



Cisco devine principalul furnizor mondial de sisteme de telefonie pentru companii

Rețelele IP înlocuiesc tehnologiile bazate pe 'comutarea de circuite', devenind un standard *de facto* în domeniu

19 ianuarie 2006

Charles Waltner, News@Cisco

În prezent, în domeniul telecomunicațiilor, se sfârșește o epocă tehnologică și începe una nouă. Impulsionate de Cisco Systems, sistemele de telefonie bazate pe protocoale Internet (IP) au devenit un standard *de facto* în comunicațiile de voce pentru companii, înlocuind sistemele tradiționale bazate pe 'comutarea de circuite', utilizate în ultimii 50 și ceva de ani. Integrând comunicațiile de voce cu tehnologiile Internet, PBX-urile IP au contribuit în mod semnificativ la reducerea costurilor asociate exploataării acestor sisteme și, în același timp, au sporit considerabil utilitatea lor.

Conform ultimului studiu de piață elaborat de reputata firmă de cercetare în domeniul rețelilor și telecomunicațiilor Synergy Research Group, Cisco Systems a devenit furnizorul sistemului de telefonie pentru companii care se bucură, în prezent, de cea mai mare popularitate pe plan mondial. Anul trecut, Cisco a avut cea mai mare cotă a veniturilor pe piața sistemelor de telefonie de birou (17,9%).

În prezent, Cisco are peste 30.000 de clienți și, recent, a atins cifra de 7.000.000 de telefoane IP vândute – fapt remarcabil pentru o companie care activează în industria de profil de numai 6 ani. „Acest lucru demonstrează că pe piață are loc o tranziție de un tip special”, declară Don Proctor, Senior Vice President, Cisco Voice Technology Group. „Piața sistemelor de comunicații de voce autonome nu mai are nici un viitor. Totul evoluează în direcția rețelilor de comunicații integrate.”

Cisco a început să se implice în domeniul tehnologiilor pentru comunicații de voce încă din anul 1998, când utilizarea rețelilor IP pentru realizarea comunicațiilor telefonice prezenta interes doar pentru un număr restrâns de specialiști entuziaști. În acea perioadă, utilizatorii vedeau în tehnicile Voice-over-IP (VoIP) doar o modalitate de a realiza convorbiri telefonice interurbane gratuite. Identificând o modalitate de integrare a comunicațiilor telefonice în traficul de pe Internet, utilizatorii își puteau folosi PC-urile pentru realizarea unor comunicații de voce la costuri aproape nesemnificative.

Totuși, acest tip de convorbiri telefonice era defectuos și nefiabil, neconferind nici un fel de încredere organizațiilor care puneau un accent deosebit pe comunicațiile de voce. Însă Cisco Systems și-a dat seama imediat că, aplicând experiența sa în domeniul rețelilor în scopul îmbunătățirii calității și a capabilităților oferite de tehnica VoIP, compania putea realiza în domeniul comunicațiilor de voce ceea ce reușise deja în domeniul comunicațiilor de date: rentabilitate sporită, ușurință în exploatare și oportunități noi de creștere a productivității.

„În prezent, piața de profil este dominată de tehnologiile de comunicații de voce bazate pe protocoale IP, existând doar un număr restrâns de organizații care mai achiziționează sisteme de comunicații tradiționale”, declară Jeremy Duke, President, Synergy Research Group. „Dacă o companie necesită o actualizare a sistemului de telefonie, ea achiziționează, în mod aproape implicit, un sistem bazat pe protocoale IP, înlocuind vechiul sistem tradițional. Chiar și companiile cele mai conservatoare cumpără sisteme care permit tranziția către comunicațiile de voce bazate pe protocoale IP.”

Sistemele de telefonie IP evoluează rapid, iar acest proces pare să continue neabătut. Veniturile companiei Cisco sporesc din vânzarea soluțiilor de comunicații IP proprii; anul trecut, de exemplu, aceste venituri au reprezentat peste 45% din veniturile totale. Jeremy Duke este convins că, în perioada următoare, piața comunicațiilor IP va spori cu cel puțin 20%-30% anual. Don Proctor adaugă: „Practic, în prezent, fiecare responsabil cu achizițiile de tehnologii IT știe că viitorul PBX cumpărat va fi

unul bazat pe protocoale IP. Deci singura problemă care se poate pune este *când* vor fi achiziționate tehnologiile IP.”

Imediat ce sistemele de telefonie IP au luat cu asalt piața de tehnologii de comunicații, a devenit evident că Cisco este un lider incontestabil în domeniu. Cisco este singurul furnizor de PBX-uri IP care a instalat soluții proprii la peste 5.000 de utilizatori. De exemplu, mari corporații precum IBM, Ford, Boeing și Bank of America au instalate fiecare peste 10.000 de telefoane IP Cisco.

