

เนสท์เล่ ยกกระต๊อบการสื่อสารผ่านไอพีโฟน (IP Phone)

นอกเหนือจากการประหยัดค่าใช้จ่าย และความสะดวกรวดสบายในการใช้งานแล้ว ระบบไอพีโฟนยังทำให้กระบวนการโยกย้ายสู่สำนักงานแห่งใหม่ของเนสท์เล่เป็นไปอย่างรวดเร็วเหลือเชื่อ

นับ เป็นเวลาเกือบ 112 ปีแล้วที่เนสท์เล่ประเทศไทยได้เข้ามาดำเนินธุรกิจในเมืองไทย และเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางของผู้บริโภคชาวไทยในฐานะผู้ผลิตและจัดจำหน่าย อาหารและเครื่องดื่มชั้นนำของประเทศไทย โดยปัจจุบันอาหารและเครื่องดื่มหลากหลายยี่ห้อที่ผลิตขึ้นจากโรงงานทั้ง 6 แห่งของเนสท์เล่ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวไทยไปแล้ว ภายใต้วิสัยทัศน์ในการมุ่งสู่การเป็นผู้สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์อาหารที่เปี่ยมด้วยคุณค่าทางโภชนาการหลากหลายชนิดสำหรับผู้บริโภคทุกช่วงวัยเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนไทย

ความต้องการในเชิงธุรกิจ

ท่ามกลางภาวะการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มขึ้นของอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าบริโภค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มของอาหาร และเครื่องดื่มที่ตลาดมีแนวโน้มการเติบโตอย่างต่อเนื่อง จึงมีความจำเป็นที่เนสท์เล่ต้องมีกระบวนการดำเนินธุรกิจที่รวดเร็วและต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางด้านการแข่งขัน ซึ่งการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ก้าวล้ำมาช่วยสนับสนุนและรองรับการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะช่วยขับเคลื่อนให้ธุรกิจของเนสท์เล่ให้ดำเนินไปได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

ปัจจุบันด้วยจำนวนโรงงานผลิต 6 แห่ง และพนักงานกว่า 3,000 คน รวมทั้งซัพพลายเออร์ในประเทศไทยกว่า 16,000 ราย ที่ทางเนสท์เล่ส่งซื้อวัตถุดิบ และวัสดุบรรจุภัณฑ์เป็นมูลค่าปีละไม่ต่ำกว่า 10,000 ล้านบาท ทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งยวดสำหรับเนสท์เล่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบโทรศัพท์ถือเป็นหัวใจสำคัญอยู่เสมอ แม้ว่าปัจจุบันจะมีช่องทางการติดต่อสื่อสารรูปแบบใหม่เพิ่มขึ้น เช่น อีเมล หรือ IM (Instant Messaging) ก็ตาม

จากอะนาล็อกสู่ไอพี

แม้ว่าระบบโทรศัพท์อะนาล็อกแบบเดิมจะได้รับ



คุณสิริชา คัมมาตย์
ผู้จัดการกลุ่ม LGO-IT Operation Group
ของบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด

การปรับปรุงมาอย่างต่อเนื่อง แต่ก็มีข้อจำกัดหลายด้าน โดยเฉพาะฟังก์ชันการทำงานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินธุรกิจยุคใหม่ที่ต้องการความรวดเร็วฉับไวในขณะที่ต้องประหยัดค่าใช้จ่ายด้วย ดังนั้นหลายองค์กรจึงเริ่มมองหาทางระบบโทรศัพท์ที่เป็นทางเลือกใหม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ไอพีโฟน” ที่ใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานของระบบเครือข่ายการสื่อสารข้อมูลตั้งแต่ลวดวงจรมีอยู่แล้ว เนสท์เล่ก็เป็นองค์กรชั้นนำอีกแห่งหนึ่งที่มองเห็นข้อจำกัดของระบบโทรศัพท์แบบเดิม และเริ่มให้ความสนใจในการนำไอพีโฟนมาทดแทนระบบโทรศัพท์แบบเดิม

