

# Настольный телефон или софтфон?

Краткое руководство по выбору IP-телефона в различных ситуациях.

Деловая рабочая среда представляет собой сложную реальность. В зависимости от того, какой тип рабочих мест у Вас имеется, потребности организации в использовании телефонов могут быть различными. Вполне может быть, что некоторым сотрудникам в Вашей организации необходимы программный IP-телефон (софтфон) и гарнитура, а другим сотрудникам необходимы настольные телефоны. Также вероятнее всего найдутся и сорудники, которым необходимо использовать оба типа телефонов. В настоящем документе мы представляем различные варианты использования телефонов в организации.

## Различные рабочие ситуации подразумевают использование различных типов телефонов

Итак, по какому же пути идут организации при выборе типов телефонов? Софтфоны, настольные IP телефоны или же оба типа? Давайте попробуем понять потребности работников:

### 1. Классификация рабочих мест

**Работникам open space** большую часть времени требуются гарнитуры с высоким уровнем шумоподавления из-за шумной окружающей рабочей среды. В таком случае, вы будете использовать гарнитуру в сочетании с софтфоном, настольным телефоном или др., в зависимости от ваших потребностей. Максимальное использование рабочих мест ("Hot desking") в открытом пространстве, где работники «делятся» телефоном, становится все более популярным явлением. Эти работники предпочитают иметь собственные наушники по гигиеническим причинам.



**В местах общего пользования** требуется настольный телефон, потому что необходима более надежная и прочная платформа для коммуникаций.

**В персональных офисах** самым удобным способом связи может быть использование громкой связи, что делает настольный телефон самым лучшим вариантом.

**В общем офисном пространстве** использование громкой связи может беспокоить другого человека в комнате. Тем не менее, возможно использовать или софтфон или настольный телефон и гарнитуру, которая может работать с любым вариантом.

**Мобильные работники** по определению должны иметь наушники и софтфон, так как настольный телефон не является портативным. Гарнитуры для этих работников будут выносливее, будут иметь лучшее шумоподавление и акустику, но также будут более дорогостоящими.

## 2. Классификация сотрудников

**Временные сотрудники** – Если ваши сотрудники работают кратковременно с большой текучестью кадров, предпочтительнее использовать настольный телефон, чтобы сократить расходы, так как новые сотрудники, как правило, не будут работать с уже использованными гарнитурами, в то время как настольные телефоны могут быть легко очищены и переданы другому сотруднику.

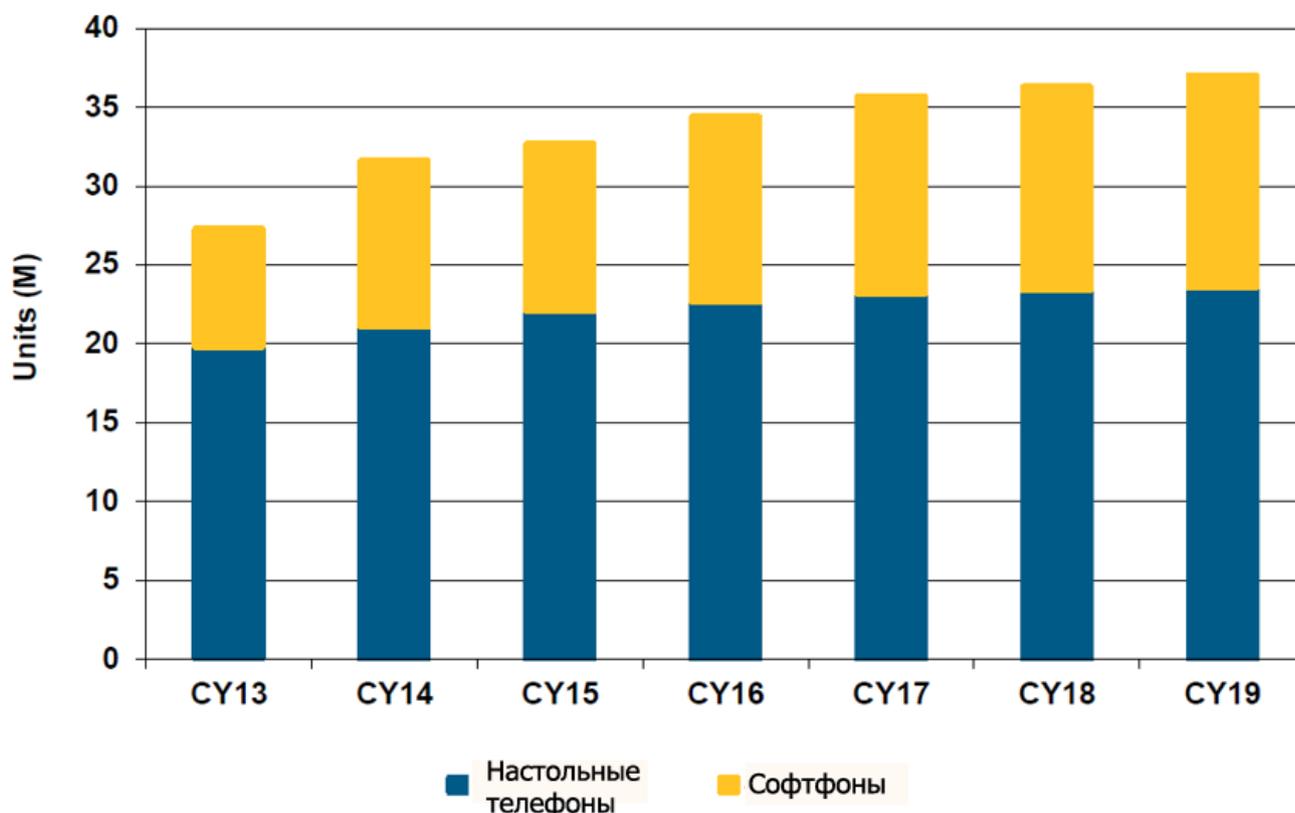
**Высоко технологичные сотрудники против консервативных сотрудников** – По большей части, чем моложе и более высоко технологичные работники, тем легче они будут адаптироваться к новым технологиям. Вы можете предложить этим сотрудникам выбор между настольным телефоном или софтоном. Тем не менее, для более традиционных рабочих, настольные телефоны будут более предпочтительнее.

