

1. Má opodstatnenie prevádzkovať vlastnú firemnú pobočkovú telefónnu ústredňu v čase vysokej penetrácie mobilných telefónov ?
2. Aké sú výhody využívania telefónnej ústredne v porovnaní s virtuálnou sieťou GSM telefónov ?

Naše skúsenosti a odporúčania, sme rozdelili do piatich oblastí posudzovaných z **praktických hľadísk**:

1. aplikačno - funkčné hľadisko,
2. technicko - kvalitatívne hľadisko,
3. firemná kultúra, korporátna identita a personálne preferencie,
4. náklady a produktivita,
5. hygienické hľadisko.

Odpovede na úvodné otázky z pohľadu uvedených hľadísk priblížime v samostatných odsekoch.

### 1. Aplikačno - funkčné hľadisko.

Základným poslaním pobočkovej telefónnej ústredne (*d'alej len PBX*) je zabezpečenie **rýchlej a komfortnej vnútrofiremnej hlasovej komunikácie** zapojených účastníkov. Ďalšou dôležitou úlohou je distribúcia prichádzajúcich volaní z externého prostredia podľa používateľom definovaných pravidiel (*priamo na klapku, na recepciu, na presmerovanú klapku, do hlasovej schránky, atď.*) a na druhej strane zabezpečenie volaní z firmy do mimofiremného sveta opäť podľa prevádzkovateľom stanovených úrovni povolení a reštrikcií.

Na rozdiel od skupiny GSM telefónov:

- prijaté hovory je možné **prepnúť na iného účastníka, prevziať hovor** z inej klapky, pohodlne a rýchlo vytvoriť troj alebo viacstranné konferenčné hovory,
- o aktuálnej obsadenosti klapky ešte pred zahájením volania vizuálne informuje signalizačné tlačidlo zobrazením jej stavu, čím sa zvyšuje komfort a výrazne **šetrí čas**,
- po uvoľnení obsadenej klapky je možné **zahájiť volanie ihneď automaticky**, alebo **stlačením jediného** predprogramovaného tlačidla,
- **spojenie je realizované okamžite** bez potreby čakania na nadviazanie spojenia medzi telefónom a GSM základňovou stanicou,
- moderné komunikačné systémy umožňujú **obsluhu vchodových telefónov, integráciu aplikácií jednotnej komunikácie cez PC sieť** (*chat, prehľad stavu účastníkov, prehľad histórie hovorov*),
- prevádzkovateľ môže svojim podnájomníkom vyčleniť práva tak, aby pod spoločnou ústredňou fungovali účtovne samostatne, ale súčasne využívali výhodu bezplatnej komunikácie v rámci celého objektu.

... pokračovanie na 2. a na 3. strane

## 2. Technicko - kvalitatívne hľadisko.

Kvalitné stolové a prenosné DECT telefóny nie sú limitované rozmermi ani svojim tvarom. Z tohto dôvodu sú optimalizované tak, aby poskytovali čo najvyššiu úroveň kvality hlasu, spoľahlivosti a komfortu pre ovládanie. Pri GSM telefónoch prioritou návrhu je prenosnosť a dizajn, čím trpí ergonómia ich použitia.

Pri využití PBX na rozdiel od skupiny GSM telefónov:

- firemná komunikácia **nie je závislá na sile GSM signálu a jeho kolísania** v závislosti od hustoty súčasne uskutočnených hovorov z jednej lokality,
- **audio kvalita je výrazne vyššia** a prenášaný hlas je **čistý bez rušenia**,
- **vnútrofirčné volania sa uskutočňujú okamžite** po inicializácii a externé cez ISDN linku do 3 sekúnd, čo je výrazne kratší čas v porovnaní s GSM sieťou.

## 3. Firemná kultúra, korporátna identita a personálne preferencie.

Spoločnosti, ktoré na spojenie s externým prostredím využívajú **iba mobilné kontakty strácajú svoje renomé** v očiach potenciálnych partnerov. Vzbudzujú dojem *fiktívnej* firmy, ktorá si nezakladá na dlhodobej stratégii či dokonca na existencii.

