

TELEFONIA INTERNETOWA: GDZIE JESTEŚMY?

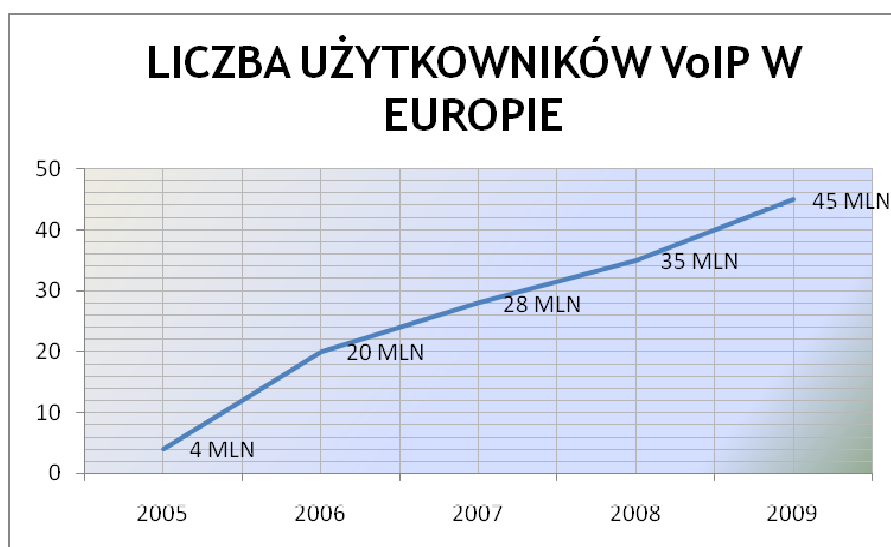
EUROPA I ŚWIAT – PRZEGLĄD BADAŃ

Trendy związane z branżą VoIP kształtowane są przede wszystkim na Zachodzie. Przyjrzyjmy się na początek aktualnym statystykom z najbardziej dynamicznych rynków.

UŻYTKOWNICY INDYWIDUALNI

Liczba użytkowników w Europie

Według raportu Telegeography z lipca 2009 roku, liczba użytkowników VoIP w Europie wzrosła z 6 do 34,6 mln od roku 2005 do końca 2008. W swoim raporcie Telegeography przewidywało, że do końca 2009 roku w Europie będzie już 45 mln użytkowników VoIP (pozostałe dane na wykresie pochodzą z raportów Telegeography opublikowanych na przestrzeni ostatnich lat).



Liczba użytkowników na świecie

Raport Telegeography z maja 2009 roku mówi, że w 2008 roku na świecie było 106 milionów użytkowników indywidualnych VoIP. Większość z nich w strefie EMEA (Europa, Bliski Wschód i Afryka) oraz w Azji.

BIZNES

Amerykańskie przedsiębiorstwa ufają telefonii internetowej

Według firmy **In-Stat** (raport *US Business VoIP Overview: Optimization Trumps Expansion* z lutego 2010 r.), liczba amerykańskich przedsiębiorstw korzystających z telefonii internetowej wzrośnie z **42 proc.** pod koniec 2009 roku do **79 proc.** w 2013 roku. Statystyka dotyczy firm, które korzystają z telefonii internetowej lub usług dodanych VoIP w przynajmniej jednym swoim oddziale. W minionym roku odnotowano stabilny wzrost sprzedaży hostowanych usług IP oraz szerokopasmowej telefonii (HD Voice), natomiast wzrost sprzedaży IP PBX był nieznaczny.

