

# ИЗПОЛЗВАНЕТО НА ПОДХОДЯЩИ ИНФОРМАЦИОННИ И КОМУНИКАЦИОННИ ТЕХНОЛОГИИ – КЛЮЧ КЪМ УСПЕХА НА ВСЯКА ФИРМА

## КАК ДА ОПТИМИЗИРАМЕ КОМУНИКАЦИИТЕ СИ (продължение от миналия брой)

Орлин Шопов †

Развитието на технологиите през последните 20 години доведе до съществени промени в начина по който се осъществява бизнес – днес е практически невъзможно една фирма да работи без да използва съвременни информационни и комуникационни технологии (ИКТ). Парадоксът е, че колкото по-съвременни и ефективни стават технологиите, толкова техните потребители стават по-зависими от тях.

В миналия брой на списанието Ви обещахме да дадем няколко практически съвета за оптимизация на разходите за ИКТ. За повечето малки и средни фирми тези разходи са съществена част общите фирмени разходи – наред със заплати, данъци и други фиксирани разходи. За това не е маловажен въпроса да намалите разходите си с 5% или какъв е имиджа Ви пред партньорите и клиентите Ви.

В този брой ще коментираме ефективните комуникации – телефонни (гласови, факс, данни), електронна поща, Интернет достъп и т.н. Преди 10 години цифровизацията на телефонните услуги не беше започнала, мобилни телефони нямаше (Мобиком току що се беше появил, но услугата по ползването изискваше шерп за носене на батериите на мобифоните), Интернет беше пълна екзотика.

Днес светът и в частност България са коренно различни и е тотално неприемливо една фирма, която претендира за своя идентичност да няма добре развити комуникации. Смешно е фирмата да ползва аналоговия дуплекс на хазайката (понеже така е по-евтино) – не е ясно дали някой би се свързал с тази фирма (а невъзможността за свързване от страна на клиентите е равносилно на отсъствието на фирмата от пазара). Не изглежда добре и телефона на фирмата да е 74-xx-xx, а факса – 20-xx-xx. Това най-малкото означава, че фирмата няма нормален офис (ползва телефона на хазяина), а пък факса е в къщи, където през деня телефона го вдига 3-годишния син на собственика, ако въобще даде свободен сигнал (справки – БТК). По същия начин е неприемливо фирмата да има и 2-3, даже и 5 телефона, дори и да са “цифрови”. Ако комуникациите с фирмата са достатъчно интензивни може да се окаже, че клиентът набира последователно някой от номерата или всичките без да успее да се свърже, понеже постоянно получава сигнал “заето”. Освен това клиента е принуден да избира между някакъв поменик от “ръбати” номера, което в крайна сметка биха го отказали да се свърже с фирмата (а конкуренти на пазара – бол).

Най-малкото нещо което би направил е да поиска БТК (засега единствения реален доставчик на фиксирана телефония) да ограничи телефоните му в серия, т.е. той да обявява един единствен телефонен номер, който като се набере от клиента да се осъществи свързването ако е налице поне една свободна линия в момента (естествено трябва да има и кой да отговори на обаждането). Това е много по-удобно за клиентите и вече говори за професионализма на фирмата. Още по-добър вариант (и въобще не по-

скъп) е използването на ISDN телефони. При ISDN (Integrated Services Data Network) технологията, освен предимствата от серийните обикновени телефони и то няколко серии (например обслужващи различни отдели), са налице и редица други преимущества като директно набиране на вътрешни номера (което може да елиминира нуждата от телефонистка), предоставя се информация за обаждания се (CLIP), информация за стойността на разговора в реално време и др. Качеството на връзката е много по-добро и много по-надеждно, особено ако телефонната линия се ползва и за достъп до Интернет и т.н. В момента за достъп до Интернет има и по-интересни алтернативи.

Тези технологии засягат най-вече качеството на комуникациите и имиджовата страна. Реални икономии от разходите за комуникации могат да се постигнат с използването на подходящи оператори / тарифи за отделните направления. Градските разговори естествено се провеждат през оператора на фиксираната мрежа (засега практически само БТК). Междуградските и международните разговори е по-изгодно да се провеждат през VoIP оператори като Орбител, Нексом и др. БТК също предлага VoIP разговори към чужбина през телефон 01333. Икономията е типично около 50% в сравнение с фиксираната мрежа (съгласно тарифите на БТК, независимо от тенденцията за поевтиняване на междуградските и международните разговори за сметка на градските). Обажданията към мобилните оператори (Мобилтел, Глобул, Мобиком) е по-добре да се правят от стационарен GSM (GSM Gateway устройство, свързано към офис-телефонната централа). Икономията в този случай може да достигне до впечатляващите 75%, особено ако са приложими и специалните корпоративни тарифи на мобилните оператори. Някои от VoIP операторите също предлагат по-добри тарифи за свързване към мобилни абонати. Във всички случаи най-неизгодния вариант е да се правят обаждания от фиксираната телефонна мрежа към мобилни телефони и обратното. Съществуват достатъчно добри технически решения и специални условия на различните телекомуникационни оператори, позволяващи максимално оптимизиране на комуникационните разходи.

Друг съществен телекомуникационен разход е връзката с Интернет. Dial-up услугите стават все по-неприемливи като цена (поради ребалансирането на тарифите на БТК) и са относително бавни. Алтернативите са наети линии (твърде скъпо решение все още за малкия и среден бизнес), ползването на услугите на телевизионните кабелни оператори (Евроком и др.), така наречените “квартални мрежи” – строени безразборно и хаотично и най-вече ориентирани към ползване на “свободното” съдържание на определени сайтове в Интернет от домашни потребители. В момента като най-добра услуга (качество/цена) се налага ADSL достъпа до Интернет, предлаган засега монополно от БТК (предлаганите скорости на достъп са от 96 до 384 kbps на цени между 49 и 213 лв. без ДДС месечно за неограничен обем на трафика). Услугата се предлага върху съществуващ прав обикновен или ISDN телефонен пост без каквито и да са допълнителни такси или разходи.

В следващия брой ще Ви дадем няколко съвета как да изградите оптимално локална мрежа във фирмата си, какви технологии и какви продукти да ползвате.

---

† Авторът на статията е управител на фирма “Игъл Софтуеър” ООД, специализирана в ефективното прилагане на Информационни и Комуникационни Технологии.  
Телефони за контакт: 02/ 9651000, 088/ 9651000. Интернет адрес: <http://eagle-software.net>.