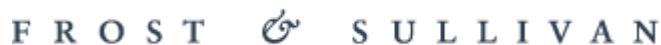


Základní informace o udělené ceně

- Číslo výstupu: IRG: B999-62
- Označení výstupu: Enterprise Telephony Market in Europe
- Manažer: Sharifah Amirah
- Analytik: Shomik Banerjee



I. Přehled trhu/Klíčové body

Evropský trh podnikové telefonie vykázal v roce 2005 mírný růst – meziročně 2,9 %. Z pohledu počtu uživatelů to znamená 19,7 miliónů linek. Růst v roce 2005 byl výrazně nižší než průměrná míra růstu 6,3 % v roce 2004. Rok 2006 se jeví jako slibný, během první čtvrtletí 2006 narostl objem dodávek vzhledem k prvnímu čtvrtletí 2005 o 2,3 %, což je o 0,2 procentního bodu více než v roce 2005.

Vysoký růst zaznamenaly nové trhy ve východní Evropě jako například v Rusku, na Ukrajině, v Polsku, Maďarsku a v České republice. V rámci segmentu malých a středně velkých podniků se obnovil zájem o nasazení nových řešení. Několik velkých dodavatelů uvedlo řešení typu peer-to-peer (P2P) na bázi Session Initiation Protocol (SIP), které jsou zaměřené na trh pod-30 (tzn. s méně než 30 zaměstnanci).

Společnost Avaya například uvedla řešení typu P2P s označením one-X Quick Edition, které je vhodné pro podniky s 2 až 20 zaměstnanci. Siemens uvedl IP-PBX s označením HiPath 2000, což je v zásadě stejné řešení vhodné pro trh pod-30. Tento dodavatel už v současnosti diskutuje s několika poskytovateli služeb, kteří prokázali zájem o další prodej těchto produktů. Jedním z lídrů na tomto trhu je Nortel s řešením BCM 50 s přibližně 0,5 mil. uživateli. Od ledna 2005 prodali kolem 10 000 systémů.

Z celkového pohledu se růst nově zavedených řešení v rámci západní Evropy pohyboval v oblasti nízkých jednociferných hodnot. Ve Francii, Belgii a Itálii nastal v roce 2005 negativní růst. Ve východní Evropě nadále pokračuje silný růst s hodnotou 20%.

Zavádění systémů IP-PBX v Evropě v roce 2005 poprvé překonalo zavádění TDM. Jde o významný jev, protože Evropa má největší instalovanou základnu TDM PBX, a svoji instalovanou základnu si až donedávna chránilo několik tradičních dodavatelů. Dnes každý větší dodavatel nabízí určitý typ řešení pro telefonii na bázi IP. Když firmy Alcatel a Ericsson přešly výhradně na platformu IP už v roce 2004, firmy Siemens a Nortel nadále nabízely řešení TDM – i když víc než tři čtvrtiny jejich zařízení podporují IP. Siemens HiPath 2000, 5000 a 8000 jsou verze výhradně na bázi IP; Nortel nabízí v kategorii IP sérii CS 1000. Dodávky zařízení TDM představují 18% celkového trhu a pokračoval pokles jejich prodeje, který dosáhl 14%. Dodávky IP představující 20% trhu zaznamenaly v roce 2005 růst ve výši 23%.

V oblasti dodavatelů nastává očividná konsolidace. Po fúzi společnosti Alcatel se společností Lucent se o jejich aktivitách v oblasti podniků vynořily různé spekulace. Siemens AG ohlásila svoje plány zbavit se svého podílu v podnikové divizi Siemens Communications po té, co divize Siemens pro systémy operátorů (Carrier) ohlásila společný podnik se společností Nokia. Nortel přeformuloval svoje kontrakty a ohlásil svůj úmysl získat 20% tržní podíl ve všech aktivitách, kterým se věnuje. Nortel uzavřel smlouvu o budoucí smlouvě (MOU), týkající se společného podniku s LG Electronics. I když se tento společný podnik týká hlavně bezdrátových produktů pro operátory, LG Electronics má určitý zájem v oblasti podnikové telefonie v prostoru malých a středně velkých podniků. NEC v listopadu 2005 uzavřel dohodu se společností Philips o akvizici majoritního podílu divize podnikových telekomunikací a vytvoření NEC-Philips Unified Solutions. Společnost Aastra Intercom, která začala jako poskytovatel služeb identifikace volajícího (Caller ID) získala aktiva EADS Telecom, Matra Systems a později společnosti DeTeWe. Díky těmto akvizicím se stala třetím největším hráčem v Evropě. Ericsson získal aktiva společnosti Marconi a tím i výraznou konkurenční výhodu v oblasti podnikové telefonie.

