

KOMUNIKACJA

odkrywana na nowo

Systemy do zintegrowanej komunikacji (UC) jeszcze do lutego nie cieszyły się w Polsce zbyt wielkim zainteresowaniem. Nawet sami integratorzy, specjalizujący się w rozwiązaniach telekomunikacyjnych, podchodzili do nich z dużą rezerwą. Nie brakowało opinii, że to wodotrysk, niewiele wnoszący do firmowej komunikacji.

■ **Wojciech Urbanek**

Jednak w czasie pandemii nastąpił zwrot o 180 stopni i nagle okazało się, że UC może być przydatnym narzędziem. Jak wynika z danych Contextu, w pierwszym kwartale 2020 r. wartość sprzedaży systemów do komunikacji i współpracy zwiększyła się w Polsce o 258 proc. (rok do roku). Nie był to wyjątkowy wynik, bowiem podobne wzrosty odnotowano też w wielu innych krajach europejskich. Warto dodać, że część dostawców udostępniła użytkownikom, na okres przejściowy, bezpłatny dostęp do swoich narzędzi. Niewykluczone, że tego rodzaju promocje zaowocują w nieodległej przyszłości nowymi kontraktami.

– To korzystna opcja zarówno dla klientów, którzy potrzebowali „na wczoraj” narzędzi umożliwiających zmianę sposobu pracy, jak i dla samych producentów. W ten sposób mogą zweryfikować użyteczność swoich produktów i po ich przetestowaniu zainwestować w licencje nie tylko dla zarządu czy dyrektorów, ale również personelu. Oczywiście pod warunkiem, że znajduje to ekonomiczne uzasadnienie – mówi Arkadiusz Rosiak, Enterprise Systems Architect w Innergo Systems.

Na pewno zasadne jest przy tym pytanie czy systemy UC nie okażą się gwiazdą jednego sezonu? Niewykluczone, że za kilka miesięcy, kiedy pandemia przeminie, znów trafią na półkę z napisem „produkt

niszowy”. Choć bowiem dystrybutorzy przewidują, że w najbliższych miesiącach utrzyma się wysoki popyt na rozwiązania UC i chmurowe mostki videokonferencyjne, to wzrosty sprzedaży raczej nie będą aż tak spektakularne, jak w pierwszym kwartale bieżącego roku. Poza tym istnieje duże ryzyko, że recesja opóźni lub zahamuje inwestycje w narzędzia teleinformatyczne.

Ucieczka do chmury

Szansą na usprawnienie komunikacji, bez konieczności ponoszenia wydatków inwestycyjnych, jest model chmurowy – UCaaS. Takie rozwiązanie znajduje się w portfolio wszystkich kluczowych dostawców systemów zunifikowanej komunikacji i usług cloudowych. Opcja chmurowa może być dobrą alternatywą nie tylko ze względu na uniknięcie kosztów związanych z wdrożeniem i zakupem produktu. Wiele organizacji korzysta już z aplikacji chmurowych, takich jak Salesforce, Office 365 czy Gmail. Eksperti przyznają, że skala niezawodności i wydajności modelu SaaS osiągnęły punkt, który zapewnia również obsługę platform komunikacyjnych, takich jak UC.

– Uważam, że to będzie dominujący trend nie tylko na dziś, ale również nadchodzące lata. Firmy będą wybierać UCaaS ze względu na możliwość elastycznego doboru systemów oraz konfiguracji adekwatnych do

Czy systemy UC
okażą się gwiazdą
jednego sezonu?

aktualnych potrzeb i sytuacji. Taka tendencja występuje już od dłuższego czasu w Europie Zachodniej – twierdzi Maciej Domaszewski, Business Unit Manager Unified Communication Solutions Department w Ingram Micro.

Zwolennicy rozwiązań bazujących na środowisku chmurowym zwracają uwagę na kwestie dotyczące implementacji, a w dalszej kolejności zarządzania i obsługi platformy UC w środowisku lokalnym. To poważne wyzwanie dla działów IT mniejszych czy nawet średnich firm. Nie mniej trudnym zadaniem jest odpowiednie zabezpieczenie systemów, zwłaszcza, że w ostatnich miesiącach stały się one ulubionym obiektem ataków hakerów. Jednak migracja do chmury nie zawsze stanowi optymalne rozwiązanie.

– Część firm bardzo skrupulatnie przelicza TCO i nie można zaprzeczyć, że w dłuższej perspektywie rachunek ten przemawia na korzyść systemów pracujących lokalnie. Poza tym funkcjonalność UCaaS zaspokaja potrzeby szerokiego spektrum odbiorców.





Z kolei tradycyjny model pozwala na znacznie większe możliwości dostosowania produktu do indywidualnych wymagań, w tym także integracji z innymi narzędziami – wyjaśnia Arkadiusz Rosiak.

Stosunkowo nowym, szerzej nieznanym na polskim rynku rozwiązaniem jest CPaaS (Communications Platform as a Service). To propozycja dla bardziej ambitnych użytkowników, która umożliwi programistom rozbudowę systemu komunikacji o nowe elementy, bez konieczności tworzenia własnej infrastruktury czy interfejsów. Usługa daje też dużo większe pole do popisu integratorom, aniżeli UCaaS.

