

A felhők felett mindig kék az ég...

Vállalati VoIP megoldások a felhőben



HTE Infokom 2016
2016. október 13.

Előadó: Beliczay András
tulajdonos, ügyvezető // Opennetworks Kft.



opennetworks
TELECOM AS YOU LIKE IT!



Beszélgessünk a repülésről...

A repülőtér betonjáról nézve, a felhők a távoli messzeségben nagy sebességgel haladnak,
formájuk ezerféle, de ránk mind árnyékot vet. Mégis, sokan vágyunk a repülésre.

Felszállást követően a felhőkben haladva úgy érezhetjük, bizonytalan közegben mozgunk, elvesztünk, nagy rajtunk a nyomás és a helyzet kilátástalan.

Elérve a repülési magasságot, az alattunk elterülő felhőrengeteg már nem más, mint stabilan álló tejszínhab a napsütésben, melyben gyönyörködhetünk utunk során.

Mottó:

„A felhő nem tudja, miért épp erre száll, s miért épp ily sebesen. (...) Érti a késztetést: most erre van az út. De az ég tudja az okot és a célt minden felhő mögött, s tudni fogod te is, ha elég magasra szállsz, hogy túl láss a láthatáron.”

(Richard Bach)

A telekom a felhőbe megy...

„A VoIP forgalmi percek száma az idén több mint ötszörösére nő az elmúlt évhez képest, a következő évben pedig triplázás várható. A kiadások eközben idén megkétszereződnek, jövőre pedig mintegy 80 százalékkal bővíhetnek. Bár a VoIP a telefónia piacának még mindig viszonylag kis részét teszi ki, hosszabb távon a havi telefonszámlájuk mérséklésére törekvő üzleti és lakossági ügyfelek preferált technológiájává fejlődik.

A potenciális költségmegtakarítási lehetőségnek köszönhetően a VoIP a belátható jövőben a kis- és középvállalatok szegmensében gyorsabb ütemben fog terjedni.

Sőt, a KKV-szektor a nagyvállalatoknál nyitottabb a VoIP-megoldások bevezetésére, hiszen a kisebb szervezetek egyszerűbb telefonálási igényei könnyebben kielégíthetők standard csomagokkal. A VoIP-forgalom döntő részét a nemzetközi hívások adják és ez valószínűleg a közeljövőben sem változik.

A változás hosszabb távon, az átfogó VoIP-szolgáltatások megjelenésével várható: akkor, amikor a belföldi hívások mennyisége eléri, vagy akár felül is múlja majd a nemzetközi hívások volumenét.”

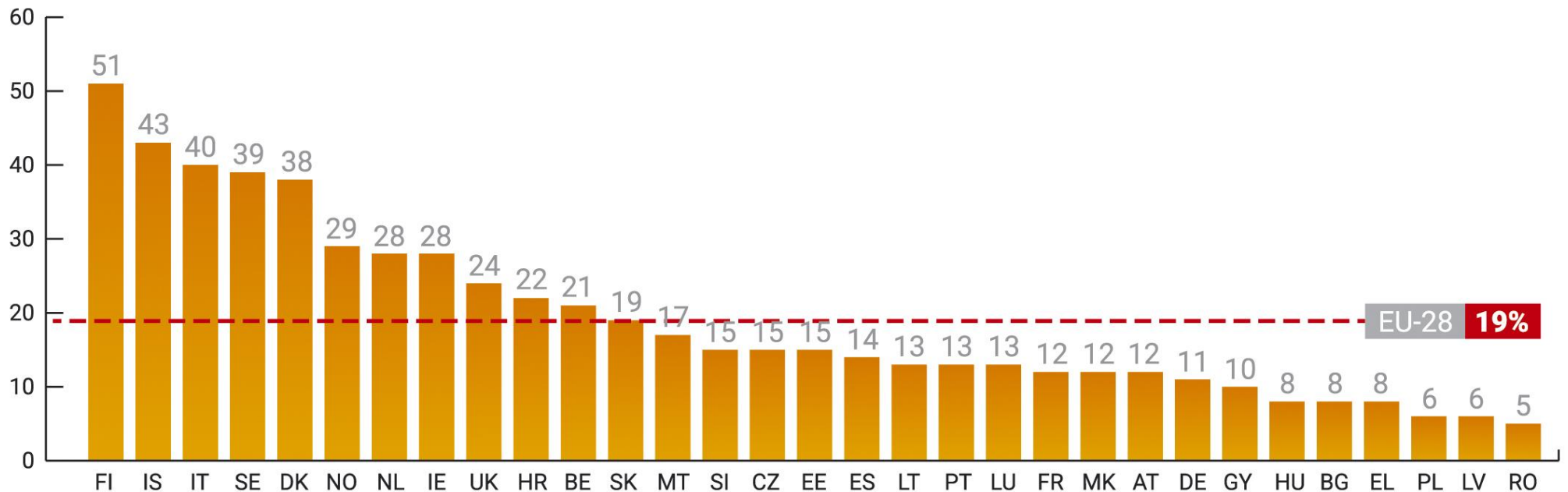
IDC // Kelet- és Közép Európára vonatkozó VoIP tanulmány, 2005

