

Картинки с выставки, или Как усовершенствовать телефонную связь?

Очень часто можно слышать, что модернизация телефонной сети, потребовавшая значительные вложения, не оказала существенного влияния на эффективность работы предприятия. Казалось бы, новые функциональные возможности, предоставляемые современными АТС, настолько широки, что деньги должны рекой течь в карман компании. Однако все складывается несколько иначе. В действительности дело в том, что сама по себе цифровая АТС, позволяя организовать новые услуги связи, не изменяет условий труда сотрудников, занятых обработкой и обслуживанием телефонных вызовов. А именно от них чаще всего и зависит число ваших клиентов. В то же время, многочисленные устройства и технологии, способствующие существенному повышению производительности и качества обработки входящих и исходящих вызовов, по-прежнему мало известны большинству российских компаний.

Прошедшая недавно выставка "Связь-Экспокомм-98" показала, что руководители предприятий все чаще стали задумываться над тем, как решить проблему. Мы надеемся, что эта заметка, появившаяся под впечатлением от выставки "Связь-Экспокомм-98", окажется полезной и для вас.



Как повысить эффективность работы с телефоном? Те, кто постоянно работает на телефоне, знают, как неудобно постоянно держать в руках телефонную трубку. Поэтому все большей популярностью пользуются телефонные гарнитуры, которые позволяют:

- ♦ освободить руки во время телефонного разговора, чтобы спокойно пользоваться ком пьютером;
- ♦ делать необходимые пометки и записи;
- ♦ избавиться от внешнего шума, чтобы полностью сконцентрировать свое внимание на разговоре;
- ♦ избежать чрезмерного напряжения голосовых связок, чтобы быть услышанным.

Как обработать все входящие вызовы, и не потерять клиента? Эта проблема решается с помощью автоинформаторов. Они заставляют работать на вас время, которое ранее расходовалось впустую. Часто возникает ситуация, когда звонящему приходится ждать, пока освободится нужный сотрудник. В это время автоинформаторы могут воспроизводить не музыку, а полезные для звонящего сообщения. Позвоните в любую организацию в нерабочее время (для вас оно может быть рабочим из-за разницы во времени), и в большинстве случаев вы не услышите ничего, кроме длинных гудков. Таким образом многие теряют клиентов, которые, позвонив конкуренту и услышав минимум необходимой информации, в следующий раз обратятся именно к нему.



Более сложные устройства - автосекретари, которые легко решают проблему приема и распределения поступающих вызовов по сотрудникам. Автосекретарь может работать вместо телефонных операторов или одновременно с ними, подключаясь в случае их занятости.

Следующий класс систем - речевая и факсимильная почта - наиболее универсален как для реализации необходимых потребителю алгоритмов обработки вызовов и сообщений, так и для наиболее полного использования возможностей АТС. Системы речевой и факсимильной почты позволяет любому офису коренным образом изменить свою работу. В частности, каждый сотрудник может иметь свой персональный почтовый ящик для хранения всех поступающих голосовых сообщений. Доступ к ним возможен в любое время суток с любого телефона или телефакса.



Как повысить эффективность удаленных деловых совещаний? Для проведения удаленных деловых совещаний или переговоров в последнее время все чаще используют конференц-связь. Обычно она реализуется с помощью современных АТС, которые позволяют участвовать в разговоре по одному человеку с нескольких сторон. Эффективность таких конференций могут повысить специализированные телефонные аппараты (ТА) конференц-связи, которые (в зависимости от модификации) расширяют число участников удаленного совещания до нескольких десятков человек. Еще больше повышает эффективность совещаний система документальных конференций. Она обеспечивает передачу изображения обсуждаемых документов и позволяет внести исправления или дополнения в реальном времени.

Как оперативно найти сотрудника вне его рабочего места? Как оповестить сотрудников о чрезвычайных и других ситуациях? Как озвучивать помещение, например торговый зал?



Идеальным решением этих и подобных проблем является система речевого оповещения. Среди преимуществ этой технологии хотелось бы выделить возможность стыка с УАТС - любой абонент, имеющий доступ, может сделать объявление или переговорить с кем-либо по громкой связи. При этом вся территория учреждения может быть разбита на независимые зоны вещания, а система оповещения интегрирована, например, с охранно-пожарной сигнализацией.

Интерес, который вызвали упомянутые технологии на выставке "Связь-Экспокомм-98", вселяет уверенность, что вскоре они получат самое широкое распространение и в России.