

Poskytujete prodejčům školení na instalaci telefonů VoIP, spolupracujete na nich s výrobcem?

Lukáš Tuček, 100Mega Distribution: Pravidelně pořádáme tzv. Networking Days, na kterých se věnujeme technickému školení produktů. Rád bych zmínil letošní jarní školení, kterého se zúčastní Albert Yeh, technický ředitel a šéfkonstruktor Ovislinku, a také letní školení, na kterém se budeme věnovat VoIP produktům firem Zyxel a Level One.

Martin Hurtík, Abacus Computer: Prodejci se mohou pravidelně a bezplatně školit naším prostřednictvím nejen na VoIP produkty, a to již od roku 2005. Rovněž si mohou VoIP technologie vlastnoručně vyzkoušet v klidu doma nebo na pracovišti. K některým telefonům totiž nabízíme bezplatný kredit na volání prostřednictvím VoIP operátorů. Pro ty, kteří si přáli VoIP technologie vyzkoušet a neměli kvalifikaci nebo zkušenosti pro jejich zapojení a zprovoznění, jsme nabídli možnost bezplatně využít zapojené VoIP telefony na všech našich místech osobního odběru.

David Plešinger, AT Computers: Spolupracujeme nejen s vendory, ale i poskytovateli VoIP služeb. Pravidelně každý rok připravujeme networking forum – specializované školení zaměřené na síťové produkty a tedy i IP telefonii. Zároveň pořádáme dvakrát ročně sérii obchodně technických školení pro všechny naše dealery. I zde má téma VoIP, společně s periferiemi pro instant messaging nezastupitelné místo.

Robert Králíček, Cisco Systems: Produktová a prodejní školení probíhají formou e-learningu, prostřednictvím takzvaných webinářů, které by měly ušetřit čas a náklady.

Jiří Línek, Gesto Communications: Ke všem produktům firmy Polycom poskytujeme školení pro obsluhu a instalaci jak sami, tak ve spolupráci s výrobcem.

Petr Jarošík, Joyce ČR: Pravidelně, vždy dvakrát za rok, pořádáme technická školení pro dealery. Po domluvě je rovněž možné uskutečnit školení i mimo tyto běžné termíny.

Vojtěch Hutař, Konsigna Handel: Školení zaměřená na instalaci VoIP nepořádáme, protože jde v současné době už o poměrně velmi rozšířenou a známou problematiku. Individuální nastavení zařízení pro konkrétní aplikaci navíc zejména závisí na podmínkách providera. Poskytujeme však zákazníkům technickou podporu k produktům značek, které distribuujeme.

Marek Vyklický, Proficomms: Pro partnery připravujeme pravidelná školení spojená

David Plešinger

Telefonování po internetu – obchodní příležitost?

Samozřejmě – už samotný nadpis přímo vybízí k jediné odpovědi – totiž ano. Zvidavý čtenář se však bude dále ptát: „Je po nástupu vysokorychlostního internetu do domácností internetová telefonie dalším fenoménem – a tedy obchodní příležitostí nebo jen nafouknutou bublinou? Jaký je skutečný potenciál internetové telefonie a jak ji prodávat?“

Charakteristické pro internetovou telefonii je, že jde o relativně mladý produkt. Podobně tedy jako u bezdrátových sítí, prochází toto odvětví prudkým rozvojem, který znamená zvyšování funkčnosti – rozumějme kvality hovoru a nárůstem dostupnosti zařízení pro koncové uživatele. Ano, internetová telefonie (VoIP telefonie) mří, společně s kvalitní internetovou přípojkou, už i do domácností.

Pravdy už přicházejí

Domácnosti jsou relativně mladým zákazníkem internetového volání. Podstatně delší dobu je VoIP telefonie zabydlena u firemní klientely, a to především díky dvěma logickým faktům. Za prvé, firmy měly lepší dostupnost konektivity nutné pro funkčnost internetové telefonie a za druhé měly vyšší provoz telefonní linky, a tedy rychlejší návratnost investice do VoIP telefonů.

