Телефонные номера 2.0

Как-то раз, полгода назад, я уже затрагивал тему телефонных номеров: их удобство, использование и принципиальная полезность для мировой ИТ-элиты. Это была переводная статья с TechCrunch и называлась «Телефоны умирают, но пока не знают об этом», а общий лейтмотив – набор телефонных номеров неудобен и надо бы сделать нечто, искореняющее пагубную привычку тыркать в двенадцатикнопочную клавиатуру дабы услышать теплый человеческий голос.

Поскольку, я всего лишь переводчик с техкранческого арго на русский, то статья получилась тогда весьма неоднозначной и полемичной. Кстати, переводчик я так себе, ибо ту ненависть автора к длинным цифрам и желанию от них чесаться, я передать не смог, но, тем не менее, статья вызвала довольно оживленную дискуссию, перемежающую здравые суждения о пользе алиасов, соответствия телефонных номеров доменным именам и совсем масянинскими идиомами класса «а вот в наше-то время!» и «а ты знаешь, Лохматый?». С вашего позволения приведу пару цитат из этой дискуссии:

"*За последние месяца три я два раза набирал телефонный номер: с визитки (но и мыл там тоже был) и наизусть запомненный старый номер. Ща порылся в памяти: боюсь, что кроме трёх своих номеров (да и те помню только как ID для панелек управления ими) я другие и не вспомню. Даже родственников - ни одного номера не помню.*

Телефонные номера могут остаться там же, где, например, MAC адреса или IMEI - на наклеечках в архиве документов "авось понадобятся". Или вообще не должны остаться, - мыл прекрасно работает без них, ДНС нам помощник".

Считает vlv (орфография сохранена, но цитата порезана)

Комментировать комментарий довольно бесперспективное занятие, зато привести комментарий противоположного мнения я могу:

"*Чем тебе так не угодил телефон? Бедность телефонной нумерации, типа только десять циферок и нифига более? Так из ее "бедности" вытекает ее простота, в том числе - простота использования. Чтоб там не говорили, но тот же e-mail продиктовать гораздо сложней чем телефонный номер, а следовательно это дольше, это приводит к возникновению ошибок и т.д. А собственно какие преимущества у адреса вида vybegayollo@niichego.ru перед адресов вида ну скажем скажем +7(812)212-8506 доб. 1234? Преимуществ - нет, одни недостатки имхо*".

Парирует Irsi (орфо автора)

Великие теоретики и безвестные практики менеджмента давно уже доказали, что если проблема озвучена, то это ее (проблемы), собственно, решение. А где ж была озвучена проблема? Да вот же, выше в цитатах: vlv считает, что запоминать длинные последовательности цифр ему не совсем удобно, зато связанный текст он успешно усваивает. Коллега Irsi придерживается обратного мнения – он легче запоминает цифры и считает, что передавать информацию другим людям в виде таковой последовательности ему проще.

Проблема заключается в том, что они оба правы: люди очень по-разному мыслят и очень по-разному воспринимают входящую информацию. А уж как эта информация будет интерпретирована, переработана и что получится на выходе – весьма интересная околонаучная задача, которая, хочется верить, не будет решена никогда. Ибо эта задача позволит создать голема, искусственный интеллект, терминатора, SkyNet и прочие ужасы science fiction. И Человечеству придет конец!

Я даже больше могу добавить – помимо людей, которые лучше воспринимают и транслируют цифровую и текстовую информацию, имеются люди, которые мыслят образами, звуками и даже, так называемые кинестетики – люди, которые воспринимают окружающий мир движениями, запахами и тактильными ощущениями.

Что касается информационных технологий, то вот как машину запрограммируем, так она и будет обрабатывать запросы – хотите цифрами, хотите буквами, а хотите, и голосовым набором. Последнее, правда, пока (надеюсь «пока» продлится не очень длительный срок) работает не Б-г весть как, но работает же.

Есть даже визуальное машиночитаемое представление контактной информации. Вот такое, например:

Это, для тех, кто не в мейн-стриме, разработки сумрачного японского гения (Toyota в виде дочки под названием Denso приложила руку) под названием QR-код, который позволяет закодировать ни много, ни мало 4296 символов, включая кириллицу. А этого более, чем достаточно, чтобы записать не только ФИО и телефонный номер абонента, ждущего вашего звонка, но и другие разные координаты типа электронной почты, скайп-позывного, IM кода и еще кучу разной информации о чем угодно, включая размер тапочек и кличку домашнего животного.