Kromě těchto hráčů nastaly další akvizice, při kterých velcí dodavatelé získali malé vývojáře produktů, kteří zaplňují mezery na trhu, čímž získali klíčové znalosti velmi významné na novém trhu. Společnost Avaya například odkoupila Nimcat Networks s cílem získat know-how v oblasti řešení P2P a integrovat je do svých aplikací pro podniky. Avaya one-X Quick Edition je produkt, který vznikl na základě tohoto know-how. Alcatel získal eDial s cílem získat znalosti a zkušenosti v oblasti konferencí a kolaborativních procesů, a integrovat know-how do svého produktu My Teamwork. Společnost Siemens získala Chantry Networks s cílem získat znalosti v oblasti bezdrátové technologie LAN. Cisco získal vývojáře SIP – společnost DynamicSoft – s cílem stát se lídrem na trhu přenosu hlasu přes protokol IP (VoIP).

V roce 2005 se společnost Siemens stala lídrem v oblasti počtu dodaných linek v Evropě. Měla tržní podíl 15,8%, za kterým s malým odstupem následuje Alcatel s 15,5%. Společnosti Siemens se pozoruhodně dařilo v prvním čtvrtletí tohoto roku a dosáhla významný nárůst v Německu a Španělsku. Výsledky společnosti Alcatel negativně ovlivnila nízká míra osvojování si nových služeb ve Francii. Její divize OmniPCX Enterprise však zaznamenala pozoruhodný úspěch na středním trhu v Německu, Španělsku a ve Velké Británii. Na třetím místě se podle tržního podílu umístila Aastra Matra s 10,4%. K hlavním trhům této společnosti patří Francie (Matra Systems a EADS telecom), Německo (DeTeWe), Belgie a Španělsko. Na čtvrtém místě se umístila Avaya s tržním podílem 10,1%, ze kterých téměř 2,5% odpovídá akvizici Tenovis z listopadu 2004.

Dochází ke změně v oblasti převahy podnikové telefonie instalované v prostorách podniků. Téměř 4% celkových dodávek se poskytuje formou hostingu mimo prostory zákazníků. Společnost Frost & Sullivan předpokládá, že tento trend bude pokračovat a sílit. Do roku 2010 by přibližně 15% všech instalovaných technologií infrastruktury podnikové telefonie mělo být mimo prostory klienta. Kromě trendu instalace mimo vlastních prostor zaznamenávají významný růst dodávky formou Managed Services. Při rychle se vyvíjející technologii, nedostatku odborné způsobilosti na trhu a zvyšujících se nákladech na telefonní řešení začínají zákazníci-podniky hledat partnery, se kterými by sdíleli riziko. Objem dodávek Managed Services by podle odhadů měl v období let 2005 až 2010 růst při kombinované roční míře růstu (CAGR) ve výši 36%. Omezení kapitálových výdajů (CAPEX) na vyspělých trzích a relativně vysoké náklady na zavádění nových řešení (v lokálních měnách) na transformujících se trzích vedl v některých případech ke změně celého obchodního modelu. Finanční asistence, prodej licence na bázi míry užívání a cenová tvorba na bázi aktuální spotřeby změnily celý obchodní model. Uvedené změny spolu s tlakem k inovaci a používání standartních technologií s hotovými komponenty (operační systémy jako je VxWorks) tlačí hráče do konsolidace.