Až budeme celé řešení nabízet domácnosti, domácí kanceláři nebo organizaci s potřebou sofistikovanějšího systému telefonování, vybrojme se aktuálními pravdami – prodejními argumenty, které jsou následující.

Zařízení pro VoIP je dostupné

Cílem je dokázat potenciálnímu uživateli, že zařízení pro VoIP telefonii už je cenově dostupné. Spolehlivě funguje model konkrétního řešení, a to například: IP telefon Linksys SPA 901 za 2 300 korun s DPH, nebo analogový telefon za 390 korun s DPH a VoIP brána SPA 1001 za 1 700 korun s DPH ve spojení s poskytovatelem hlasových služeb a některou bezpaušální službou, tj. kdy se za telefonní účet neplatí žádný měsíční poplatek. Pokud má zákazník kvalitní konektivitu zajištěnou jinak než přes ADSL, získá jednoznačnou úsporu měsíčních paušálů za klasickou telefonní linku, a to při zachování plného komfortu – lokální pevné číslo, dovolatelné ze všech telefonních linek.

Samozřejmě, namísto je zmínit i možnost softwarového telefonu. Populární je například aplikace X-Lite. Je to jednoduchý program, který umožní telefonovat přes internet s pomocí počítače či notebooku. S tímto řešením lze sní-

žit pořizovací náklady na úplné minimum. Zákazník je však ochuzen, a sice jednak o komfort nezávislosti na zapnutém počítači, a kvalita hovoru také přijde zkrátka – ta totiž kolísá s mírou zatížení počítače a internetové přípojky výrazněji, než při použití samostatného hardwaru pro telefonování.

Opravdu to funguje

Nejen cena bývá zdánlivou překážkou k realizaci prodeje. Zákazníci zpravidla v kvalitě a funkčnosti internetové telefonie nevěří – s tímto postojem se občas setkáme i u samotných prodejců. Možnost vyzkoušení je v takovém případě bezpodmínečnou nutností.

Ideální je pro tyto účely instalovat v prodejně oživený internetový telefon, na kterém lze zákazníkovi funkčnost jednoduše předvést a zákazník si může vyzkoušet, jak může být jeho telefonní linka kvalitní.

Stačí jen kvalitní konektivita

Neplatí, že rychlost je pro internetové volání tím klíčovým parametrem, ale opak je pravdou. I dnes už pomalá rychlost 128 Kb/s je pro volání přes internet dostačující. Některé kodeky (aplikace na straně poskytovatele hlasových služeb, používané pro kompresi a dekompresi hlasu) dokonce zaberou šířku pásma pouhých 29 Kb/s (tzv. ztrátový kodek GSM, používaný mobilními operátory).

Mohlo by se tedy zdát, že volat lze i s připojením výrazně pomalejším. Je potřeba však připomenout, že internetová přípojka nebyvá využívána jen pro volání, a tak uživatel prakticky potřebuje rychlost vyšší, než jakou vyžaduje kodek.

Rychlost však není všechno. Pro kvalitní přenos hlasu je mnohem důležitější rychlost odezvy (ping), ztrátovost datových paketů – projevuje se výpadky v hovoru, a nakonec tzv. jitter, který vyjadřuje kolísání odezvy v průběhu přenosu – požadavek je, aby byl co nejnižší.

Ke změření těchto parametrů pomůže praktickému jednoduchý příkaz „ping“ na bránu poskytovatele hlasových služeb (např. ping -t -l 400 ustredna.ha-vel.cz).

Pro komfortnější měření můžeme využít programy zdarma dostupné na stránkách některých poskytovatelů (např. voiptest na www.ha-loo.cz).

Vhodné připojení

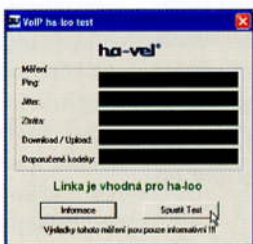
Pro IP telefonii je vhodná většina přípojek ADSL, kabelový internet, připojení od poskytovatele bezdrátového internetu, volat se

dá i prostřednictvím UMTS (např. T-Mobile, O2), nebo přes ustupující přípojky ISDN.