Спорить на тему, что лучше – номера или буквы можно долго и безрезультативно. И холивар этот, кстати, имеет уже почти столетнюю историю со времен Великой Депрессии (у них) и Совнаркома (у нас). В СССР холивар выиграли любители цифр – в 1968 году была принята «единая междугородная цифровая система обозначения телефонов»:

Подробнее можно почтитать у Темы Татьяновича. Хотя таблица истории написания телефонных номеров в Стране Советских Депутатов весьма интересна и поучительна, я считаю:

История телефонного номера в России

Годы	**Номер**
1927 г.	**1-23-45**
1920-е — 1960-е гг.	**Б1-23-45**
Незадолго до 1968 г.	**В1-23-45 и АЖ1-23-45 Помимо типичных тогда номеров «В6-54-32», появились номера с двумя буквами в начале, но первой была только «А».**
С 1968 г.	**12-34-56 и 123-45-67**

1970-е г.	**123-45-67**
С 2008 г.	**+7 495 123-45-67 и +7 499 123-45-67**

Итогом же Наговской дискуссии (хотя, какой итог может быть и типично-интернет-холиварной темы в форумах?) я бы назвал высказывание участника с непроизносимым ником thodin:

"*Хоронители ТфОП рискуют помереть гораздо раньше, чем будет внедрено что-то альтернативное*".

По большому счету, thodin прав – чтобы альтернатива победила, необходимо безоговорочное умирание реликта ТфОП (забавен термин, употребляемый в западной литературке - Plain old telephone service, а сокращенно POTS). Но вот тут мне стало интересно, а что же ничего АЛЬТЕРНАТИВНОГО не придумали? Ну как же! А наш любимый Skype, о котором не раз упоминалось в камментах? В нем как раз реализована возможность адресации вызова именно по символьным именам, как заказывали, и имеется возможность вполне плавного и прозрачного сопряжения с традиционным POTS.

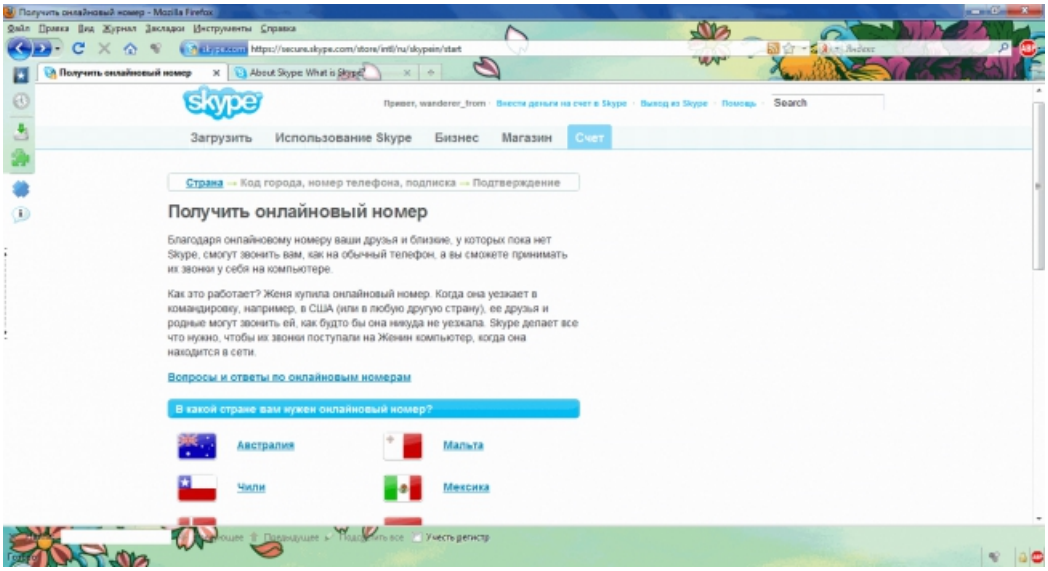
Впрочем, сопряжение не такое уж и простое. Во-первых, звонки со Скайпа в ТфОП и обратно стОят денег – разговор Скайп-Скайп, а также видеоразговор, конференция, передача файлов и прочие разные другие ништяки совершенно бесплатны. Во-вторых, для того, чтобы была возможность совершения звонка из общей телефонной сети и мобильников, необходимо иметь идентификатор подходящий для этой цели. Сиречь – тот самый телефонный номер, ненавидимый автором статьи про смерть телефонных номеров.

Итого – телефонный номер, безусловно, штука неудобная для обработки человеческим мозгом в промышленных масштабах (я лично не помню наизусть практически ни одного из своей телефонной книжки), но пока существует наследованная система адресации POTS, номера существовали, существуют и будут продолжать выносить нам мозг являться самой распространенной системой идентификации и вызова для голосовой связи.

Skype

Посмотрим, как этот самый идентификатор телефонного вызова можно заполучить в использование у гиганта (ежемесячная активная аудитория Skype на конец 2010 года составила 145 млн пользователей, а это ОЧЕНЬ много) голосовой связи.

