

WOJCIECH URBANEK



# Jak sprzedać telefonię IP

**W Polsce zainteresowanie telefonią IP jest bardzo duże. Taki komunikat już od co najmniej kilku lat wysyłają niektórzy producenci systemów telekomunikacyjnych. Czy zainteresowanie znajduje odzwierciedlenie w sprzedaży?**

W Polsce boom na IP trwa już od dłuższego czasu. Tak przynajmniej deklaruje większość importerów. Kłopot polega na tym, że w ślad za oświadczeniami nie idą konkretne liczby. Niestety, większość zachodnich firm, poza nielicznymi wyjątkami, odmawia udostępniania danych dotyczących poziomu sprzedaży w Polsce, zastaniając się korporacyjnymi tajemnicami. Dlatego bardzo trudno o miarodajną i rzetelną ocenę rodzimego rynku. Jednak dane pochodzące od zachodnich firm badawczych pokazują, że sprzedaż systemów IP w ostatnim czasie wyhamowała, czego główną przyczyną jest kryzys. Czy Polska jest tutaj wyjątkiem? Trudno w to uwierzyć. Choć przedstawiciele niektórych firm wciąż robią dobrą minę do złej gry, twierdząc, że

slupki sprzedaży pną się do góry. Bardziej przekonująca wydaje się być wypowiedź Andrzeja Sańki, menedżera z Avaya.

– *Szczegółową analizę wpływu kryzysu na sprzedaż rozwiązań IP będzie można dokonać po publikacjach danych sprzedaży za rok finansowy 2009. Tym niemniej, spowolnienie gospodarcze spowodowało zmniejszenie inwestycji w obszarze systemów komunikacyjnych. Wiele firm z powodu niepewnej sytuacji rynkowej zamroziło wydatki inwestycyjne, wstrzymując decyzje do końca 2009 r.* – tłumaczy A. Sańka.

To prawda, że na ostateczną ocenę bieżącego roku trzeba jeszcze poczekać, jednak dane z pierwszego półrocza pokazują, że na światowym rynku systemów telekomunikacyjnych nastąpiło po-

ważne tąpnięcie. I nawet jeśli wyniki dotyczące ostatnich sześciu miesięcy będą lepsze, to i tak wszyscy producenci będą chcieli wymazać z pamięci bieżący rok. Fatalny był zwłaszcza pierwszy kwartał. Jak wynika z danych brytyjskiej firmy badawczej MZA, sprzedaż systemów PBX – IP PBX w tym czasie spadła o 30 proc. w porównaniu z analogicznym okresem roku ubiegłego. Wprawdzie w drugim kwartale globalna sprzedaż drgnęła o 2 proc. w porównaniu z pierwszymi miesiącami bieżącego roku, ale to marne pocieszenie. Producenci sprzedali o 4,3 miliona mniej niż w analogicznym okresie roku ubiegłego. Co istotne, badania MZA pokazują, że wszyscy producenci ze światowej czołówki, w tym również Cisco – globalny lider rynku PBX –

IP PBX, sprzedają w tym roku dużo mniej linii niż rok wcześniej. Zawirowania światowej gospodarki wyraźnie spowolniły migrację do świata nowej telefonii. Sprzedaż linii IP spadła o 18 proc., aczkolwiek należy zaznaczyć, że ich udział w sprzedaży wszystkich linii wyniósł w drugim kwartale tego roku 27 proc., czyli o 3 proc. więcej niż w drugim kwartale 2008 r.

### VoIP nie taki tani, jak go malują

Maciej Basta, właściciel firmy Bamac, nie uważa w ostatnim czasie wyraźnego zwrotu klientów w kierunku telefonii IP.

– Owszem, małe i średnie firmy pytają o systemy oferujące połączenia VoIP, ale, po dokładnej analizie kosztów, zazwyczaj wybierają rozwiązania tradycyjne – tłumaczy M. Basta.

W podobnym tonie wypowiada się wielu resellerów. Choć z drugiej strony, niektórzy zwracają uwagę na nowe zjawisko, jakim jest rosnąca aktywność telekomów, agresywnie wchodzących z ofertą tzw. zarządzanej telefonii IP. Ale providerzy również w pośredni sposób wpływają na sprzedaż systemów telekomunikacyjnych. Ostra walka cenowa zarówno wśród operatorów mobilnych, jak i stacjonarnych doprowadziła do wyraźnego spadku cen tradycyjnych usług telefonicznych. Argument o dużych oszczędnościach na kosztach połączeń dzięki wdrożeniu telefonii IP, stracił na sile. Jednakże w przypadku firm mających wiele oddziałów bądź realizujących dużą ilość połączeń międzynarodowych, VoIP pozwoli ograniczyć wydatki. Producenci promujący nową telefonię starają się wychodzić naprzeciw oczekiwaniom ceno-

wym klientów. Alcatel-Lucent oferuje telefony IP w niższej cenie niż odpowiedniki tradycyjne. To krok w odpowiednim kierunku, bowiem aparaty w sposób istotny wpływają na koszty wdrożenia. Natomiast Platan wprowadził do sprzedaży system Prima, centralę z trzema portami VoIP w standardzie. Być może upłynie trochę czasu, zanim część klientów wykorzysta tę funkcjonalność, ale pewien procent użytkowników sięgnie po VoIP.

