

Почему Ваша новая АТС должна быть программной?

Данная статья рассматривает 10 ключевых преимуществ выбора программной IP-АТС под Windows в качестве Вашей следующей телефонной системы. Обсуждается, почему стоит отказаться от закрытых систем, типа Nortel, Mitel, Avaya, Alcatel, Siemens и Panasonic в пользу исключительно программного решения, и почему это решение должно работать на платформе Windows.

ВВЕДЕНИЕ

Технологии обычных АТС практически не развиваются

Порой создается впечатление, что в бизнесе традиционных АТС время остановилось. Мини АТС 70-ых годов принципиально почти не отличается от современных систем. Они очень похожи и внешне, и по своим возможностям. Это тем более поразительно, что за эти 40 лет в IT бизнесе наблюдается колоссальный прогресс при одновременном уменьшении стоимости устройств.

Однако, телефонные системы также можно принципиально усовершенствовать. И сделать это возможно только перейдя на программные решения.

Истинно программная АТС – это не встроенная система!

Следует понимать, что программная АТС – это стандартная программа, работающая на привычной операционной системе и управляемая обычным системным инженером средней квалификации. Это не очередная экзотическая «сборка» с «адаптированным» клоном Linux, устройство которой знает только тот, кто ее собирал! IT-руководители всегда будут стремиться к отказу от «черных ящиков» в пользу стандартной платформы, потому что они хотят действительно УПРАВЛЯТЬ своими программными системами.

10 ключевых преимуществ АТС ЗСХ

1. Простое и понятное управление внутренними номерами и внешними линиями
2. Программное решение дешевле и лучше масштабируется
3. Унифицированное администрирование и мониторинг
4. Экономия за счет использования имеющегося аппаратного обеспечения
5. Больше возможностей, благодаря технологиям Windows
6. Независимость от поставщика и аппаратной платформы: нет привязки к производителю АТС
7. Хорошая отказоустойчивость, благодаря простому резервированию АТС
8. Постоянное развитие и совершенствование системы. Быстрая и предельно простая установка обновлений
9. Простая интеграция с популярными бизнес-приложениями
10. Простое создание голосовых приложений, повышающих продуктивность бизнеса

1. Простое и понятное управление внутренними номерами и внешними линиями

Поскольку АТС ЗСХ – это обычное приложение под Windows с понятным графическим интерфейсом, управлять внешними и внутренними линиями гораздо проще, чем в аппаратных АТС или Linux-сборках. Дополнительные номера, внешние линии, маршруты – все конфигурируется несколькими кликами мыши. Для обслуживания системы больше не требуется обращаться к высококвалифицированным специалистам по настройке мини АТС!

Интерфейс 3CX Phone System хорошо продуман, лаконичен, прост в освоении и при этом позволяет управлять богатым функционалом АТС.

2. Программное решение дешевле и лучше масштабируется

Важнейшее преимущество, которым обладает любая программная IP-АТС, и 3CX в частности, – это гораздо меньшая стоимость в сравнении с традиционными решениями. Разница в цене между 3CX и учрежденческими АТС Siemens или Panasonic может достигать до 4-х раз.

Стандартная АТС быстро упирается в аппаратные ограничения, как только возникает необходимость подключения к новым операторам, добавления внутренних линий, или введения голосовых конференций. Поэтому при расширении бизнеса, вам придется оснащать традиционную АТС платами расширения и другими дорогостоящими функциональными модулями. Возможно, в какой-то момент вам вовсе придется заменить всю систему на более совершенную. Это связано с тем, что аппаратные АТС, либо системы с «прошитой» Linux-сборкой, ограничены количеством встроенных телефонных портов, либо мощностью сервера и объемом памяти.

Программная АТС 3CX лишена этих недостатков. Во-первых, она имеет множество функций уже «из коробки» (факс-службу, связь между филиалами, пользовательские правила и т.д.) и, во-вторых, она обновляется путем обычной переустановки программы, на что обычно уходит не более 5-и минут.

