

Как устроена телефония

Последнее изменение 28/01/2022 10:08 pm MSK

Телефония — уже давно не просто инструмент для удаленного общения. Для стоматологии телефония приобрела статус технологии для автоматизации работы с пациентами и увеличения их лояльности к клинике, а значит, и повышения дохода.

Виртуальная АТС

Виртуальная АТС (ВАТС) — это автоматическая телефонная станция, которая обрабатывает вызовы без специального оборудования («железа»). Она реализуется на сервере оператора связи и настраивается через личный кабинет.

Преимущества виртуальной АТС перед аппаратной АТС

- Виртуальная АТС позволяет подключить телефонию быстрее. У виртуальной АТС телефонная линия не зависит от физического кабеля — она может быть на компьютере, ноутбуке, смартфоне или планшете. Перенести линию с одного компьютера на другой можно в любой момент за две минуты. У аппаратной АТС линия — это кабель, а у ВАТС он виртуальный — SIP-линия. Кроме того, она многоканальна.
- При выборе ВАТС вы можете настраивать правила обработки вызовов. С любого устройства и быстро. При аппаратной АТС — нужно получить доступ к физическому устройству. ВАТС позволяет вам переадресовывать звонки на мобильные телефоны сотрудников. Использовать номера телефонов любого региона. Поставить заглушку на нерабочее время (пациент узнает, во сколько администратор ему перезвонит). Настроить голосовое меню («Нажмите 1, чтобы...»). В call-центре звонок может поступать всем свободным операторам.
- Обычно вместе с ВАТС реализуются сервера для хранения разговоров. Записи звонков можно прослушать.
- Интерфейсы управления ВАТС позволяют настроить ее легко и быстро самостоятельно через личный кабинет или с помощью специалистов, работающих удаленно.
- Серверы API позволяют интегрировать IP-телефонию с различными сервисами. Они позволяют таким программам, как IDENT, получать информацию о звонках и инициировать их. Можно настроить интеграцию с сайтом клиники.

SIP-телефония

SIP-телефония — это вид [IP-телефонии](#), при которой связь происходит через интернет на основе протокола SIP. Благодаря ему устройства для звонков «понимают» друг друга и корректно передают данные.

Оборудование для SIP-телефонии

Инструмент для работы с SIP-телефонией — это физическое устройство

(специальный стационарный телефон) либо приложение для компьютера или смартфона, с помощью которого можно принимать и совершать вызовы.

VoIP-телефон (IP-телефон, SIP-телефон)

VoIP-телефон — это физическое устройство для звонков через интернет с использованием технологии VoIP (голос, передаваемый по интернет-протоколу). Может быть с проводной или переносной трубкой.

