



## SANTRAL SATIN ALIRKEN BİLMENİZ GEREKEN 15 KRİTER

## MAKALE

ŞİRKETİNİZ İÇİN TELEFON SANTRALI ALIRKEN, SEÇİMİNİZİ KOLAYLAŞTIRMAK VE İHTİYACINIZA EN UYGUN ÇÖZÜMÜ BULMANIZA YARDIMCI OLMAK İÇİN BİLMENİZ GEREKEN DETAYLARI 15 MADDEDE ÖZETLEDİK.

### 1. Kapasite

Santral sistemlerinde(PBX) kapasite **iç hat ve dış hat** olmak üzere 2'ye ayrılır. İç hat kapasitesi, şirket içi iletişimi sağlayan abone sayısını; dış hat kapasitesi ise işletmelerin harici bağlantılarını kurmaya yarayan telefon hat sayısını anlatır.

Santral sistemi kurmadan yapmanız gereken ilk şey iç ve dış hat sayısının ne olması gerektiğini belirlemektir. Gelişmekte ve büyümekte olan bir işletmeye sahipseniz; **kapasitenin genişletilebilir olmasına dikkat ediniz.** Modüler genişleme özelliği sunan telefon santrallarının yanı sıra, IP santral(IP PBX) sistemlerinde kapasite arttırımı sistemlerin birbirine bağlanabilmesi sayesinde çok daha esneklerdir. Gelişmekte olan bir işletme için IP santral sistemlerinin tercih edilmesi önerilir.

**Soru:** Şirket içinde telefon kullanımı olacak kaç kişi çalışıyor ve dış arama yoğunluğuna göre kaç adet telefon hattına ihtiyacımız olacak?

### 2. Lokasyon

Eğer birden fazla lokasyonu olan bir şirketiniz varsa - şubeler, mağazalar, farklı bölgelerdeki ofisler gibi - bu lokasyonlar arasında ücretsiz konuşabilirsiniz. Bunun için IP köprüsü aracılığıyla(VoIP) **ücretsiz görüşme** imkanı sağlayan IP santral sistemleri tercih edilmelidir.

**Soru:** Birden fazla lokasyonumuz var mı?

### 3. Hareketli Kullanıcılar

Sahada çalışan satıcılar, teknik servis görevlileri vb. hareketli kullanıcılar yüksek iletişim maliyetleri oluşturabilir. IP santralların temel uygulamaları sayesinde **hareketli kullanıcılar merkezlerle veya kendi aralarında** ücretsiz konuşabilirler.

**Soru:** Şirket dışında çalışan hareketli abonelerimiz var mı?

### 4. Robot Operatör (IVR-Otomatik Karşılama) ve Sesli Mesaj

Önceden kaydedilen karşılama mesajını ve arayanların tuşlarla seçim yapabilecekleri uygulama menülerini içeren robot operatörler şirketinizin **kurumsal kimliğini ön plana çıkarmada** etkili bir yoldur. Bunun yanında telefon ve iletişim **trafiğini kolaylaştırarak** çalışanlarınıza daha sakın bir çalışma ortamı sunar. Cevaplayamadığınız çağrılar, e-posta yolu ile de gönderilebilen sesli mesajlar olarak kaydedilebilir. Böylelikle mesajı istediğiniz an dinlemeniz mümkün olur.

**Soru:** Kurumsal imajımızı güçlendirecek özel karşılama mesajı ve yönlendirmeye ihtiyacımız var mı? Cevapsız çağrılara her an her yerden ulaşmamız gerekiyor mu?



## 5. GSM Terminalleri (FCT) ve LCR Özelliği

Sabit hatların yanında GSM hatlarınız da santral sisteminize dış hat olarak bağlanabilir. GSM operatörlerinin sağladığı imkanlardan ve tarifelerden faydalanabilirsiniz. Bununla beraber LCR özelliği ile yaptığınız aramaları otomatik olarak en ucuz tarifeli hat (GSM hattı, Türk Telekom hattı, alternatif operatör, vb.) üzerinden gerçekleştiren santral sistemleri iletişim maliyetlerinizden tasarruf etmenizi sağlar.

**Soru:** Gereksiz yere yüksek telefon faturaları ödüyor muyuz? İletişim giderlerinde tasarruf etmeli miyiz?

## 6. Görüntülü Görüşme

Görüntülü telefon, özel set veya yazılım tabanlı telefonlarla uzak ofis, hareketli kullanıcılar ve dış hatlarla yapabileceğiniz görüntülü görüşmeler iletişimde mesafe zorluklarını ortadan kaldırarak yüz yüze, samimi ve şeffaf bir şekilde iletişim kurmanızı sağlar.

