



Вы приложили максимум усилий для того, чтобы заполучить выгодного клиента в надежде на перспективное сотрудничество. И его долгожданный звонок в компанию достоин качественного обслуживания. Когда усилий самого прилежного секретаря окажется для этого недостаточно, возьмите в помощники систему автоматической обработки звонков и одну из ее основных составляющих – голосовую почту.

Ольга ПИВЕНЬ

Телефонных звонков с вопросами о том, как проехать к вашему офису, когда будет на рабочем месте господин N, какой номер вашего факса и им подобных не избежать, пожалуй, ни одной компании в мире. Это вполне нормальное явление в бизнесе, как и то, что не имеет смысла «привязывать» сотрудника к одному рабочему столу лишь затем, чтобы к нему всегда можно было дозвониться: благо, техника связи зачастую позволяет без труда найти нужного менеджера по другому телефону или оста

перспективное сотру

шему

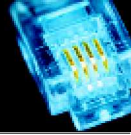
оскнее

т вто Т М П

П р М

СРЯ % %

Мир связи



в среднем может достигать 65–70 % от всех входящих звонков, что позволяет направить человеческие ресурсы на решение более сложных вопросов.

А система VM как возможность отправить речевое сообщение и обслужить его в более подходящее время была создана в виде программно аппаратного комплекса чуть позже и успешно дополнила информационные сервисы офисной АТС. Кроме того,

у каждого абонента внутренней сети или целого отдела компании появилась возможность получить и собственный голосовой почтовый ящик, управление которым легко настраивается с клавиатуры любого, в том числе и аналогового, устройства. Главное отличие системы VM от автоответчика – прекрасная возможность (в некоторых приложениях) управлять полученным голосовым файлом, вплоть до его рас

печатки. Кроме упомянутой интеграции с АТС, VM может быть исполнена как автономное решение: посредством плат CTI (типа Intel Dialogic, «Ольха») и в виде закрытой системы, эта ког «черного ящика» – отдельного устройства с энергонезависимой памятью. Рассмотрим подробнее достоинства каждого из трех решений, чтобы определить наиболее оптимальный вариант именно для вашего бизнеса.

Почта на платах Устройства VM на базе ПК и CTI

« За и Против

Независимо от того, какая АТС у вас в офисе установлена сейчас, вы можете организовать систему VM. Если основная проблема, которую надо решить, состоит в том, чтобы работала голосовая почта, то стоит обратиться к одному из программно аппаратных комплексов, объединяющих в себе функции автосекретаря, интеллектуального автоответчика и почтовой системы, управляемой голосовыми и факсимильными сообщениями. К примеру, на платах «Ольха» создана украинская разработка Alpha Post (www.cti.com.ua). Система представляет собой ПК с Windows 98/NT/2000/XP,

в который установлены одна или несколько плат, работающих под управлением специального ПО. Она обслуживает любое количество линий, интегрируется с различными моделями офисных АТС и позволяет создать при необходимости множество голосовых ящиков. Количество хранимой информации ограничивается только объемом жесткого диска ПК.

Когда в ящике появляются новые сообщения, система передает данные об этом на ваш телефон. Вы можете быть уверены, что никто другой не сможет прочитать или прослушать их, поскольку для доступа к ящику нужно ввести

пароль. Кстати, прослушать сообщение можно как с рабочего телефона, так и с любого другого.

Аналогичным образом работает голосовая почта и в составе комплекса обработки входящих звонков «Краб 2» (www.agatrf.ru), где, кроме прочего, предусмотрена возможность сообщить абоненту о новом письме звонком на городские и мобильные телефоны. Сценарий может быть разработан таким образом, что система в случае занятой или «неответа» абонента вызовет другого или же записывает сообщение в голосовой ящик. Комплексы такого типа многофункциональны и кроме голосовой почты служат для настройки всей АТС в режимах «день/ночь/обеденный перерыв/выходной/праздник», выдачи индивидуального приветствия и автоматической переадресации в зависимости от расписания работы. Благодаря многоуровневому голосовому меню каждый сотрудник без труда самостоятельно определяет сценарий обработки входящих звонков.