Человеческий фактор является очень сильным аргументом для выбора настольного телефона и тенденции рынка указывают на то, что настольные телефоны до сих пор имеют предпочтение большинства работников и их работодателей. По словам Майкла Бранденбурге, старшего аналитика Frost и Sullivan, "несмотря на маркетинг и обещания экономии (от использования софтонов), большинство предприятий придерживаются в выборе настольных телефонов". Коллега Бранденбурга, Alaa Saayed, говорит, что конечные пользователи являются основной движущей силой в поддержании парка настольных телефонов и их устойчивость к софтонам сильнее, чем потенциальные финансовые сбережения для ИТ и финансовых отделов.

Недавний исследовательский отчет IHS (ранее Infonetics) подтвердил тенденцию IP-телефонов. В то время как софтоны определенно завоевывают рынок и имеют умеренную тенденцию к увеличению, настольные телефоны также продолжают удерживать свои позиции, хотя и растут незначительно. И в любом случае, настольные телефоны в обозримом будущем по-прежнему будут иметь более чем в два раза большую долю рынка, чем софтоны.<sup>1</sup>

Диаграмма 1 – Настольные телефоны и софтоны, IHS Research

Объём мирового рынка IP телефонов и прогнозы



<sup>1</sup>Enterprise Unified Communications and Voice Equipment Quarterly Worldwide and Regional Market Share, Size, and Forecasts: 3Q15, Infonetics Research, December 7, 2015

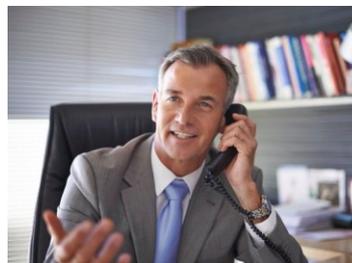
**Клиентский отдел и back office** – сотрудники общающиеся с клиентом (потребителем), такие как банковские служащие или медицинский персонал, адвокаты и т.д. редко хотели бы использовать гарнитуру, когда общаются с клиентом. Если ваш сотрудник находится в бэк-офисе, без взаимодействия с потребителем, то смотрите первый раздел, является ли более подходящим для него использование гарнитуры или настольного телефона.



**Производственные площадки** - (склады, заводы, сборочные линии) - этому типу рабочих нужен надежный телефон, у которого можно заметить и услышать звонок телефона во время работы в шумной обстановке. В этом случае, настольный телефон является в значительной степени необходимым выбором.

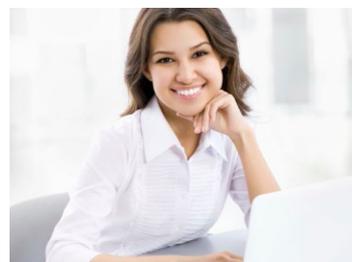


**Руководители** - наслаждаются функционалом и большим количеством кнопок, большими экранами, возможностями функционала «руководитель - секретарь» и высококачественным звуком. Всё это можно найти только в настольном телефоне.