Podnikové aplikace začínají na trhu výrazně růst. Velké podniky stále více zavádějí řešení na bázi sjednocené komunikace (Unified Communication). Frost & Sullivan se domnívá, že sjednocená komunikace bude předmětem druhé fáze investic, jakmile si podniky dobudují konvergované sítě. Mobilita v rámci areálu nebo mimo něj, je dalším trhem, který se stále více prolíná s podnikovou telefonii. Několik distributorů jako Avaya a Cisco uvádějí kompletní řešení pro mobilitu v rámci areálu firmy, jako i komplexní mobilitu "kdekoliv" v rámci partnerství se společností Nokia. Toto partnerství umožňuje oběma společnostem nabízet služby a funkce PBX systémů na telefonech Nokia, i když se uživatel nachází v zóně pokrytí signálem GSM/GPRS/3G/UMTS, a je mimo oblasti pokrytí signálem Wireless Fidelity (Wi-Fi).

II. Kategorie ceny a relevantnost

Trh podnikové telefonie prochází zásadními změnami.

- Osvojování telefonie IP vedlo tradiční dodavatele k restrukturalizaci svých produktů vzhledem k očekáváním trhu.
- Obchodní trendy směřující k práci ze vzdáleného místa a rostoucí poptávka po konektivité mobilních pracujících vede k potřebě začlenit funkce mobility do řešení podnikové telefonie.
- Pracovní chování ovlivňuje globalizace. K viditelným trendům v této oblasti patří flexibilní stanovování časových termínů a práce mimo pracoviště. Společně se stále vyšší potřebou spolupráce a komunikace tak vznikly nové požadavky na komunikační infrastrukturu, které je potřebné zabezpečit.

- Používání společných standartů jako například SIP pomáhá přinášet nejlepší řešení v dané třídě ('best-of-breed'), což vytváří podporu pro interoperabilitu podnikových řešení.

Tyto změny do určité míry ovlivňují téměř všechny dodavatele podnikové telefonie. Pochopení tržních trendů v raném stádiu a vyvíjení produktů, které dokážou tyto trendy naplnit pomáhá dodavatelům získat náskok a odlišit se od konkurence. To má velký význam na nasycených trzích jako je například oblast PBX, kde životní cyklus systémů v síti je v rozsahu od 6 do 15 let.

III. Ocenění ziskal: Ericsson Enterprise

Popis ocenění

Cenu za vedoucí pozici v oblasti strategie produktové linie (Product Line Strategy Leadership) uděluje Frost & Sullivan každý rok společnosti, která projevila největší míru vkladu do potřeb zákazníků a požadavků produktů. Příjemce ceny by měl optimalizovat svoji produktovou linii nabídkou produktů s různými cenami, výkonem a funkcemi podle požadavku trhu.

Metodologie výzkumu

Tým analytiků při výběru příjemců sledoval všechny požadavky koncových uživatelů a dynamiku trhu v rámci odvětví. Tento proces zahrnuje rozhovory s dodavateli, koncovými uživateli a odvětvovými experty. Tím porovnává produktové linie s požadavky zákaznické základny, a dodavatel s nejvyšším ohodnocením se stane příjemcem ceny.

Kritéria měření

Kromě výše popsané metodologie se při stanovování finálního pořadí konkurujících firem v rámci odvětví využívají další kritéria. Příjemce ceny by měl excelovat v jednom nebo ve vícero z následujících kritérií:

- Uvádění nových produktů, které jsou strategicky pozicionované s cílem vyvážit produktovou linii.
- Schopnost přizpůsobit se různým tržním segmentům nebo různým trhům v rámci odvětví úpravou hlavního účelu technologie.
- Rozšíření produktové nabídky pomocí optimalizace balení, služeb, dodávky, financování nebo služeb s přidanou hodnotou.
- Strategické technologické nebo marketingové akvizice či združení.

Cena Frost & Sullivan za vedoucí pozici v oblasti strategie v oblasti produktové linie, rok 2006

Cenu Frost & Sullivan za vedoucí pozici v oblasti strategie produktové linie za rok 2006 získala společnost Ericsson Enterprise na základě úspěchu svých produktů MD110, MX-ONE a Mobility Gateway.