Firmy kupują mniej systemów IP PBX oraz PBX

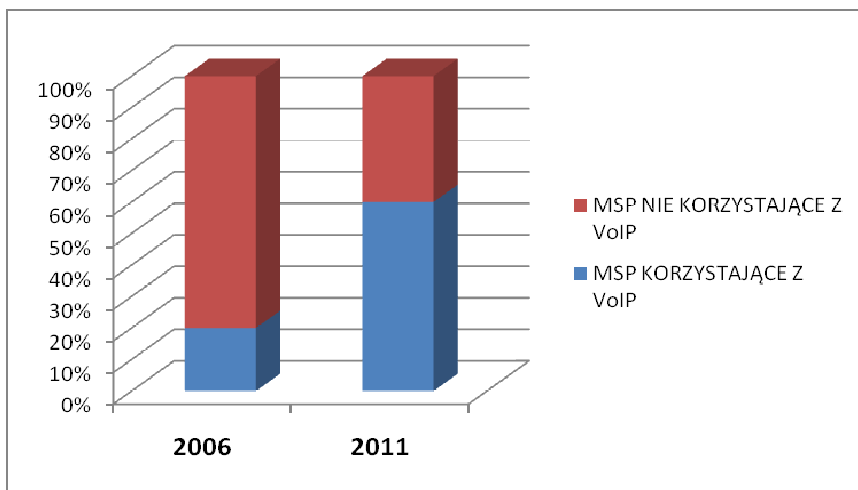
MZA Consultants w swojej kwartalnej analizie o PBX / IP PBX za czwarty kwartał 2008 poinformowała o wynikach sprzedażowych producentów centralk. Zanotowali oni w całym 2008 roku **spadek** sprzedaży systemów na poziomie **7 proc.** Sprzedane zostały **62 mln** linii, czyli niemal **700 tys. mniej** niż rok wcześniej. W czwartym kwartale 2008 Europa zanotowała **10 proc.** spadek sprzedaży. Autorzy badań sugerują, że ten wynik jest w dużej mierze rezultatem osłabienia popytu w Europie Wschodniej (spowolnienie gospodarcze na Węgrzech i w Rosji). Raport z drugiego kwartału 2009 wskazuje **28 proc.** spadek sprzedaży systemów IP PBX i PBX na świecie w stosunku do analogicznego okresu rok wcześniej.

Przychody ze sprzedaży usług IP Centrex i UC

Infonetics Research (raport *VoIP and UC Services and subscribers* z października 2009 r.) przewiduje, że na koniec bieżącego roku przychody operatorów ze sprzedaży usług IP Centrex oraz Unified Communications wzrosną na świecie o **26 proc.** w porównaniu z analogicznym okresem roku ubiegłego.

Mały i średni biznes a VoIP

Według badań przedstawionych przez **Dell'Oro Group** (pięcioletni raport *The Dell'Oro Group 5-Year Forecast Report* z lipca 2007), w 2011 roku liczba małych i średnich przedsiębiorstw wyposażonych w system VoIP wzrośnie na świecie do **60 proc.** W 2006 roku było ich mniej niż **20 proc.**



INNE

VoIP w pakiecie

Presja tanich operatorów VoIP wywierana na dostawców **telefonii tradycyjnej** zaowocowała w Europie redukcją cen oraz stworzeniem **specjalnych pakietów** (np. szerokopasmowy internet, **telefonia IP** i usługi wideo). To działanie pozwoliło operatorom zachować swoje udziały w rynku, jednak **wpływy z tradycyjnej telefonii i VoIP spadały z 49,4 mld euro w roku 2005 do 39,9 mld w 2008**. Do roku **2013** prognozowana jest redukcja do **26,2 mld euro** (dane wg Telegeography - *European VoIP & Triple Play Research Service* z lipca 2009 r.).

Wpływ VoIP na rynek telekomunikacyjny

Pod koniec 2008 r. przychody z rynku VoIP kształtowały się w **Europie** na poziomie **4,1 mld euro**. Jest to niewiele - rynek **tradycyjnej telefonii** stacjonarnej generował niemal **36 mld euro**. VoIP ma relatywnie duży wpływ na cały rynek telekomunikacyjny. Korzysta z niego **równolegle 24 proc. posiadaczy tradycyjnej linii telefonicznej**. Presja VoIP wpływa też na takie aspekty całego rynku, jak np. spadek cen czy kształtowanie oferty operatorów tradycyjnych (dane wg Telegeography - *European VoIP & Triple Play Research Service* z lipca 2009 r.).