คุณสิริชา คัมมาตย์ ผู้จัดการกลุ่ม LGO-IT Operation Group ของบริษัท เนสท์เล่ (ไทย) จำกัด ได้เล่าถึงเส้นทางของการปรับเปลี่ยนระบบโทรศัพท์จากอะนาล็อกสู่ไอพีโฟนของเนสท์เล่ในประเทศไทยว่า เนสท์เล่ ประเทศไทย เริ่มทดลองใช้ไอพีโฟนมาเมื่อประมาณ 2 ปีที่แล้วในลักษณะ



ของการเชื่อมต่อแบบจุดต่อจุด คือ มีโทรศัพท์ เครื่องหนึ่งติดตั้งอยู่ที่สาขาในต่างจังหวัด อีกเครื่องติดตั้งอยู่ที่สำนักงานกลางในกรุงเทพฯ โดยมีเป้าหมายเพื่อลดค่าโทรศัพท์ทางไกล ในขณะที่เดียวกันเป็นการใช้งานจรสายเช่าที่มีอยู่แล้ว ให้ได้ประโยชน์มากที่สุด

จนกระทั่งเมื่อประมาณ 1 ปีที่ผ่านมา ทางศูนย์กลางเทคโนโลยีของเนสท์เล่ก็มีการกำหนดแนวทางการเกี่ยวกับการติดตั้งใช้งานไอพีโฟนแก่บริษัทลูกที่ต้องการติดตั้งไอพีโฟน โดยเนสท์เล่มีการติดตั้งใช้งานไอพีโฟนที่ศูนย์กลางทางเทคโนโลยีประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งตั้งอยู่ที่กรุงชิดนี ประเทศออสเตรเลียก่อนเป็นแห่งแรกในภูมิภาคนี้เมื่อปี 2002 ซึ่งคุณลือชา และทีมงานก็มีโอกาสเดินทางไปดูการติดตั้งใช้งานไอพีโฟนที่ศูนย์แห่งนี้ด้วย

ขณะที่ในประเทศไทย คุณลือชาเล่าว่าเริ่มแรกตั้งใจจะติดตั้งใช้งานเฉพาะในกลุ่มเล็กๆ ก่อนแล้วจึงขยายการใช้งานออกไปในวงกว้าง อย่างไรก็ตาม งบประมาณเหมาะสมกับทางเนสท์เล่ประเทศไทยมีแผนย้ายสำนักงานจากอาคารอัมรินทร์ทาวเวอร์ไปยังอาคารเซ็นทรัลเวิร์ลด์ทาวเวอร์ ดังนั้นคุณลือชา และทีมงานจึงตัดสินใจยุติแผนติดตั้งไอพีโฟนในวงจำกัดไว้ก่อน แล้วใช้วิธีพยายามดูแลรักษาระบบโทรศัพท์แบบเก่าให้สามารถใช้งานได้อีกระยะหนึ่ง เพื่อรอเวลาในการเปลี่ยนไปใช้ระบบไอพีโฟนทั้งหมดเมื่อมีการย้ายสำนักงานไปยังสถานที่ใหม่

คุณลือชา และทีมงานได้นำเอาข้อเสนอแนะของศูนย์กลางเทคโนโลยีประจำภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกในที่ตั้งอยู่ในนครชิดนี ออสเตรเลียมาเป็นแนวทางในการพัฒนา และติดตั้งระบบไอพีโฟนของเนสท์เล่ในประเทศไทย ซึ่งตามข้อเสนอแนะดังกล่าวมีการกำหนดให้เลือกผลิตภัณฑ์จากผู้ค้าเพียงสองราย โดยหนึ่งในนั้นก็คือ ซิสโก้ ประกอบกับที่ศูนย์กลางก็ได้ติดตั้ง และใช้งานผลิตภัณฑ์ไอพีโฟนของซิสโก้มาตั้งแต่ในปี 2002 ซึ่งสุดท้ายเนสท์เล่ ประเทศไทยก็ตัดสินใจเลือกใช้ไอพีโฟนของซิสโก้