Základní informace o společnosti

Instalovaná báze společnosti Ericsson představuje 25 milionů linek a společnost patří k jedním z pěti největších dodavatelů v oblasti podnikové telefonie. Produktová řada telefonních ústředěn MD je na trhu k dispozici už několik let a v současnosti začíná být aktuální obnova. Ericsson se betelem na potřebu aktualizace svého rozsáhlého portfolia uvedl nové softwarové řešení v podobě MX-ONE. Mimo toho i technologie pro mobilní řešení jsou silnou stránkou Ericssonu, kde výrazně převyšuje konkurenci.

Pohled na portfolio produktů

Ericsson už řadu let stojí v čele oblasti komunikačních technologií. Jen co se digitální ústředny staly akceptovanými v celosvětovém měřítku, začaly laboratoře Ericsson vyvíjet vlastní elektronickou ústřednu. V průběhu několika let se MD110, konvergovaný pobočkový systém pro středně velké až velké podniky, stal se vlajkovou lodí společnosti v podnikovém segmentu.

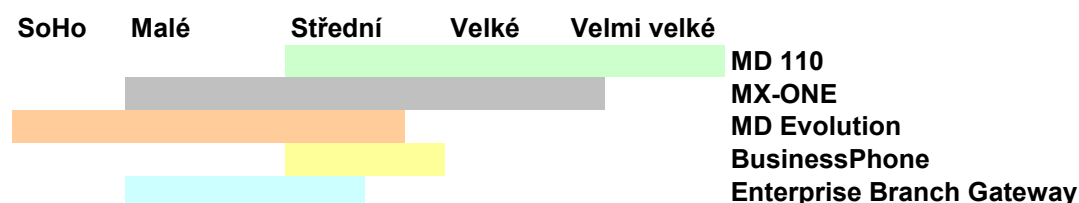
Velmi výkonná distribuovaná architektura řízení hovorů dovolila produktu nejenom vysokou škálovatelnost, ale i vysokou spolehlivost a odolnost vůči poruchám. Od roku 2000 byla MD110 schopná podporovat nejenom IP síťování, ale i mobilní klapky GSM.

V současnosti MD110 (BC12 a vyšší verze) nabízí plnou konvergenci v rámci různých typů komunikace (data, hlas), médií (metalické a bezdrátové systémy), jako i v rámci veřejných a privátních sítí. Pro segment malých podniků nabízí Ericsson pobočkovou bránu – gateway (do 100 uživatelů). Ericsson BusinessPhone Communication System je vhodný pro vyšší třídu s 50 až 250 uživateli. Navíc, jiný moderní systém MD Evolution umožňuje rozšiřování v rozsahu od 8 do 200 poboček a řešení oslovuje trh jednoduchým užíváním a jednoduchou možností řízení velkého rozsahu funkcí.

Odpovědí společnosti Ericsson na softwarové řešení je systém MX-ONE, který je v provedení jednoho serveru a nabízí všechny funkce IP PBX. MX-ONE je výkonný serverový komunikační systém pro středně velké až velké organizace. Při začlenění do prostředí IT nabízí řešení typu „vše v jednom“ a kombinuje IP telefonii, tradiční telefonii a mobilitu.

Kromě řešení PBX nabízí Ericsson ještě několik typů gateway, aplikačních serverů a telefonních serverů. Některé z nich je možné využít jako rozhraní a konvertory, jiné jsou vhodné jako řešení pro vzdálené kanceláře.

Tabulka 1.1 Trh podnikové technologie: portfolio produktů společnosti Ericsson pro podniky podle tržních segmentů (Evropa), 2006



Možnosti produktů

Evropské podniky využívají širokou škálu technologií. Produkty Ericsson podporují různá technologická rozhraní. MD110 například podporuje vícero existujících rozhraní, které se využívají v různých státech.