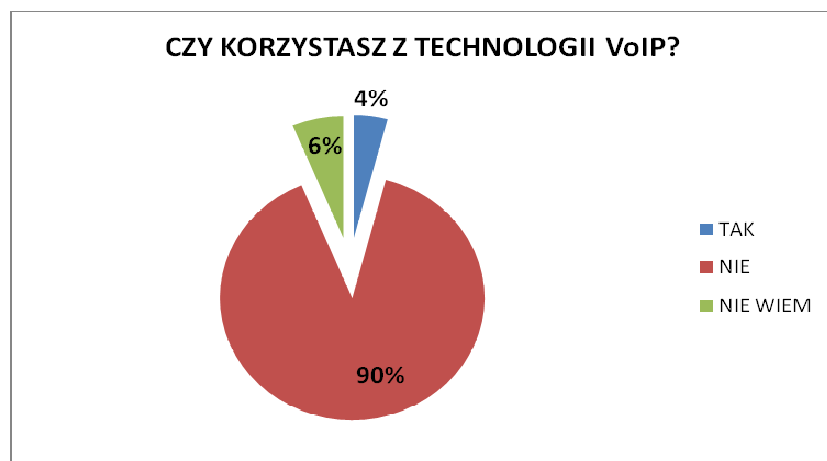
POLSKA – PRZEGLĄD BADAŃ

Dane na temat telefonii VoIP w Polsce zostały opublikowane w raporcie stworzonym przez **PBS DGA dla Urzędu Komunikacji Elektronicznej**. Dokument ujrzał światło dzienne w 2010 roku, a za materiał posłużyły badania przeprowadzone w **grudniu 2009**.

UŻYTKOWNICY INDYWIDUALNI

Czy posiadacze tradycyjnej linii telefonicznej korzystają też z VoIP?

Ostatni raport z rynku telekomunikacyjnego opublikowany został przez PBS DGA w styczniu 2010 roku. Wynika z niego, że **90 proc.** (94 proc.)¹ Polaków posiadających linię telefonu stacjonarnego nie korzysta z sieci VoIP. Jedynie **4 proc.** (3 proc.) korzysta z przekazywania głosu przez protokół internetowy.



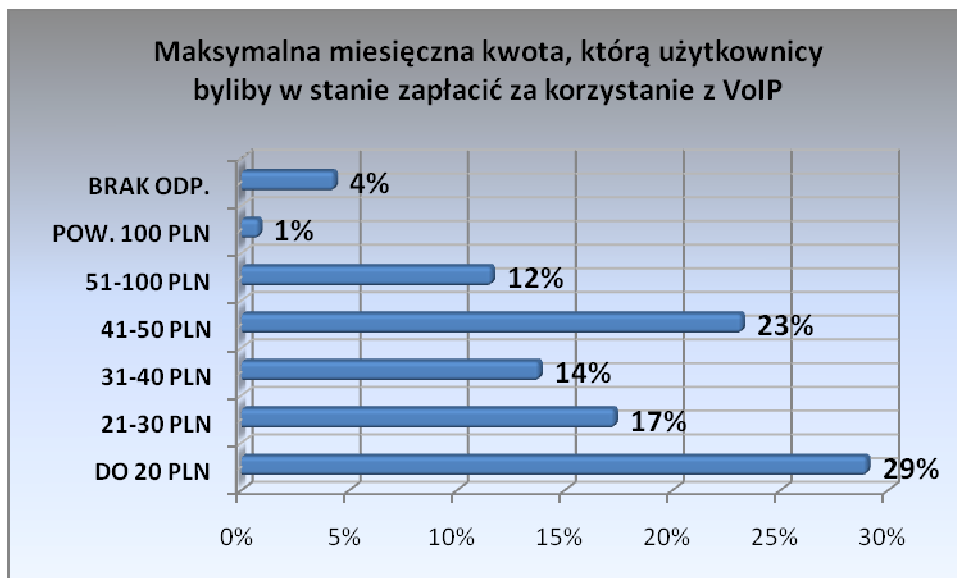
Przekonanie do VoIP

11 proc. (16 proc.) badanych - korzystających z internetu w ciągu ostatniego miesiąca - jest skłonnych zrezygnować ze zwykłego telefonu stacjonarnego na rzecz stacjonarnego telefonu internetowego (w technologii VoIP). **33 proc. badanych** (39 proc.) nie zdecydowałoby się na taką zmianę.