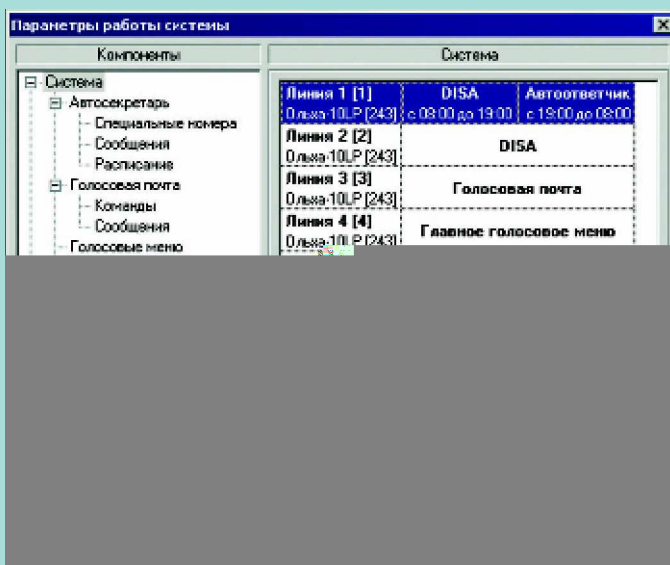
Речевая (кстати, это синоним голосовой) почта VEMail производства компании «Алексен» (www.alexen.ru) создана с упором на удобство

VM на платах CTI

Любое количество абонентов
Время записи ограничено только возможностями жесткого диска ПК
Разнообразие сценариев
+ Невысокая надежность ввиду привязки к ПК
Стоимость решения зависит от используемых голосовых плат

доставки сообщения, в том числе и на ваш заранее указанный e mail. Доступ к персональному голосовому ящику и его настройка возможны с любого ПК в сети. Кроме того, в системе могут быть созданы и общие ящики для нескольких сотрудников, вход в которые организован по паролю.

Линейка автономных систем голосовой почты производства Philips Business Communications (их предлагает «ИНВЭКС Телеком», [www.invex"telecom.kiev.ua](http://www.invex)) также построена с использованием компьютерной платной формы. Они легко масштабируются путем добавления плат с соответствующим числом портов: так, VM520 рассчитана на 2, 4, 8, 16 портов, а VM540, VM560 и VM580 – и на 32 порта в том числе. Для сотрудников, пришедших к удобствам работы с другими видами сообщений (например, с e mail), изучите это голландское чудо будет легко в диалоговом режиме благодаря уникальному «говорящему» учебнику, который прилагается.



▲ Рабочие параметры системы «Краб 2» гибко настраиваются для обслуживания каждой телефонной линии

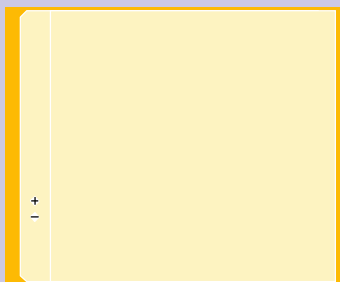
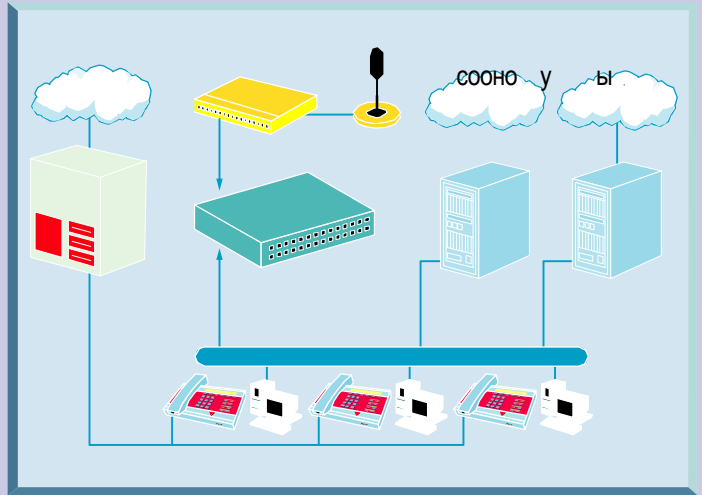


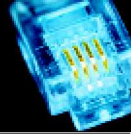
В автономном режиме

Бывает, что наряду с установкой VM компания решает унифицировать обработку поступающих сообщений различного типа. Причем для ИТ персонала не так и важно, каким образом это происходит – имеет значение только результат. Для сторонников подобного

симум четыре) одно и то же сообщение отправляется сразу

внешние модули голосовой почты





«Почтовая станция»

Голосовая почта как приложение к АТС

Очень многие производители офисных АТС уже позаботились о том, чтобы их детища приобрели расширенные голосовые почтовые функции: записи поступающих сообщений, их упорядоченного хранения и воспроизведения по требованию абонента внутренней сети. В каких случаях оправдана установка системы «родной» голосовой почты в вашу АТС? Как показывают исследования, экономия времени обслуживания звонков продолжительностью даже 7 минут в день каждым сотрудником уже говорит в пользу того, чтобы раскошелиться на приращение офисной АТС голосовой почтой.