– *Kropla drąży skałę. Klienci zadowoleni z nowej formy łączności, przekażą dalej pozytywną opinię i tak, stopniowo, przyzwyczajenia i przekonania klientów będą się zmieniały, a rynek rozwiązań IP rość* – tłumaczy Marcin Tułodziecki, dyrektor produkcji i logistyki w Platan.

### Zachęć resellera

Jednak aby sprzedaż systemów IP ruszyła w Polsce pełną parą, producenci muszą przekonać do tego typu rozwiązań nie tylko odbiorców końcowych, ale również resellerów. Czasami duże koncerny nie potrafią znaleźć wspólnego języka z małymi firmami instalatorskimi, skupiając się głównie na kooperacji z integratorami systemów. Zupełnie inną taktykę obraли rodzimi producenci – Platan oraz Slican, a także Panasonic Polska. Ich współpraca z resellerami układa się niemal modelowo, a wymieniona trójka już od kilku lat sprzedaje największą liczbę systemów telekomunikacyjnych w Polsce. Liderzy polskiego rynku swoje pozycje zawdzięczają, przede wszystkim, popytowi na tradycyjne centrale abonenckie. Tymczasem powoli trzeba przedstawiać sprzedaż na nowe tory. Zdaniem Marcina Tułodzieckiego, resellerzy przekonują się do telefonii IP, jeśli producenci zaoferują im dobre produkty w dobrej cenie. Drugą istotną kwestią są szkolenia organizowane przez producentów sprzętu.

– *Dla wielu resellerów związanych głównie z tradycyjną telekomunikacją, telefonia IP jest zagadnieniem nowym. Przybliżenie im tej nowej technologii przyczyni się do wzrostu zainteresowania z ich strony, a w dalszej kolejności,*

### ANDRZEJ SAŃKA Sales Support Manager Avaya Poland



**Dla wielu resellerów sprzedaż rozwiązań opartych o TDM jest prostsza i szybsza, gdyż nie wymaga doświadczenia i wiedzy na temat infrastruktury sieci IP klienta.**

**Nie potrafią też znaleźć argumentów ekonomicznych i uzasadnienia dla nowych funkcjonalności oferowanych przez systemy telefonii IP. Aby zachęcić firmy do inwestycji w systemy komunikacji, bardzo ważne jest, by producenci i dostawcy rozwiązań przestali mówić o nowinkach technicznych, gadżetach, technologii, a skupili się na wykazaniu konkretnych korzyści finansowych wynikających z wdrożenia nowoczesnych rozwiązań komunikacyjnych IP.**

### RAFAŁ FAZAN dyrektor ds. sprzedaży pośredniej Alcatel-Lucent



**Telefonia IP jest tańsza w eksploatacji od tradycyjnej telefonii. W ocenie są brane pod uwagę: zarówno wysokość bieżących rachunków telefonicznych, jak i koszt utrzymania całego systemu. Nie oznacza to jednak, że automatycznie w każdym przypadku opłacalna jest natychmiastowa migracja do telefonii IP. Wszystko zależy od punktu startowego i oceny, kiedy inwestycja może się zwrócić. Brane są pod uwagę m.in. takie elementy, jak dotychczasowe inwestycje w infrastrukturę telekomunikacyjną, koszty dostosowania infrastruktury LAN/WAN do nowych wymagań, czy też potencjalne oszczędności na kosztach połączeń.**

*przekonywania klientów do tego typu rozwiązań – mówi M. Tułodziecki.*

Podobnie myślą inni producenci. Na przykład, Alcatel-Lucent stworzył wspólnie z NextiraOne akredytowane centrum szkoleniowe, pozwalające uzyskać specjalne certyfikaty inżynierom wdrażającym systemy telefonii IP. Firma wprowadza również programy wspierające sprzedaż systemów IP, zarówno dla resellerów, jak i klientów końcowych. Obejmują one serwery komunikacyjne, aparaty oraz elementy niezbędne do stworzenia sieci LAN i WiFi. Inni vendorzy z uwagą przyglądają się sytuacji na rynku, zalecając resellerom, aby

myśleli o swoich biznesie długofalowo.

– *Sprzedaż systemu telefonii IP może w przyszłości wygenerować kolejne przychody, w przypadku rozszerzenia zakresu funkcjonalnego systemu o np. Unified Communication czy też dodatkowe aplikacje dedykowane dla danego klienta – tłumaczy Andrzej Sańka.*

Trudno przewidzieć, która z recept okaże się najskuteczniejsza. Nie wiadomo również, czy przyszły rok przyniesie jakiś większy przełom w sprzedaży telefonii IP. Ale pozostaje mieć nadzieję, że rynek systemów telekomunikacyjnych odbije się od dna, które osiągnął w tym roku. ■