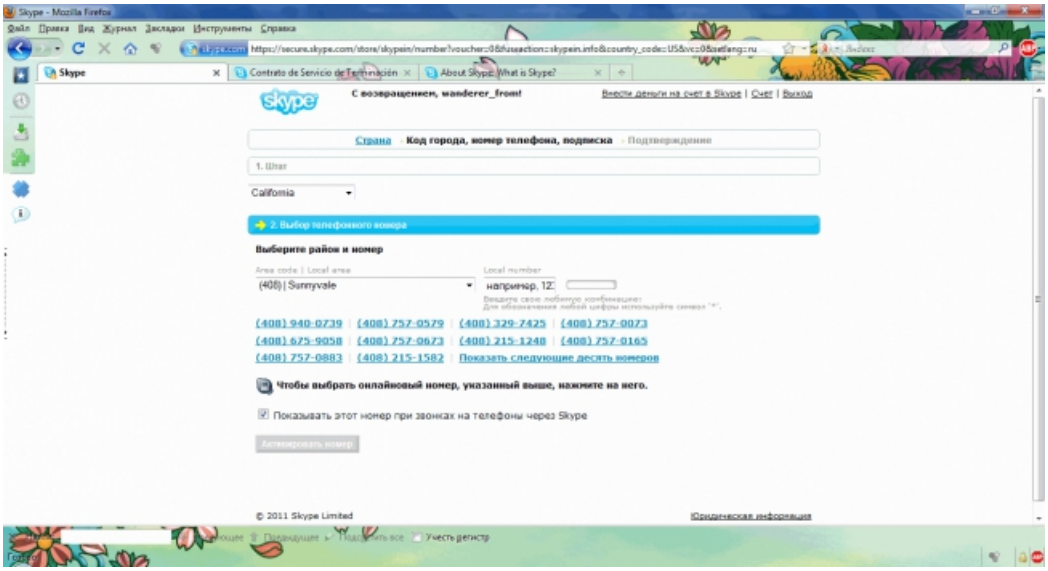
Логинимся на страничку skype.com со своими реквизитами и рассматриваем «Дополнительные возможности -> Онлайновый номер»:



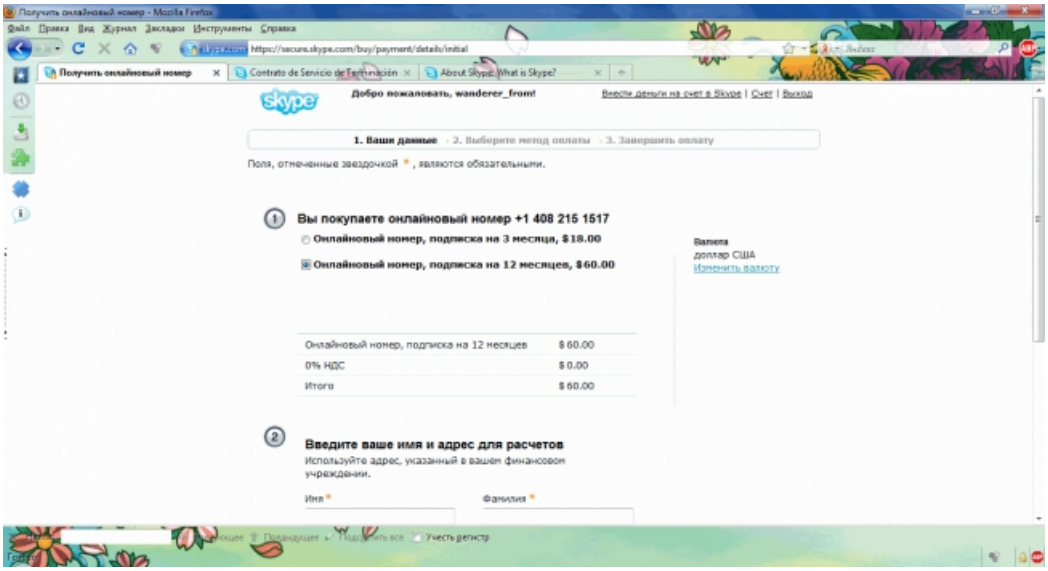
Всего можно получить номера в 24 странах Мира. Российская Федерация, что характерно, не входит. Не стали скайповцы заморачиваться на идиотское законодательство Родины Слонов в области получения номерного ресурса (станции они начали строить в каждом городе, лицензии получать да Роскомнадзору сдаваться, ага). В других наличествующих странах все куда как проще – в некоторых просят поставить галочку «подтверждаю, что являюсь гражданином/проживаю %CountryName%» -

обнаружил таковое в Польше, Нидерландах, ЮАР, Гонконге, Ирландии и Японии. В Мексике, Южной Корее, Швейцарии, Италии и Франции – требуют ввести некоторые персональные данные, а в Германии – «В силу нормативных требований, существующих в Германии, мы не сможем выделить вам онлайновый номер в этой стране сразу же» и следует проверка легитимности получения телефонного номера. В остальных странах – США, Великобритания и еще сколько там осталось, не требуют вообще ничего.