¹ Dane w nawiasach dotyczą statystyk z raportu PBS DGA za rok **2008**

Oczekiwane koszty

Użytkownicy skłonni zrezygnować z telefonii stacjonarnej na rzecz telefonii internetowej - korzystający z internetu w ciągu ostatniego miesiąca i gotowi przenieść się do VoIP - ustalili miesięczne koszty, które gotowi są ponieść za wykonywanie połączeń. Średnia kwota to **38 PLN** (37 PLN). 29 proc. (41 proc.) badanych zapłaciłoby za taką usługę mniej niż **20 PLN**, a **23 proc.** (22 proc.) **41-50 PLN**. **17 proc.** (13 proc.) zgodziłoby się na opłatę od **20 do 30 PLN**.



Chęć do „przerzucenia się” na VoIP

Zakup telefonii VoIP ma w planach na **najbliższe 6 miesięcy 2,4 proc.** (1,7 proc.) ankietowanych.

Odejście od telefonii stacjonarnej

17 proc. (21 proc.) użytkowników telefonów stacjonarnych rozważa zmianę operatora. Spośród nich **34 proc.** (b.d.) rozważa całkowitą rezygnację z usług, **58 proc.** (b.d.) chce zmienić operatora, natomiast **8 proc.** (b.d.) nie podjęło jeszcze decyzji.

Jak często użytkownicy VoIP dzwonią?

Osoby korzystające z technologii VoIP najczęściej wykonują połączenia za jej pośrednictwem codziennie (**26 proc.** badanych) lub trzy do pięciu razy w tygodniu (**21 proc.**).

BIZNES

Ile firm korzysta z VoIP ?

Z telefonii w technologii przekazywania głosu przez protokół internetowy (VoIP) przy wykorzystaniu komputera korzysta **6 proc.** wszystkich przebadanych firm. Nieco mniejszy odsetek firm – **5 proc.** - używa technologii VoIP przy wykorzystaniu telefonu stacjonarnego. Przy wykorzystaniu telefonu komórkowego - **2 proc.** wszystkich badanych firm.

W jakiej formie firmy korzystają z VoIP do komunikacji wewnętrznej?

W przypadku **7 proc. wszystkich** przebadanych firm pracownicy kontaktują się **ze sobą** dzięki VoIP przez komputer. **3 proc.** korzysta z VoIP przez telefon komórkowy a **2,5 proc.** przez telefon stacjonarny.

Dostępność form korzystania z VoIP wśród pracowników firm wyposażonych w system telefonii IP

Z technologii VoIP przy wykorzystaniu telefonu stacjonarnego może w tych firmach korzystać **79 proc.** pracowników. Przy wykorzystaniu komputera - **72,5 proc.** pracowników a przy wykorzystaniu telefonu komórkowego **67,5 proc.**

Ocena jakości połączeń VoIP przez klientów biznesowych

Przy wykorzystaniu telefonu stacjonarnego, jakość połączeń w pięciostopniowej skali oceniona została na **3,41** a przy pomocy telefonu komórkowego na **3,57**. Jako narzędzie VoIP najlepiej został oceniony komputer – na **3,84 punktów**.

NAJWAŻNIEJSZE TRENDY **NA RYNKU TELEFONII INTERNETOWEJ**

ŚWIAT

Wiele VoIP u tradycyjnych operatorów / Dalsza konsolidacja rynku

Usługi telekomunikacyjne realizowane w technologii VoIP zaczęły wypierać tradycyjną telefonię w ofercie operatorów. Z sukcesywnie ujawnianych przez nich danych wynika, że stale maleje liczba abonentów telefonii stacjonarnej (PSTN), natomiast szybko rośnie liczba użytkowników usługi telefonii internetowej. Oferta VoIP często jest też spotykana w pakietach telewizji kablowych jako Triple Play (Telewizja, Internet, Telefon), a także jako Quad Play (Telewizja, Internet, Telefon, GSM). Tego typu konwergentne pakiety telekomunikacyjne, z usługą połączeń głosowych realizowanych w technologii VoIP, zdominują ofertę operatorów tradycyjnych w najbliższych latach.