Tabulka 1.2 Trh podnikové telefonie: technologie, které podporují produkty Ericsson Enterprise (Evropa), 2006

Platforma	Analogová	Digitální	IP	
Přepínání okruhů	ano	ano	ano	MD110
Přepínání paketů	ne	ne	ano	MX-ONE
Přepínání okruhů	ano	ano	ano	MD Evolution
Přepínání okruhů	ano	ano	ano	Business Phone
Přepínání okruhů	ano	ano	ano	Enterprise Branch Gateway

Produktové portfolio společnosti Ericsson kromě flexibility nabízí moderní možnosti posílání zpráv a telefonie. Ericsson tradičně předbíhal peloton ostatních běžců s výjimkou momentu, kdy si zvolil H.323, zatím co zbytek odvětví se rozhodl pro SIP.

Tabulka 1.3 Trh podnikové telefonie: náčrt produktových možností Ericsson Enterprise (Evropa), 2006

Sjednocená komunikace			
MD110	MX-ONE	MD Evolution	Business Phone
Mobilní GSM pobočky	Plná mobilita	Mobilní pobočka	Mobilní pobočka
Telefonie přes IP-H.323	MS Active Directory	IPT ¹ na bázi H.323	Integrované bezdrátové tel.
DECT	SW, webový a inteligentní telefon	Integrace DECT	Unified messaging
SMS na bázi DECT	Telefonie-H.323 v2 a v4	Směrování podle nejnižší sazby	Telefonie IP přes H.323
Jednotné číslo	Jednotné číslo	Síťování	Integrovaný aplikační server
Hot-desking ^{2*}	Hot-desking*	Hot-desking* na bázi IP	Síťování přes IP
Integrovaná hlasová pošta	Unified messaging	Unified messaging	Směrování dle nejnižší sazby
Síťování na bázi Q.sig	CLI ³	Integrovaný hlasový server	Počítačová telefonie
Schopnosti call centra	Podpora Solidus e-care	ICD ⁴ , CTI ⁵ a call centrum	Výbava kontaktního centra

Ericsson nabízí výhody sjednocené komunikace v rámci celého portfolia produktů. K nim patří:

- Prezentace přítomnosti uživatele (Presence) – dodavatel nedávno uvedl třetí verzi.
- Sjednocené zprávy (Unified Messaging, UM) – dodavatel nabízí velmi robustní moderní funkce UM
- Odkazová schránka (Voice Mail) – integrovaný hlasový server nabízí jednotnou platformu pro hlasovou schránku a fax
- Softwarový telefon (Softphone) – Ericsson podporuje softwarové, webové a inteligentní telefony
- Směrování podle preferencí
- Instant Messaging a směrování zpráv SMS
- E-mail (Outlook a Lotus) a kalendář
- Solidus e-Care – integrované řešení kontaktního centra

¹ IPT – *IP Telephony* – telefonie na bázi IP;

² Hot-desking – znamená sdílení pracovních míst více zaměstnanci (pozn. překladatele);

³ CLI – *Calling Line Identification* – identifikace volajícího;

⁴ ICD – *Intelligent Call Delivery* – inteligentní přepjení hovorů;

⁵ CTI – *Computer Telephony Integration* – integrace počítačových a telefonních systémů;