“เราเห็นว่าถ้าใช้ผลิตภัณฑ์ของซิสโก้ก็จะทำให้การติดตั้งใช้งานระบบไอพีโฟนได้ง่ายขึ้น เพราะมีทีมงานที่ศูนย์กลางทางเทคโนโลยีของเนสท์เล่ที่ออสเตรเลียมาคอยสนับสนุน ให้คำแนะนำในการติดตั้ง และเซตอัพระบบได้ง่ายขึ้น ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของเราได้เชื่อมต่อเข้ากันได้หมด

ดังนั้นเมื่อเราได้รับการช่วยเหลือจากศูนย์กลางก็ทำให้ทีมงานเราแรงลง หรือช่วยในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ดังนั้นก็เหมือนกับว่าเรามีโมเดลมาจากต่างประเทศอยู่แล้ว” คุณลือชากล่าวถึงเหตุผลของการตัดสินใจเลือกติดตั้งระบบไอพีโฟนของซิสโก้

โครงสร้างพื้นฐานที่แข็งแกร่ง

การติดตั้งใช้งานระบบไอพีโฟนให้ดีขึ้น ไม่ใช่เพียงแค่มีระบบไอพีโฟนที่ดีอย่างเดียว แต่ต้องมองถึงความเชื่อถือได้ และเสถียรภาพของระบบด้วย เนื่องจากโทรศัพท์ถือเป็นหัวใจในการทำธุรกิจ ดังนั้นที่สำนักงานแห่งใหม่ของเนสท์เล่ จึงมีการวางโครงสร้างพื้นฐานของระบบเครือข่ายให้มีระบบสำรองด้วย การวางโครงสร้างของระบบเครือข่ายที่ดีจะทำให้การวางระบบไอพีโฟนประสบความสำเร็จ

“เนื่องจากไอพีโฟนนั้นทำงานโดยเกาะอยู่กับระบบเครือข่าย เมื่อระบบเครือข่ายล่มก็จะทำให้ไอพีโฟนไม่สามารถใช้งานได้ ดังนั้น เราจึงมีมาตรการในการป้องกันระบบเครือข่ายล่มไว้ในทุกด้าน ซึ่งตามปกติการล่มของระบบเครือข่ายเกิดได้จากหลายสาเหตุ เช่น ระบบไฟฟ้า เราก็มีระบบเครื่องปั่นไฟสำรอง และยูทีเอส ในส่วนของซอฟต์แวร์ของตัวอุปกรณ์ก็มีระบบสำรองที่สามารถทำงานทดแทนกันได้เมื่อตัวหนึ่งตัวใดเสียหายสัญญาณที่เข้าอยู่ก็เป็นสายใยแก้วนำแสง 2 เส้น ในแง่ของไวรัส หรือแฮกเกอร์ที่จะเข้ามาโจมตีระบบของเราก็มีการป้องกันที่แข็งแกร่งอยู่แล้ว เพราะเป็นนโยบายของเนสท์เล่ทั่วโลกที่ให้ความสำคัญกับการรักษาความปลอดภัยค่อนข้างมาก ไม่เฉพาะแต่ระบบโทรศัพท์เท่านั้น ในส่วนของระบบคอมพิวเตอร์เราก็มีระบบป้องกันอยู่ในตัว ประกอบกับระบบของเราเป็นระบบปิด ใช้งานกันเฉพาะภายในองค์กรเท่านั้น ทำให้การโจมตีจากภายนอกทำได้ยากกว่าระบบที่เปิดสู่โลกภายนอก” ลือชาอธิบาย

เนื่องจากเสียงนั้นเป็นสื่อแบบสตรีมมิง (streaming) ที่มีความอ่อนไหวต่อการเปลี่ยนแปลงในแบนด์วิดท์ (bandwidth) ของระบบเครือข่าย ซึ่งอาจส่งผลต่อคุณภาพของเสียงที่ได้ ดังนั้นไอพีโฟนจึงต้องการการควบคุมคุณภาพเพื่อให้ใช้งานได้ดี โดยเนสท์เล่ได้ติดตั้งระบบควบคุมคุณภาพการให้บริการหรือ QoS (Quality of Service) เนื่องจากการใช้แบนด์วิดท์ร่วมกับการรับส่งข้อมูล ในกรณีที่มีปริมาณทราฟฟิกของข้อมูลผ่านไปมาบนเครือข่ายมาจากนไปเบียดทราฟฟิกของเสียง