W dalszym ciągu będzie także postępował proces konsolidacji rynku VoIP. W 2009 roku doszło m.in. do przejęcia dostawcy usług dodanych – firmy Jaxtr przez SabSe Technologies. Najsłabsze podmioty w sposób naturalny już zostały wyeliminowane, teraz czeka nas okres fuzji i przejęć. Najsilniejsi operatorzy VoIP zaczną także coraz skuteczniej konkurować z operatorami tradycyjnymi.

Usługi dodane – biznes je polubił

Jedną z najistotniejszych przewag telefonii VoIP nad tradycyjną jest znacznie szerszy i łatwiejszy w obsłudze pakiet usług dodanych. Należą do nich m.in. IVR, Call Center, wirtualny faks, hostowane usługi IP-PBX – wszystkie są szczególnie przydatne w firmach. Dostępne za stosunkowo niewielki miesięczny abonament, nie wymagają żadnych inwestycji wstępnych, a zapewniają od strony telekomunikacyjnej standardy obsługi na poziomie korporacji. Firma nie musi mieć nawet swojej fizycznej siedziby! Nic dziwnego, że biznes polubił telefonię VoIP. Liczne przykłady firm, które zdecydowały się przejść na telefonię internetową, będą skłaniać do podobnego kroku inne. Stąd możemy się spodziewać coraz większej popularności rozwiązań Unified Communications, hostowanych systemów IP-PBX i innych, zaawansowanych usług dodanych VoIP. Dotyczy to w równym stopniu dużych, jak i małych przedsiębiorstw.

VoIP w sieciach WiFi – coraz mocniejszy

Upowszechnienie się usług głosowych VoIP w telefonach komórkowych to kwestia najbliższych lat. Sprawa wydaje się przesądzona ze względu na zbliżone strategie wszystkich operatorów mobilnych, którzy już zaczęli oferować usługi szerokopasmowego dostępu do internetu za pomocą sieci Wi-MAX, jako alternatywę dla klasycznego łącza DSL. Popularyzacji technologii VoIP w komórkach sprzyja także pojawianie się aplikacji działających w sieciach 3G, a także plany implementacji sieci 4G (co ma nastąpić, wedle różnych prognoz, ok. 2017 roku).

Pojawienie się i standaryzacja VoIP w komórkach będzie zapewne oznaczać kolejną rewolucję dla rynku telefonii komórkowej. Według Gartner Group, w 2019 roku ponad 50 proc. wszystkich połączeń realizowanych bezprzewodowo będzie przechodzić przez mobilną aplikację VoIP. Naszym zdaniem prognozy Gartnera mogą spełnić się nawet kilka lat wcześniej. To oznacza spore zagrożenie dla operatorów komórkowych, ale równocześnie i dużą szansę na zaoferowanie zupełnie nowych usług. Możliwości w tym obszarze są ogromne i postępowe rozwiązania są już dynamicznie wprowadzane. Zjawisko to jeszcze bardziej się nasili w nadchodzących miesiącach i latach.