Přesto, zvláště u bezdrátových přípojek WiFi v bezlicenčním pásmu, je úvodní testování zpravidla nutností. Profesionální prodejce v tomto případě pomůže i s diagnostikou konektivity a doporučí (tj. nejlépe prodá!) přípojky, poskytovatele, jehož konektivita bude hlasovým službám vyhovovat.

Telefonování přes internet je levné

Ano skutečně. Jedním z hlavních benefitů pro koncového zákazníka je úspora paušálů: v konkurenčním prostředí internetové telefonie nabízí většina operátorů takzvané bezpaušální tarify. Zákazníkovi tedy odpadá měsíční platba za telefonní číslo. Projeví se zejména u klientů připojených k internetu jinak než pevnou linkou (tj. telefonními dráty). V tom případě



může být návratnost investice do IP telefonie kratší než šest měsíců i pro domácnost. Jednoduše – prostě přidáme internetové přípojce užitnou hodnotu.

Pro klienty připojené prostřednictvím ADSL nebo ISDN připadá v úvahu další režim – tentokrát paušální. Na trhu jsou dostupné tarify s neomezeným voláním do pevných linek bez ohledu na délku, čas a den. Tak lze dosáhnout úspory pro náruživé telefonisty – měsíční paušál tohoto tarifu se pohybuje kolem 400 korun pro domácnost a 700 korun pro firmy.

Důležité je, že většina zařízení nabízených na trhu dovoluje nakonfigurovat alespoň dva účty různých poskytovatelů. Některé z produktů dovolují dokonce jednoduše poskytovatele přepínat.

Obecně je internetové volání výhodné při hovorech do mobilních sítí. Ceny se pohybují kolem 4,64 Kč za minutu bez ohledu na čas tarifikační po vteřinách. Podobně je výhodné i volání do zahraničí. Za všechny stojí uvést příklad ceny do většiny zemí EU a do USA: 2,62 Kč za minutu. U zahraničních hovorů, podobně jako u dálkových, může výhodnost začít i na volání zdarma – pokud volaný využije IP telefon a nastaví si účet vhodného (stejného nebo partnerského) VoIP operátora. Typické pro volání přes internet je hovor zdarma na čísla poskytovatele nebo partnerského poskytovatele internetového volání. To je přínos, který uvítají zejména firemní zákazníci s potřebou telefonického spojení poboček.

Jak na tom profitovat?

Za zmíněnými prodejními argumenty vycházejí následující zisky pro prodejce – IT specialistu:

- Cenová dostupnost hardwaru pro internetovou telefonii činí prodej snazším – první marže vzniká z prodeje „krabiček“.
- Potřeba kvalitní internetové přípojky je současně prodejním argumentem pro nabídku vyšší rychlosti, tj. kvality přípojky. Diagnostika je samozřejmě službou, a tak může být také zpoplatněna, nebo lépe – zahrnuta do instalačního poplatku.
- Instalační poplatek – především nastavení VoIP hardwaru je zaslouženou odměnou. Ano, první instalace VoIP zařízení bývá oříškem i pro specialistu. Naštěstí má většina operátorů vytvořen tzv. step-by-step manuál a použité zkratky parametrů se u nich shodují bez ohledu na výrobce. Dále nabízíte i klasické instalační práce – protažení přívodů pro telefon, prodloužení síťových rozvodů apod.
- Telefonování přes internet je levné – přesto generuje zisk a jeho část náleží obchodníkovi. V praxi se můžete setkat se dvěma modely. Za prvé je to provize za zprostředkování paušálního zákazníka. Provize bývá jednorázová a zpravidla se rovná výši jednoho měsíčního paušálu (řádově stovky korun). Opticky atraktivnější však bývají provize průběžné, tj. měsíční odměna je závislá na provolané částce. Setkáte se s nimi zejména u bezpaušálních tarifů a očekávejte provizi okolo deseti procent.

A co Skype?