ระบบ QoS ก็จะพยายามรักษาคุณภาพของเสียงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้โดยไม่ทำให้การติดต่อขาดหายไป หรือสื่อสารกันไม่รู้เรื่อง ถ้าหากไม่มีระบบนี้ เวลาที่มีทราฟฟิกของข้อมูลเบียดเข้าแย่งแบนด์วิดท์ไปมากๆ เข้าก็จะทำให้สัญญาณเสียงขาดๆ หายๆ คุณก็ไม่รู้เรื่อง หรือจนถึงขั้นขาดการติดต่อ

สำหรับไอพีโฟนที่เนสท์เล่ติดตั้งใช้งานนั้นแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ ที่เป็นเครื่องไอพีโฟนแบบตั้งโต๊ะ และเครื่องคอนเฟอเรนซ์สเตชันซึ่งเป็นฮาร์ดแวร์อีกแบบหนึ่งก็เป็นซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งบนเครื่องโน้ตบุ๊ก ซอติของซอฟต์แวร์ก็คือ เป็นเบอร์เดียวกับไอพีโฟนที่เราใช้งานอยู่ในสำนักงาน เมื่อติดตั้งไปแล้วก็จะช่วยให้เกิดความสะดวกสำหรับผู้ใช้ที่ต้องเดินทางไปต่างประเทศ หรือโรงงานที่อยู่ไกลออกไป เพียงแค่กดโน้ตบุ๊กเข้ากับระบบเครือข่ายเสียบหูฟัง ก็สามารถโทรกลับไปที่สำนักงานในกรุงเทพฯ ได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย หรือในขณะที่ผู้ใช้ออนไลน์อยู่ เวลามีคนโทรเข้ามาที่สำนักงานก็จะมีสัญญาณเตือนที่เครื่องโน้ตบุ๊กที่ติดตั้งซอฟต์แวร์ไว้ทันที ทำให้ไม่พลาดการติดต่อสื่อสาร ไม่ว่าผู้ใช้จะอยู่ที่ไหนก็ตาม นอกจากนี้เมื่อใช้งานร่วมกับระบบไอพีโฟนแบบไวไฟ (WiFi) ก็จะทำให้การใช้งานสะดวกยิ่งขึ้น เพราะสามารถเชื่อมต่อกันแบบไร้สาย ใครโทรมาหาผู้ใช้รายนั้นก็จะไปดังที่ไอพีโฟนแบบไวไฟ โดยปัจจุบันเนสท์เล่ได้มีการนำเอาไอพีโฟนแบบไวไฟมาใช้งานแล้ว ภายในสำนักงานแห่งใหม่แล้ว ส่วนในโรงงานต่างๆ เราจะใช้เฉพาะบางจุดเท่านั้น

ระบบไอพีโฟนของเนสท์เล่ที่สำนักงานแห่งใหม่ได้ติดตั้งเสร็จเรียบร้อยและใช้งานจริงมาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2548 โดยได้ยกเลิกการใช้งานโทรศัพท์อะนาล็อกแบบเก่าแล้วเปลี่ยนมาใช้ไอพีโฟนทั้งหมดจำนวน 700 เครื่อง รวมถึงที่ติดตั้งไปแล้วในโรงงานอีก 2 แห่งๆ ละ 30-40 เครื่อง

ส่งผลกระทบต่อกรย้ายสำนักงาน

การเปลี่ยนจากโทรศัพท์แบบอะนาล็อกเป็นไอพีโฟนนั้นยังส่งผลดีอย่างเห็นได้ชัด ในเรื่องของการลดเวลาในการติดตั้งระบบโทรศัพท์ลงได้มาก คุณลือชาถ่ายทอดประสบการณ์จากการย้ายระบบโทรศัพท์ไปที่สำนักงานแห่งใหม่ว่า

“โดยส่วนตัวผมว่าไอพีโฟนเป็นเรื่องที่ดีต่อการย้ายสำนักงานมาที่ตึกใหม่ เพราะถ้าเราใช้ระบบโทรศัพท์อะนาล็อกแบบเก่า เราไม่มีทางใช้เวลา 2 วันในการเซตอัพให้ระบบโทรศัพท์ให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ เพราะต้องมีการอพยพเดิน