Wideokonferencje coraz popularniejsze

2010 będzie kolejnym rokiem wzrostu dla wideokonferencji – i to zarówno wśród użytkowników indywidualnych, jak i firm. Wpływ na coraz większą popularność wideokonferencji wśród użytkowników indywidualnych ma upowszechnienie szerokopasmowego dostępu do internetu, a także udostępnianie funkcji rozmów wideo przez najpopularniejsze komunikatory internetowe. Również firmom, z roku na rok, będzie coraz trudniej ignorować korzyści oferowane przez wideokonferencje. A są to przede wszystkim oszczędności związane z ograniczeniem liczby kosztownych podróży służbowych, a także oszczędność czasu, co znacząco przekłada się na zwiększenie efektywności pracy. Pracownicy mniej czasu muszą spędzać poza biurem (np. w podróży), co powoduje, że poszczególne projekty są realizowane szybciej. Przykładowo, Microsoft wyliczył, że dzięki wdrożeniu do komunikacji wewnętrznej w firmie specjalnej platformy, której jedną z podstawowych funkcji są wideokonferencje, na podróżach służbowych w ciągu roku zaoszczędził 90 mln dolarów. Tego typu przykłady będą napędzać rozwój wideokonferencji.

HD Voice – „the next big thing”

Aż trudno uwierzyć, że dzwoniąc z telefonu – stacjonarnego czy też komórkowego – korzystamy z technologii wdrożonej w 1937 roku i od tego czasu zupełnie nie zmienionej. A w tym czasie rewolucja HD odmieniła rynek audio, a potem telewizję. Przyszła chyba już pora na telefonię. Pokazał to World Mobile Congress 2010, który zakończył się niedawno w Barcelonie. To właśnie operatorzy komórkowi zaprezentowali nowości, z których szczególnie ciekawe były te dotyczące HD Voice. Najdalej w swoich przygotowaniach poszedł Orange, który zapowiedział wprowadzenie na rynek nowych telefonów wspierających HD Voice, a także zaoferowanie tej usługi w pakietach abonamentowych bez dodatkowych opłat. Usługa działa już w Mołdawii, ma być także zaoferowana m.in. w UK, Francji, Hiszpanii, Polsce. Jakość HD – dzięki dobremu nasyceniu rynku sprzętem VoIP wspierającym ten standard – z pewnością szybko zdomowi się także w telefonii internetowej.

POLSKA

Wzrost zaufania dla rozwiązań VoIP wśród firm

2009 rok pokazał, że zaufanie dla telefonii internetowej wśród polskich firm jest coraz większe. Paradoksalnie, spowolnienie na rynku i szukanie oszczędności, spowodowało większe zainteresowanie naszych rodzimych przedsiębiorstw telefonią VoIP. Z groszowymi stawkami za połączenia (lub w ogóle za darmo wewnątrz organizacji), z wieloma bardzo użytecznymi usługami dodanymi za niewielki miesięczny abonament, VoIP stał się sposobem na szybkie oszczędności w wydatkach na telekomunikację. Firmy doceniły możliwości usług dodanych, które można wykorzystać do usprawnienia obsługi klienta (IVR, Call Center), poprawy standardów pracy (wirtualny faks, rejestrowanie rozmów, przekierowanie połączeń). Rozwiązania oparte o VoIP umożliwiają także lepszą kontrolę i łatwiejszą administrację nad telefonami i usługami dodanymi w firmie. Wedle danych FreecoNet, liczba klientów biznesowych w 2009 roku rosła średnio o 10 proc. miesięcznie.

Dalsza konsolidacja rynku / Operatorzy VoIP zaczną konkurować z operatorami tradycyjnymi

Proces konsolidacji rynku operatorów VoIP to zjawisko występujące na całym świecie. W Polsce już w 2008 roku miały miejsce pierwsze przypadki działań integrujących rynek (np. przyłączenie do platformy FreecoNet użytkowników ok. 30 mniejszych operatorów). W tym roku fuzje w polskiej branży VoIP jeszcze bardziej się nasilą. W wyniku tych działań pozostanie na rynku tylko kilku najsilniejszych operatorów, którzy będą coraz odważniej konkurować z operatorami tradycyjnymi.