..... ”Ott vagyunk már????” (Szamár)

Nemzetközi tendenciák

A hagyományos telefonrendszerek piaca az utóbbi pár évben érezhetően zsugorodott. Példa az Egyesült Államokból: Az AT&T POTS vonalainak száma 15,7 millióról 12,4 millióra csökkent 2012 óta, miközben a VoIP előfizetők száma 16,1 millióról 32,5 millióra nőtt. *(Forrás: AT&T)*

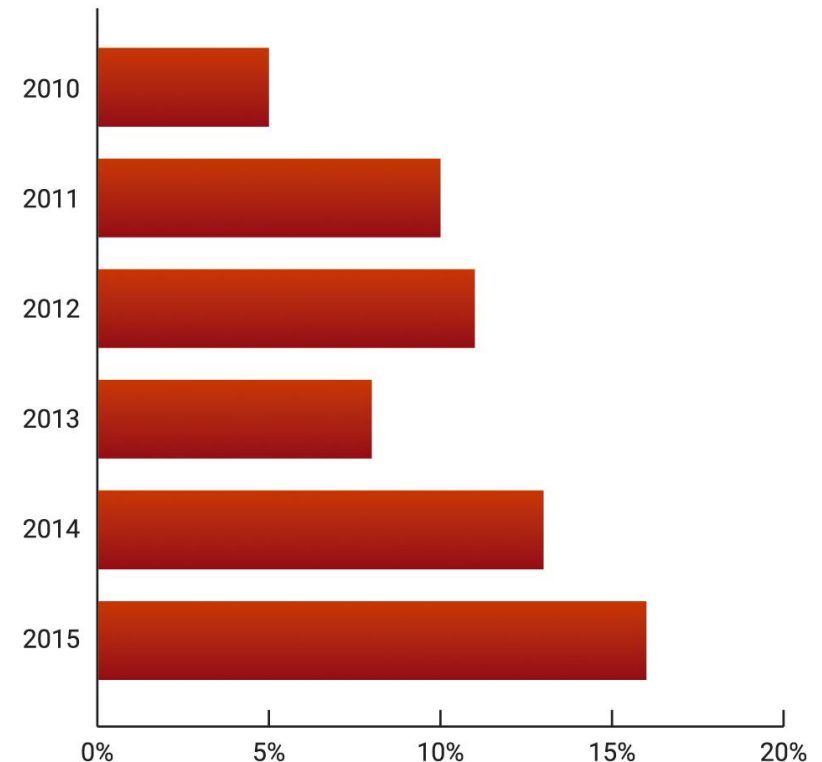
Európában – átlagosan – minden ötödik vállalkozás használ már valamilyen felhő alapú megoldást, ezek között jelentős arányban többet is. *(Forrás: EUROSTAT, 2014)*



Hazai tendenciák – IP telefonía

- A VoIP szolgáltatások részesedése a teljes fixtelefonia-piaci költségéből (ami egyébként nem szignifikánsan, de csökken) az elmúlt öt évben megháromszorozódott. Összességében egy kb. 2,5 Md Ft-os piacról beszélünk az üzleti előfizetői körben.
- A telekommunikációs „szolgáltató-független” (Skype jellegű) szolgáltatás igénybevételi aránya kb. ehhez hasonló a vállalati szektorban (16 – 17 %), de ennek jelentősége az üzleti felhasználási célokra csökken.
- 20 ezer szervezet összességében kb. 32 ezer alközponti berendezéssel rendelkezik. 2014 óta mintegy 6 százalékponttal csökkent az alközpontot használó szervezetek aránya. Ez a csökkenés főként az üzleti szektort érintette – az egyik vezető ok feltételezésünk szerint a felhő alapú, menedzselt alközponti megoldások térnyerésének beindulása lehet.

