

Najważniejsze jest, aby nowy telefon IP miał wszystkie funkcje, z których dotychczas korzystaliśmy

Telefon – prawie jak komputer

Utarło się przekonanie, że telefon to po prostu urządzenie do prowadzenia rozmów na odległość. Jednak w przypadku telefonów IP możliwości jest znacznie więcej. Duże kolorowe ekrany, wygodne klawiatury a przede wszystkim możliwość uruchamiania wielu dodatkowych aplikacji XML sprawia, że urządzenia te coraz częściej pełnią też rolę minikomputerów

Wwielu przypadkach posiadanie tego typu aparatu z odpowiednimi aplikacjami oznacza możliwość zrezygnowania z zakupu stacjonarnego komputera. Dość

dużo przykładów ciekawych rozwiązań można znaleźć w branży hotelowej. Telefon w pokoju gościa może wyświetlać informacje o dodatkowych usługach hotelu i pozwalać na bezpośrednie ich zamawianie. Zapisanie się na wizytę w SPA, zamówienie odebrania ubrania do prania, obejrzenie wiadomości pogodowych – wszystko to można zrobić bezpośrednio z ekranu telefonu. Telefon pozwala też zamówić w trybie samoobsługowym budzenie, przeprowadzić proces wymeldowania czy sprawdzić aktualny status rachunku hotelowego – bez konieczności dzwonienia do kogokolwiek czy czekania w kolejce na recepcji.

Oczywiście wciąż telefon IP służy do komunikacji głosowej, ale można ją wzbogacić o dodatkowe

informacje. Dzwoniąc do kogoś z obsługi hotelowej, odpowiednia aplikacja wyświetla nam np. zdjęcie pracownika hotelu i podstawowe informacje, w czym może nam pomóc.

Ponieważ połączenia VoIP mogą być realizowane również z wykorzystaniem sieci bezprzewodowej (np. WiFi), powstaje cała gama przenośnych aparatów, które łączą zalety telefonu komórkowego ze wszystkimi zaletami stacjonarnej telefonii IP. Niektóre modele obsługują zarówno WiFi, jak sieci komórkowe. Należy jednak pamiętać, że najważniejsze jest, aby nowy telefon IP miał wszystkie funkcje, z których dotychczas korzystaliśmy.

Dotykowa rodzina

Alcatel-Lucent wprowadził do oferty nowoczesne telefony przenośne z serii **IP Touch 310 i 610**. Zostały

one specjalnie przystosowane do współpracy z różnymi standardami sieci WiFi zapewniając najwyższy poziom jakości rozmowy.

Zgodnie z przyjętą strategią Alcatela-Lucenta urządzenia te umożliwiają korzystanie z tego samego zakresu usług, co telefony stacjonarne IP. Zostały wyposażone w duże wyświetlacze, są lekkie, pozwalają na prowadzenie 8-godzinnych rozmów bądź pracę w trybie oczekiwania przez 160 godz.

Obsługują różnorodne formy zabezpieczeń – od szyfrowania połączeń po weryfikację

tożsamości użytkownika.

Z uwagi na możliwość pracy w środowiskach przemysłowych lub innych niesprzyjających, zostały zabezpieczone przed szkodliwych działaniem wilgoci i pyłu. Model IP Touch 610 dodatkowo oferuje funkcję „push-to-talk”, które działanie przypomina korzystanie z krótkofalówki.

Jeśli zaś chodzi o aparaty stacjonarne IP, to Alcatel-Lucent oferuje sporą grupę modeli.

Jest wśród nich **IP Touch 4008**, najnowszy, a jednocześnie najprostszy model w całej rodzinie telefonów IP firmy. Jego podstawowym zadaniem jest realizacja usług głosowych, przy zachowaniu ergonomii i najważniejszych funkcjonalności bardziej zaawansowanych terminali.

Z kolei **IP Touch 4018** to ekonomiczny model telefonu IP z wyświetlaczem pracującym w trybie tekstowym, klawiaturą numeryczną, sześcioma programowalnymi klawiszami i dwukierunkowym przyciskiem nawigacyjnym. Dla wygody użytkownika pod dedykowanymi klawiszami udostępniono bezpośredni dostęp do takich funkcji jak poczta głosowa, wyciszenie, książka adresowa czy wybór ostatniego numeru. Oferuje tryb głośnomówiący oraz obsługę najważniejszych funkcji

Fot. Panasonic



Na jakie cechy zwracają uwagę użytkownicy telefonów IP i dlaczego?