สาย รวมทั้งต้องมีการไปปรับแต่งโปรแกรมที่ห้องควบคุมระบบโทรศัพท์ด้วย ซึ่งบางครั้งก็อาจมีปัญหาเบอร์ไม่ตรงกับที่นั่งของพนักงาน ทำให้เกิดความยุ่งยากตามมาในภายหลัง แต่เมื่อเป็นไอพีโฟน เราสามารถทำงานบางอย่างได้ก่อนที่จะมีการย้ายตึก เช่น เวลาที่เครื่องโทรศัพท์ และสวิตช์มาถึง เราก็สามารถตั้งค่าต่างๆ ของอุปกรณ์แต่ละตัวว่าเป็นเครื่องของใคร เบอร์โทรศัพท์อะไร พอถึงเวลาย้ายตึกก็แค่ถอดเครื่องที่ตั้งค่าไว้แล้วไปเสียบกับเข้ากับสายสัญญาณของระบบเครือข่ายก็ใช้งานไอพีโฟนได้แล้ว ไม่ยุ่งยาก การติดตั้งก็ทำได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง เวลาที่เสียบโทรศัพท์เข้ากับสายของระบบเครือข่ายก็จะสามารถตรวจสอบได้ทันทีว่าเบอร์โทรศัพท์นั้นตรงกับผู้ใช้ที่กำหนดไว้หรือไม่”

ไอพีโฟนทำให้คุณลือชา และทีมงานใช้เวลาเพียงสองวันคือ เสาร์ และอาทิตย์เท่านั้นในการติดตั้งระบบโทรศัพท์ในสำนักงานแห่งใหม่ เมื่อถึงเช้าวันจันทร์ ทุกอย่างก็สามารถทำงานได้ตามปกติ พนักงานก็ยังใช้เบอร์เดิม คนภายนอกโทรติดต่อเข้ามาก็ยังคงเป็นเบอร์เดิมเช่นเดียวกัน ทำให้ธุรกิจของเนสท์เล่ดำเนินต่อไปอย่างไม่ติดขัด

ประโยชน์ที่เหนือกว่าการประหยัดค่าโทรศัพท์

นอกเหนือจากในเรื่องของการประหยัดค่าโทรศัพท์ และใช้งานระบบเครือข่ายที่ลงทุนไปแล้วอย่างคุ้มค่า ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของเนสท์เล่ในการนำไอพีโฟนมาใช้แล้ว ประโยชน์ที่เห็นได้ชัดอีกประการหนึ่งก็คือ ฟังก์ชัน และคุณสมบัติมากมายของไอพีโฟนที่เหนือกว่าโทรศัพท์แบบอะนาล็อก ได้ช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการติดต่อสื่อสาร และการดำเนินธุรกิจ

คุณลือชาอธิบายให้เห็นประโยชน์ในจุดนี้ว่า “ไม่ว่าจะเป็นโทรมาแล้วไม่ได้รับสายก็สามารถตรวจเช็คย้อนหลังได้ว่ามีใครโทรมาบ้าง หรือโทรไปหาใครบ้าง หรือขณะที่กำลังใช้สายอยู่ มีอีกสายหนึ่งเรียกขออนเข้ามา เราก็สามารถเลือกรับสาย หรือบันทึกเบอร์โทรศัพท์ไว้เพื่อโทรกลับที่หลังได้ หรือเราจะพักสายไว้ก่อน ซึ่งทำให้การสื่อสารไม่หยุด เช่น ในขณะที่เราไม่อยู่ที่โต๊ะ แล้วกลับมาเห็นสายที่ไม่ได้รับ 10 สาย เราก็สามารถมาได้ดูในเวลาที่เราว่าง ในขณะที่ถ้าเป็นระบบโทรศัพท์อะนาล็อกแบบเดิม เวลาโทรเข้ามาแล้วไม่มีคนรับสาย เราก็จะไม่รู้ได้ว่าสายที่โทรมาเป็นใคร หรืออาจจำเป็นต้องรับสายในขณะที่มีงานยุ่งอยู่ก็เป็นได้ ซึ่งเมื่อรับสายแล้วบางครั้งเราก็ปฏิเสธการคุย

