

Wirtualne Centrale Telefoniczne – na czym opiera się ich działanie, dla kogo są przeznaczone?

Wirtualne Centrale Telefoniczne – są to usługi, które mogą być świadczone przez operatorów telekomunikacyjnych, bądź też przez podmioty niezależne. Wykorzystują one usługi tak zwanej biznes grupy, która polega na redukcji do zera opłat za czas połączeń telefonicznych w przypadku realizowania połączeń pomiędzy telefonami należącymi do biznes grupy. Dla firm korzystających z takich usług można wprowadzić następnie usługę wirtualnej centrali, czyli zapewnić użytkownikom różnych telefonów (niezależnie od ich rodzaju: GSM, stacjonarny, VoIP i inne) korzystanie z funkcji znanych z central abonenckich. I nie chodzi tu tylko o proste wybieranie numeru skróconego (wewnętrznego). Centrale wirtualne mogą oferować znacznie więcej. Mogą zapewnić automatyczne oddzwanianie na zajęte numery lub abonentów, którzy nie odbierają lub są poza zasięgiem. Centrale wirtualne pozwalają łączyć różne telefony w tak zwane „hunting” grupy, czyli grupy telefonów, które będą wywoływane w określonej kolejności jeżeli zostanie wywołany numer grupy. Centrale wirtualne pozwalają również użytkownikowi na realizowanie połączeń złożonych: tzw: brokerskie lub konsultacyjne, połączenia konferencyjne. Mogą też wspierać zestawy sekretarsko-dyrektorskie umożliwiając filtrowanie połączeń do dyrekcji przez sekretariat.

Większość central wirtualnych oferuje panele konfiguracyjne administratorom centrali w celu konfiguracji, aktywacji określonych usług, definiowania uprawnień dla poszczególnych numerów, czy wykonywania raportów billingowych. Ponad to wirtualne centrale mogą oferować również dodatkowe usługi takie jak poczta głosowa, automatyczny serwer usług głosowych (IVR), serwer usług faksowych (faks-2-email) i inne.

Zaawansowane centrale wirtualne posiadają wtyczki umożliwiające integrację ich z aplikacjami biznesowymi wspierającymi procesy operacyjne. Dzięki czemu użytkownicy wirtualnej centrali mogą zwiększyć swoją produktywność poprzez wsparcie procesów biznesowych komunikacją. Oprócz tego dysponują aplikacją kliencką instalowaną na stacjach roboczych (komputerach) oraz na smartphonach wspierając użytkowników systemu w codziennych operacjach związanych z komunikacją telefoniczną (jak na przykład: wybieranie numeru poprzez „click-to-dial”, zawieszanie lub przełączanie rozmów). Aplikacja kliencka może również monitorować status telefonów innych użytkowników wirtualnej centrali sygnalizując, który ze współpracowników ma w danym momencie zajętą linię, lub umożliwiając przejęcie wywołania skierowanego do innego pracownika.

Zasadniczą zaletą wirtualnych central jest ich model sprzedaży polegający na sprzedaży usług per numer. Nabywca usługi nie ponosi żadnych kosztów inwestycyjnych, a płaci jedynie za liczbę używanych numerów. Korzystanie z usług wirtualnej centrali wymaga jednak zaufania do dostawcy usługi. Ponad to, o ile usługa wirtualnej centrali nie jest świadczona przez niezależny podmiot, użytkownik wirtualnej centrali jest „skazany” na konkretnego operatora telekomunikacyjnego oraz na stawki za usługi telefoniczne na numery z poza biznes grupy.

**Autor: Marcin Rusewicz, p.o. Dyrektora Działu Rozwoju Produktów,
MCX Telecom**