

Микротелефонные гарнитуры

Е.Н. ЧЕПУСОВ, менеджер компании "СвязьКомплект"

Оператор диспетчерской или информационно-справочной службы, обрабатывая поступающие вызовы, одновременно ищет необходимый документ в бумажном виде или на экране компьютера. Эти процедуры значительно облегчает использование микротелефонной или просто телефонной гарнитуры (ТГ), которая позволяет не только освободить руки, но и не напрягать голосовые связки, уменьшить влияние общего шума в помещении на отдельного сотрудника.

По данным медицинских исследований, применение гарнитур сокращает мышечное напряжение более чем на 40 %. Это снижает усталость и уменьшает число стрессовых ситуаций, а следовательно и степень риска возникновения различных профессиональных заболеваний. Исследования показали, что при использовании гарнитур производительность увеличивается более чем на 35 %, а затрачиваемое на обработку вызова время сокращается в среднем на 11 %. Таким образом эффективность повышается и за смену оператор обрабатывает большее число звонков при одновременном улучшении качества обслуживания.

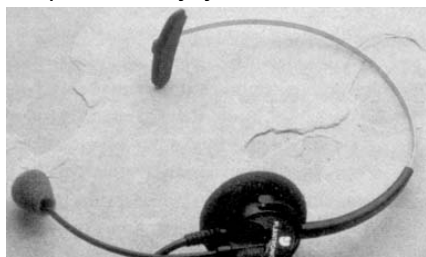


Рис. 1. Телефонная гарнитура с одним динамиком

Сегодня на рынке представлено много гарнитур, отличающихся конструкцией и назначением. По конструктивному исполнению их можно разделить на две основные группы или два типа - с оголовьем и без него, а по назначению - для работы в помещениях с высоким или низким уровнем шума и с возможностью полной или частичной концентрации на телефонном разговоре.

Как правило, гарнитурами пользуются операторы специальных (пожарная охрана, милиция, скорая медицинская помощь, аварийная служба газовой сети) и справочных (заказная и справочная служба АМТС, справочная служба приема телеграмм по телефону, горсправка, заказ такси, справочная железной дороги и т. п.) служб. Они также необходимы секретарям, администраторам и другим сотрудникам, вынужденным сочетать телефонные разговоры с работой на компьютере.

Как правило, для каждого рабочего места существует своя гарнитура. Наиболее популярны гарнитуры с оголовьем, длину которого можно регулировать. Они имеют один (рис. 1) или два динамика (рис. 2) и весят 25 - 30 г. ТГ с одним динамиком применяются, когда помимо ведения телефонных разговоров требуется реагировать на внешние команды и совещаться с другими сотрудниками. Гарнитуры с двумя динамиками рекомендуются использовать в шумных помещениях, где не требуется реагировать на команды извне и необходимо полностью концентрировать внимание на обработке вызова.

Все более широкое распространение получают гарнитуры без оголовья, которые крепятся на ушной раковине, так как имеют меньший вес (не более 15 г) и обеспечивают высокое качество звука, невзирая на шум внутри помещения.

Если в помещении уровень шума достаточно высок, можно воспользоваться ТГ с шумоподавлением, в которых микрофоны имеют узкую диаграмму направленности. В этом случае устраняется от 70 до 90 % шума, в результате улучшается качество передачи речи и сокращается время разговора.

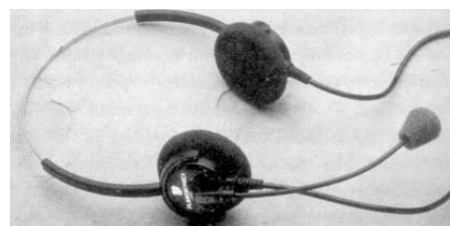


Рис. 2. Телефонная гарнитура с двумя динамиками

На специализированном рабочем месте гарнитура подключается к соответствующему разъему. Если у пользователя стоит обычный телефонный аппарат, то сначала к разъему подключается адаптер, а к нему трубка и гарнитура. Для ведения коротких телефонных разговоров используется трубка, в других случаях удобнее пользоваться гарнитурой. Чтобы не поднимать/опускать трубку - занятие/освобождение линии, можно использовать микролифт.