Пробуем получить номер в Штатах:



Выбираем нужный Штат, город (с кодом сразу, чтоб люди не путали ничего), а потом ищем по маске или выбираем рандомно понравившийся нумер. «Красивые» номера, имеющие хотя бы три повторяющиеся цифры, в выбранном мною Sunnyvale отсутствовали. Но результат примерно такой:



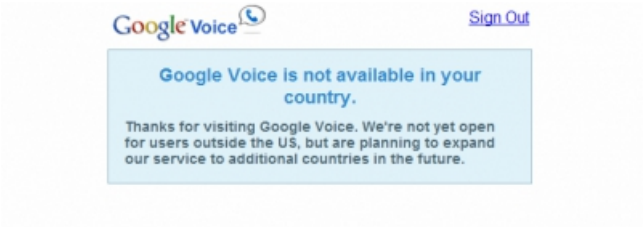
Итого, всего за 60 американских доллара (НДС не облагается) я могу стать счастливым обладателем номера +1 408 215-15-17 в местечке Sunnyvale, штат Калифорния, USA. Притом, что сам я нахожусь в Екатеринбурге, Российская Федерация. Ну не чудо ли? :)

Но это еще не все, что может предложить нам Skype за небольшую мзду – услуга Skype To Go позволяет обходиться вообще без компьютера и/или коммуникатора. Нужно только купить услугу и «дать Скайпу телефон вызываемого абонента» - Скайп «конвертирует» номер в далеком международье в номер местного вызова. Теперь вы звоните «местно», но общаетесь «по-межнароду» за совсем другие деньги… В общем, типичная интеллектуалка/NGN только красившее и с ярким ярлычком.

Google

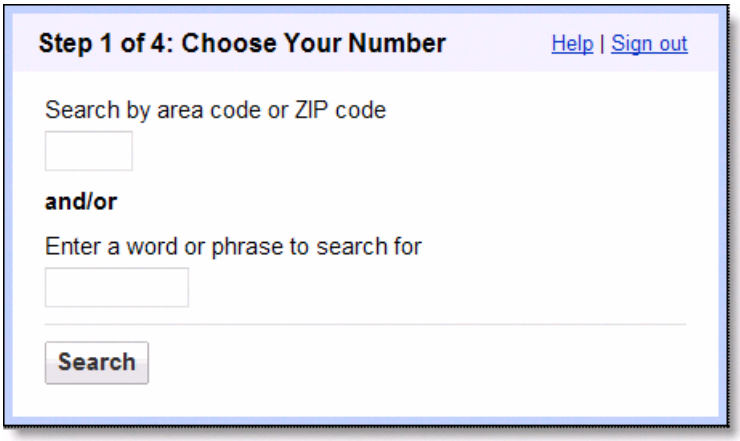
Google не является «гигантом голосовой связи Интернейшнл», как предыдущий игрок, но тоже не пальцем деланный – Гугл имеет потрясающий сервис, который называется ЧСХ Google.Voice. К сожалению, сервис сей работает исключительно на территории США и в России недоступен. По этому

адресу доступна лишь такая картинка:



Пробовал зайти на ресурс через прокси в Штатах, но мне показалось, что это слишком сложно для реального использования сервиса, а про фичи сервиса можно почитать и в других источниках. Вот, например, картинка развития сервиса с официального блога:

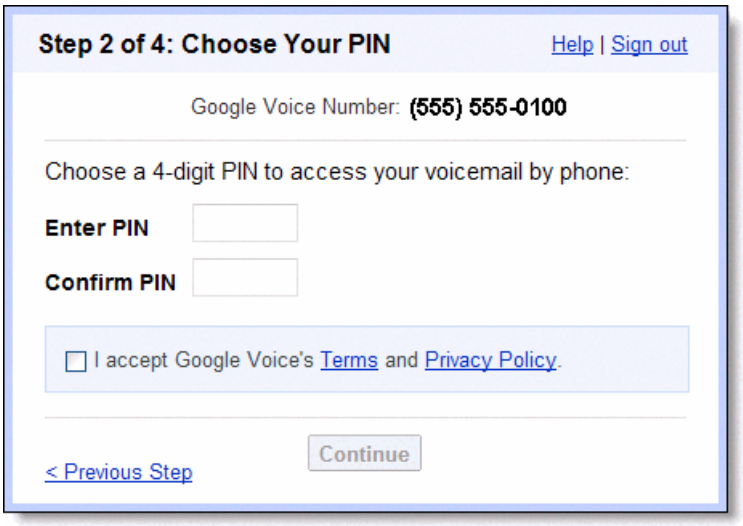
Как видно, сервис начинался с сервиса Google Voice Numbers, сиречь с предоставления таки телефонного номера в POTS. Выглядит это почти похоже на схему получения номера в Skype, что логично, ибо номер получается в одной Стране по одним и тем же законам. После удачной регистрации, для начала, выбираем местоположение по ZIP-коду и/или названию местности:



Затем выбираем собственно номер:

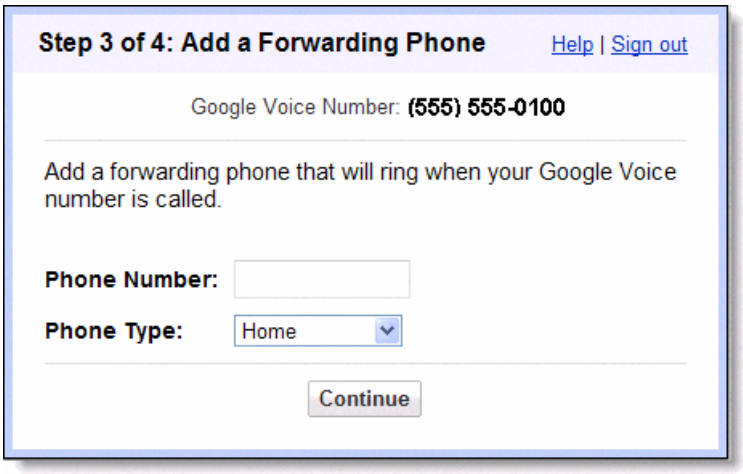
Придумываем пин-код и одновременно соглашаемся с Privacy Policy:

Затем прописываем номер телефона, куда делается форвардинг вызова:

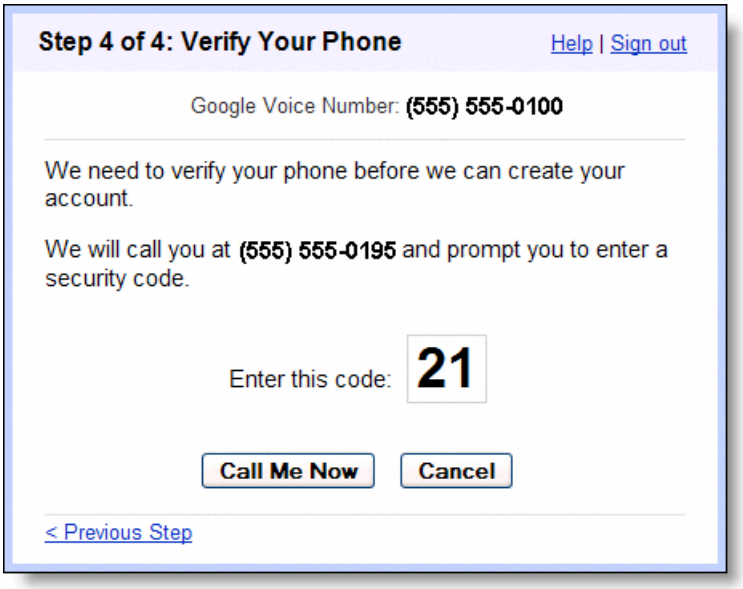


Впрочем, форвардинг делать в последующем совсем не обязательно – можно пользовать платформу Google Talk, которая доступна прямо из браузера в почтовом аккаунте.

Собственно все. Далее нужно только подтвердить, что телефон ваш отвечает на вызов из Google Voice:



Собственно, все. Можно использовать все ништяки платформы, которых реально достаточно, чтобы на корню убить бизнес местных МРК в рамках ТфОП. Вот некоторые ништяки:



Входящие на ваш номер Google Voice

При входящем звонке вызов будет переадресован на один или несколько указанных при регистрации (см. выше) телефонов. Это могут быть как мобильные, так и городские телефоны, которые зазвонят одновременно или последовательно, в зависимости от настроек. Соединение произойдет с тем

телефоном, на котором первым поднимается трубка. При входящем вызове система произнесет имя входящего и предложит ответить на звонок, перевести его в Voice mail с прослушиванием или ответить на звонок с записью.

Маршрутизация входящих в зависимости от номера звонящего

Можно указать на какой из ваших телефонов переводить звонок в зависимости от того, кто звонит. Например, звонки от ваших рабочих контактов можно перевести на рабочий сотовый. Звонки от друзей – на мобильный и домашний.

Настройка переадресации непосредственно с телефона

Для того чтобы указать номер для временной переадресации не обязательно заходить в свой аккаунт на Google Voice. Можно просто позвонить с этого телефона на свой единый номер от Google Voice и с помощью определенного кода в тональном режиме установить переадресацию на него.

Исходящие звонки с телефона через ваш номер Google Voice

Если с входящей переадресаций все более или менее понятно, остается вопрос: как совершать исходящие звонки через ваш номер от Google? Для этого надо набрать ваш Google номер, нажать 2 и набрать номер абонента которому вы хотите позвонить. Все просто. У набранного абонента определится ваш Google номер, что будет приучать его звонить на него, а не на ваш мобильный (наркоманам всегда первую дозу дают бесплатно, да).

Исходящие через аккаунт Google Voice из браузера

Чтобы позвонить абоненту из вашей записной книжки gMail, достаточно щелкнуть по нему в браузере. Google voice сам перезвонит вам и вызываемому абоненту, и установит между вами соединие (А это ответ на холивар номер versus имя. Ответ очевидный – и то, и то!).