Расширение возможностей 3CX обычно происходит путем введения нового лицензионного ключа. Несколько секунд – и перед вами АТС, готовая справиться с гораздо большим количеством звонков, а, возможно, и с новым функционалом.

Если вдруг ваши растущие потребности упрутся в мощность сервера, на котором работает АТС 3CX, то процедура переинсталляции на новом сервере займет несколько минут, и это не потребует привлечения специалиста высокой квалификации.

3. Унифицированное администрирование и мониторинг

Программную АТС значительно проще внедрять и администрировать. Ведь это просто еще одна служба Windows! Не нужно осваивать мудреную процедуру обновления очередного «черного ящика» под Linux, которая, к тому же, может пройти неудачно, разрушив систему. Вместо этого вы используете привычные и стандартные средства управления и мониторинга Windows. Обновление системы – такой же понятный процесс, как обновление любого ПО для Windows. Вы загружаете новую версию из интернет и реинсталируете систему нажатием одной кнопки. Весь процесс занимает не более 5-и минут.

3CX Phone System имеет стандартные интерфейсы мониторинга, поддерживаемые системой Windows:

- Мониторинг загрузки процессора и памяти сервисами 3CX Phone System
- Автоматический перезапуск сервисов при необходимости
- Мониторинг количества вызовов, SIP регистраций и портов через счетчики производительности Windows (performance counters)
- Фиксация критических событий, таких как ошибки регистрации, с помощью журнала событий Windows (Windows Event log)

Весьма важно, что вы можете следить за системой 3CX с помощью принятых в вашей компании средств сетевого мониторинга, а качество связи по интернет-каналам отслеживать с помощью одной из программ сторонних производителей, например, VQManager. Для Linux-сборок вы не найдете такого богатого и понятного в использовании инструментария мониторинга.

4. Экономия за счет использования имеющегося аппаратного обеспечения

Современные серверы, как правило, имеют хороший запас мощности. Поэтому, программная АТС ЗСХ вполне может быть запущена на уже имеющемся сервере вместе с другими сетевыми службами. Очевидно, что это экономит средства компании на оборудовании, на электроэнергии, и, весьма существенно, на оплате труда системного администратора. ЗСХ настолько нетребовательна к ресурсам, что может успешно работать параллельно с другими приложениями, нисколько им не мешая.

Другая технология развертывания ЗСХ Phone System – установка ее на виртуальную машину, используя гипервизор Hyper V. Hyper V включен в платформу Windows Server 2008. Благодаря отличной производительности, возможна виртуализация ЗСХ в достаточно крупных инсталляциях – до 250 внутренних номеров. Кроме того, Hyper V не требует дополнительных затрат на лицензирование (возможна установка до 4-х гостевых операционных систем, в зависимости от типа приобретенной лицензии Windows).

5. Больше возможностей, благодаря технологиям Windows

Медленное внедрение инноваций в индустрии учрежденческих АТС в большой степени обусловлено тем, что традиционные АТС работают на собственных, закрытых платформах. Эти платформы весьма ограничены в возможностях и имеют морально устаревшие средства разработки. Но платформа Windows обеспечивает разработчиков ЗСХ новейшими технологиями, такими, например, как .NET. Таким образом, достигается значительное сокращение цикла внедрения инноваций. Можно использовать уже имеющиеся возможности платформы Windows, а не разрабатывать их с нуля.

Например, ЗСХ использует такие критичные технологии Windows, как сетевой мониторинг, резервное копирование, виртуализация и web сервер. Для подтверждения этих фактов можно привести в пример процесс разработки 6-ой версии системы: всего за 20 недель были разработаны и добавлены 10 новых технологий: конференцсвязь, пейджинг, интерком, факс и т.д. Пять месяцев – и перед нами телефонная система следующего поколения!

Заказчики начинают использовать все новые возможности, потратив всего несколько минут на обновление программы. Мощь программной АТС ЗСХ – в скорости реализации новых функций, несущих конкурентные преимущества ее владельцам!