– Usługobiorca nie otrzymuje gotowego produktu, lecz coś na wzór pudełka pełnego klocków, z których można zbudować dowolną rzecz. Adresatem CPaaS są przedsiębiorstwa, które potrzebują bardzo bliskiej integracji wykorzystywanych narzędzi

i procesów biznesowych – tłumaczy Arkadiusz Rosiak.

W pierwszej kolejności po usługę mogą sięgnąć firmy, które chcą uzupełnić swoje produkty i aplikacje o elementy związane z telekomunikacją i konferencjami online. Potencjalnym odbiorcą jest też sektor

ochrony zdrowia, w ramach poszukiwania ciekawych i ekonomicznych rozwiązań dla telemedycyny.

Wideterminalne w odwrocie

O ile przyszłość oprogramowania do szeroko pojętej komunikacji i współpracy rysuje się w jasnych barwach, o tyle dalsze losy niektórych urządzeń od lat związanych z tym segmentem rynku stanęły pod znakiem zapytania. W czasie pandemii większość wideokonferencji realizuje się za pośrednictwem komputerów. Context informuje, że w pierwszym kwartale bieżącego roku sprzedaż kamer internetowych w Europie Zachodniej wzrosła o 127 proc, zaś zestawów słuchawkowych o 76 proc. rok do roku. Powyższe liczby pokazują, że większość użytkowników nie potrzebuje wyspecjalizowanych narzędzi do wideokomunikacji, choć warto dodać, że w tym samym okresie popyt na grupę urządzeń z kategorii telefonia i systemy konferencyjne wzrósł o 17 proc. Jednakże jest to dość skromny wzrost na tle systemów UC czy kamer internetowych.

– *Smartfon bądź laptop mogą w każdej chwili zamienić się w wideotelefon, stąd wątpliwe, żeby użytkownicy potrzebowali kolejnych urządzeń. Choć może się okazać, że usługa wideo, która bardzo długo nie trafiła się przebić, zyska wielu zwolenników. Ten wzrost popularności może mieć pozytywny wpływ na profesjonalne zestawy do wideokonferencji dla bardziej wymagających użytkowników* – mówi Marcin Tułodziecki, dyrektor zarządzający w Platanie.

Jak na razie wielu rodzimych integratorów nadal oferuje wyspecjalizowane terminale do prowadzenia rozmów wideo. W Innergo Systems wideotelefony >

Zdaniem integratora

■ Arkadiusz Rosiak, Enterprise Systems Architect, Innergo Systems

Zauważamy znaczący ruch na rynku rozwiązań do pracy zdalnej. Szczególną popularnością cieszą się rozwiązania chmurowe, które można szybko uruchomić bez znaczących inwestycji i oczekiwania na instalację. Obecna sytuacja zdecydowanie przyspiesza nie tylko adopcję rozwiązań chmurowych, która w Polsce nie była tak szybka, jak w Europie Zachodniej, ale również szeroko pojętych rozwiązań UC. Jednak wzrost zainteresowania nie dotyczy tylko rozwiązań chmurowych. Dużym popytem cieszą się systemy instalowane lokalnie. Klienci zaczęli na nowo odkrywać możliwości, które oferują zakupione wcześniej narzędzia telekomunikacyjne. Okazuje się, że nawet kilkuletnie systemy telekomunikacyjne dają duże możliwości wsparcia pracy zdalnej bez utraty tradycyjnych funkcjonalności telefonii stacjonarnej.



Tomasz Jaroszewski,
kierownik Biura
Marketingu i
Sprzedaży, Platan

Maciej Domaszewski,
Business Unit
Manager Unified
Communication
Solutions Department,
Ingram Micro



Cezary Mąka,
Product Manager,
Ricoh

Zdaniem specjalisty

■ **TOMASZ JAROSZEWSKI** W pierwszych dniach stanu epidemicznego wiele firm zleciło pracownikom pracę zdalną. Przedsiębiorstwa, które dysponowały systemami PBX lub UC, bardzo szybko wdrożyły odpowiednie procedury. Reszta rozpoczęła gorączkowe poszukiwania, czym należy tłumaczyć nagły wzrost zainteresowania zintegrowaną komunikacją. Co będzie dalej, zależy od COVID-19. Biorąc pod uwagę, że jesienią 2020 r. może nastąpić druga fala zachorowań, a tym samym ponownych obostrzeń w kontaktach, część firm zdecyduje się na rozwiązanie UC i wzrost może się utrzymać. Do popularyzacji tej grupy produktów przyczyniły się akcje promocyjne niektórych dostawców, którzy udostępniili na określony czas bezpłatne wersje oprogramowania. To będzie miało duży wpływ na wielkość sprzedaży za kilka miesięcy.

