

ŘEŠENÍ TELEFONNÍHO SYSTÉMU PRO MĚSTSKOU ČÁST PRAHA 5

[Případová studie]

Představení zákazníka



Městská část Praha 5 patří svou rozlohou a počtem obyvatel k největším v Praze. Leží na levém břehu Vltavy v těsném sousedství historického jádra Prahy a spojuje v sobě původně samostatné obce Smíchov, Košíře, Motol, Hlubočepy, Radlice, Jinonice-Butovice a jižní výběžek Malé Strany – Újezd. Dříve dělnická a vilová zástavba se proměnila v moderní administrativně-obchodní centrum, které splňuje i náročně podmínky současného bydlení.

Úřad městské části sídlí na Náměstí 14. října ve dvou hlavních vzdálenějších budovách a v několika dalších lokalitách mimo náměstí. Činnost úřadu zajišťuje kolem 500 úředníků.

Proč potřebovali novou ústřednu?

Na úřadě využívali zastaralý nespolehlivý telefonní systém, jehož výrobce již navíc nepodporoval potřebný servis a správu. Jednalo se o dvě samostatné telefonní ústředny, které spolu nedokázaly spolupracovat a nenabízely žádné možnosti pokročilejší obsluhy volajících ani komfortnější funkce pro uživatele.

Instalace nového systému

Pro Městskou část Prahy 5 jsme navrhli řešení založené na moderním systému pobočkových telefonních ústředen *Panasonic KX-NSX2000*, aplikaci pro komfortní obsluhu volajících z PC *ANTS CTI Client*, digitálních terminálech *Panasonic KX-DT521* a IP terminálech *Panasonic KX-NT551*. Součástí dodávky bylo i řešení pro integraci vzdálených pracovníků v domácích kancelářích či v terénu, *Panasonic IP Softphone* a *Mobile Softphone*.



Telefonní ústředna Panasonic KX-NSX200

Harmonogram poměrně složité instalace rozsáhlého systému bylo třeba pečlivě naplánovat s několika týdenním předstihem společně s pracovníky úřadu tak, aby nebyl přerušen ani omezen zdejší telefonní provoz. Výměna samotných telefonních ústředen a také asi 500 kusů pobočkových telefonů v kancelářích jednotlivých zaměstnanců proběhla, díky pečlivé koordinaci všech prací, hladce, bez výrazného omezení provozu úřadu.

Jak zde nový systém pomáhá?

1. IP technologie



Moderní IP telefonní systém dokázal propojit všechny vzdálené lokality úřadu do **jednotného komunikačního celku**. Každý uživatel, ať už sídlí v jakékoli lokalitě, na vzdáleném pracovišti či v domácí kanceláři, nebo se pohybuje v terénu, je do systému snadno začleněn. Přesto, že se systém skládá z více telefonních ústředen na hlavních lokalitách a IP terminálů na detašovaných pracovištích, jsou všichni uživatelé i volající součástí sjednocené komunikace s možností neomezeného spojování a přepojování hovorů a využívání všech potřebných funkcionalit pro efektivní obsluhu příchozích hovorů i interní komunikaci.

2. CTI aplikace



Pro kvalitní obsluhu volajících i pohodlné ovládní hovorů přímo z počítače slouží aplikace **ANTS CTI Client**. Díky tomuto softwaru mají uživatelé snadno k dispozici informace o volajícím (telefonní číslo, příp. jméno a další údaje i uložené poznámky), seznam zmeškaných hovorů s možností zavolat zpět i přístup do databáze či k ovládní hovorů přímo ze svého stolního počítače. Aplikace nabízí sdílený i soukromý telefonní seznam, seznam poboček, možnost plánování hovorů, nahrávání, ukládání poznámek a další užitečné funkce. Při vyzvánění hovoru vyskočí v rohu PC malé informační okno a uživatel tak vidí, kdo volá ještě dříve, než zvedne sluchátko.

