

Как выбрать АТС?

В любой организации, даже если она не расширяется, рано или поздно возникает проблема выбора офисной АТС, такой как [ATC Siemens](#). С чем это может быть связано?

Во-первых, у Вас ограниченное количество городских номеров и их не хватает для того, чтобы присвоить каждому сотруднику по номеру.

Во-вторых, организация не всегда может себе позволить расходы на неограниченное число прямых телефонных номеров.

В-третьих, АТС обладают такими дополнительными функциями, без которых происходят потери потенциальных клиентов (нет возможности сразу перевести клиента на нужного специалиста, просите перезвонить); вовремя не договорились о встрече и потеряли заказ (т.к. звоните с одного городского номера, прикрепленного за Вашим телефонным аппаратом); сотрудники отвлекаются на то, чтобы позвать к телефону нужного абонента, происходит потеря времени, не говоря уже о мобильности внутри офиса и тем более на территории (преимущества микросотовой системы), и т.д.

Мы рекомендуем при выборе АТС выполнить ряд последовательных действий по предлагаемой схеме:

1. Определить количество внешних (городских) номеров и предполагаемое количество внутренних абонентов.

Это соотношение, как правило, 1:3...1:8 (внешних линий к внутренним) для избежания загруженности. Для торговых, банковских предприятий, предприятий сферы услуг процент соотношения внешних линий к внутренним выше, чем на производстве. Это объясняется тем, что на производственных предприятиях основная нагрузка ложится на внутренние переговоры, а часть абонентов может не иметь возможности пользоваться внешними линиями.

- внутреннее количество номеров АТС соответствует, как правило, количеству рабочих мест Вашего предприятия.

- кроме того, необходимо предусмотреть внутренние номера под факсы и модемы. Наличие мини-АТС практически не влияет на качество и скорость факсимильной связи, зато секретарь (и любой сотрудник) может переадресовать пришедший вызов на факс, находящийся в режиме автоматического приема. Скорость модема может быть ограничена примерно на уровне 33600, но для работы с почтой и "клиент-банком" этого вполне достаточно. Если же коммутируемым доступом в Интернет пользуются интенсивно, то, возможно, под модем стоит предусмотреть отдельную городскую линию, не заводя ее на мини-АТС.

- также можно установить дополнительные телефонные аппараты на складе, в местах курения, холлах и прочих служебных помещениях, программно запретив выход в город с этих линий. Это позволит, кроме всего прочего, любому сотруднику при установленной интегрированной системе громкого оповещения (аудиопейджинга, ГТС) принять адресованный ему вызов в любом месте, где бы он ни находился.

- необходимо, при расчете количества номеров, учесть возможное расширение сети внутренних абонентов и увеличение внешних линий. Телефонные станции обычно имеют модульную конструкцию. Дополнительные модули дают возможность увеличить число внешних или внутренних линий, а также получить дополнительные функции, которых не было в первоначальной конфигурации станции. Из этого следует, что имеет смысл пойти на небольшие дополнительные затраты и строить Вашу систему связи станции, которая может быть наращена до емкости несколько большей, чем это нужно Вам сейчас. Замена станции потом обойдется существенно дороже.

- наконец, просто нужен небольшой запас по емкости. Несколько внутренних номеров в резерве должны быть предусмотрены.

2. Определить количество системных телефонов.

Системные телефоны необходимы для удобства организации операторской, директорской или

диспетчерской связи. Они могут иметь дисплей разной величины, спикерфон (громкую связь), разное число функциональных и свободно программируемых клавиш и дополнительные консоли. По индикаторам клавиш отслеживается состояние внешних линий и внутренних абонентов ("занят", "свободен", "состояние вызова"). Почти для всех мини-АТС требуется хотя бы один системный телефон для администрирования и ввода начальной рабочей программы, а далее все зависит от конкретных задач, выполняемых Вашими сотрудниками и от Ваших финансовых возможностей. Как правило, надо рассчитывать на два системника (директору и секретарю), но чем больше системных телефонов, тем с большей эффективностью Вы сможете использовать возможности станции.

3. Определить, какую станцию Вы приобретете - цифровую или аналоговую.

Бытует мнение, что "аналоговые" АТС морально устарели, и имеет смысл покупать только "цифровую". Этот выбор в настоящий момент зависит пока только от вашего вкуса. Цифровая АТС - более современная, предоставляет больше услуг. Но в России преобладает аналоговая связь и как ни крути, всеми прелестями цифровой АТС вы будете пользоваться только в условиях родного учреждения (в т. ч. микросотовая связь) - "выход в город" будет таким же, как и у аналоговых станций. Правда сейчас многие операторы связи предоставляют цифровые каналы "выделенки", в этом случае сам бог послал вам использовать цифровую АТС. На самом деле станции отличаются только способом коммутации, а управляющее устройство и программное обеспечение может быть сколь угодно совершенно как в одном, так и в другом случае.