Так, компания Panasonic предлагает несколько вариантов готовых решений системы речевой почты в виде

voice процессоров серии KX TVP. При поступлении вызова система может ответить на него, направить соответствующему внутреннему абоненту, пометить и сохранить сообщение, уведомить абонента о наличии оставленного «голоса» в ящике – в общем, ничего необычного по сравнению с тем, что делают автономные VM. Имеются несколько вариантов систем: от 2 до 12 портов подключения к АТС и временем записи от 6 до 32 часов максимум. Данная голосовая почта выполняет функции электронного секретаря, управляя потоком входящих звонков.

В моделях семейства офисных IP станций Alcatel OmniPCX

также встроены единый ящик для приема любых сообщений голосовой почты, e mail и факсов через единый интерфейс. Сервер вызовов этих АТС для обслуживания голосовой почты располагает наличием от 2 до 8 портов, 200 часов памяти и может создавать восемь видов

Компактная плата VM интегрируется прямо в общую шину обмена данными АТС, что удешевляет решение



Фото предоставлено «ИНВЭС Телеком»

приветствий на четырех языках. Специальный агент Alcatel Web Communication Assistant позволяет прослушивать новые сообщения из ящика и читать письма с помощью обычного веб-браузера как в офисе, так и в дороге. При этом «Личный ассистент» гарантирует, что голосовое сообщение получит именно тот сотрудник, которому оно предназначено.

Но интегрированные в АТС системы голосовой почты могут быть и не от «родного» производителя станции. Та же «НАТЕК» реализует современные решения Philips и Hybrex. На одной плате Voice Mail бывает 2, 4, 8, 16 и 32 порта. Причем в мини-АТС можно устанавливать не одну плату, что, соответственно, увеличивает число обслуживаемых абонентов до требуемого в вашем случае. Помимо основных функций (запись сообщения в общий

или индивидуальный ящик, работа в режиме автоответчика, запись сообщений (как в кассете), эти интегрированные системы VM обеспечивают Unified Messaging. Они принимают сообщения в любом формате (факс, e mail, голос), при необходимости преобразовывают их в голосовые и передают получателю по проводной телефонной сети, Интернету или SMS. Стоимость такого удовольствия у Hybrex – около \$300 за одно четырехпортовое решение.

« Подробности

« За и Против

...и для служебных романов?

Е-mail, голосовая почта и письменные сообщения сломали границы общения в офисах, позволив людям флиртовать с большей легкостью, говорят результаты исследования.

Ученые опросили 221 служащего некой британской компании и обнаружили, что 31% из них уже имели «физическую и эмоциональную» близость с кем-либо из своего офиса. Еще 8% сказали, что у них были чисто физические взаимоотношения с коллегой, в то время как 21% служащих назвали свои отношения только эмоциональными.

Интегрированные системы VM

- Унификация обслуживания VM и самой АТС
- Интеграция с Unified Messaging
- + Высокая надежность
- Необходимость языковой адаптации
- Солидная цена за программирование АТС на работу с VM
- Отсутствие системы у некоторых производителей

Используйте ее на все сто!

Если вопрос установки собственной системы VM в том или ином виде пока что не стоит, а необходимость в ней возникает лишь периодически, вспомните вот о чем. Услуга «Голосовая почта» имеется в качестве дополнительного сервиса у ряда операторов стационарной и мобильной телефонии (подробнее – в МС 12/2004).

Все поставщики систем голосовой почты едины во мнении, что цены на VM в Украине значительно упали

и продолжают снижаться. А одна из основных преград на пути их установки объясняется тем, что мы слишком привыкли пользоваться электронной почтой и другими удобными компьютерными интерфейсами, и от голосовой почты тоже ждем подобного. А в нашем распоряжении на телефоне 12 или «всего» 20 кнопочек вместо клавиатуры ПК. Скорее всего, это дело привычки. Ведь следует учесть, что за годы существования систем VM они становятся все совершеннее, и случаи отказа от их эксплуатации практи-

чески нет. Если не верите – попытайтесь сыграть роль самого нетерпеливого и настырного клиента, позвонившего в компанию, и протестируйте систему VM всеми возможными способами. Вы убедитесь, что вывести ее из строя, запутать или хотя бы отключить не удастся. В конце концов всегда есть возможность нажать одну клавишу для немедленного обращения к секретарю или оператору, чтобы задать вопрос. А еще проще – оставить сообщение в почтовом ящике... Удачи вам в контактах!

МС