ไม่ได้แม้ว่าจะทำงานอยู่ก็ตาม แต่ด้วยระบบไอพีโฟน เราจะสามารถเห็นได้ทันทีว่าเวลาที่มีเบอร์โทรเข้ามา เราจะไม่รับสายก็ได้ รอให้งานที่ทำอยู่เสร็จก่อนแล้วค่อยโทรกลับไปในภายหลังได้”

นอกจากนี้ ไอพีโฟนยังมีระบบโคเรกทอรีที่ช่วยให้การค้นหาเบอร์โทรศัพท์ที่ได้สะดวกยิ่งขึ้น จากเดิมการค้นหาเบอร์โทรศัพท์ของใครสักคนในองค์กรก็ต้องไปเปิดไดเรกทอรี แต่ถ้าเป็นไอพีโฟน จะมีฟังก์ชันที่สามารถใช้โปรแกรมค้นหาว่าใครอยู่เบอร์ไหน เพียงแค่ป้อนชื่อของคนที่ต้องการค้นหาลงไป เครื่องก็จะแสดงเบอร์โทรศัพท์ของคนๆ นั้นขึ้นมาบนหน้าจอได้ทันที จากนั้นผู้ใช้ก็สามารถโทรไปหาคนนั้นได้ทันทีโดยอัตโนมัติ

किनทุนในระยะสั้น

ในแง่ของการคืนทุน และค่าใช้จ่ายโดยรวมในการเป็นเจ้าของระบบไอพีโฟนนั้น คุณลือชาเล่าว่า “เดิมเรามีระบบที่คล้ายกับไอพีโฟนอยู่แล้วนั่นก็คือ การเชื่อมต่อแบบ trunk สู trunk ผ่านวงจรมายาวที่เราใช้งานอยู่แล้ว โดยมีการติดตั้งตู้ PBX ไว้ที่ปลายทั้งสองด้าน เพื่อให้สามารถพูดคุยกันได้ ซึ่งทำให้ประหยัดค่าโทรศัพท์ได้ถึง 50 เปอร์เซ็นต์อยู่แล้ว เมื่อเปลี่ยนมาใช้ไอพีโฟนก็ยิ่งทำให้เราประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรระหว่างประเทศได้มากยิ่งขึ้น”

คุณลือชาประเมินว่าถ้าเอา ROI จากทั้งที่คิดคำนวณได้ และคิดคำนวณไม่ได้มารวมกันภายใน 1-2 ปีระบบไอพีโฟนที่เนสท์เล่ ประเทศไทย นำมาติดตั้งใช้งานก็จะถึงจุดคุ้มทุนแล้ว “ปัจจุบันเรามอง ROI ในแง่ของสิ่งที่คิดคำนวณเป็นตัวเงินได้เท่านั้น แต่ในแง่ของความสะดวกสบาย ความเร็วในการทำงานนั้นไม่สามารถนำมาวัดได้”

เนื่องจากเนสท์เล่ต้องติดต่อกับโรงงานผลิตถึง 6 แห่ง และสำนักงานประจำภูมิภาคที่ออสเตรเลียอยู่เสมอ รวมทั้งซัพพลายเออร์จำนวนมาก การติดตั้งไอพีโฟนจึงช่วยประหยัดค่าโทรศัพท์ได้ทั้งโทรภายในประเทศ และระหว่างประเทศ

“แต่เดิมค่าโทรศัพท์ทางไกลค่อนข้างแพง ทำให้คนเริ่มเปลี่ยนไปใช้การสื่อสารแบบอื่น อย่างเช่น อีเมล มีอะไรก็คุยๆ น้อยๆ ก็ใช้วิธีส่งเมลถึงกัน แต่การส่งเมลไปมาเราก็ไม่อาจมั่นใจได้ว่าผู้รับได้รับเมลที่ส่งไปหรือยัง ก็ต้องมีการโทรถามกัน บางครั้งถ้าเป็นงานด่วน เราก็ไม่กล้าโทรถาม เพราะกลัวเสียค่าโทรทางไกลแพง แต่พอมถึงปัจจุบัน บางครั้งการส่งอีเมลก็ไม่ทันการณ์ เพราะจำเป็นต้อง