Don Proctor remarcă un aspect important: instalări de asemenea anvergură ar fi imposibile în cazul utilizării unor sisteme de telefonie tradiționale, bazate pe comutarea de circuite. Fiecare filială de companie ar necesita propriul echipament hardware de administrare a telefoanelor din birourile locale; în plus, crearea unui sistem unitar de conectare a mai multor filiale s-ar dovedi foarte dificilă. Don Proctor adaugă: „Într-o lume IP, toate aceste probleme ar fi inexistente. Software-ul instalat la nivel central poate administra telefoanele IP din orice birou conectat la rețeaua companiei.”

Jeremy Duke afirmă că intrarea companiei Cisco pe piața tehnologiilor de comunicații și succesele obținute în urma vânzării PBX-urilor IP a forțat furnizorii de sisteme tradiționale să își revizuiască propriile tehnologii. „Cisco a trezit imediat interesul furnizorilor tradiționali de PBX-uri. O dată cu intrarea rapidă a companiei noastre pe piața de profil, acești furnizori au trebuit să ia telefonia IP foarte în serios.”

Don Proctor spune că Cisco și-a depășit competitorii de pe piața comunicațiilor de voce IP deoarece oferă o gamă variată de produse, care pot fi integrate în alte echipamente de rețea, precum switch-urile și routerele; această integrare permite combinarea telefoniei IP cu o serie de facilități precum securitatea avansată, controlul comunicațiilor în bandă largă și monitorizarea sistemelor. „Nu este vorba despre proiectarea unor telefoane atractive pentru utilizatori, ci de dezvoltarea unor sisteme integrate de comunicații de voce, video și de date, care să rentabilizeze și să optimizeze activitățile companiilor.”

Revoluția din domeniul telefoniei IP a avut impact asupra companiilor din aproape toate domeniile de activitate – de la finanțe și învățământ până la sănătate și comerțul cu amănuntul. Jeremy Duke afirmă că singurele excepții le constituie companiile foarte mici, cu mai puțin de 50 de angajați. Aceste companii sunt foarte restrictive în ceea ce privește costurile și extrem reticente la orice schimbări care pot surveni în fluxurile lor operaționale, fapt care le-a determinat să nu renunțe la sistemele de telefonie deja instalate.

Însă, conform spuselor lui Jeremy Duke, pachetele de comunicații integrate Linksys One oferite de Cisco ar trebui să sporească accesibilitatea sistemelor de telefonie IP chiar și pentru companii de dimensiuni foarte mici. Pachetele Linksys One includ suportul tehnic asigurat de companiile de telecomunicații, combinat cu echipamentele și instrumentele de comunicații IP de la Cisco Systems și Linksys, care automatizează instalarea și utilizarea rețelelor integrate Cisco pentru comunicații de voce și transfer de date. Don Proctor mai declară următoarele: „În afară de soluția VoIP Call Manager Express pentru companiile cu până la 200 de angajați, Cisco a mai elaborat soluții VoIP pentru, practic, toate tipurile de organizații.”

Avantajele intrinseci ale tehnologiei IP au condus la o dezvoltare rapidă a PBX-urilor. Inițial, companiile s-au arătat interesate de sistemele de telefonie IP pentru că acestea pot contribui la reducerea costurilor convorbirilor interurbane – un avantaj semnificativ pentru organizațiile dispunând de birouri răspândite pe arii extinse. Mai important, PBX-urile IP au scutit companiile de costurile împovărătoare pentru întreținerea sistemelor telefonice bazate pe circuite închiriate. De obicei, companiile se confruntă cu cheltuieli permanente, cauzate de contractele de întreținere lunare pentru aceste sisteme. Comunicațiile IP Cisco elimină aceste pierderi financiare continue integrând în telefoanele de birou tehnologiile noi și bazate pe standarde deja implementate în rețelele de date. Cu ajutorul PBX-urilor IP, companiile își pot reloca telefoanele la fel de simplu ca și laptop-urile. Rețeaua monitorizează aceste relocări, iar companiile nu mai trebuie să plătească contracte de service costisitoare sau să aștepte zile sau săptămâni până când un tehnician operează modificările tehnice necesare.

De asemenea, PBX-urile IP sunt extrem de ușor de administrat, deoarece funcționează pe baza unor software-uri instalate în centre de date centralizate. În plus, birourile localizate la distanță nu mai necesită decât foarte puține echipamente. Pentru instalarea unui post telefonic nou nu sunt necesare decât un telefon IP și o conexiune la rețeaua companiei. Don Proctor spune următoarele: „Comunicațiile de voce constituie un bun exemplu privind modul cum rețelele IP pot ‘virtualiza’ serviciile de comunicații și de transfer de informații. Cu ajutorul unei rețele IP și a unui set minimal de aplicații software, organizațiile pot oferi angajaților servicii telefonice permanente, indiferent de locația unde s-ar afla – la domiciliu sau în deplasare.”