VoIP-szolgáltatások részesedése a teljes piacból [%]



Bázis: teljes fix-kiadás [m Ft], évenként különböző

Forrás:

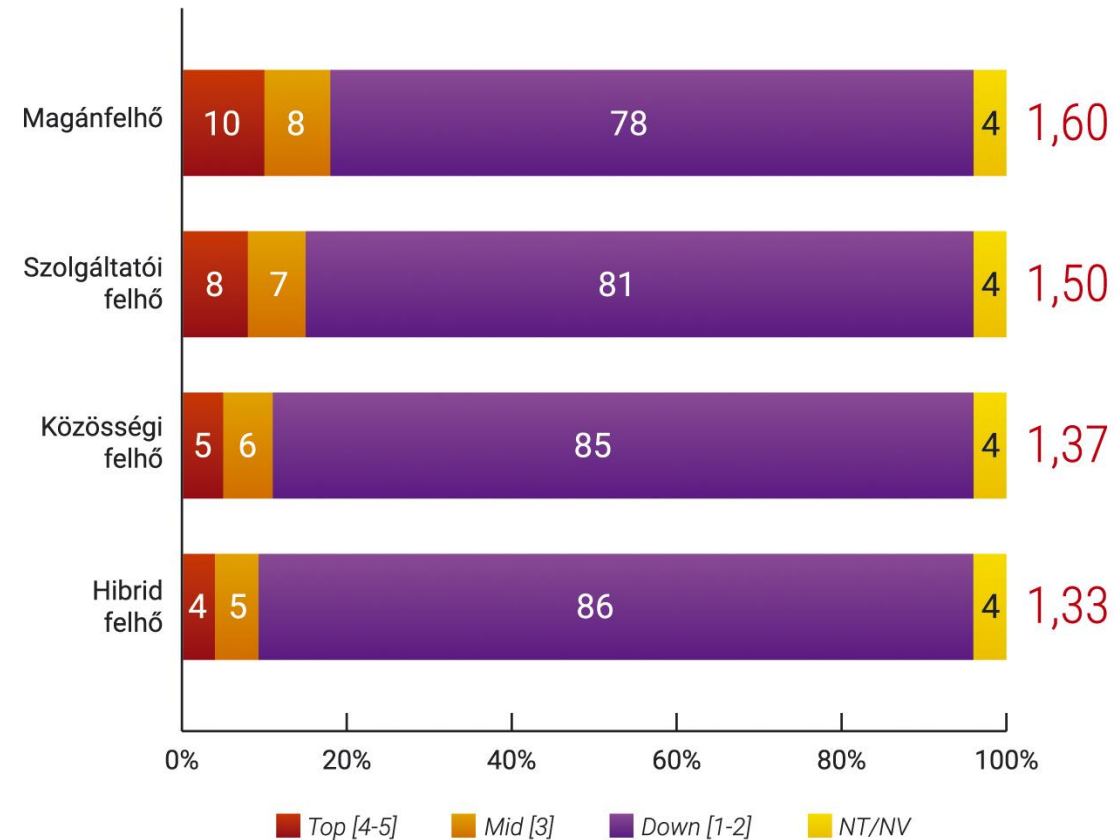
Távközlési szolgáltatások használata az üzleti felhasználók körében 2015, NMHH

Hazai tendenciák – a felhő elfogadottsága

- Az internet-hozzáféréssel rendelkező 10 fő feletti szervezetek számára a felhő alapú megoldások jelenleg nem bírnak jelentősebb vonzerővel.
- A felhő alapú szolgáltatások szintén alacsony érdeklődésre tarthatnak számot. Az elutasítók aránya változatlanul 80% feletti.
- Az összes szervezet csupán 7%-a vesz jelenleg igénybe felhő alapú szolgáltatást.
- Az igénybevétel a gazdasági vállalkozásoknál [8%], a 100%-os külföldi érdekeltségű szervezeteknél [19%] és a középkorú [40-49 éves] döntéshozók esetében [11%] gyakoribb az átlagosnál.