Вот так выглядит интерфейс:

Группы контактов

В своем аккаунте Google Voice вы можете создавать группы контактов. Сталкиваться с группами в Google Voice вам придется постоянно. Например, при добавлении новых телефонов вы указываете звонки с номеров из какой группы должны на него поступать. Или назначать персональные приветствия Voice Mail для разных групп.

Кнопка Call back

Эта фича была бы весьма востребована и в России, если бы создать таковую можно было бы без танцев с бубном вокруг законодательства, а оплачивать можно было бы просто, как покупать пиво. Вы вставляете код кнопки себе на веб страницу, посетитель страницы щелкает по ней, вводит свой телефон и имя, и нажимает позвонить. Google Voice звонит на ваш Google номер и на номер введенный пользователем и соединяет вас. Так как для пользователя звонок входящий, соединение бесплатно. Получить код кнопки и настроить, на какой телефон нужно перезванивать, или перевести звонок в Voice Mail можно в панели управления аккаунтом Google Voice. Кнопка сделана на Flash, и работает во всех браузерах.

И еще куча фич, которые я просто перечислю:

- Бесплатные междугородные и копеечные международные и междугородные звонки;
- Voice Mail очень навороченный автоответчик;
- Автоматическая транскрипция Voice Mail – текстовая расшифровка голосового сообщения;
- SMS и SMS из браузера;
- Черный список;
- Переключение между вашими телефонами;

- Конференции;
- Запись разговоров.

Подводя общий итог – если бы Google начал оказывать эту услугу в России (победив при этом все условия Правил №310), то от бизнеса многочисленных якобы NGN (недо)услуг МРК остался бы только звук падающих акций. Но увы и ах! С законодательством в области связи в РФ все очень хорошо – монополисты будут жить долго.

В наших пенатах

… все плохо.

Во-первых, получить телефонный номер без головных болей и не поднимая пятую точку от стула практически невозможно, ибо «Постановление Правительства Российской Федерации от 18 мая 2005 г. N 310». Договор «об оказании услуг связи» должен обязательно «храниться у оператора связи» (п.33 гл.II) и особо доставляет п.30, где абонент должен предоставить оператору «копию документа, подтверждающего право владения или пользования помещением». В случае получения услуг через Сеть на любое оборудование, которое вполне вероятно и не принадлежит ни оператору, ни абоненту, этот пункт особенно актуален.

Во-вторых, безусловно, таки можно получить какой-нибудь федеральный номер, например, от Мегафон-Мультифон и использовать его как заблагорассудится. НО. Стоимость использования такого номера совсем не копейки, а фич, подобных Гуглу и Скайпу, там и близко валяться не будет. Об интеграции с почтовыми сервисами, адресной книгой и прочими web-штучками можно забыть, как о коммунизме. Не понимаю, почему Яндекс и/или Майл.ру упускают этот весьма вкусный рынок и не желают с этого чуток подработать в добавок к росту акционерного капитала…

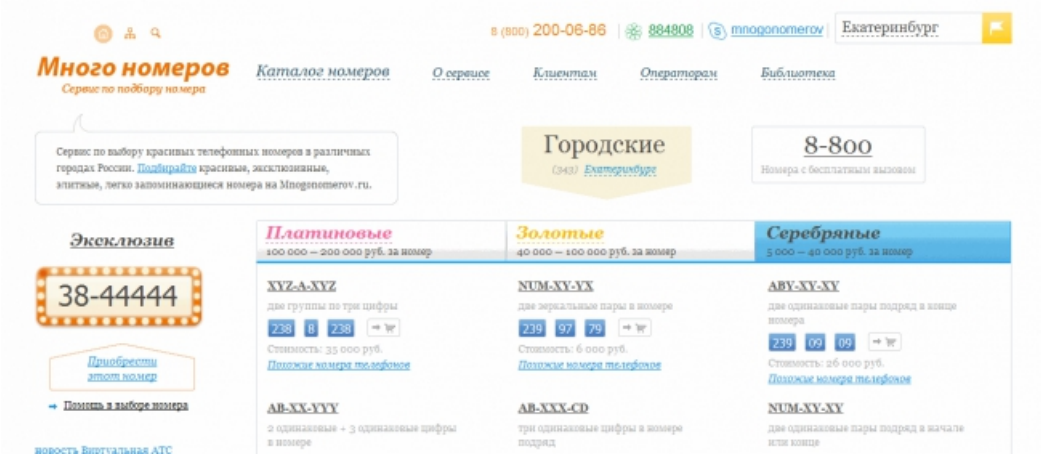
В-третьих, если и есть где-то в пределах одной седьмой части суши конторы, предлагающие сервисы подобные описанным выше, то это исключительно местячковый трэш, с номерной емкостью в пределах одного населенного пункта (чаще всего – Дефолт Сити). Ну или номер будет в диапазоне DEF, что автоматом увеличивает стоимость звонка на жадность к марже у сотовых и фиксированных операторов POTS при входящих у вызывающего и при исходящих у владельца нумера.