HD Voice w telefonii internetowej

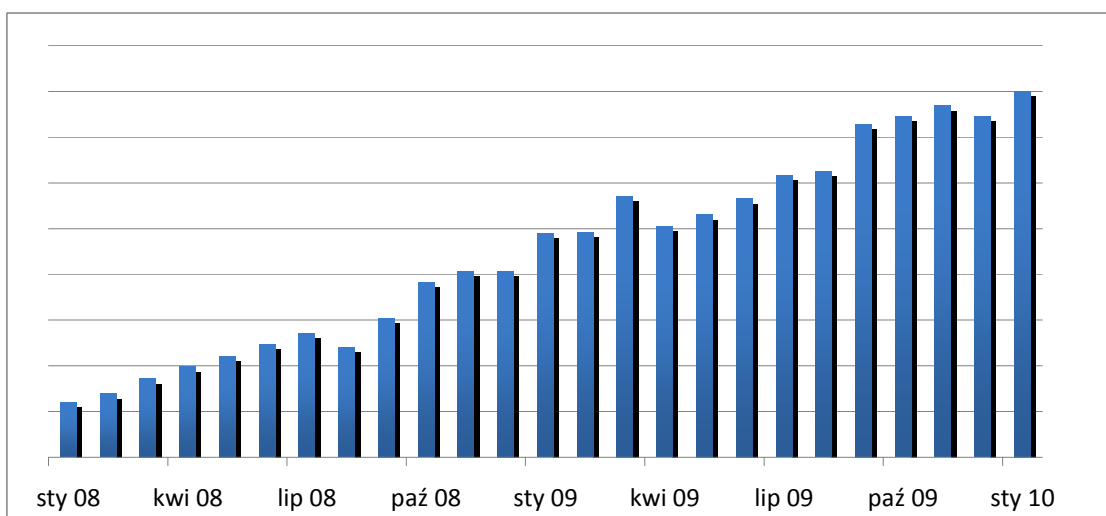
Oferta HD Voice zacznie się pojawiać u przedstawicieli rynku telefonii internetowej na długo przed jej zaoferowaniem w telefonii komórkowej. Rynek sprzętowy jest po prostu lepiej przygotowany do tej rewolucji technologicznej, a najsilniejsi operatorzy VoIP już zaczęli oferować telefony IP wspierające HD Voice za 1 złotówkę, kopiując oferty znane z telefonii komórkowej. Jakość HD to chyba ostateczny „gwóźdź do trumny” dla tradycyjnej telefonii PSTN. Przegrywa ona z możliwościami VoIP na każdym polu (ceny, jakości, usług dodanych). Tym, co powstrzymuje ciągle użytkowników przed przechodzeniem na VoIP, jest bariera mentalna. Powoli jednak wszelkie wątpliwości zostaną rozwiązane, a pierwsi użytkownicy będą napędzać kolejnych.

FreecoNet na tle rynku

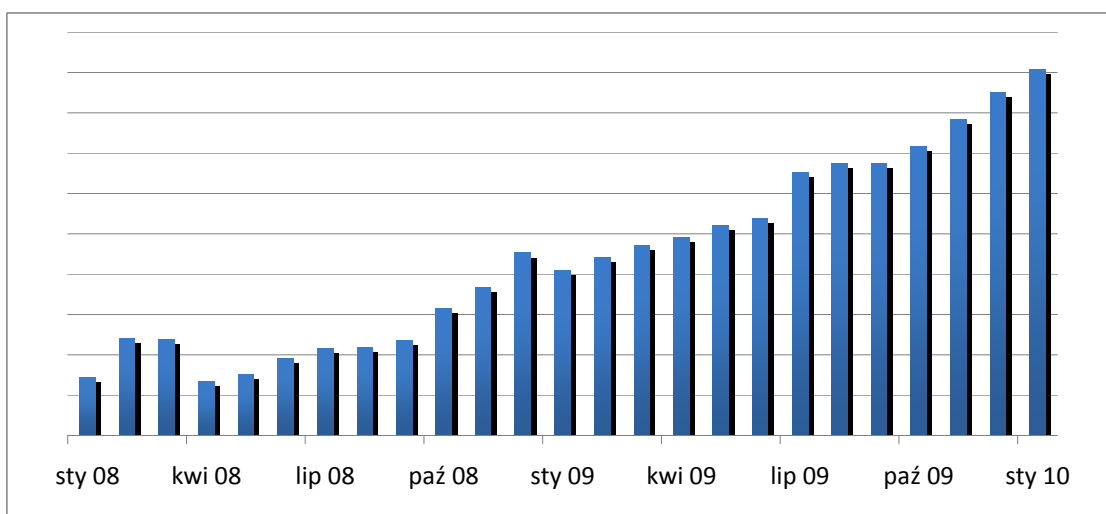
FreecoNet SA to jeden z wiodących operatorów telefonii internetowej w Polsce. Jesteśmy dynamicznie rozwijającym się dostawcą nowoczesnych rozwiązań telekomunikacyjnych, który opiera swoją ofertę na szeregu usług dodanych, darmowych połączeniach wewnątrz sieci i niskich cenach połączeń poza nią. Jesteśmy na polskim rynku pionierem, wprowadzając obsługę naszych usług w technologii HD Voice.

