

# Корпоративная телефония: не забывая о деталях

Казалось, еще вчера корпоративная телефония была для бизнеса неким вспомогательным средством. Сегодня без нее уже немыслимы современные бизнес-процессы, а телефонные и коммуникационные технологии превращаются в важнейший инструмент оптимизации этих процессов и развития компании в целом.



**Сергей НЕЧАЕВ,**  
менеджер отдела  
телефонии Avaya  
компании ComrTek

По мере совершенствования технологий связи и усложнения бизнес-процессов к корпоративной телефонии предъявляются все более высокие требования. На сегодняшний день она должна объединять филиальные системы территориально распределенных компаний в единую сеть, обеспечивать доступ к общим информационным ресурсам и предоставлять расширенные коммуникационные функции, в том числе работу в режиме аудио- и видео-конференцсвязи.

Среди важнейших тенденций развития современной телефонии выделяют интеграцию телефонных и компьютерных сетей, а также широкое распространение IP-технологий. Это можно проследить, в частности, на примере бизнеса call-центров, для которых телефония является основным рабочим инструментом. По оценке исследовательской компании Yankee Group, к 2009 г. до 80% операторов call-центров будут работать, используя IP-телефонию.

«Все больше предприятий в России рассматривают внедрение корпоративной телефонии не просто как покупку офисной АТС, делающей удобной телефонную связь сотрудников между собой, с клиентами и партнерами компании, а как стратегические инвестиции, – рассказывает Андрей Богачев, руководитель направления телекоммуникационных решений Avaya компании ComrTek, одного из ведущих российских дистрибьюторов телекоммуникационного и сетевого оборудования. – Большинство крупных компаний прекрасно понимают, что вложения в современные коммуникационные технологии – это вложения в будущее, обеспечивающие динамичное развитие и рост бизнеса».

## Внимание к пользователю

Построение эффективной системы корпоративной телефонии требует

комплексного и профессионального подхода, а также выбора надежного и функционального оборудования. Получившие широкое распространение проекты «под ключ» подразумевают целый комплекс мероприятий: от проектирования и прокладки кабельной системы до обустройства каждого рабочего места. И здесь очень важным может оказаться выбор, казалось бы, мелкой и незначительной детали – телефонной гарнитуры – окончательного устройства звукопередачи.

Вообще говоря, выбор терминального оборудования всегда важен. Современные коммуникационные системы поддерживают сотни функций, и оттого, насколько удобно конечным пользователям обращаться к ним, во многом зависит отдача от вложенных в систему средств. Ведь если сотрудники не будут пользоваться продвинутыми функциями, зачем покупать навороченную IP-УАТС?!

Доступ к коммуникационным функциям УАТС пользователи получают через телефоны (проводные и беспроводные), коммуникационные приложения на ПК и, конечно, через гарнитуры. Необходимость оснащения сотрудников телефонными гарнитурами возникает в офисах или call-центрах по мере усложнения выполняемых ими коммуникационных задач. Современный офисный работник много общается по телефону, кроме того, ему нужна мобильность. Гарнитура как эргономичная альтернатива телефонной трубке становится одним из обязательных компонентов современной системы корпоративной телефонии.

В России широко представлены гарнитуры для офисов и call-центров мирового лидера в этой области – датской компании GN Netcom. Российское представительство компании с 2004 г. активно сотрудничает с компанией ComrTek, в основе бизнеса которой лежит классическая двухуровневая схема,

предусматривающая предоставление дистрибьютором своим партнерам целого комплекса услуг по поддержке и развитию их бизнеса. При этом ComPTek известен не только как дистрибьютор оборудования, но и как организатор отраслевых мероприятий, посвященных беспроводным и IP-технологиям.

«Схема работы компании ComPTek с партнерами крайне интересна для нас как вендора, – говорит Галина Карлсон, менеджер по развитию бизнеса в России и СНГ компании GN Netcom. – Нам важно иметь обратную связь как с дистрибьютором, так и с его партнерами. Совместно с ComPTek мы регулярно проводим встречи с партнерами второго уровня, что позволяет получать самую свежую и актуальную информацию о ситуации в отрасли из первых рук».