Впрочем, я обнаружил ресурс, где можно приобрести «временное владение номером, пока действует договор на оказание услуг связи с оператором, присвоившим номер». Речь идет о довольно прогрессивном сервисе покупки «красивых номеров» - «Много Номеров». Правда, воспользоваться услугами данного сервиса может пока (?) только юридические лица, а стоимость «услуги выбора телефонного номера» не самое низкое. Так и речь идет об исключительно бизнес-применении проблемы означенной в самом начале данной статьи – запоминаемость длинной (семи, если быть точным, ибо код собственного города вменяемые люди все же помнят) последовательности цифр. Решение заключается в подборе хорошо запоминаемой последовательности из повторяющихся комбинаций – он же «красивый номер».

Из сэксесс стори применения «красивого номера» могу вспомнить несколько историй. Например, Екатеринбургское такси «Три десятки» имеет соответствующий номер 3-10-10-10. Номер такой может вспомнить даже в дымину нетрезвый посетитель привокзального кабака, которому внезапно потребовалось перенести свою тушку ближе к благоверной глухой ночью.

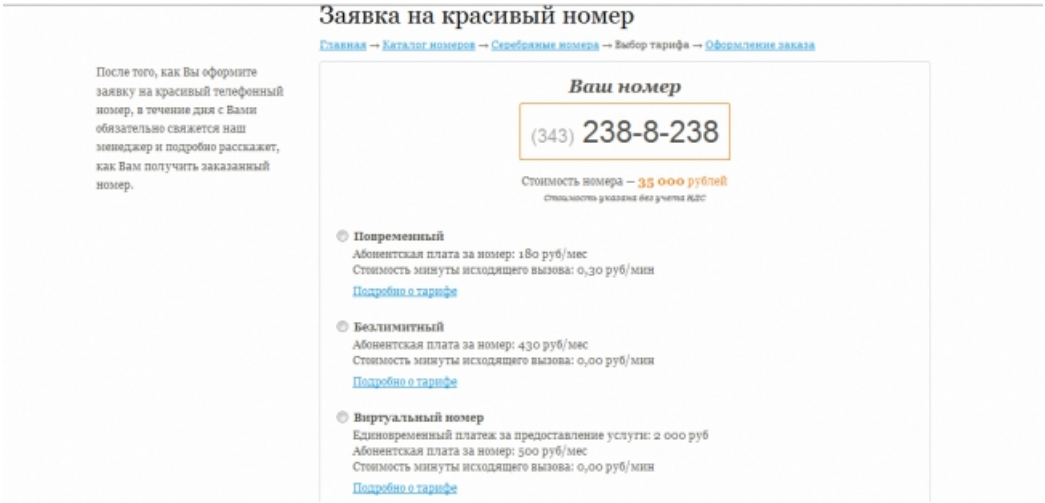
Еще знаю опять таки Екатеринбургскую историю приобретения на аукционе номера 222-22-22 местным же банком «Банк24.ру». Не знаю, на сколько хорошо дела идут в собственно банке, но звонить в клиентскую службу по такому номеру куда как проще, чем в гиганте банковской системы РФ «Сбербанк» - 2-695-000. Впрочем, последний «одумался» и закупил тоже неплохой номер из 8-800 услуги - 8 800 300 8 300, что символизирует, по меньшей мере, заинтересованность в клиентах и их звонках.

Итак, что же предлагает «Много Номеров»:



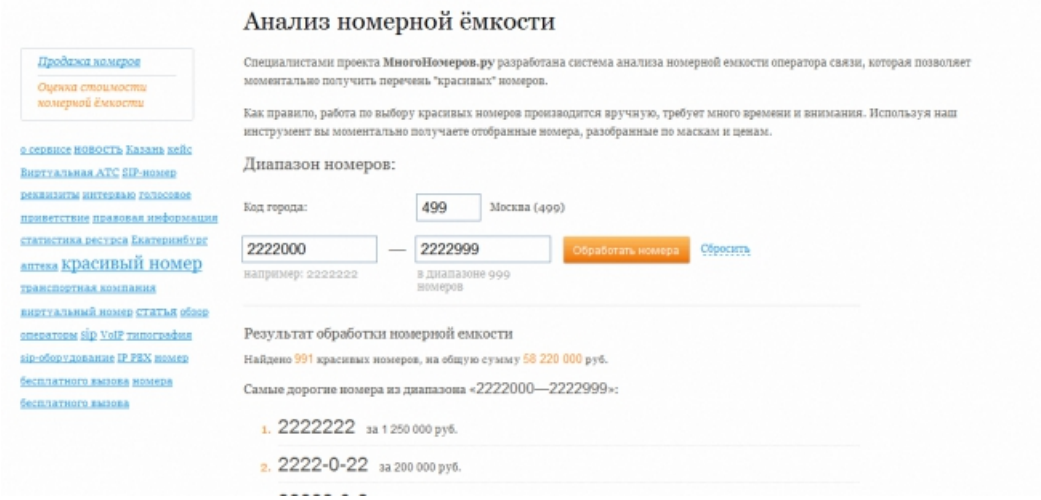
Инновации заключаются в системе выбора и оценки «красивости» номера. А еще – отношение к номеру, как к обычному товару, который может оцениваться. И который, соответственно, можно выбирать на вкус и цвет. Вкусность и цветность «Много Номеров» определяют различными масками повторяющихся цифр – и действительно, гораздо проще запомнить номер, например, 384-44-44, чем 384-12-44, следовательно, первый должен стОить несколько дороже второго.

