Лекция 4 «Средства коммуникационной техники»

Часть 2

**Офисные АТС**

Обеспечение каждого работника фирмы городским телефоном – дело крайне неразумное и дорогостоящее. Сотрудникам, сидящим в одном здании, вряд ли целесообразно, особенно при грядущей вскоре повременной оплате телефонных разговоров, вести долгие деловые разговоры друг с другом по городскому телефону. Гораздо более разумным способом всеобщей телефонизации фирмы является использование ею внутриучрежденческой АТС (микро-, мини- и офисной АТС).

**Функции и сервисные возможности Сервисных АТС**

Кроме своих основных функций – коммутации абонентов и обеспечения выполнения ранее названных сервисных возможностей телефонных аппаратов, они обладают и собственными сервисными возможностями:

* возможностью организации телефонных конференций (одновременное подключение многих абонентов друг к другу);
* постановкой абонента на ожидание при занятом канале;
* выдачей информации об абоненте, занимающем линию;
* автоматическим периодическим напоминанием об ожидающем абоненте;
* автоматической переадресацией на другой номер и в «ночном режиме» – переадресацией всех вызовов на дежурный телефон;
* составлением списка вызовов абонентов с номерами их телефонов и текущим временем;
* режимом «не беспокоить»;
* организацией голосового почтового ящика для сбора и хранения всех сообщений, поступающих абонентам;
* наличием выхода на радиотелефоны и на пейджинговую связь;
* возможностью запрета выхода на внешнюю линию для ряда телефонов;
* возможностью дистанционного прослушивания помещений;
* возможностью программирования АТС с телефонного аппарата внутреннего абонента;
* заказом времени для звонка-будильника;
* включением громкоговорящей связи с целью оперативного оповещения;
* подключением автоответчика, факса или телетайпа;
* управлением телефонными вызовами через компьютер.

**Офисная АТС и компьютер**

При подключении компьютера можно организовать учет и регистрацию всех телефонных переговоров, автоматически учитывать время и тариф на каждый телефонный разговор для последующей автоматической выписки счетов (например, в гостиницах); с помощью компьютера можно получить любую информацию о состоянии АТС.

**Офисная АТС и домофон**

При подключении домофона Вы можете переговорить с посетителем и, если надо, открыть дверь, нажав пару кнопок на телефонном аппарате.

**Офисная АТС и система охраны**

Подключение к офисной АТС системы охраны помещений от несанкционированного доступа и пожара позволит защитить Ваше имущество. При подключении данной системы АТС постоянно опрашивает состояние дежурных датчиков и в случае срабатывания любого из них подает сигнал тревоги в помещении, а также начинает автоматически обзванивать заранее запрограммированных внутренних и/или внешних абонентов.

**Выбор офисной АТС**

При выборе офисной АТС следует в первую очередь определиться с необходимой емкостью телефонной сети, т.е. с числом внешних городских линий, которые будут к ней подсоединены, и числом внутренних линий, а также с территорией Вашей фирмы, охватываемой телефонной сетью.

**Компьютерная телефония**

Компьютерной телефонией называется технология, в которой компьютерные ресурсы применяются для выполнения исходящих и приема входящих звонков и для управления телефонным соединением. Работа систем компьютерной телефонии может быть основана на использовании голосовых меню: абонент прослушивает сообщение о том, какие варианты процедур он может выбрать в данный момент и какие действия ему следует выполнить для выбора того или иного варианта. Выбор осуществляется набором определенной цифры или комбинации цифр на клавиатуре ПК, телефонном аппарате, подключенном к компьютеру, или произнесением определенной команды.

**Направления применения компьютерной телефонии в современном офисе**

Возможные направления применения компьютерной телефонии в современном офисе перечислены ниже.

* Единая среда обмена сообщениями. Обеспечивает единообразный доступ к сообщениям разных видов: голосовых, факсимильных, электронной почты и др. Обеспечивается возможность просмотра сообщений в рамках одного меню. Форму ответа можно выбирать любую.
* Голосовая почта. Организация системы голосовых почтовых ящиков для клиентов, где можно оставлять голосовые сообщения при отсутствии клиента на месте. Прослушивать сообщения можно как со своего рабочего места, так и с любого другого телефона, позвонив по определенному номеру и набрав личный код-пароль.
* Электронный офис. Система осуществляет переключение звонков на рабочие места сотрудников, предоставляет услуги голосовой почты, выполняет рассылку факсимильных сообщений и выдает клиентам информацию о фирме.
* Системы компьютерного факса. Системы автоматической рассылки факсов по номерам телефонов из заранее заготовленного списка и системы вызова интересующей клиента информации по факсимильной связи.
* Интерактивные голосовые системы доступа к базам данных. Системы удаленного доступа к базам данных на основе голосового меню. Система компьютерной телефонии формирует запрос к корпоративной базе данных, получает ответ и озвучивает его абоненту либо посылает факсом.
* Сервисное обслуживание телефонной связи.
* Электронный секретарь.
* Организация видеоконференций и др.

**Радиотелефонная связь**

Преимущества беспроводной связи

По сравнению с обычной проводной телефонной системой беспроводная обладает существенными достоинствами:

* возможностью создания в любых условиях, независимо от природных условий и наличия инфраструктуры, телекоммуникаций;
* обеспечением надежной и оперативной связи с мобильными пользователями;
* меньшей трудоемкостью работ по организации системы и на порядок более быстрыми темпами ввода в эксплуатацию;
* меньшими в 2–3 раза капитальными затратами на ее создание;
* меньшим сроком окупаемости системы;
* более широким сервисом, в частности, по управлению системой и по защите информации.

Среди радиотелефонных систем можно выделить такие их разновидности, как:

* системы сотовой радиотелефонной связи;
* системы транкинговой радиотелефонной связи;
* телефоны с радиотрубкой;
* радиотелефонные удлинители;
* системы персональной спутниковой радиосвязи;
* системы пейджинговой связи.

**Системы сотовой радиотелефонной связи**

Все компании (операторы) и многие сотовые радиотелефоны предоставляют своим клиентам большой

перечень сервисных услуг, таких, например, как:

* получение и отправка факсов и электронной почты;
* передача и прием на маленький дисплей радиотелефона коротких текстовых сообщений (служба SMS– Short Message Service);
* голосовая почта с записью и хранением сообщений в почтовом ящике;
* обеспечение конфиденциальности разговоров и информации;
* организация «звонков-конференций», т.е. вызов на связь сразу целой группы абонентов;
* возможность непосредственного обмена информацией с компьютерами, в частности с портативными ПК;
* непосредственный беспроводный доступ в Internet с использованием встроенного в радиотелефон браузера для просмотра WEB-cepверов;
* переадресацию и ожидание звонков;
* возможность использования автоответчика с записью сообщения;
* возможность организации собственного телефонного справочника с поиском записи по имени абонента;
* возможность программирования для набора номера вызываемого абонента нажатием одной кнопки или даже голосом;
* возможность учета времени разговоров на данном радиотелефоне;
* возможность изменения кода блокировки радиотелефона;
* услуги справочного характера.