Odlišení se od konkurence

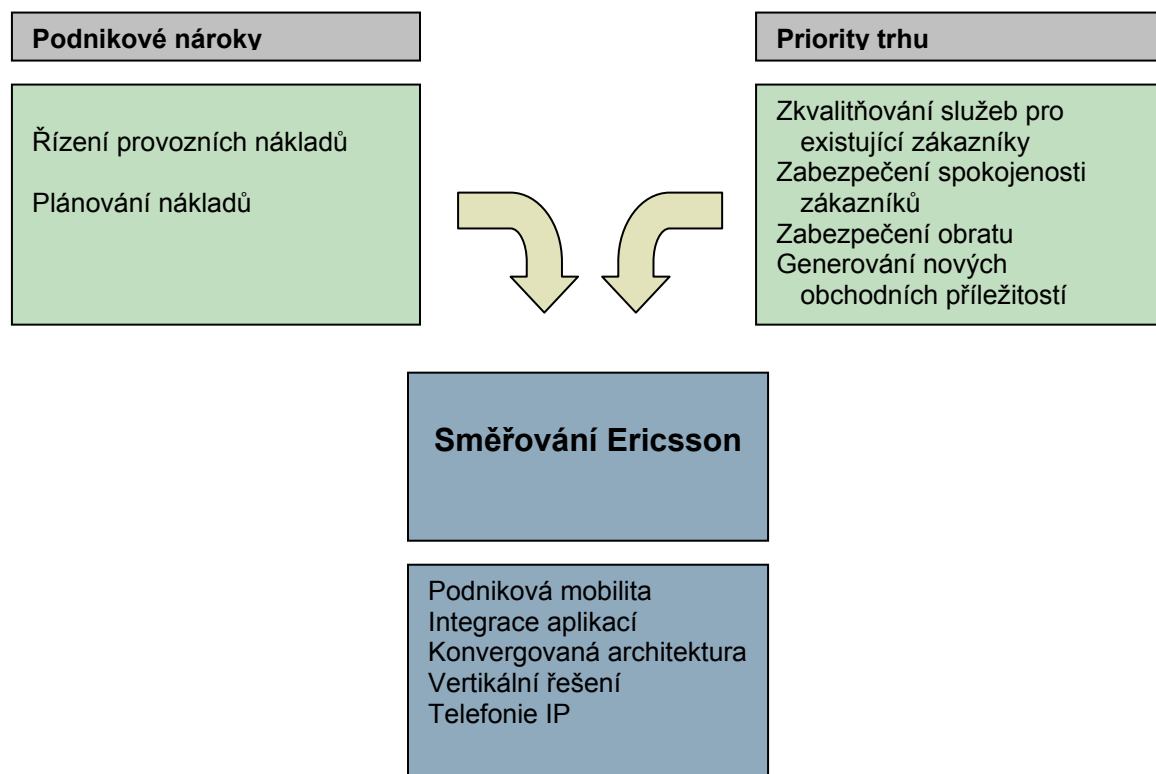
Portfolio produktů společnosti Ericsson se vyznačuje modulárním designem. Produkty vycházejí z logiky distribuovaného řízení hovorů, která je vysoko škálovatelná. Tento rozdíl v architektuře pomáhá odlišení se od konkurence.

Řešení vychází z hotových produktů (off-the-shelf) jako například operační systém Linux a umožňuje vysokou míru integrace.

Ericsson Enterprise je vedoucím hráčem na konkurenčním trhu s výrazným zaměřením na podnikovou mobilitu. Nejenže nabízí mobilní pobočky podporující různé technologie od GSM po UMTS, zároveň nabízí integraci aplikace e-mailu a osobních rychlých zpráv (PIM). Produkty Ericsson patřily k prvním produktům využívajících konvergovanou architekturu a umožňovaly integraci obchodních aplikací s komunikačními systémy.

Směrování podniků

Tabulka 1.4 Trh podnikové telefonie: Směrování Ericsson Enterprise (Evropa), 2006



Ericsson se zaměřuje na využití svých silných stránek v oblasti podnikové mobility. V zařízeních podporuje nejrozšířenější mobilní technologie jako je GSM, GPRS, standard pro bezdrátovou komunikaci DECT, a Wi-Fi. Připravuje integraci vlastností IMS do podnikových řešení. Tyto potom pomáhají uživatelům zvýšit produktivitu a využívat výhody mobilních poboček.

Priority trhu se přesouvají směrem k efektivnosti a řízení očekávání. Ericsson je v pozici, která umožní tyto potřeby naplnit.

Partnerství se společnostmi Cisco a Microsoft sehrávají významnou úlohu a umožňují nabídnout zákazníkovi jednotné rozhraní, což zlepšuje možnosti udržovat zařízení. Dodavatel nabízí důležité silné stránky v oblasti systémové integrace a profesionálních služeb, což je klíčovým faktorem na rychle se vyvíjejícím podnikovém trhu – tento trh si začíná postupně osvojovat modely outsourcingu jakými jsou i Managed Services.