### Те самые «мелкие детали»

Очень популярна в call-центрах телефонная гарнитура эконом-класса GN2000B, которую компания GN Netcom вывела на российский рынок в 2007 г. Это проводная гарнитура, подключаемая к стационарному телефону. Среди основных ее преимуществ разработчики выделяют прочность, длительный срок эксплуатации, удобство для пользователя и высокое качество передачи речи.

«Нам удалось предложить рынку гарнитуру принципиально нового уровня и сформировать устойчивый спрос на этот продукт, – рассказывает Галина Карлсон. – Всего за год GN2000 стала настоящим бестселлером в сфере офисов и call-центров».

На базе этой модели была создана новая гарнитура GN2000 USB, разработанная для работы с унифицированной коммуникационной платформой Microsoft Office Communicator 2007. Эта модель снабжена USB-разъемом и пригодна для использования в системах IP-телефонии. Настройка гарнитуры очень проста – достаточно подсоединить ее к ПК через порт USB и можно получить доступ к множеству функций программы Office Communicator 2007. Гарнитура имеет встроенные функции ответа и завершения вызовов, а поддержка расширенного частотного диапазона (до 6800 Гц – в отличие от 3400 Гц в классической телефонии) обеспечивает превосходное качество звука.

«Популярная ныне концепция Unified Communications предусматривает унификацию существующих коммуникаций с точки зрения пользователя, включая унификацию интерфейсов для доступа к коммуникационным функциям – комментирует Андрей Богачев. – Новая гарнитура GN2000 USB в паре с программой Microsoft Office Communicator 2007 полностью вписывается в эту концепцию и за счет интеграции функций значительно расширяет возможности пользователя».

Если GN2000 наиболее востребована именно в call-центрах, то следующая новинка GN Netcom – беспроводная гарнитура Jabra T5330 – получила широкое распространение в офисах. Небольшая базовая станция гарнитуры (cradle) подключается к обыкновенному стационарному телефону, а сама гарнитура взаимо-

действует с ней по технологии Bluetooth; радиус действия составляет 10 м. Это беспроводной офисный продукт начального уровня, который был предложен рынку по доступной цене. С его помощью любой сотрудник офиса может испытать на себе преимущества беспроводной связи. Модель нового поколения – Jabra T5330 Multiuse – способна одновременно поддерживать соединение со стационарным и мобильным телефоном, оснащенным Bluetooth-интерфейсом.

Тенденции рынка в полной мере отражены в устройствах серии Jabra GN9300. Серия включает три беспроводные гарнитуры с радиусом действия до 120 м (в беспроводном канале используется технология DECT). Модель GN9350 совместима с классическими телефонными аппаратами и программными IP-телефонами, GN9330e предназначена для «обыкновенных» телефонов, а GN9330e USB – для IP-телефонии.

«Динамичная работа в современном офисе требует от сотрудника мобильности, – отмечает Андрей Богачев. – Стационарный телефон ограничивает действия сотрудника, буквально привязывает его к рабочему месту. Поэтому спрос на беспроводные решения постоянно растет. Эффективность труда может и должна определяться продуктивностью выполнения работы, а не временем пребывания за рабочим столом рядом со стационарным телефоном».

Телефонные гарнитуры, несомненно, повышают удобство и эффективность работы, высвобождая сотрудникам руки для выполнения других операций, а беспроводные гарнитуры позволяют вести телефонный разговор и при перемещении по офису. Важно также и то, что при использовании гарнитур примерно на 40% снижается нагрузка на шейный отдел позвоночника и мышцы плечевого пояса, что резко снижает вероятность профессиональных заболеваний.

Совершенствование систем корпоративной телефонии, интеграция различных технологий и появление новых, в том числе унифицированных, сервисов позволяют значительно повысить продуктивность и эффективность работы сотрудников. Но... для этого им необходимо предоставить удобные и простые в использовании абонентские устройства. В том числе и телефонные гарнитуры.

**COMPTEK**

**Jabra**

**CompTek**  
Москва, Киевское шоссе,  
бизнес-парк «Румянцево», 5 под., 8 эт.  
Тел.: +7(495) 745-2525  
Факс: +7(495) 745-2527  
sales@comptek.ru  
www.comptek.ru

реклама