Выбрав номер и согласившись с ценой, мы выбираем «тарифный план», который зависит от оператора, предлагающего номер потенциальному абоненту:



Да, «Много Номеров» на самом деле никакой не оператор, а всего лишь агент, предлагающий только и только услугу «выбора телефонного номера». Судя по страничке Операторам компания Олимком (владеет брендом и сайтом «Много Номеров») выступает от своего имени в интересах оператора по агентской схеме и получает агентское вознаграждение за проданный номер тоже от оператора – основная сумма достается таки «владельцу» нумерационной красоты. Покупатель номера платит исключительно оператору.

Еще один хороший годный сервис от указанной компании – он-лайн возможность оценить стоимость номера, выставляемого на продажу. Сервис называется «Анализ номерной емкости», который автоматом расценивает номерную емкость и поверяет алгеброй гармонию:



Вот, например, диапазон из тысячника от 222-20-00 до 222-29-99 Московского АВС (499) «Много Номеров» оценили в 58 с лишком миллионов рублей и обнаружили 991 красивый номер :)

Ну, диапазон, правда, вкусный (принадлежит, естественно, МГТС – принадлежность диапазона номеров можно проверить там же, на сайте «Много Номеров») и сам по себе уже включает красивую последовательность из четырех двоек. Самый дорогой номер сервис оценил в 1,25 млн. рублей, что, я думаю, для Москвы дешево. Тот же номер «семь двоек», упомянутый выше Банк24.ру купил, по словам собственно банка, за 200 тысяч рублей. НО. Это был первый аукцион в Екатеринбурге и год тогда на дворе стоял 2005-ый. Есть мнение, что сегодня этот номер с удовольствием купила бы любая компания, обрабатывающая много входящих звонков (таксисты, службы доставки, колл-центры и т.п.) за куда как большую цену. Рынок, в общем-то, сформировался уже.

Далеко идущие выводы

1. Телефонный номер, как идентификатор вызова не умрет в обозримом будущем. Я обозреваю горизонт лет десять. Что будет потом – не знаю, но имею мнение, что универсальный идентификатор станет все же как-то гуманнее. Я бы даже сказал – с более человеческим лицом. Для того, чтобы обосновать эту гипотезу приведу следующие факты:
   - В Мире живет порядка 7 млрд. человек;
   - Есть тенденция, что каждый житель, включая и те самые абсолютно незолотые миллиарды из трущоб Индии, Китая, Бангладеша и Эритреи, получат свою трубку для, как минимум, голосового вызова. Золотой миллиард будет общаться уже более продвинуто – видео, соцсети и прочие миелофоны. И вообще, у каждого будет уже не по одному такому идентификатору-номеру-нику, а несколько. У некоторых даже несколько десятков;
   - Каждый житель Планеты должен иметь потенциальную возможность вызвать каждого, для чего нужно 99 млрд. идентификаторов (я с запасом, памятуя историю с IP v.4) или десяти–одиннадцати–двенадцатизначные номера, которые не то что запомнить, просто передать без ошибок ртом будет несколько затруднительно. Альтернатива - пусть просто каждый придумывает себе имя, как в бесплатном сервисе электронной почты;
   - Технологии адресации и переадресации придуманы, опробованы и признаны работоспособными;
   - Никто не мешает перейти на иную, чем цифренная, идентификацию абонента. Кроме естественных монополистов и без малого столетняя привычка набирать телефон цифрами.
2. Инновационный Запад опережает Российскую действительность уже на три-четыре года. У отечественных стартапов масса тем для инноваций, причем, с вероятностью успеха гораздо больше, чем 50%, ибо есть «машина времени» - надо просто смотреть, что делают в Штатах и Израйле и повторять с учетом знания русского языка. Почему-то этого никто не делает, даже такие инновационные компании (более, чем Сам Великий и Ужасный Майкрософт, между прочим), как Яндекс люто бешено слоупочат и не хотят (или не могут?) вкладываться в коммуникации будущего. И даже успех Вконтакте, слившего идею Фейсбука один в один, никого не вдохновляет.
3. Впрочем, никто и не думает сдаваться и изобретает свой велосипед с переменным успехом. Челябинский Олимком тому подтверждение.