Внешний вид адаптера показан на рис. 3. На передней панели находятся: переключатель гарнитура/трубка, регулятор громкости динамика и клавиша отключения микрофона (MUTE), регулятор чувствительности микрофона и переключатель для задания типа телефона, к которому подключается гарнитура. Совместное использование гарнитуры и адаптера разных производителей из-за несовпадения типов разъемов и соответствующих номеров контактов невозможно.



Рис. 3. Адаптер

Часто применяют специализированный телефонный аппарат с гарнитурой (рис. 4), который подключается к телефонной линии. Он имеет кнопочный номеронабиратель и кнопки кратковременного отбоя (FLASH) и повтора последнего набранного номера (REDIAL). Также в нем предусмотрена возможность плавной регулировки громкости динамика гарнитуры и кнопка отключения микрофона (MUTE).

Практически в любой организации часть сотрудников, занимающихся обработкой поступающих вызовов, вынуждены оперативно обращаться к информации, хранящейся в памяти ПК, а иногда и к базам данных локальной вычислительной сети. Решение этой задачи упрощается и оптимизируется с помощью телефонной гарнитуры, несмотря на то, что при каждом звонке необходимо поднимать трубку, чтобы занять линию.



Рис. 4. Специализированный телефонный аппарат с гарнитурой

Коренным образом изменить стиль работы оператора, обслуживающего телефонные вызовы, позволяет применение специализированной компьютерной клавиатуры со встроенным адаптером для подключения ТГ и интегрированными функциями телефона. Внешне клавиатура-телефон CompuPhone 2000 не отличается от обычной (рис. 5). Она подключается к стандартному разьему любого IBM PC-совместимого компьютера и имеет дополнительные разьемы для подключения ТГ, стандартной двухпроводной аналоговой телефонной линии и встроенного генератора. Для удобства на цифровых клавишах сделана дополнительная разметка, соответствующая стандартной телефонной, и две кнопки, с помощью которых можно "снимать/класть трубку" и переключать режим работы клавиатуры. Цифровые клавиши дают возможность набирать или автоматически повторять набор последнего номера, ставить вызов на удержание, отключать микрофон и увеличивать/уменьшать громкость в динамике ТГ, а в стандартном режиме - вести разговор с абонентом и одновременно использовать клавиатуру для ввода или поиска данных, запуска необходимых программ и т. д.



Рис. 5. Клавиатура IBM PC со встроенным адаптером для ТГ

Входящее в комплект поставки программное обеспечение позволяет эффективно использовать клавиатуру для работы с существующими программами и базами данных. Для автоматического набора любого отображаемого на экране компьютера номера достаточно выделить его с помощью "мышки" и нажать комбинацию "горячих" клавиш. Поставляемые для Windows драйверы поддерживают все стандартные функции прикладного программного телефонного интерфейса (TAP1 - Telephone Application Programming Interface).

Среди специализирующихся на производстве ТГ компаний (всего их около 20) можно выделить PLANTRONICS и ACS Wireless, Inc. Гарнитуры их производства пользуются большим спросом и отличаются высокими потребительскими качествами. Эти компании выпускают большую номенклатуру ТГ и адаптеров, а также запасные части и аксессуары к ним. Продукция отличается повышенной комфортностью, долговечностью и надежностью, удобством и простотой в использовании; улучшенным эргономическим дизайном и высоким качеством звука.

Телефонные гарнитуры PLANTRONICS и ACS Wireless, Inc. можно использовать с телефонными аппаратами практически всех производителей. Благодаря большой номенклатуре, пользователь получает возможность выбрать ту гарнитуру, которая подходит ему в наибольшей степени. Например, если уровень шума в помещении достаточно высокий, то можно приобрести модель с шумоподавлением. Гарнитуры могут оснащаться трехметровым витым шнуром, что дает пользователю возможность передвигаться. Когда необходимо отойти на большое расстояние, гарнитура отсоединяется от витого шнура при помощи специального разьема быстрого разъединения/соединения, в этом случае разрыва установившегося соединения не происходит.

Немаловажным фактором является простота обслуживания. Ведь каким бы хорошим и надежным ни было оборудование, существует, пусть и небольшая, вероятность выхода его из строя. В этом случае придется решать вопрос о его ремонте или замене. Хочется отметить, что гарнитуры PLANTRONICS и ACS Wireless, Inc. не доставят пользователю больших хлопот, так как их конструкция позволяет произвести замену любой детали, например микрофона, динамика или просто ушной подушечки, своими силами без вызова специалистов.