

### Современная телефония

Эффективная работа современного предприятия практически невозможна без надежной телефонной связи. Для организации эффективной телефонии в офисах и организациях устанавливаются офисные мини-АТС. Эти станции обладают целым рядом полезных функций, необходимых для успешной работы небольшой или средней фирмы: - возможностью направить входящие вызовы на любую группу телефонов или на отдельный телефон; - переадресовать вызовы любому абоненту; - настроить систему запретов и приоритетов и т.п. Офисная телефония, созданная на базе мини атс позволяет частично решить проблему недостатка прямых городских номеров или,

наоборот, отказаться от лишних городских линий, если оплата за их аренду становится экономически нецелесообразной. Все эти преимущества сделали телефонию на основе мини-АТС чрезвычайно популярной.

#### Для телефонизации предприятия необходимо:

- иметь городские номера;
- выбрать подходящее для установки мини-АТС оборудование;

- - выбрать надежную фирму, которая установит и настроит мини-АТС, а при необходимости смонтирует в офисе местную телефонную сеть.

### Как правильно выбрать мини-АТС?

Для этого нужно определиться с емкостью телефонной станции, включая имеющиеся городские телефонные линии и необходимое количества внутренних номеров. Число внутренних номеров будущей атс рассчитывается исходя из общего количества рабочих мест. Также при телефонизации предприятия нужно предусмотреть перспективы развития организации и установку дополнительных служебных линий. Чтобы в дальнейшем не пришлось модернизировать оборудование и прокладывать новые кабели, желательно чтобы количество доступных номеров наполовину превышало число имеющихся рабочих мест.

При использовании телефонии на базе мини-АТС КПД городских линий повышается примерно на 60-70%. Это позволяет организовать более оперативную работу с клиентами предприятия. При правильно организованной телефонии человек, позвонивший в офис фирмы, не услышит сигнал "занято" или просьбу перезвонить попозже. Позвонившему также не придется ждать, пока будет найден компетентный в решении конкретного вопроса сотрудник - нужный специалист будет просто подключен к разговору. Если знаний одного специалиста окажется недостаточно, то не прерывая обсуждения, можно будет подключить более компетентных сотрудников. Наверняка после такого сервиса клиент останется доволен уровнем обслуживания.

Предоставляемые телефонией возможности проведения конференц-связи позволяют также оперативно решать сложные производственные вопросы, когда для эффективного решения необходимо участие нескольких специалистов. Кроме того, современная телефония позволяет значительно сэкономить затраты рабочего времени у таких сотрудников, как секретари и менеджеры - правильно настроенная атс позволит не обзванивать работников, а сразу сообщить всем нужную информацию. При организации телефонии на предприятии можно также предусмотреть режим общего оповещения. В этом случае очень срочная и важная информация может транслироваться на все внутренние телефоны в режиме громкой связи. Такая возможность очень актуальна на опасных производствах и в чрезвычайных ситуациях. Несмотря на кажущуюся простоту выбора, установки и настройки офисной атс, обеспечить действительно качественную телефонию сможет только опытный специалист. Хотя в интернете и имеется множество профессиональных сайтов, форумов и документации, посвященной телефонии, в каждом конкретном случае

существуют свои нюансы, которые сможет учесть только компетентный и квалифицированный профессионал.

Чтобы установленная на предприятии телефония способствовала оперативному обслуживанию клиентов, облегчала общение сотрудников и способствовала экономии финансов необходимо выбрать такую обслуживающую фирму, которая не только своевременно поставит необходимое оборудование, но и обеспечит:

- - квалифицированный монтаж и наладку мини-АТС;
- - качественное гарантийное обслуживание;
- - техническую поддержку при дальнейшей эксплуатации.

Важным критерием также является то, насколько оперативно обрабатываются заявки на техническое обслуживание или ремонт - ведь даже несколько часов простоя из-за отсутствия связи может привести к значительным неудобствам и убыткам.