

IP Telefoni – tale og data på kollisionskurs?

For at høste fordelene med IP telefoni, skal der opnås synergi mellem data og tele infrastrukturen, både hvad angår netværk, platforme og applikationer. Men det er langt fra ligetil, når to forskellige verdener som telefoni og data skal integreres. Selvom vi betragter et IP-telefoni projekt som en standardiseret anskaffelse, og ikke som et udviklingsprojekt, er der mange steder hvor samspillet mellem tale og data skal planlægges nøje, for at undgå kostbare fejltagelser.

Udgangspunktet

Det starter med at stille de rigtige krav: Behovsopgørelsen skal naturligvis omfatte traditionelle telefonifunktioner som fx omstilling, gennemvalg, søgegrupper. Den skal også beskrive funktionaliteten af de mere komplekse telefoni-applikationer, som virksomheden har brug for, til fx et omstillingsbord, en voicemail funktion eller et call center. Noget af det sværeste er nok at definere, hvilken integration der er behov for i forhold til virksomhedens IT systemer: Der findes masser af muligheder for at sammenkoble telefonien med fx email, kalender og personaleadministrative systemer. Men hver integration har sin pris - her er det vigtigt at se på hvorledes den kan skabe værdi i den tilhørende forretningsproces. Eller med andre ord, at vurdere dens bidrag til business casen for indførelse af IP telefoni.

Et tvægget sværd

IP telefoni nævnes af mange som en ny teknologi, der helt automatisk giver besparelser og ny funktionalitet.

Men sandheden er, at disse fordele først kan realiseres, hvis tale og data benytter en fælles infrastruktur, og applikationerne bliver godt integreret.

Netop her ligger udfordringen, fordi telefoncentraler og computere kommer fra to forskellige verdener, hvad angår arkitektur og services. Her er der brug for en konvergens mellem ny viden og etablerede udviklingsprincipper i IT afdelingen.

Allan Bo Rasmussen
Direktør



Planlægningen

IP telefoni kan indføres på mange måder, afhængigt af de valgte produkter. De forskellige leverandørers systemarkitekturer giver varierende muligheder for at opfylde de funktionelle behov. Og hvad angår de operationelle krav, er der også store forskelle: Man skal være opmærksom på, at mange af de tilbudte serverplatforme har ringere stabilitet end traditionelle telefoncentraler - på grund af deres større kompleksitet. Kun de færreste IP telefoni leverandører tilbyder redundante løsninger, som kan kompensere for dette - så brugerne må ofte acceptere en lavere opetid for IP telefonien end for deres gamle telefoncentral. Her er det vigtigt at se på, om leverandørens garanterede tilgængelighed, herunder den tilbudte serviceaftale kan opfylde virksomhedens behov.

Løsningsvalget

Når man har overbevist sig selv (og sin ledelse) om, at IP telefoni er en god investering for virksomheden, er det måske tid til at se lidt på den infrastruktur, som det skal installeres på: Med IP telefoni bliver telefontrafikken uafhængig af de gamle telefonkabler i bygningerne, og de lejede telefonkredsløb mellem firmaets adresser. Her er der helt sikkert penge at spare. Men til gengæld skal telefontrafikken nu køre på de eksisterende datakredsløb og lokalnet i virksomheden, og det stiller nye krav. Når talen skal transmitteres på en datalinie, skal den have god plads, for at undgå hak i gengivelsen. Og datalinen skal have en høj kvalitet, for at undgå "dåselyd" og udfald. For de fleste virksomheder betyder dette, at datanettet skal opgraderes, for at bære den nye trafik. Og at nettets sikkerhedsindstillinger skal justeres, for at IP telefonien ikke bliver en ny risiko for virksomheden.

Implementeringen

Nu kommer vi til en ny forhindring: Ved overgangen fra en eksisterende analog telefoniløsning ønsker de fleste kunder, at alle eksisterende telefonifunktioner bevares uændret, fx lokalnumre, eksterne telefonnumre, automatiske viderestillinger, mm.

Det kan imidlertid være svært at opnå dette, hvis den eksisterende konfiguration ikke er fuldstændigt dokumenteret - og det er den sjældent. Med mindre virksomheden råder over sin egen "ekspert" i telefoni, vil det være nødvendigt at lade leverandøren analysere den gamle konfiguration, som udgangspunkt for implementeringen af et nyt system.

Derefter skal den gamle telefoncentrals konfiguration overføres til IP-telefoni løsningen, og som regel skal denne konfiguration udføres manuelt, da administrationsfunktionerne på de to systemer er forskellige. Selvom overførslen foretages omhyggeligt og samvittighedsfuldt, er det næsten utænkeligt, at den vil være fejlfri, især for større telefonsystemer med flere tusinde lokalnumre. Det er derfor yderst relevant at gennemføre en test, der kontrollerer - eller i det mindste sandsynliggør - at konfigurationen af telefonanlægget er udført korrekt.

Også for installationen af IP-telefoner og servere på virksomhedens netværk og for integrationen til de eksisterende IT systemer er der god grund til at gennemføre en omhyggelig test af funktionerne, før løsningen sættes i drift.

De fleste brugere anser telefonsystemet i en virksomhed som en selvfølgelig funktion, der bare altid fungerer korrekt. En opgradering til IP-teknologi vil næppe blive opfattet som et stort teknologisk fremskridt for den enkelte medarbejder. Men vi kan være helt sikre på, at enhver fejl i funktionen vil blive bemærket, og enhver forringelse af lyd kvaliteten vil blive kritiseret. Derfor er det afgørende, at telefoniprojektet har høj opmærksomhed på kvaliteten i både planlægning og gennemførelse.

10 gode råd om IP telefoni

1. Etabler virksomhedens egne kompetencer til specifikation, konfiguration og test af telefonfunktionerne
2. Sørg for at dokumentere den eksisterende konfiguration af telefoninstallationen
3. Vurder virksomhedens behov for at telefonsystemet integreres med andre IT-systemer (fx email, CRM system, servicedesk, HR-system)
4. Vurder i hvilken grad telefonsystemet skal integreres med den eksisterende IT-infrastruktur (netværk, serverplatforme, databaser, etc)
5. Vurder behovet for opgradering af interne og eksterne datanetværk for at IP telefonien kan benytte disse
6. Vurder hvorledes de eksisterende investeringer i apparater, netværk og telefoniapplikationer kan beskyttes ved migrering til IP telefoni
7. Kontroller om IP telefonien og telefoniapplikationerne overholder de sikkerhedskrav og -principper, som gælder for virksomhedens øvrige IT systemer
8. Gennemfør en formel test af telefonsystemet ved idriftsættelsen og ved alle fremtidige ændringer
9. Sørg for at få en garanti for den samlede løsnings stabilitet (tilgængelighed) -og for en acceptabel talekvalitet i forhold til den benyttede båndbredde
10. Etabler en løbende overvågning af systemet for at styre kapacitet og kvalitet