Felhő-alapú megoldások vonzereje

Skálás kérdés, 1=Egyáltalán nem vonzó; 5=Nagyon vonzó

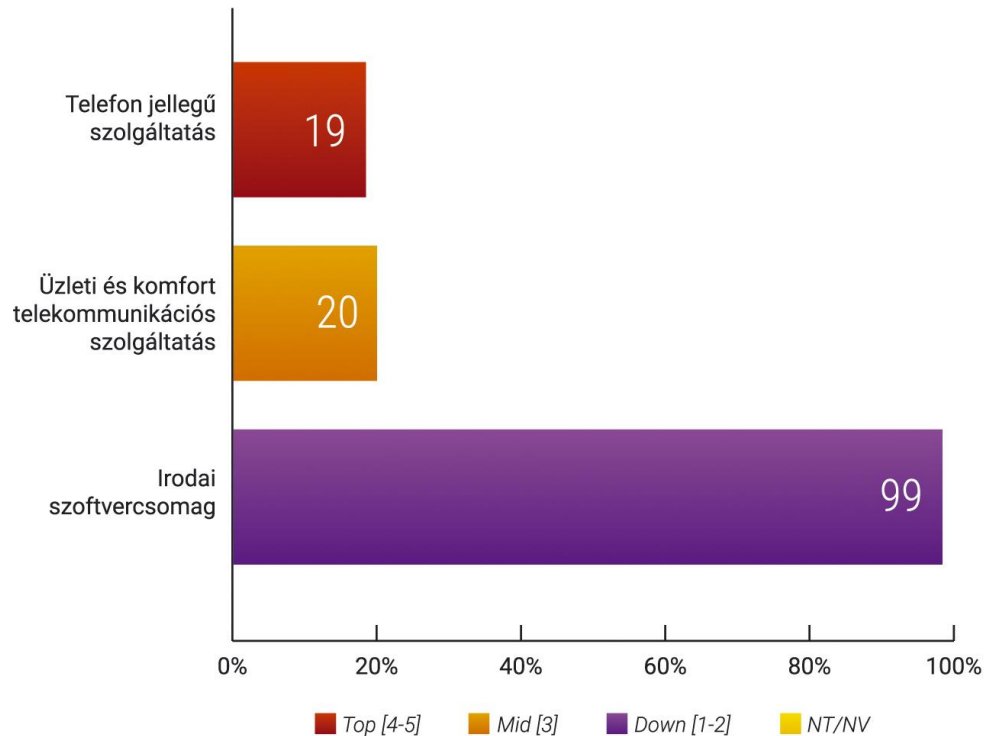


Bázis: bármilyen internet-előfizetéssel rendelkező szervezetek, Total = 38 812
[Business=30 562, Gov+NP=8251] [250+ fő=1372, 50-249 fő=6547, 10-49 fő=30 893]

Forrás: Távközlési szolgáltatások használata az üzleti felhasználók Körében 2015,

Hazai tendenciák – a felhő elfogadottsága

Felhő-alapú szolgáltatások igénybevétele*



Bázis: felhő-alapú alkalmazásszolgáltatást [SaaS] igénybe vevő szervezetek, Total = 1342
[Business=1243, Gov+NP=99] [250+ fő=66, 50-249 fő=268, 10-49 fő=1008]

*Az alacsony elemszám miatt az eredmények fokozott óvatossággal kezelendők.

- Azon szervezetek körében, ahol igénybe vesznek valamilyen felhőalapú szolgáltatást, a távoli alkalmazás szolgáltatás [SaaS] igénybevétele a szervezetek kétötödére jellemző.
- A SaaS-szolgáltatást igénybe vevő szervezetek közt 19% azok aránya, akik rendelkeznek telefon jellegű felhőalapú szolgáltatással, az üzleti és komfort telekommunikációs szolgáltatások aránya 20%, a releváns célcsoport majdnem egésze pedig valamilyen irodai szoftvercsomagot vesz igénybe.