- Wygodna pełna klawiatura Qwerty i nawigator – ułatwia to korzystanie z użytecznej funkcji jaką jest wybieranie rozmówcy po nazwisku lub inicjałach. Nie ma potrzeby zapamiętywania numerów wewnętrznych.
- Klawisze kontekstowe – ich znaczenie zmienia się w zależności od tego, jakie opcje są wyświetlane na ekranie. Dzięki temu obsługa wszystkich opcji jest bardzo prosta, a jednocześnie nie wymaga zbyt dużej liczby klawiszy.
- Ekran pracujący w trybie graficznym – pozwala wyświetlać wiele opcji i ułatwia korzystanie z funkcji telefonicznych. Jeśli użytkownik chce uruchamiać w telefonie dodatkowe aplikacje, wtedy rekomendowany jest wybór aparatu z kolorowym wyświetlaczem.
- Regulacja kąta ustawienia ekranu – dla osób, które pracują dużo z telefonem to bardzo użyteczna funkcja, pozwalająca zwiększyć ergonomię ich stanowiska pracy.
- Dobrej jakości zestaw głośnomówiący – pozwala bezproblemowo i przy zachowaniu wysokiego poziomu jakości rozmowy prowadzić konwersację bądź brać udział w telekonferencjach, bez konieczności trzymania słuchawki.

- Wygląd – bardzo wielu klientów zwraca uwagę na wygląd zewnętrzny aparatów. Na ich nowoczesny design, kolorystykę i komponowanie się z wystrojem biura.
- Szybki port do łączenia z komputerem – aby nie zużywać dodatkowych gniazdek sieciowych, do sieci podłącza się najpierw telefon, a dopiero do niego komputer. To oznacza, że telefon powinien być wyposażony w miniprzelącznik z portami o odpowiedniej przepustowości, aby nie stał się wąskim gardłem między komputerem a siecią. Port ten często jest także wykorzystywany do bezpośredniego zasilania aparatu przez sieć (technologia Power over Ethernet), co uwalnia od konieczności stosowania osobnego zasilacza.
- Dodatkowe moduły klawiszy – w niektórych przypadkach np. asystentów obsługujących większy zespół pracowników, do szybkiego łączenia się z osobami, praktycznym rozwiązaniem są dodatkowe moduły klawiszy, w których można przypisać każdy przycisk danej osobie.
- Moduł Bluetooth – dla najbardziej wymagających użytkowników, którzy chcą korzystać np. z bezprzewodowych słuchawek jest to użyteczna funkcja, jednak przeciętny użytkownik raczej z niej nie korzysta.

telefonicznych dostępnych w centralach Alcatela.

Natomiast **IP Touch 4038** to model ze średniej półki, wyposażony w ekran o regulowanym kącie pochylecia, wyświetlający grafikę 100 x 160 pikseli w odcieniach szarości. Wyposażony w pełną klawiaturę alfanumeryczną, co pozwala korzystać np. z przydatnej funkcji wyboru rozmówcy po nazwie. Wśród oferowanych z aparatem dodatkowych akcesoriów znajdują się m.in. dodatkowe moduły klawiszy, słuchawki, zestaw konferencyjny oraz umożliwiający montaż na ścianie bądź na stole pod kątem 60 stopni.

Innym rozwiązaniem jest model **IP Touch 4068**, najbardziej zaawansowany w całej rodzinie. Przeznaczony jest dla kierownictwa firmy oraz osób intensywnie korzystających z telefonu i dodatkowych aplikacji. Nowoczesna stylistyka i kolorystyka to kolejne elementy wyróżniające ten aparat. Telefon wyposażono w duży (240 x 320 pikseli) kolorowy wyświetlacz oraz obsługę technologii Bluetooth otwierającą

drogę do bezprzewodowej komunikacji.

W połowie br. linia telefonów stacjonarnych IP Alcatela-Lucenta została zmodernizowana i dostosowana do standardu Extended Edition, dostępne są one ze skrótem EE po numerze. Podstawową zmianą było wprowadzenie do modeli 4068, 4038 i 4028 portów gigabitowych oraz obsługa technologii SIP. Technologia SIP jest coraz częściej stosowana przez operatorów do świadczenia usług VoIP.

Systemowe rozwiązanie

– Panasonic ma w swojej ofercie telefony IP wyłącznie systemo-



Fot. Slican

we. Zostały wprowadzone do sprzedaży wraz z wprowadzeniem nowych central Pure-IP serii KX-TDE – informuje Tomasz Perzyna z Panasonic Polska.