PRZYCHODY FreecoNet

Wzrost przychodów w ujęciu miesięcznym



Wzrost przychodów z usług dodanych w ujęciu miesięcznym



NOWOŚCI W OFERCIE – HD VOICE

W dobie zaawansowanych rozwiązań technologicznych i coraz szerszego dostępu do osiągnięć nauki, aż trudno uwierzyć, że **korzystamy z telefonii, która nie ewoluowała znacznie od 1937 roku**. Wtedy stworzono standardy determinujące do dziś jakość dźwięku rozmów telefonicznych. Czas więc na rewolucję, którą bez wątpienia jest HD Voice.

Ile to kosztuje?

Przed wszystkim użytkownik **nie musi podpisywać dodatkowych umów i zamawiać kolejnych usług**. Jakość HD jest dostępna na wyciągnięcie ręki. Obydwoje rozmówców musi jedynie posiadać telefony wyposażone w szerokopasmowe kodeki. Na sprzęt umożliwiający prowadzenie rozmów w jakości high definition stać dziś każdego, kto korzysta z usług VoIP. Nie będzie to zatem usługa dla elit, ale prawdziwa rewolucja w komunikacji. W trosce o bezawaryjność usług i bezproblemowe przejście użytkowników na HD Voice, **FreecoNet już od maja ubiegłego roku certyfikuje konkretne modele telefonów IP**. W ten sposób wspiera użytkownika, który może mieć pewność, iż wybiera **kompatybilny** sprzęt wysokiej jakości. Jeden z takich modeli dostępny jest w promocji FreecoNet - **Siemens Gigaset A580 IP** można nabyć już za **złotówkę**.

FreecoNet w HD

Oczywiście będąc abonentem FreecoNet **już teraz można prowadzić rozmowy w HD Voice**. Jednak, skoro posiadanie przez nas telefonu obsługującego tę technologię nie wystarcza i gotowość techniczna musi wykazać ktoś po drugiej stronie łącza, jest jeszcze trochę do zrobienia. FreecoNet w **pierwszym półroczu 2010** uruchomi obsługę w HD Voice swoich usług dodanych. Niezakłóconym, czystym i realistycznym dźwiękiem będą mogli już niedługo cieszyć się wyposażeni w telefon HD użytkownicy wirtualnej centrali, call center czy rejestratora rozmów. FreecoNet pracuje nad wprowadzeniem innowacyjnego systemu w celu rozwoju standardów telefonii IP w naszym kraju. Wychodząc naprzeciw potrzebom rynku, FreecoNet będzie na polskim gruncie pierwszym operatorem obsługującym usługi dodane w HD Voice.

Potrzebna edukacja rynku

Oprócz działań doraźnych, FreecoNet przyczynia się także do poszerzania wiedzy o nowym trendzie w VoIP. Firma uruchomiła stronę internetową **www.hdvoice.pl**. Można tam znaleźć wszelkie informacje na temat tego, czym jest przekaz HD Voice, dlaczego warto z niego korzystać i jaki sprzęt wybrać. Przy pomocy specjalnego nagrania demo, można porównać jakość rozmowy w tradycyjnej telefonii PSTN i HD Voice.