6. Независимость от поставщика и аппаратной платформы: нет привязки к производителю АТС

Программная АТС базируется исключительно на открытых стандартах. Протокол SIP, использующийся в системе, стандартизован мировым сообществом и не привязан ни к одному из производителей. Вы можете использовать SIP оборудование любых производителей и услуги любых SIP операторов. Вы можете комбинировать разное оборудование и разных операторов – как вам удобно!

7. Хорошая отказоустойчивость, благодаря простому резервированию АТС

Программная АТС подразумевает, кроме прочего, простое резервирование системы. ЗСХ включает модуль резервного копирования, который создает полную резервную копию системы несколькими кликами мыши. Возможно резервирование системы по расписанию. В случае аппаратного сбоя, вы можете полностью восстановить систему на другом компьютере за несколько минут. Если система запущена на виртуальной машине, можно использовать утилиту резервного копирования Hyper V, которая сохранит образ диска с Windows и ЗСХ.

В случае же выхода из строя обычной АТС, вы будете оставаться без связи вплоть до физической замены системы. Примерно эта же ситуация возникнет при использовании «черного ящика» с Linux – установка сборки на новый сервер потребует перенастройки ОС Linux.

8. Постоянное развитие и совершенствование системы. Быстрая и предельно простая установка обновлений

Обновления системы с улучшениями и исправлением мелких недочетов выходят примерно каждые два месяца, а новая версия системы – примерно раз в год. Такой динамикой развития и улучшения не может похвастаться ни одна из традиционных АТС или Linux-сборок.

При этом процедура обновления предельно проста. Несколько кликов мыши, несколько минут – и у вас обновленная версия ЗСХ!

9. Простая интеграция с популярными бизнес-приложениями

Еще одно важное преимущество программной АТС для платформы Windows – простая интеграция с имеющимися бизнес-приложениями. Сравните это с «черным ящиком», умеющим только «звонить», и никак не связанным с остальной корпоративной сетью. Именно эта интеграция добавляет новую функциональность в вашу IT систему, повышая общую продуктивность бизнеса.

ЗСХ Phone System сразу готова к интеграции с Microsoft Outlook, Google contacts, Salesforce.com и другими CRM системами, повышая степень лояльности ваших клиентов. Также ЗСХ может работать совместно с Microsoft Exchange 2007 Server. Для интеграции с практически любой системой CRM, ЗСХ имеет простой и хорошо документированный ЗСХ CRM API интерфейс.

С помощью дополнительного модуля возможна быстрая и простая интеграция с 1С, MS Office и другими приложениями. При такой интеграции в случае поступления звонка на компьютере менеджера сразу же откроется карточка позвонившего клиента. Если клиента обслуживает другой менеджер, то одним кликом по его имени звонок будет переведен на телефон второго менеджера. Также интеграция позволит совершать исходящие звонки непосредственно из 1С или других CRM-приложений. И это только часть функций при интеграции со сторонними системами.

10. Простое создание голосовых приложений, повышающих продуктивность бизнеса

АТС под Windows работает в вашей сети и взаимодействует с другими сетевыми приложениями. Тогда, почему же не пойти дальше, создав голосовое приложение для автоматизации рутинных процессов в вашей компании? Это приложение могло бы принципиально улучшить процесс обслуживания клиентов и сэкономить средства на персонале. Например, такое приложение может принимать ввод пользователя с клавиатуры телефона, обращаться к базе данных и выдавать ответ, в соответствии с запросом. Хороший пример – гарантийный сервис, позвонив в который и набрав номер квитанции, клиент слышит состояние готовности ремонта.

Визуальный редактор ЗСХ Voice Application Designer позволяет создавать серьезные голосовые приложения, буквально несколькими нажатиями мыши.

Заключение

Итак, для мини IP-АТС под Windows характерны:

- Простое развертывание
- Простое управление
- Простая интеграция в имеющуюся сеть
- Простое обновление и расширение
- Невысокая общая стоимость

Добавьте к этому подключение к сторонним программам и голосовые приложения – и вы увидите, что мир телефонных систем тоже начал меняться!