technicznym jest wydzielenie odrębnej sieci, bez której system traci często stabilność. Inaczej mówiąc, stworzenie oddzielnej infrastruktury do przesyłania głosu jest sprawą niebanalną, ale w niektórych przypadkach wręcz konieczną.

– *Z mojego doświadczenia wynika, że administratorzy sieci liczących dwieście lub więcej użytkowników w zasadzie muszą się na to decydować* – mówi. – *W dużych rozwiązaniach komunikacyjnych, w których nie oddzielono sieci VoIP od infrastruktury do przesyłania danych, mogą występować różne problemy. Na przykład wtedy, kiedy wyłączą się centralę i telefony próbują się z nią połączyć.*

Jerzy Chmielak, właściciel firmy Redux, nie uważa, że technika ta jest odpowiedzią na wszystkie problemy. Wręcz przeciwnie, czasem może je nawet jeszcze bardziej pogłębiać.

– *Słyszałem o sytuacjach, w których po zakończeniu wdrożenia projektowano nową instalację IP, podczas gdy ciągle istniała instalacja miedziana* – mówi Jerzy Chmielak. – *Firmy wychodzą z błędnego przeświadczenia, że cała infrastruktura telekomunikacyjna musi zostać zmieniona na IP. A przecież łącze VoIP może być poprowadzone tylko do centrali telefonicznej. We wnętrzu budynku wciąż można korzystać z instalacji analogowej. I jest to efektywne.*

Poza tym nie należy zapominać, że rozwiązanie IP jest zawsze droższe od systemu analogowego. Integratorzy zwracają uwagę na to, że przekształcenie analogowej infrastruktury telekomunikacyjnej na VoIP niesie ze sobą określone konsekwencje, bo za tę samą kwotę kupuje się mniej telefonów. Aparaty IP są po prostu dużo droższe od analogowych. Czasem zdarza się, że po zakończeniu wdrożenia przedsiębiorstwo wraca do starego, analogowego sprzętu.

– *Pracownicy za rzecz niemal oczywistą uważają, że na każdym biurku powinien znajdować się telefon* – twierdzi Jerzy Chmielak. – *Zazwyczaj po wdrożeniu rozwiązania VoIP aparatów telefonicznych jest jednak mniej niż przed. To powoduje*

**MARCIN TUŁODZIECKI**  
dyrektor Pionu Central  
w firmie Platan



*Kiedys argumentem przemawiającym za kupnem centrali było to, że korzystanie z niej dawało zmniejszenie rachunków, głównie za sprawą łączy VoIP. Jednak czynnik ten stracił na znaczeniu po tym, jak operatorzy obniżyli ceny rozmów krajowych do wyjątkowo niskich poziomów. Teraz problemem nie jest to, ile czasu pracownik rozmawia przez telefon, ale ile czasu spędza na rozmowach w sprawach zawodowych. Generalnie nie widać jakiejś techniki lub funkcji, która w najbliższym czasie mocno zdynamizowałaby ten segment rynku. Telefonia przewodowa staje się raczej rezerwową opcją. Rozwija się, ale nie jest tak ważna jak kiedyś. Zaryzykuję więc stwierdzenie, że tak będzie przez kilka następnych lat.*

*bardzo niekomfortową sytuację dla użytkowników. A przecież przyzwyczajanie to druga natura człowieka.*

## W ROLI ODZWIERNEGO

Współczesna centrala telefoniczna ma oczywiście znacznie więcej funkcji niż tylko obsługę telefonii IP. Najnowsze urządzenia zapewniają m.in: zuniifikowaną komunikację, przetwarzanie wiadomości tekstowych, możliwość realizacji połączeń ze stacji roboczej, obsługę poczty głosowej czy też integrację z Outlookiem.

– *Wielu klientom zależy na funkcji utrzymania każdego połączenia, nawet wtedy, kiedy linia jest zajęta. Firmy chcą też mieć dobrze skonfigurowany system powitań i automatycznych przekierowań* – mówi Rafał Zieliński, Solution Design Manager w Alcatel-Lucent Enterprise.

Piotr Kozłowicz uważa, że użytkownicy potrzebują coraz więcej aplikacji. Chcieliby, aby PBX mógł się komunikować z firmowym systemem CRM. Jest to szczególnie użyteczna funkcja w przedsiębiorstwach handlowych i w ogóle >

- w sektorze prywatnym. Jednostki budżetowe interesują się nią znacznie mniej.
  - *Centrala potrafi rozpoznać klienta i skierować go do odpowiedniej osoby w firmie* – mówi.

Współczesne centrale nie mają z poprzedniczkami sprzed 20 lat wiele wspólnego, różni je na przykład skomplikowane oprogramowanie. Rafał Zieliński zwraca uwagę na duże zainteresowanie różnego rodzaju nakładkami. Jerzy Chmielak wskazuje to, że odpowiednio zaprogramowana centrala może rozpoznać abonentów i otworzyć im bramę wejściową. Integrator podkreśla, że z nowoczesnymi urządzeniami można się komunikować zdalnie.

– *To obniża koszty napraw* – podkreśla rozmówca CRN Polska. – *Słyszałem o przypadkach, w których serwisanci dużych korporacji przyjeżdżali do klienta tylko po to, aby wcisnąć „przysłowiowy” guzik. Oczywiście nie za darmo.*

Zdaniem Rafała Zielińskiego Polacy coraz chętniej wykorzystują w centralach mechanizmy umożliwiające integrację z innymi urządzeniami telekomunikacyjnymi. Jednym z nich jest NFC. Użytkownik, który odbiera w pracy za pośrednictwem systemu stacjonarnego połączenie prywatne, może zbliżyć urządzenie mobilne do telefonu i w ten sposób przełączyć się bezdotykowo na GSM. Jeśli w biurze jest sieć bezprzewodowa, to dzięki niej można rozmowę przekierować do innego pomieszczenia i tam znowu przejść bezdotykowo na inny aparat stacjonarny.