4. Определить необходимый набор функций станции.

Дополнительные (сервисные) функции. Основное предназначение станции - коммутация, то есть перенаправление, перераспределение, удержание, перехват звонков и т.д. Однако современные станции поддерживают множество дополнительных функций, таких как DISA (тональный донабор), АА (автосекретарь), коммутация ISDN, СТИ, конференц-связь, голосовая почта, пейджинг, ограничение доступа к платным звонкам / длительности разговора, тарификация звонков, удаленное администрирование, возможность подключения DECT-систем и т.д.

5. Определить производителя.

Не надо выбирать экзотику.

Ориентируйтесь на количество сервисных центров и квалифицированных специалистов. Станции высокой ценовой категории по функциям и, особенно, по качеству практически не отличаются. Итак, Вы выбрали и установили в своем офисе мини-АТС. Перечислим, какие у Вас появились дополнительные возможности:

Вы можете раздавать все телефонные номера, имеющиеся у Вас в офисе. Если звонок придет к вашим коллегам, то на Вас переключат. Следовательно, до Вас проще дозвониться.

Поднимая трубку, Вы нажимаете "9" и выходите на любую свободную разрешенную Вам линию, а не ждете, когда Ваш сосед закончит свой разговор по параллельному телефону. Параллельных телефонов больше не будет, и никто не влезет в Ваш разговор.

У Вас на столе будет стоять только один телефон, включающий в себя все городские линии и местную связь.

В соседнюю комнату необязательно идти, можно и позвонить.

Возможно создать иерархию. Руководящему составу можно разрешить выход в город по всем городским линиям, а другим сотрудникам только на определённые. Возможно некоторым сотрудникам запретить выход на межгород с их телефонов, а если он разрешен, то программа учета стоимости точно зафиксирует кто, когда, во сколько, куда звонил и сколько времени разговаривал.

Мини-АТС позволяет вечером, в определенное время, автоматически переключать входящие звонки с абонентов на факс или автоответчик (режим день/ночь/обед), а утром обратно. Все городские линии будут сходиться на одно устройство, а если кто-то задерживается на работе и ждет звонка, то можно эти режимы переключать вручную.

Возможно, проводить совещание по телефону с несколькими сотрудниками одновременно (конференц-связь) не только внутри офиса, но с несколькими абонентами из города.

Вы и Ваши коллеги часто звонят за границу, набирая по 10-15 цифр телефонного номера. Вы

можете запрограммировать часто используемые телефонные номера в сокращенный набор и, нажав всего 3-и кнопки, Вы наберёте всю эту комбинацию включая паузы и переходы в тональный режим набора (если это требуется).

Вы слышите, что звонит телефон на столе у вашего коллеги, а его нет на месте - Вам не нужно вставать и идти к его столу, достаточно поднять трубку на своем телефоне, нажать нужную кнопку и можно разговаривать.

Если Вы уходите со своего рабочего места, а ждете важного звонка, Вы можете сделать переадресацию всех звонков на то место, куда направляетесь. Ни один звонок не будет потерян.

Если у Вас большая территория предприятия, то сделать объявление по громкой связи может любой сотрудник, которому разрешена эта функция.

Вы можете установить домофон, подключив его к мини-АТС и отвечать на его вызовы и открывать дверной замок с телефона.

Цифровые мини-АТС имеют возможность подключения цифровых устройств, таких как микросотовая связь (DECT), цифровых соединительных линий ISDN (PRI, BRI, E1), голосовой почты (VM), управлять телефоном через компьютер (CTI), голосовой набор (VDIAL).

Если у Вас в офисе есть различные телефонные линии (таксофонные, телефонные, линии коммерческого провайдера, местные линии связи по территории) и для того чтобы позвонить в город надо набирать различные цифры (префиксы) на различных линиях. Мини-АТС сама "донаберет" нужные цифры в зависимости от типа линии (ARS). Вам нужно всего лишь набрать "9" и можно звонить в город.

При необходимости наши менеджеры и инженеры помогут выбрать Вам АТС оптимальной конфигурации. Грамотный подбор параметров системы позволит решить задачи связи и избежать лишних расходов. У нас есть опыт работы - посоветуйтесь с нами. 500-03-02 (Многоканальный).