Aceste capabilități ajută organizațiile să instaleze centre de apel virtuale, care pot administra comunicațiile angajaților răspândiți pe arii extinse ca și cum aceștia s-ar afla în aceeași clădire. Aceste sisteme de comunicații contribuie la creșterea productivității, la sporirea veniturilor și la diminuarea costurilor. De exemplu, furnizorul de echipamente industriale W. W. Granger declară că, datorită avantajelor noului centru de apeluri bazat pe tehnologiile Cisco de comunicații IP, cifra sa de afaceri anuală a sporit cu peste 50 de milioane de dolari.

În plus, deoarece comunicațiile de voce și transferurile de date se fac pe aceeași infrastructură de rețea, ele pot fi combinate într-o varietate infinită de aplicații multimedia. De exemplu, pe ecranele LCD ale telefoanelor IP pot fi afișate informații detaliate despre angajați, completate cu fotografii și informații de contact. De asemenea, telefoanele IP înglobează foarte facil funcții avansate de „mesagerie unificată”, astfel că utilizatorii își pot asculta e-mail-urile la telefon sau își pot accesa mesaje vocale de pe PC-urile proprii.

Accesând bazele de date prin intermediul tehnologiei Internet bazate pe limbajul XML (Extensible Markup Language), dezvoltatorii independenți de software care colaborează cu Cisco creează aplicații multimedia inovatoare, personalizate pentru orice tip de procese comerciale. Printre aceste aplicații multimedia se numără sistemele automate de atenționare în situații de urgență, care transmit mesaje către grupuri prestabilite de telefoane IP și aplicațiile de pontaj, care pot fi accesate de la orice telefon IP conectat la rețeaua companiei.

Acestea constituie doar două exemple din sutele de aplicații bazate pe convergența sistemelor de comunicații de voce cu sistemele pentru transferurile de date. În esență, telefoanele IP sunt niște minicalculatoare optimizate în mod specific pentru comunicațiile de voce. Jeremy Duke spune: „Singurul lucru pe care îl au în comun cu telefoanele este faptul că arată ca niște telefoane.” Având în vedere că sistemele de comunicații IP Cisco se bazează pe standarde deschise, orice dezvoltator de software poate crea aplicații noi, care pot conferi telefoanelor IP o flexibilitate funcțională imposibil de realizat în sistemele de telefonie tradiționale, bazate pe comutarea de circuite.

Conform spuselor lui Don Proctor, compania Cisco Systems intră pe o piață de profil doar dacă este sigură că poate deveni lider în domeniu. Cu toate acestea, succesul înregistrat de comunicațiile IP Cisco a depășit chiar și așteptările cele mai optimiste ale companiei. Don Proctor este convins că apariția sistemelor de telefonie IP de birou reprezintă doar începutul unei „povești lungi și fascinante”. Cisco a dezvoltat o serie de soluții noi și inovatoare, printre care se numără, de exemplu, telefoanele IP wireless, bazate pe aceleași tehnologii care asigură administrarea rețelelor WiFi. În plus, actualele telefoane video Cisco devin o realitate accesibilă pentru orice companie. Se poate afirma cu certitudine că, până acum, am văzut doar vârful aisbergului constituit de aplicațiile pentru comunicațiile comerciale multimedia. Prin utilizarea rețelelor IP, serviciile de comunicații de voce, video, de date și mobile pot rula pe platforme unice, oferind o multitudine de oportunități pentru transformarea actualelor procese comerciale.

Don Proctor a declarat: „Compania Cisco a intrat pe piața telefoniei pentru companii nu doar pentru a deveni principalul furnizor de sisteme de telefonie, ci pentru a deveni primul furnizor global de sisteme de comunicații comerciale integrate. Iar judecând după evoluțiile înregistrate până în prezent, acest obiectiv se va realiza foarte curând.”

Charles Waltner este un jurnalist independent din Oakland, California.

Despre Cisco Systems

Cisco Systems, Inc. (NASDAQ: CSCO), lider mondial în domeniul echipamentelor de rețea pentru Internet, sărbătorește anul acesta 20 de ani dedicați inovațiilor tehnologice, avangardei în domeniu și responsabilității sociale. Puteți găsi informații despre Cisco la <http://www.cisco.com>. Pentru știri la zi, vizitați <http://newsroom.cisco.com>.