Vertikální řešení

Vysoká míra konkurence na trhu a stoupající užitečnost informačních a komunikačních technologií v podnikovém prostředí přinutila podniky podívat se na komunikační technologii jako na nástroj odlišení se od konkurence. V důsledku toho se dodavatelé snaží vyvíjet vertikální řešení, které jejich zákazníkům umožňují takové odlišení dosáhnout. Ericsson vyvíjí vertikální řešení v následujících oblastech:

Zdravotnictví – Problém stárnoucí populace v západní Evropě a ve Spojených státech představuje pro zdravotnická zařízení výraznou zátěž a nutí je zvyšovat efektivitu a vyvíjet inovační metody rozšiřování péče.

Řešení Ericsson Mobile Health (EMH) pomáhá lékařům na dálku diagnostikovat symptomy. Systém umožňuje včasnou diagnostiku a redukuje nepohodlí poskytování péče tradičními způsoby. EMH je služba na bázi hostingu a umožňuje monitorování pacientů, sdílení deníků pacientů, a zaslání zpráv přes Bluetooth anebo sítě GPRS – přičemž lékaři k nim mají přístup přes webový prohlížeč.

Dodavatel kromě toho nabízí řešení e-health, což jsou informační systémy vybudované s cílem zvýšit efektivitu a snížit náklady.

Společenská bezpečnost – Ericsson nabízí svoje služby v oblasti dodávky řešení šitých na míru potřebám tohoto odvětví. Jako lídr v oblasti mobilních technologií a silný systémový integrátor s uznávanými zkušenostmi v oblasti dodávky služeb se Ericsson nachází ve vynikající pozici nabízet strategické poradenství a pomoc organizacím zabezpečujícím bezpečnost veřejnosti naplánovat přepojenou infrastrukturu služeb odolnou vůči výpadkům. Díky svým znalostem v oblasti technologie má vynikající pozici na integrování technologických komponentů jako jsou rádiová zařízení, a vyvíjet robustní a odolné řešení na otevřených platformách další generace.

Energetika a distribuční sítě – Změna je v této oblasti jediným konstantním fenoménem. Evoluce v oblasti regulačních požadavků vyžaduje od hráčů rychlejší osvojování novinek. Největší důraz je kladen na potřebu, aby komunikační nástroje pomohly optimalizovat zdroje a zachovávat ziskovost. Díky silným stránkám společnosti v oblasti mobilní komunikace je Ericsson výhodným partnerem – dodavatel přináší řešení, která mohou řídit obsah za pohybu, a zaměstnanci takových podniků tak mohou zvýšit svoji produktivitu. Řešení společnosti Ericsson bývá označováno jako řízení mobilních pracovníků v terénu a redukuje mrtvé neproduktivní hodiny během přesunů a vyřizování množství administrativních záležitostí. Toto mobilní řešení umožňuje pracovat mimo pracoviště, což snižuje náklady na poskytování služeb.

Integrované telematické řešení společnosti Ericsson pomáhá při managementu skladových zásob s nižší mírou režijních a provozních nákladů..

Výrobní sféra – Globalizace má ve výrobní sféře pozitivní význam. Výrobní a dodavatelské řetězce se vyznačují velmi širokým geografickým rozptylem. Ericsson ve snaze synchronizovat dodavatelský řetězec a snížit čas uvádění produktů a služeb na trh nabízí řešení pro mobilní management dodavatelského řetězce, které umožňují sledování stavu zásob a řízení vozového parku.

Závěr

Ericsson Enterprise si v rámci své minulosti zachovával technologickou konkurenceschopnost. Díky snaze stát v čele v rámci odvětví si tento dodavatel získal větší náskok a vyznačuje se robustní konstrukcí systémů. Ericsson Enterprise využívá svou silnou instalovanou základnu a má silné portfolio, které umožňuje rozšiřovat obchodní příležitosti na trzích vytvořených potřebou nahradit stávající produkty.

Frost & Sullivan uznává produktové portfolio a konstrukční dokonalost společnosti Ericsson, a s potěšením uděluje této společnosti cenu Frost & Sullivan za vedoucí pozici v oblasti strategie produktové linie za rok 2006.