■ **MACIEJ DOMASZEWSKI** COVID-19 przypomniał przedsiębiorcom, że we współczesnym świecie istnieje model pracy zdalnej. Dostawcy systemów komunikacyjnych propagowali go już od wielu lat, ale właściciele firm przyzwyczajeni do pracy biurowej, często mieli nikłe pojęcie o możliwościach nowoczesnych rozwiązań. Wielu naszych klientów ma systemy z opcjami pracy zdalnej i w czasie pandemii je uruchomili. Korzyści odnoszą użytkownicy systemów IP, a właściciele systemów analogowych uzmysłowili sobie, że nadszedł czas na zmianę technologii. Koronawirus przyspieszył też decyzje o zakupie rozwiązań wideokonferencyjnych bazujących na chmurze. Od początku marca zainteresowanie tymi rozwiązaniami rośnie lawinowo.

■ **CEZARY MĄKA** Wielu pracowników odbywa przyspieszony kurs z korzystania z narzędzi do wideokomunikacji, a firmy muszą zadbać o odpowiednią edukację nie tylko na poziomie użytkowym, ale również związaną z ochroną danych. Biznesowe rozwiązania pozwalają w dużo większym stopniu zadbać o wysoki poziom bezpieczeństwa informacji, a w trakcie spotkań biznesowych poruszane są często poufne kwestie. Firmy decydują się na korzystanie z takich rozwiązań również ze względu na gwarancję wyższej jakości i płynności połączenia. Obserwujemy rosnące zainteresowanie oferowanymi przez nas rozwiązaniami do wideokomunikacji. Od marca tego roku zanotowaliśmy u naszych klientów przynajmniej dwukrotny wzrost w zakresie czasu wykorzystanego podczas wideokonferencji, natomiast samych aktywnych użytkowników posiadamy kilkunastokrotnie więcej niż przed okresem COVID-19.

► cieszą się niesłabnącym zainteresowaniem klientów. Najpopularniejsze aplikacje do wideokonferencji – Zoom, Blue Jeans czy Webex, służą do realizacji połączeń, w których uczestniczy co najmniej kilka osób. Z kolei wideotelefony wykorzystuje się do komunikacji dwóch osób, np. pracujących w różnych oddziałach tej samej korporacji. Tego typu terminale nie wymagają specjalnej aplikacji czy komputera, a także gwarantują wysoką jakość połączeń. Zresztą na rynku zaczynają pojawiać się produkty, które stanowią coś pośredniego pomiędzy eleganckim telefonem systemowym a osobistym terminalem wideokonferencyjnym. Niestety, w przypadku rozwiązań znanych producentów trzeba się liczyć z wydatkiem przekraczającym poziom 10 tys. zł.

IP PBX na fali

Nadzwyczajna sytuacja pozwoliła na nowo odkryć potencjał drzemący w systemach telekomunikacyjnych. Szczególnie dobrze to widać na przykładzie produk-

tów IP PBX, które łączą w sobie najlepsze cechy telefonii PSTN oraz IP.

– *Sprzedaż tradycyjnych centralk PBX od wielu lat spada, dlatego koncentrujemy się na IP PBX. Czas pandemii pokazał, że organizacje, które zainwestowały w systemy tej klasy, łatwiej, szybciej, a także taniej są w stanie przełączyć się na tryb pracy zdalnej. Dlatego spodziewam się, że cały czas będziemy mieć nabywców na systemy IP PBX, wzbogacone o aplikacje do chatów czy konferencji* – twierdzi Maciej Domaszewski.

Choć coraz częściej słyszy się, że przyszłość należy do usług telefonii w chmurze, a małym firmom wystarczą do komunikacji smartfony, to systemy PBX i IP PBX trzymają się dość mocno. Nowoczesne rozwiązania łączą telefonię komórkową ze stacjonarną i sprawdzają się w pracy zdalnej. Część firm decyduje się na systemy bazujące wyłącznie na protokole IP, ale taka konfiguracja nie zawsze zdaje egzamin.

– *W sytuacji znacznego wzrostu ruchu sieciowego i niedostatecznej przepustowości*

internetu, urządzenia bazujące wyłącznie na sieci IP, miały problemy z płynną obsługą połączeń. Natomiast centrale abonenckie PBX bądź hybrydowe IP PBX sprawdzają się w każdych, nawet ekstremalnych warunkach – tłumaczy Marcin Tułodziecki.

Dostawcy urządzeń zauważają też, że klienci poszukują nowoczesnych systemów telekomunikacyjnych. Bardzo często też dokonują rozbudów posiadanych centralk i zwiększają liczbę łącz miejskich. Ma to być zauważalne szczególnie przypadku placówek służby zdrowia, gdzie znacznie wzrosła liczba porad telefonicznych. Warto dodać, że jedną z najbardziej pożądanymi opcjami jest dostęp do wszystkich funkcji centrali telefonicznej ze smartfona. Dużą popularnością cieszą się też aplikacje służące do kontroli i zarządzania ruchem telefonicznym czy nagrywania rozmów. Wiele wskazuje na to, że najbliższe miesiące mogą być bardzo pracowite dla integratorów, którzy realizują projekty związane z komunikacją biznesową. ■