3. Zajištění bezchybného provozu



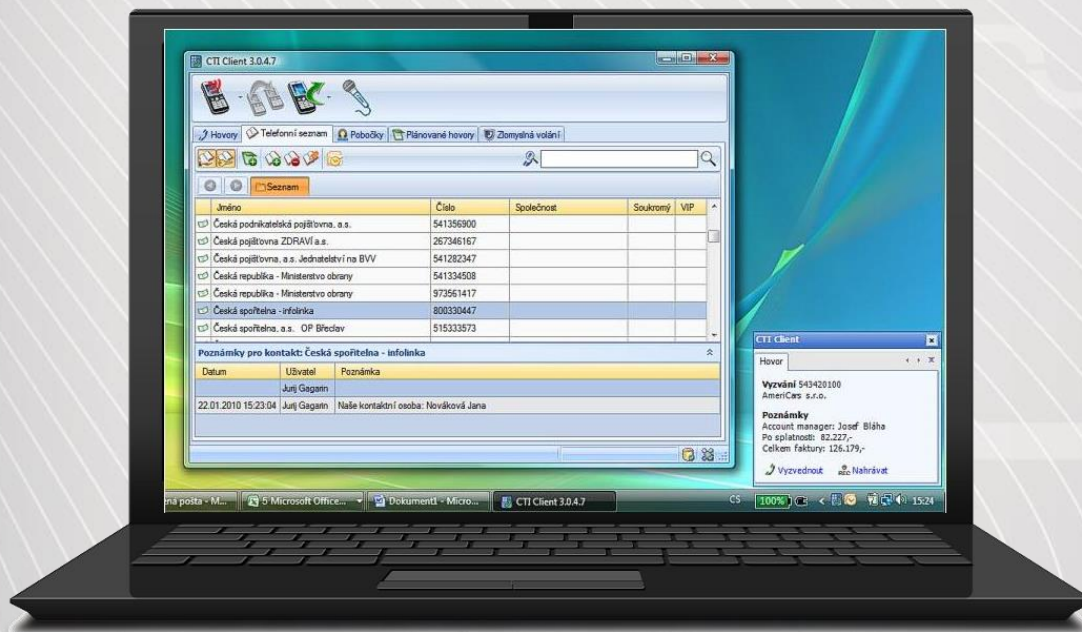
Nový komunikační systém je doplněn také o servisní smlouvu s garantovanými reakčními časy **Garant** pro zajištění bezchybného provozu.

4. Integrace home office a vzdálených pracovníků



Pracovníci, kteří se aktuálně pohybují mimo svoji kancelář a stolní telefon, mohou být do systému začleněni pomocí tzv. **softphonů**, ať už prostřednictvím jejich PC (Panasonic IP Softphone) nebo smartphonu (Panasonic Mobile Softphone).

Chytrá kombinace digitálních telefonů a CTI aplikace na pobočkách



Aplikace ANTS CTI Client

Kanceláře jsou vybaveny jednoduchými digitálními telefony, ve vzdálenějších lokalitách potom IP telefony, Panasonic. Základní modely telefonů dostačují proto, že všechny potřebné informace i přístup k funkcím pobočkové ústředny mají uživatelé přes aplikaci ANTS CTI Client pohodlně ze svého PC. Informace o volajícím, historii volání, zmeškané i naplánované hovory, seznam všech poboček i telefonní seznamy apod.



Pobočkové telefony Panasonic KX-DT521/KX-NT551

Řešení pro mobilitu a vzdálená či domácí pracoviště

Panasonic Mobile Softphone



Panasonic Mobile Softphone je jednoduchá, přehledná a vysoce zabezpečená aplikace, která spojuje zvukovou a vizuální komunikaci v mobilním zařízení a umožňuje zaměstnancům registrovat svůj chytrý telefon jako firemní linku. Takže, ať už zaměstnanci pracují v kanceláři nebo mimo, mohou vytáčet a přijímat zvukové nebo video hovory bez nutnosti používat své soukromé číslo. Může fungovat samostatně, nebo jako přidružená linka Vašemu stolnímu telefonu, například, když jste mimo kancelář. Aplikace podporuje PUSH, takže se Vám volající dovolají i když aplikaci zapomenete spustit.

Panasonic IP Softphone



Panasonic IP Softphone je intuitivní softwarová aplikace určené pro koncové uživatele telefonních ústředí Panasonic. Plně nahrazuje hardwarový telefon, nebo může fungovat, jako jeho doplněk na PC uživatele v lokální IP síti, případně v rámci firemní VPN jako vzdálená vnitřní pobočka se zachováním funkcionalit a struktury telefonní ústředny. Ideální pro pokrytí potřeb zaměstnanců na home office či v terénu s nutností začlenění do firemní telefonní infrastruktury.



„Velmi nám pomáhá vyskakovací okno aplikace CTI Client, kde vidíme telefonní číslo volajícího i upozornění na zmeškané hovory.“