Forrás: Távközlési szolgáltatások használata az üzleti felhasználók Körében 2015, NMHH

Döntéshozói attitűdök



Merre szállnak a felhők... és hogyan jutunk majd oda?

- A VoIP rendszerek mára kiforrott, fő áramba tartozó alkalmazásokká fejlődtek már Magyarországon is.....bár még mindig viszonylag alacsony a VoIP használó vállalkozások aránya.
- A felhő alapú technológia elfogadottsága Magyarországon alacsonyabb az európai átlagnál:
 - ismerethiány
 - biztonsági aggályok
 - gazdaságossági kérdések.

Viharban emelkednénk a felhők közé... és fölé...

Mi úgy látjuk éppen a felhő alapú üzleti megoldások lehetnek azok, melyek a magyarországi VoIP áttörést meghozzák a telekommunikációs szolgáltatók számára (is).

„Szeles helyen lakó emberek egy része szélfogót, másik része szélmalmot épít.”

(kínai közmondás)

Merre szállnak a felhők... és hogyan jutunk majd oda?

A „szélmalomharc” nyertesei azok lehetnek, akik:

- felismerik a piaci tendenciákat (elvárások és fejlődési kulcsfaktorok)
- azonosítani tudják a szektor-specifikus igényeket
- a különböző vállalatméretekhez megfelelő belépési stratégiát és termékportfóliót választanak
- a döntéshozói attitűdöket és aggályokat termékelőnyökké formálják
- megtérülő belépési modellt tudnak kidolgozni a többszektoros IT/telekom szolgáltatói versenyben.

A szolgáltatói oldalról mi úgy látjuk:

VoIP vonalon most fogjuk/kell behoznunk a folyamatos növekedés melletti kis lemaradást Európától és a világtól.

Felhő vonalon pedig a növekedésben a VoIP és a más felhő alapú szolgáltatások ebben egymást támogathatják, erősíthetik és szükségszerű accelerátoraik lehetnek egymásnak.

Mint általában – „Ugyanott tartunk, mint a Világ, sőt már le is hagytuk őket, csak ehhez több lépcsőt kell most egyszerre megugrani!” ☺

Kulcsfaktorok 2016 – Nemzetközi piac

A hangpiac öt mozgatórugója 2016-ban:

(Forrás: Five Key Enterprise Voice Trends to Watch in 2016, Solutions Blog, Tim Conti)

- A felhő alapú, menedzselt alközpontok rohamos terjedése
- Felhő alapú, menedzselt contact center megoldások térnyerése
- A felhő alapú VoIP megoldások integrációja
- „The Internet of Things” (IoT)
- Kollaborációs megoldások és „unified communication” (UC) közös térnyerése

Kulcsfaktorok 2016 – Magyar specialitások

A hangpiac négy mozgatórugója 2016-ban:

(Forrás: saját értékesítési tapasztalatok, versenytárs kutatások és a hazai szakmai sajtóban megjelent szakmai háttéranyagok elemzése alapján)

A felhő alapú, menedzselt alközpontok rohamos terjedése:

- a KKV irányából a nagyvállalatok irányába haladva – egyenlőre a KKV-ban jellemző (3-20 melléig) és néhány bátrabb és összetettebb folyamattal dolgozó, többtelephelyes nagyobb (50+ mellékes) vállalkozásnál
- gazdaságosság, skálázhatóság és rugalmasság mellett most a hozzáadott-érték szolgáltatások kerülnek előtérbe itt is, de ezek közül most kiemelkedő az igény a webes „menedzselhetőség” biztosítására
- kulcsfaktorok: ne kelljen beruházni, váltsa ki a jelenlegi alközpontot, ügyfélszolgálati funkciók (IVR, hangrögzítés)

Felhő alapú, menedzselt contact center megoldások térnyerése:

- lassú váltás, de egyre jobban érződik
- nem elsősorban a saját (telepített) CC rendszerek kerülnek kiváltásra, hanem középvállalatok választják ezt az ügyfélszolgálati megoldást első ügyfélszolgálati/CC megoldásként
- az okok: költséghatékonyság, rugalmasság, nem szükséges speciális szakértelem

Kulcsfaktorok 2016 – Magyar specialitások

A hangpiac négy mozgatórugója 2016-ban:

(Forrás: saját értékesítési tapasztalatok, versenytárs kutatások és a hazai szakmai sajtóban megjelent szakmai háttéranyagok elemzése alapján)

A felhő alapú VoIP megoldások integrációja:

- 2015 óta tapasztaljuk ez iránt a növekvő igényt
- a jelenleg induló SaaS megoldások bevezetését ösztönző EU-pályázatok várhatóan erősítik majd
- kulcsterületek: CRM, Contact Center, Helpdesk

Kollaborációs megoldások és „unified communication” (UC) közös térnyerése:

- elsősorban a vállalati belső folyamatok támogatására (a munkavégzés helye és ideje időben és térben elszakad egymástól egyes cégeken belül) – egyelőre elsősorban a multinacionális cégek leányvállalatainál
- hang, levelezés, videokonferencia, dokumentum-megosztás, folyamattámogatás
- ezen a területen elsősorban az alkalmazás-szállítók kezében a piac (kevésbé a telekommunikációs szolgáltatók kezében)

Vállalatnagyságból eredő különbségek

A VoIP és a felhő-alapú megoldás választása melletti döntés mozgatórugói:



- gazdaságosság
- beruházásmentesség
- nem szükséges szaktudás
- rugalmasság, skálázhatóság
- kényelem

- összetettebb folyamatok, magasabb dokumentáltság igénye
- több telephelyes vagy külföldi irodás munkavégzés
- igény az ügyfélszolgálati funkciókra
- értékesítés támogatása

- folyamatok integrációja
- alkalmazások integrációja
- igény a gyors testreszabhatóságra, egyedi igények megvalósítására
- igény a részletes, valódi értékelést és visszacsatolást lehetővé tevő monitorozásra

Szektorális különbségek

A vállalatnagyság szerinti tipikus szempontok mellett egyes szektorokban – vállalatnagyságtól függetlenül – megjelennek igények és a döntést befolyásoló pozitívumok.

Példák:

- *(Magán)egészségügyi szolgáltatások* – CRM integráció (lássa az ügyfélkartont, ha betelefonál).
- *Kereskedelem (különösen ha van webáruház is)* – CRM integráció, fejlett és olcsó ügyfélszolgálati megoldás, ClicktoCall.
- *Szolgáltató szektor (elsősorban pénzügyi szolgáltatások)* – CRM integráció, ügykövetés, jó nemzetközi díjszabás.
- *Iparvállalatok* – a „csarnok-körülményeket”, minőségbiztosítást és a JIT-rendszert kiszolgáló speciális eszközök (még nincs rá kiforrott megoldás).
- *Autóipar* – adatbiztonság.

Gazdaságosság vs. biztonság

- A vállalatnagyság növekedése szektortól függetlenül is előtérbe helyezi a biztonsági aggályokat, elsősorban a gazdaságossági megfontolások ellenpontjaként.
- Egyes szektorokban – ld. pl. autóipar, pénzügyi szolgáltatások – a biztonsági igények egyértelműen „vihart kavarnak a felhőben”.
- Az egyetlen most ismert és elfogadható megoldásnak a titkosítást tartják.
- A végpontok között felállított virtuális magánhálózat (VPN) összetettebbé teszi a bevezetést.
- Az IDS megoldások a hangminőség romlásához vezethetnek, a bevezetéshez VoIP-barát hálózati eszközök beszerzése lehet szükséges.
- A biztonság a „szerverbarát” és „állásfélő” IT vezetők/üzemeltetők legfontosabb kifogásává vált.
- Ugyanakkor a biztonságosan megvalósított, menedzselt megoldás a biztonság-menedzsmentet is könnyebbé teszi: javítócsomagok, verziók automatikus letöltése a készülékekre, adattárolás biztonságos szerverparkokban, szakértő és állandó „rés-csökkentés”, felügyelet a szolgáltatói oldalon.



Mottó:

„A felhő nem tudja, miért épp erre száll, s miért épp ily sebesen. (...) Érti a késztetést: most erre van az út. De az ég tudja az okot és a célt minden felhő mögött, s tudni fogod te is, ha elég magasra szállsz, hogy túl láss a láthatáron.”

(Richard Bach)

Köszönöm a megtisztelő figyelmet, várom a kérdéseket!



opennetworks
TELECOM AS YOU LIKE IT!