Nowa seria telefonów oznaczona jest symbolami KX-NT3xx i zawiera zarówno telefony z najwyższej półki, jak również modele ekonomiczne.

Telefony systemowe z tej serii są znacznie lepiej zintegrowane z systemami telefonii oraz aplikacjami używanymi przez klientów. Należy pamiętać, że telefony IP to przede wszystkim nadal telefony – a z punktu widzenia użytkownika – nie ma znaczenia technologia komunikacji terminala z jednostką nadrzędną (PBX czy inna platforma komunikacyjna). Użytkownik może korzystać ze wszystkich korzyści telefonu systemowego (programowalne przyciski, przyciski funkcyjne, dostęp do

funkcji systemu, dostęp do książki telefonicznej itd.) a jednocześnie czerpie korzyści z używania telefonii IP (łatwa integracja z CTI, niskie

koszty użytkowania, możliwości ujednoliconej komunikacji).

Rozmowa bez szumów

Nowy model telefonu IP – SoundPoint IP 670 firmy Polycom oferuje Veracomp, specjalizowany dystrybutor rozwiązań teleinformatycznych. Telefon może być podpięty do 6 linii lub 34 linii, dzięki zastosowaniu modułu – SoundPoint IP Color Expansion Module. Daje to możliwość prowadzenia 24 rozmów równocześnie.

Ponadto aparat wyposażony jest w bezpośredni port dla zestawu słuchawek oraz wejście USB, dlatego sprawdzi się w działach przeznaczonych do obsługi klienta (systemach call center). Zastosowanie technologii Polycom Acoustic Clarity, jak również redukcja szumów oraz dynamiczne tłumienie echa, zapewnia simultaneousne prowadzenie rozmów konferencyjnych przy zachowaniu najwyższej jakości transmisji głosu. Rozmowy konferencyjne mogą obejmować trzy lokacje.



Fot. Panasonic

26 klawiszy funkcyjnych oraz cztery przyciski, które aktywowane są z poziomu oprogramowania telefonicznego, zapewniają intuicyjną i łatwą obsługę interfejsu. Urządzenie oferuje również szybki dostęp do wszystkich funkcjonalności telefonu poprzez uruchomienie jednego, dedykowanego klawisza.

Dużym atutem aparatu jest wbudowany wysokiej klasy podświetlany, kolorowy ekran LCD 320x160, który pokazuje m. in. informacje o numerze dzwoniącym, przychodzących wiadomościach, a także prezentuje dane z aplikacji korporacyjnych, znacznie ułatwiając obsługę telefonu.

SoundPoint IP 670 można podłączyć do sieci komputerowej bezpośrednio przez 2-portowy przełącznik Gigabit Ethernet, a zasilany za pomocą kabla Ethernet wg standardu IEEE802.3af lub Cisco Inline Power. Urządzenie oferuje pełną integrację z Microsoft LCS 2005 i Office Communicator oraz posiada mini-przeglądarkę XHTML, wbudowany port USB na potrzeby kolejnych aplikacji, zintegrowany port PoE i wsparcie dla Gigabit Ethernet. Jego koszt to ok. 629 USD.

Specjalny telefon

Natomiast telefon systemowy **CTS-202**. IP firmy Slican przeznaczony jest do realizacji połączeń głosowych VoIP z wykorzystaniem Internetu,

jak również w lokalnej sieci przedsiębiorstwa LAN, gdzie fizycznie zainstalowany jest serwer telekomunikacyjny Slican.

Po zalogowaniu do serwera telekomunikacyjnego Slican **MAC-6400** lub **CCT-1668**, telefon widziany jest jako element wewnętrznej sieci firmowej. Szczególnie w sytuacji, gdy firmy posiadają swoje oddziały w różnych miejscach w kraju czy za granicą, **CTS-202**. IP umożliwiła nam niezakłóconą komunikację między oddziałami i jednocześnie redukuje koszty połączeń telefonicznych, ponieważ jest to telefon wewnętrzny.

Telefon może być również rozbudowany o pięć dodatkowych konsol rozszerzających **CTS-232** co zwiększa ilość dostępnych przycisków programowalnych z 12 do 162. Z poziomu telefonu **CTS-202**. IP dostępne są publiczna i prywatna książka telefoniczna oraz spis abonentów wewnętrznych. Telefon został wyposażony także w wyjście do nagrywania oraz może współpracować ze słuchawkami nagłownymi. **CTS-202**.IP może być zasilany z sieci komputerowej (PoE) lub zasilacza będącego wyposażeniem standardowym.

