

Пример из практики

Фабрика «Экстон Ферничер» расположена в городе Ноксвилль штат Теннесси, США. Основным направлением деятельности фабрики является выпуск высококлассной офисной мебели. Производственные линии фабрики занимают более 32 000 квадратных метров, на которых работает более 500 человек.

Фабрика использовала для внутренней и внешней телефонной связи обычную телефонную станцию предыдущего поколения. Рост географии продаж и поиск новых поставщиков значительно повысил нагрузку на телефонную станцию и стал приводить к высоким расходам на дальнюю связь, а ограниченный функционал устаревшей станции все заметнее вызывал снижение продуктивности персонала фабрики в целом.

*По заказу акционеров информационно-технический отдел провел реконструкцию телефонного узла фабрики. Для решения вопроса объединения всех видов связи была выбрана система **Wave IP™** от компании **Vertical**, позволяющей уменьшить расходы на связь, улучшить сервис и сократить траты на дорогостоящее обслуживание сети и долгосрочное администрирование.*

Проблемы и задачи фабрики

Фабрика «Экстон Ферничер» за последние годы значительно расширила географию своих продаж. Современные средства связи такие как Интернет позволили отделу продаж «Экстон Ферничер» находить клиентов и осуществлять отправки по всей стране. В свою очередь отдел закупок смог также гибче подойти к поиску необходимых компонентов на самых выгодных условиях. Однако, ограниченные возможности старой телефонной станции не позволяли качественно справляться с возросшим потоком информации. Также использование мобильных телефонов для важного персонала позволило увеличить гибкость производственных и бизнес процессов, но привело к росту расходов и неудобства использования, так как морально устаревшая телефонная станция не поддерживала плотную интеграцию с мобильной сетью. Еще одним немаловажным моментом было то, что устаревшая станция со временем требовала все больших затрат на свое содержание и попытки частичной модернизации. Руководство фабрики стремилось решить проблемы коммуникаций и повысить эффективность вложения в коммуникационное оборудование путем замены центральной станции, но сохранения существующей инфраструктуры.

Решение

Специалистами информационно-технического отдела была выбрана станция Wave IP 2500 как конвергентная станция нового поколения, способная поддерживать как существующие аналоговые абонентские линии, так и задействовать соединительные линии локальной компьютерной сети для присоединения абонентских телефонов с поддержкой SIP. Так как станция Wave IP 2500 могла



использовать в качестве внешних соединительных линий цифровые линии E1 и экономичные соединения VoIP, то расходы на междугороднюю и международную связь сократились более чем на 40% уже в первые три месяца эксплуатации.

Применение современных технологий в виде таких интегрированных в телефонную станцию Wave IP приложений, как голосовая почта, система унифицированных коммуникаций, интерактивное управление телефонными вызовами на экране ПК, дублирование внутренних вызовов на мобильные телефоны, а также удобная конференц-связь и запись разговоров, позволяют сотрудникам всех отделов улучшить внутреннюю коммуникацию и взаимодействие с клиентами и партнерами, а также сократить расходы и улучшить имидж фабрики.

Новая телефонная сеть полностью построена на базе системы Wave IP. Сама телефонная станция выполнена в едином корпусе и не требует для функционирования дополнительных серверов и оборудования. 100 аналоговых абонентских линий подключены к станции с помощью специальных внутренних карт сопряжения, а остальные абоненты подключены с использованием протокола SIP. В дополнение к этому, руководство фабрики теперь пользуется программными телефонами на своих ноутбуках и КПК, что позволяет им эффективно работать за пределами офиса.

Wave IP 2500 от компании Vertical – это объединенное решение, подходящее одновременно как для аналоговой, так и для IP связи; оно позволяет гибко подходить к меняющимся потребностям организации и расширять телефонную систему.

Единый номерной план и поддержка мобильного персонала

При установке новой Wave IP была внедрена абсолютно новая система набора номера. Легкий для запоминания метод набора номера заключался в том, что все внешние номера были такими же, как и добавочные номера, например: «555–5000 доб. 2100» или «555–2100». Для сотрудников, у которых был факс, номер факса отличался от добавочного номера на одну цифру в сторону увеличения, например, «555–2101». Также сотрудники, которым по долгу службы было необходимо перемещаться по территории фабрики или бывать в частых командировках, теперь могут всегда оставаться доступными для связи по своему добавочному номеру, используя персональные настройки маршрутизации вызовов и голосовых сообщений на беспроводные телефоны, мобильные телефоны, а также на любые другие внешние телефонные номера. Система Wave IP 2500 позволяет в полной мере реализовать схему маршрутизации «следуй-за-мной», что повышает доступность ключевого персонала и эффективность компании в целом.

Централизованная голосовая почта и автосекретарь

Цифровая система голосовой почты от компании Vertical встроена в систему Wave IP и позволяет централизовать функции голосовой почты и авто-секретаря. Все абоненты телефонной системы могут настроить под себя свои станции и оценить удобство использования таких функций, как управление скоростью и громкостью сообщений, несколько типов приветствий, список рассылки, фильтрация звонков, перемотка сообщений и текстовые сообщения. Функция авто-секретаря обеспечивает маршрутизацию и перевод звонков в нерабочее или любое другое время без

диспетчера, что позволяет рационализировать работу и сократить расходы. Функция набора имени на клавиатуре телефона также помогает звонящим соединиться с нужным абонентом без участия оператора.

Объединенная система сообщений

Благодаря объединенной системе сообщений Wave IP ViewPoint от компании Vertical сотрудники «Экстон Ферничер» могут получать поступающую информацию во всех формах – и-мейл, факс или голосовая почта – в одном месте, в ящике входящей электронной почты. Эта система также позволяет сэкономить деньги посредством сокращения расходов на распечатку факсовых сообщений, устраняя проблему неправильной доставки распечатанных факсовых сообщений и улучшая коммуникацию между подразделениями фабрики благодаря функции удобного хранения и передачи информации. Полученный факс преобразуется в PDF-файл и автоматически поступает в ящик входящих сообщений сотрудника вместе с сообщениями голосовой почты и электронными письмами.

Благодаря гибкому подходу в сортировке сообщений и совместному доступу к сообщениям, выросла продуктивность работы всех сотрудников. Объединенная система сообщений позволяет персоналу сортировать сообщения по номеру звонящего, мгновенно определяя сообщения с более высоким уровнем приоритета. При прежней системе сотрудники были вынуждены прослушать все сообщения голосовой почты в том порядке, в котором они поступили, проверить электронную почту и подойти к ближайшему факсовому аппарату для проверки поступивших на их имя факсов. С помощью системы Wave IP и объединенной системы сообщений у пользователей теперь есть доступ ко всем сообщениям одновременно в одном месте.

С момента окончательного внедрения системы Wave IP от компании Vertical компания приобрела новые возможности. Деятельность всего персонала в рамках одной телефонной системы, с использованием наглядных и удобных инструментов управления коммуникациями привела к увеличению продуктивности, повышению удовлетворенности клиентов, облегчению обучения и снижению телекоммуникационных расходов.

Преимущества

- **Упрощенная система коммуникаций с общим методом набора номера и сокращение ежемесячных расходов на телекоммуникацию на 40%**
- **Снижение расходов на распечатку факсовых сообщений благодаря пересылке их по электронной почте в формате PDF**
- **Снижение накладных расходов с помощью централизованных систем и голосовой почты**
- **Повышение продуктивности работы благодаря единой системе коммуникаций, функции авто-секретаря и прочему**
- **Повышение доступности ключевого персонала благодаря гибким персональным схемам маршрутизации вызовов**