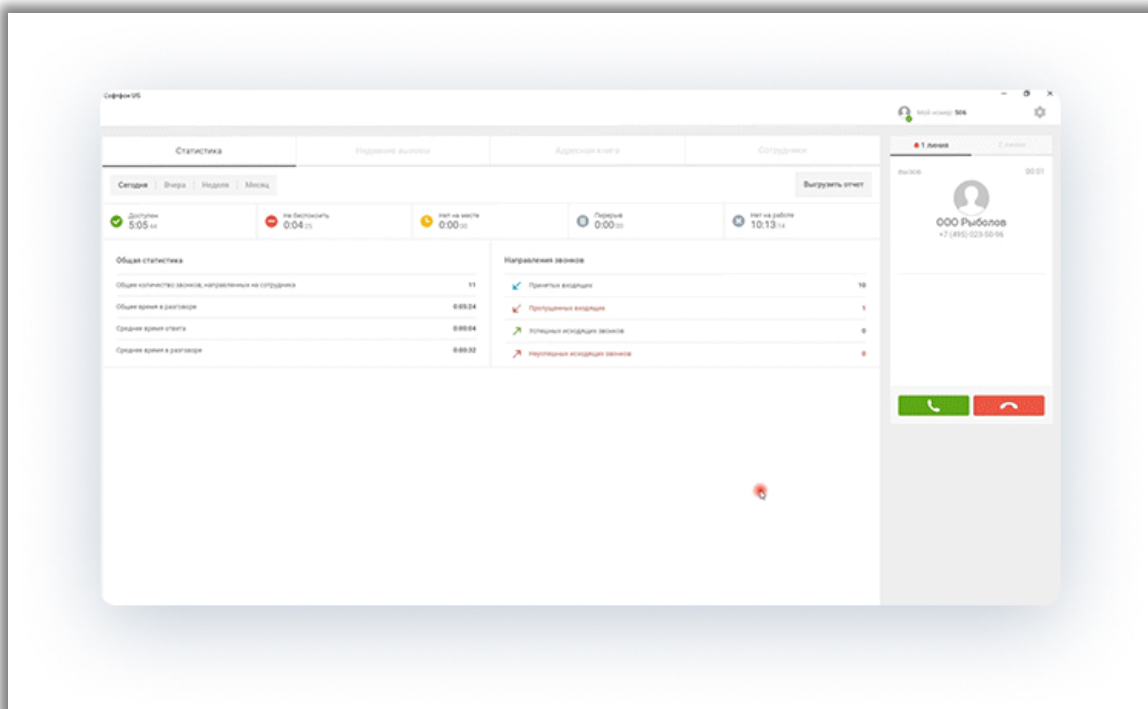


На сайте UIS предложены варианты [оборудования для телефонии](#).

Программное приложение для звонков (софтфон)

Программное приложение для звонков называют софтфоном, SIP-клиентом или программным телефоном. Для работы с софтфоном необходимы только широкополосный доступ в интернет и компьютер с гарнитурой или смартфон с установленным специальным программным обеспечением.

Оператор просто устанавливает программу на компьютер, ноутбук, планшет или смартфон и обрабатывает звонки в удобном интерфейсе, где отображаются статусы занятости всех сотрудников. Руководитель видит в приложении статистику по звонкам. Администраторам клиник, которые часто покидают рабочее место, удобнее работать с мобильным приложением для звонков.



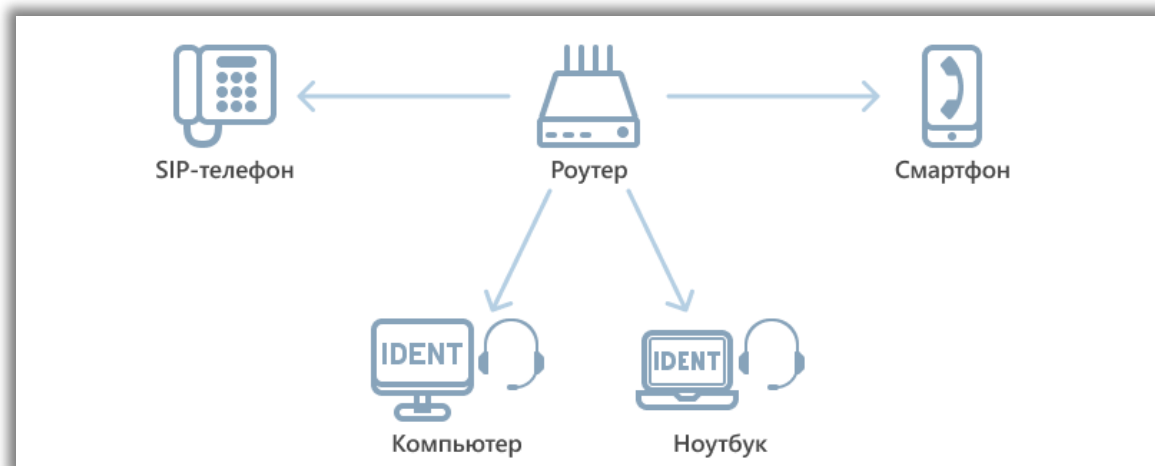
Варианты приложений и программ для IP-телефонии смотрите [на сайте UIS](#).

Телефонная линия

Телефонная линия — это канал номера, по которому проходит один звонок. SIP-номер — многоканальный, то есть на него одновременно может поступить несколько звонков.

SIP-линия

SIP-линия — это виртуальная телефонная линия, связующее звено между виртуальной АТС и устройством сотрудника. По ней идет голосовой сигнал. Другие названия: внутренняя линия, линия сотрудника.



Теперь, когда вы разобрались с основными понятиями IP-телефонии, об организации работы с телефонией в клинике читайте в статье [«Телефония в стоматологии»](#).