Lze profitovat také na Skype? Přirozeně, že řada specialistů řadí mezi VoIP i Skype, MSN a podobné programy typu instant messaging. Jaká je jejich role v IT byznysu? Lze očekávat zisk od programu, který má v podtitulu „celý svět může volat zadarmo“? Ano, byť ne tak jednoznačně jako u prodeje a instalace klasického zařízení pro internetovou telefonii, založeného na komerčním poskytovateli hlasových služeb.

Primárním smyslem služby Skype i ostatních je komunikace v rámci skupiny uživatelů používajících stejnou službu. Této skupině je poskytováno spojení zdarma, v případě Skype existuje celosvětově přibližně 94,6 milionů registrovaných uživatelů (čísla poskytnutá od Skype).

Tři odlišnosti

První odlišnost je tedy v příležitosti generovat zisk pro IT specialistu. Ta se omezuje na prodej a instalaci všeho, co se ke komunikaci (např. prostřednictvím Skype) používá. V praxi se setkáváme i s prodejci, kteří úspěšně zpoplatňují instalaci a zaškolení ve využívání Skype. Primární podíl zisku však zůstává u periferií.

Těch naštěstí přibývá jako hub po dešti – bezdrátové headsety, mobilní telefony skype, webkamery, či telefonní brány pro Skype. Prodejci značkových výrobků napomáhá i doporučení poskytovatelem služby – „Skype Certified“ apod.

s praktickým osvojením instalace námi nabízených produktů. Nabízíme také možnost bezplatných zápůjček. Náš tým certifikovaných techniků vyškolený přímo u výrobce je připraven asistovat i během instalace u zákazníka.

Petr Dejmek, RRC-CZ: Prvním krokem při seznámení s produkty je možnost zápůjčky demozařízení pro jednodušší instalace. Pokud je problém složitější, pak se řeší s partnerem individuálně.

Lubomír Knotek, Tech Data Distribution: Prodejci mohou využít našich technických školení pro produkty Cisco a další školicí programy pořádané našimi dodavateli.

Jaroslav Král, T. S. Bohemia: Vzhledem k tomu, že jsme firma zaměřená na prodej, je na resellerovi, aby dokázal zákazníkovi nabídnout produkt, který odpovídá jeho požadavkům. V tomto ohledu instalace není až tak podstatnou věcí. Je však velmi důležité, abychom věděli, že výrobce či dovozce tuto podporu ve spolupráci s námi nabízí, a proto máme v nabídce produkty, kde je podpora od výrobce zajištěna a samotné školení, příp. instalace potom probíhá bez problémů.

Vše se zdá až příliš pozitivní – připomeňme si však druhou odlišnost – většinou jde zpravidla o závislost na spuštěném počítači. Neurčitě zmíněná „většina případů“ znamená novinku, která je v těchto dnech na trh uváděna – totiž Skype telefony, které podporují Skype nezávisle na počítači (např. Belkin Wi-Fi Phone for Skype, případně SMC apod.). I tak lze ale očekávat, především kvůli ceně, že i nadále bude většina uživatelů tzv. on-line users. Tím je náhrada běžné plnohodnotné telefonní linky komplikovanější. Znalec může namítnout: „Ano, ale vždyť i u Skype si lze předplatit pevné, zvonečnické čísla, možnost volání mimo síť Skype, posílání SMS (vše je vyzkoušeno a funguje výtečně!)“. Důležité je však počítat s cenou. Tyto služby jsou samotným provozovatelem služby Skype vnímány jako nadstavbové. Pro zajímavost – mimo síť Skype je voláno jen ve čtyřech procentech všech uskutečněných hovorů Skype. Zisk z prodeje kreditu a nadstavbových služeb tedy nečekejme a soustředme se na instalaci a prodej značkových periferií, kde je doporučení od poskytovatele na každém z výrobků důležitou prodejní pomůckou.

Důležité je také připomenout roli „instant messagingu“ při prodeji počítačů – tyto služby obecně zvyšují přidanou hodnotu počítače, a tedy napomáhají prodeji. A to je třetí rozdíl oproti klasické internetové telefonii, popisované v úvodu článku. Ta, na rozdíl od prodeje internetu, prodej počítačů nijak neovlivňuje. ■

David Plešinger pracuje v marketingovém oddělení ve společnosti AT Computers