Czytelny i graficzny wyświetlacz, prezentacja numeru dzwoniącego, Auto-Redial, wygodna klawiatura z ABS, menu w języku polskim oraz

angielskim, wygodne przekazywanie rozmów i przejmowanie wywołań i wiele innych funkcji, gwarantują komfort pracy w dowolnym miejscu na świecie z dostępem do Internetu.

Modele pełne funkcji

Nową generację telefonów Avaya one-X Deskphone Value Edition oferuje koncern Avaya. Zawierają funkcje zapamiętywania rozmów (Call Logs), co pozwala na odsłuchiwanie połączeń inicjowanych i odebranych. Posiadają wbudowane katalogi informacji kontaktowych oraz umożliwiają połączenie telefonu IP z komórkowym, kierując połączenia z telefonu stacjonarnego na mobilny. Funkcje Value Edition są dostępne dzięki intuicyjnemu interfejsowi, który pozwala użytkownikowi łatwo oswoić się z nowym telefonem, co przyspiesza adaptację i eliminuje konieczność przeszkolenia użytkownika.

Wśród różnych korzyści użytkowanych przez użytkowników są m.in.: przewijane menu, wyraźnie podświetlane przyciski funkcyjne, czy możliwość wyświetlania listy ostatnio dzwoniących osób. Gdy użytkownik chce połączyć się z telefonem komórkowym, jedyne co musi zrobić, to nacisnąć przycisk. Może odejść od aparatu i będzie połączony przez telefon komórkowy.

Seria Avaya one-X Deskphone Value Edition to telefon z linii „1600”. I tak model **1603** skonstruowany jest dla użytkowników pracujących stacjonarnie oraz tych, którzy wymagają podstawowych funkcji aparatów. Ma on trzy przyciski zgłoszenia rozmowy, zestaw do prowadzenia rozmowy bez podnoszenia słuchawki i ciekłokrystaliczny wyświetlacz z podświetlaniem. Jego koszt to ok. 120 USD.

Z kolei model **1608** to średniej klasy telefon, przeznaczony dla pracowników biur, małych firm lub punktów sprzedaży detalicznej. Obsługuje 8 przycisków zgłoszenia rozmowy podświetlanych dioda-

mi LED oraz dwukierunkowy głośnik. Kosztuje ok. 200 USD.

Natomiast **1616** to model przeznaczony dla użytkowników intensywnie zajmujących się „nawigacją” ruchu telefonicznego, w tym recepcjonistów, sekretarek i menedżerów. Posiada 16 przycisków zgłoszenia rozmowy/funkcyjnych – wszystkie podświetlane diodami LED. Za telefon ten trzeba zapłacić ok. 250 USD.

Wśród innych telefonów IP oferowanych przez Avaya jest np. model **4621SW**. Jest to wygodne narzędzie telekomunikacyjne, dedykowane dla pracowników wyższego szczebla i agentów systemów Call Center i Contact Center. Telefon wyposażony jest w duży wyświetlacz LCD z podświetleniem (backlight), umożliwia dostęp do wszystkich funkcji oferowanych przez oprogramowanie Avaya Communication Manager oraz oferuje szereg usług świadczonych przez oprogramowanie zawarte w samym telefonie. Dla środowisk Call/Contact Center przeznaczony jest także telefon **4622SW**.

Z kolei model **4625SW** jest rozbudowaną wersją aparatu **4621SW**. Oprócz wszystkich funkcji tego modelu, oferuje dodatkowo wysokiej klasy kolorowy wyświetlacz LCD. Dzięki temu umożliwia wygodne korzystanie z zestawu aplikacji Avaya Phone Application Suite.

Avaya oferuje także moduł dodatkowych klawiszy **EU24/EU24BL**. Jest on opcjonalnym wyposażeniem aparatów **4621SW**, **4622SW** i **4625SW**. Występuje w dwóch wersjach: z podświetleniem ekranu (backlight – BL) i bez. Wyposażony jest w 24 klawisze, a funkcja każdego klawisza opisana jest na wyświetlaczu LCD.

Moduł **EU24** po podłączeniu do aparatu IP umożliwia na oprogramowanie dodatkowych 72 klawiszy funkcyjnych lub linii telefonicznych – każdy klawisz może obsługiwać do 3 funkcji.

(PF)