– *System ten działa na zasadzie przełączania, a nie transferu* – wyjaśnia Rafał Zieliński. – *Dzięki temu całym procesem można zarządzać za pomocą dobrze zaprogramowanej PBX-a.*

## INŻYNIERIA I PSYCHOLOGIA

Żywot integratora na ociążonym rynku bywa trudny. Wiedzą o tym dobrze sami producenci. Marcin Tułodziecki twierdzi, że firmy wywodzące się ze środowiska telekomunikacyjnego zajmują się też wdrożeniami informatycznymi oraz projektami związanymi z automatyką bramową, oświetleniem, monitoringiem CCTV czy alarmami. Ta uniwersalność jest oczywiście wymuszona sytuacją – najmniej-

sze przedsiębiorstwa kupują coraz mniej central telefonicznych. Jest to w dużej mierze efektem ekspansji operatorów telefonii komórkowej, którzy oferują niedrogo abonamenty i tanie aparaty GSM. Mikrofirmy bardzo często nie mają linii analogowej. Natomiast firmy z sektora MŚP znacznie chętniej kupują BPX-y, bo ich właścicielom zależy na niezawodnej komunikacji głosowej.

Ale niewątpliwie trudna sytuacja w segmencie SOHO nie jest dla integratorów problemem nie do rozwiązania. Nowoczesne urządzenia mają tak wiele funkcji, że klienci o nich zapominają lub zwyczajnie nie wiedzą. A rolą dobrego handlowca jest właśnie zwracanie im na nie uwagi. Sukces zależy w dużej mierze od umiejęt-

**Kluczem jest umiejętne wyeksponowanie tych funkcji central, których brak w systemach telefonii komórkowej.**

ności pracownika, a także znajomości potrzeb klienta i... psychologii.

– *Kluczem jest umiejętne wyeksponowanie tych funkcji central, których brak w systemach telefonii komórkowej* – mówi Waldemar Kępa. – *Telefon stacjonarny to bardzo często punkt pierwszego kontaktu z firmą. Warto, aby zawsze działał. Co więcej, dzięki wyobraźni pracownika daje się wykreować rzeczywistość. Na przykład odpowiednio skonfigurować centralę telefoniczną tak, aby stworzyć wrażenie, że grupa kilka osób, to dział handlowy z prawdziwego zdarzenia. Wbrew pozorom to skutkuje.*

## GSM I CAŁA RESZTA

Wiadomo, że sieci komórkowe będą nadal wpływały na telefonię stacjonarną i pośrednio na PBX-y, choć z pewnością w inny sposób niż ostatnio. Waldemar Kępa zauważa, że sektor GSM nie zagraża tak bardzo rynkowi PBX-ów, a działające w obu tych segmentach podmioty nawet

z sobą współpracują, choć jeszcze pięć lat temu sytuacja była inna. Wydawało się wręcz, że gracze GSM-owi zadadzą ostateczny cios przedsiębiorstwom specjalizującym się w wytwarzaniu central, a także firmom wdrożeniowym. Kilka lat temu wiele wskazywało na to, że ekspansja operatorów telefonii komórkowej znacznie osłabi integratorów zajmujących się PBX-ami. Tak się jednak nie stało.

– *Teraz klienci wracają do PBX-ów, traktując je jako część struktury aplikacyjnej* – mówi Piotr Kozłowicz.

Dla firm instalatorskich znacznie gorsze jest powolne dryfowanie systemów telefonicznych do chmury. Oznacza to mniej więcej tyle, że nie trzeba kupować urządzenia, aby mieć połączenia głosowe. Inaczej mówiąc, wszystkie funkcje PBX-a spełnia serwer kolokacyjny zainstalowany w centrum przetwarzania operatora telekomunikacyjnego lub internetowego.

– *Wiele mniejszych firm, które kilka lat temu zrezygnowały z centrali na rzecz tanich komórek, dziś migruje do PBX-a w chmurze* – twierdzi Piotr Kozłowicz. – *Operatorzy są bardzo konkurencyjni, mają dobre ceny i proponują ciekawe funkcje.*

To, czy firma zainteresuje się ofertą hostingu centrali, zależy od kilku czynników. Na przykład od przyjętego modelu finansowania i zasobów. Panuje opinia, że przedsiębiorstwa zatrudniające informatyków raczej zdecydują się na klasyczny PBX-a. Inne, które nie mają tak licznych personelu, będą skłonne zainteresować się ofertą providera.

– *Wiele dynamicznie rozwijających się, nowych firm bazuje w swojej działalności na generowanych miesięcznie przepływach pieniężnych* – mówi Rafał Zieliński. – *Dla takich przedsiębiorstw oferta chmurowa może być atrakcyjna. Jeśli jednak rozważy się kilkuletni horyzont czasowy i uwzględni TCO, to w takim przypadku okaże się, że bardziej opłaca się kupno urządzenia.*

Producenci zwracają uwagę na to, że istnieją całe działy gospodarki, w których nawet nie rozważa się ofert cloud. Zalicza się do nich przede wszystkim sektor usług finansowych, a także administrację publiczną. W przypadku tego pierwszego znaczenie ma też możliwość wycieku danych. Niewykluczone więc, że klasyczna centrala przetrwa jeszcze nawet kilka dekad. ■