Mobilné telefónne čísla sú vo všeobecnosti vnímané v spojitosti s konkrétnou osobou, ktoré v prípade zmeny zamestnania poputujú s ním ďalej. **Pevnolinkové telefónne čísla sú výraznejšie odpersonifikované** a **priamo spojené s firmou** a v prípade použitia prevoľbových čísel **s oddelením** či **s pracovnou pozíciou**. Pomáhajú preto udržiavať vernosť zákazníkov a partnerov nezávisle na kontaktovanej osobe.

Priebeh **prijatia hovoru** a **privítanie** volajúceho **živým hlasom spojovateľky** spolu s jeho následným prepojením na volanú osobu **vzbudzuje** u volajúceho prirodzený **rešpekt**.

Moderné systémové telefónne aparáty okrem funkčnej potreby sú aj **súčasťou imidžu** a **korporátnej identity firmy**. Vo vedomí návštevníkov svojim elegantným a estetickým vzhľadom zvyšujú jej hodnotu, kreditabilitu.

## 4. Náklady a produktivita.

Nákup telekomunikačného systému je investíciou, ktorú z účtovného hľadiska je možné v celej výške odpísať do nákladov v priebehu 4 rokov. Napriek tomu jeho technická, funkčná aj morálna životnosť je 10 až 20 rokov s minimálnymi dodatočnými nákladmi počas celej svojej prevádzky. Zostáva majetkom kupujúceho a tým mu do budúcnosti **poskytuje slobodu** pre prípad **výberu, zmeny** vhodnejšieho poskytovateľa hlasových a iných komunikačných služieb.

Ponuky operátorov na *volania zdarma* sú marketingovým nástrojom na lákanie potenciálnych klientov. Náklady na prevádzku sú však zahrnuté v paušálnych poplatkoch zabezpečených zmluvnou viazanosťou. Z tohto dôvodu pri porovnávaní ponuky GSM virtuálnej ústredne operátora a nákupu telefónnej ústredne treba brať do úvahy všetky náklady na dlhší, minimálne 6-ročný horizont.

**Rozdiel v čase čakania** na uskutočnenie hovoru pri GSM sieťach môže predstavovať voči priamej voľbe cez PBX **až 3,5 hodiny strateného času** mesačne na jedného zamestnanca (*pri 100 volaniach denne, 21 prac. dní v mesiaci*). Je to také isté, ako keby zamestnanec v priebehu jedného roka nepracoval vyše jedného týždňa (*42 hodín*). Čím je frekvencia telefonátov vyššia a čím viac ľudí je vo firme zamestnaných, tým sú straty času výraznejšie. Implementácia a správne použitie telefónnej ústredne znamená **významnú úsporu prevádzkových nákladov**.

## 5. Hygienické hľadisko.

Použitie veľkého počtu GSM telefónov vyžaduje hustejšie nasadenie vysielačov čo spôsobuje všeobecné zvýšenie hladiny elektromagnetického smogu. Ten môže mať okrem často diskutovaných potenciálnych negatívnych zdravotných účinkoch aj **nepriaznivý vplyv na korektné fungovanie citlivých elektronických zariadení a meracích prístrojov.**

V prípade stolových telefónov pripojených k PBX nie sú pochybnosti o ich hygienickej bezpečnosti ani pri ich častom používaní. Je irelevantné posudzovať ich **zdraviu škodlivý** vplyv na mozog a iné orgány telefonujúceho účastníka tak, ako je to opodstatnené v prípade používania GSM telefónov, pri ktorých dochádza k vyžarovaniu elektromagnetického signálu v bezprostrednej blízkosti ľudského tela.

Bratislava,  
zverejnené: 25.6.2016

Attila Gergely  
konateľ spoločnosti  
Spelex spol. s r.o.