อาศัยการติดต่อพูดคุยกันทางโทรศัพท์ด้วย เพื่อการตัดสินใจบางอย่าง เราก็อาศัยไอพีโฟนโทรข้ามเครือข่ายถึงกันโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น เพราะค่าเช่าระบบเครือข่ายนั้นเป็นค่าใช้จ่ายตายตัวอยู่แล้ว เราก็ส่งเมลไปแล้วโทรถามอีกครั้งก็จะช่วยให้การตอบสนองกันได้รวดเร็วขึ้น” คุณลือชาอธิบายให้เห็นภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

“ผมเชื่อว่าเมื่อก่อนถ้าไม่มีระบบนี้ เราก็คงใช้วิธีส่งเมลกันอย่างเดียว ต้องเสียเวลารอนาน ครั้นจะโทรไปถามแต่คนที่ได้รับเมลไม่อยู่ก็จะทำให้เสียค่าโทรศัพท์ทางไกลฟรีๆ ทำให้ไม่กล้าโทร ต้องรอการตอบกลับทางอีเมลอย่างเดียว การตัดสินใจกล้าช้าออกไป แต่ถ้ามีไอพีโฟนก็สามารถโทรไปตามได้เลยโดยไม่ต้องกังวลเรื่องค่าโทรศัพท์ วิธีนี้จะช่วยให้การตอบได้เป็นไปอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น” คุณลือชากล่าวเสริม

ในส่วนของผู้ใช้ก็จะได้รับความสะดวกมากขึ้น ในกรณีที่ต้องย้ายโต๊ะทำงานเพื่อทำโครงการต่างๆ ก็สามารถถอดเอาเครื่องไอพีโฟนจากโต๊ะตัวเดิมไปต่อเข้ากับระบบเครือข่ายบริเวณโต๊ะทำงานใหม่ก็สามารถใช้งานได้ตามปกติ เพราะเครื่องไอพีโฟนนั้นมีไอพีแอดเดรส (IP address) ประจำเครื่องอยู่แล้วว่าเป็นเครื่องของใคร เบอร์อะไร เวลาที่มีสายโทรเข้ามาก็จะไปดังที่เครื่องไอพีโฟนตัวนั้น ซึ่งต่างจากระบบโทรศัพท์แบบเก่าที่ต้องตั้งโปรแกรมที่ตู้ PBX รือพรอม หรือเดินสายโทรศัพท์ไปที่โต๊ะทำงานใหม่ ซึ่งค่อนข้างเป็นเรื่องยุ่งยาก และต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม

วางแผนขยายการใช้งานสู่โรงงาน

แผนในอนาคตเราจะมีการขยายการติดตั้งไปยังโรงงานต่างๆ เช่น โรงงานที่จะเชิงเทนา และโรงงานนวนคร ซึ่งขณะนี้เริ่มมีการนำไอพีโฟนไปใช้บ้างแล้ว แต่ยังไม่ครบทุกจุด เนื่องจากต้องมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐานทางด้านระบบเครือข่ายใหม่ทั้งหมด ต่างจากที่สำนักงานแห่งใหม่ที่มีโครงสร้างพื้นฐานที่มารองรับระบบไอพีโฟนที่ติดตั้งแล้ว ในขณะที่ทางโรงงานนั้นยังมีอุปสรรคเรื่องระยะทางระหว่างส่วนสำนักงานกับส่วนโรงงานผลิตที่มักจะอยู่ห่างจากตู้ชุมสาย ทำให้ลากสายแลน (LAN) ไม่สะดวก ก็อาจจะต้องเปลี่ยนเป็นการวางสายใยแก้วนำแสงแทน หรือบางครั้งด้วยสภาพฝุ่น และความชื้นภายในโรงงานอาจไม่เหมาะสมกับการติดตั้งไอพีโฟนเราก็ไม่ติด แต่จะติดเฉพาะในส่วนที่เป็นสำนักงานเท่านั้น ■