**Менеджеры** - им не нужны все гаджеты в настольном телефоне, но, скорее всего, потребуется настольный телефон с расширенным количеством функций и акустической возможностью для конференций в своих комнатах.

**Приемная** - рабочие могут использовать или не использовать наушники, но они действительно нуждаются в надежном устройстве, не зависящим от наличия ПК. Таким образом настольный телефон является вероятным выбором для работников этого типа.



**Секретари** - в дополнении к потребностям приемной, секретари будут пользоваться преимуществами возможностей использования функции «руководитель - секретарь», это они могут получить только с использованием настольного телефона.

**Сотрудники, использующие общие линии (пост медсестры, розничная торговля)** - Когда требуется использование общей линии, настольные телефоны являются единственным выбором.



**Сотрудники, которые нуждаются в громкой связи** - эти работники будут пользоваться преимуществом возможности громкой связи на настольном телефоне.

## Технологические преимущества настольного телефона

Приведенный выше анализ показывает, что во многих сценариях нет фаворита между настольным телефоном и софтоном, в то время как в некоторых ситуациях существует очевидный выбор.

Лица, принимающие решения должны хорошо понимать потребности организации, состав своих сотрудников, рабочие места и функционал, в целях реализации наиболее экономически эффективного и действенного решения при выборе телефонов для своей организации.

Однако, на основе существующих рыночных тенденций и объективных потребностей на основе сценариев, описанных выше, настольный телефон будет выбран во многих ситуациях.

Имея это в виду, важно отметить, что настольные телефоны предлагают множество уникальных особенностей, которые делают их очень мощным и привлекательным выбором. К ним относятся:

**Управляемость**, автоматическая настройка параметров predetermined в платформе, удаленные обновления ПО / конфигурации, с возможностью управлять всеми операциями IP-телефонов из централизованного места на территории или в облаке и настроить группы IP-телефонов в соответствии с потребностями организации. ИТ-специалисты могут легко контролировать качество, так как настольный IP-телефон использует своё аппаратное обеспечение, которое не зависит от других видов деятельности на ПК / ноутбуке. В отличие от ситуации с софтонами, где пользователи жалуются на проблемы, вызванные общим распределением ресурсов. Кроме того, с VoIP настольными телефонами, проще контролировать пропускную способность сети и определять приоритеты IP голосового трафика для ИТ.

**Нет скрытых расходов** - как правило нет никаких скрытых затрат на развертывание настольного телефона, в то время как при использовании софтонов могут быть скрытые расходы: модернизация ПК, модернизация сетевых интерфейсов для поддержки QoS, обновление гарнитуры для перехода от разъемов для подключения RJ9 к USB.

**Качество звука**, отдельное голосовое устройство, отдельное аппаратное обеспечение голосовой обработки без общего доступа к ресурсам (сети ПК и процессору)

**Прочность**, менее восприимчивы к падениям, наступанию, забытию в кармане и стирке.

**Надёжность**, качественное производство.

**Доступность**, всегда доступен – принимать и совершать вызовы на софтофоне, переключаясь между окнами, менее легко.

**Жизнеспособность**, если ПК не доступен, то настольный телефон по-прежнему совершает и принимает вызовы.

**Безопасность**, Использование отдельных VLANов – для обеспечения безопасности, а также для обеспечения качества. Вызовы могут использовать протоколы TLS/SRTP

**Простота**, набор номера кнопками или используя кнопки быстрого набора против поиска нужного контакта в софтофоне.

**Продолжение работы во время выключения электропитания**- настольный телефон всегда будет подключен к системе бесперебойного электропитания, поэтому нет никакого страха потери способности принимать и направлять вызовы во время отключения электроэнергии. Настольные телефоны потребляют от 1.4 Вт до 2.45 Вт по сравнению с одной рабочей станцией (ПК и монитор), которая потребляет 200 Вт, что сравнимо с питанием 80 настольных телефонов.

**Настольные телефоны не зависят от операционных систем** в то время как софтофоны будут конкурировать с другими приложениями при использовании ресурсов, которые могут отрицательно повлиять на качество звука. Кроме того, ограниченная пропускная способность и параметры QoS сетевого порта ПК могут вызвать задержки и джиттер, влияющие на качество звука.

**Никто не заберёт настольный телефон домой.**

**Настоящий материал предоставлен компанией AudioCodes – ведущим производителем настольных IP-телефонов**

Website: [www.AudioCodes.com](http://www.AudioCodes.com)



ЗАО "НК Сток Сервис"

117587, Москва, Варшавское ш., 125 стр. 13  
Тел: +7 (495) 787-76-76 | Факс: +7 (495) 787-76-77  
[www.nkss.ru](http://www.nkss.ru) | [info@nkss.ru](mailto:info@nkss.ru)