**Soru:** Görüntülü görüşme avantajlarından faydalanabilir miyiz?



## 7. Konferans

Santral sisteminizin sağladığı konferans yapabilme özelliğiyle aynı anda birçok kişiyle beraber konuşarak karar alma sürecinizi kısaltabilirsiniz. Bu sayede toplantı sayısı, süreleri ve maliyetlerini azaltabilirsiniz.

**Soru:** Konferans özelliğinden faydalanabilir miyiz?



## 8. Görüşme/Ses Kaydı

Yaptığınız görüşmeler otomatik olarak santral sisteminiz tarafından kaydedilebilmektedir. Böylece müşteri memnuniyeti ve iletişim güvenliği sağlanmaktadır. Özellikle hızlı karar alınması gereken sektörlerde, müşteri ve iş ortakları ile yapılan görüşmelerde bu yol ile yapılan otomatik belgelendirmeler fayda sağlamaktadır.

**Soru:** Görüşmelerin ses kaydı gerekebilir mi?

## 9. Entegrasyon

Santral sisteminizin e-postanıza, CRM sistemlerine, çağrı merkezi çözümlerine, kameralı güvenlik sistemlerine ve hırsız alarm sistemlerine entegrasyonu mümkündür. Örneğin işyerinizin güvenliğini cep telefonunuzdan takip edebilir ya da görüşme bilgilerinizi CRM üzerinde görebilirsiniz. Bu tümleşik çalışma şekillerini sunan santral sistemlerini seçerseniz iş yerinde cihaz kalabalığı yaratmamış, tasarruf yapmış ve sistemlerin toplan faydasını arttırmış olursunuz.

**Soru:** Santralın diğer sistemlerle entegrasyonundan faydalanabilir miyiz?

## 10. Sistem Altyapısı, Kablolama

Sistem altyapısı verimlilik, etkinlik ve yönetim açısından önemli bir rol oynamaktadır. IP Santrallarda altyapıda ekstra kablolamaya gerek kalmadan mevcut network altyapısını kullanabilirsiniz.

**Soru:** Tek bir network kablolaması ile telefon görüşmelerini de yapmak ister miyiz?

## 11. Uç Birimler / Çevre Birimleri

Telefon santralleri; telefon, faks makinesi, modem, cep telefonu, cep bilgisayar vb. çevre birimlerine sahip olabilir. Bu konuda dikkat etmeniz gereken nokta, çevre birimlerinin standart özellikleri ve protokolleri desteklemesidir. Örneğin SIP bunlardan biridir.

SIP destekleyen santralınız ve iPhone veya Android telefonunuza kuracağınız yazılım ile cep telefonunuzu dahili numaranız üzerinden kullanabilirsiniz. Çevre birimlerinin bu ve benzeri uygulamalara uyumlu olması gelişen ve değişen teknolojilerden kolayca faydalanmanızı sağlar.

**Soru:** Satın alacağım sistem standart özellik ve protokolleri destekliyor mu?

## 12. Yönetim ve Raporlama

Santral sisteminizde her abonenin çağrı kayıtları tutulabilir ve istendiğinde buna dair raporlar alınabilir. Bu demek oluyor ki santral sisteminin çağrı kayıt yazılımına sahip olmasıyla kazanacağınız raporlama özelliği sayesinde iş sürecini analiz edebilirsiniz. Hangi çalışanın hangi numara ile ne kadar süre görüştüğünü istediğiniz gibi kontrol edebilirsiniz. Ayrıca bu işlemleri VPN ile web tarayıcınızdan yapabilirsiniz.

**Soru:** Firmamızda görüşme trafiği hakkında bilgi sahibi miyiz? Gereksiz iletişim maliyetlerini saptamak ve elemek ister miyiz?



## 13. Güvenlik

Günümüzde her türlü verinin ve bilginin değeri çok büyük. Özellikle IP santraller için network üzerinden santralin hacklenmesi ihtimali vardır. Maalesef bu konuya gereken önem gösterilmiyor. Karel güvenlik konusunda çeşitli önlemler alıyor. Sadece Karel'de bulunan FrEN uygulamasıyla iletişim güvenliğinizi kontrol edebilirsiniz. Bunun yanında IP santral seçerken kriptolama özelliği olması güvenliğinizi için dikkat etmeniz gereken önemli bir noktadır.

**Soru:** Satın alacağım santral FrEN gibi harici üst düzey güvenlik tedbirlerine sahip mi?

#### 14. Durum Bilgisi, Anlık Mesaj

Abonelerin kendi aralarında yapabilecekleri anlık mesajlaşma, e-postayla yazışmada olan bekleme süresini ortadan kaldırır. Tüm yazışmalar kaydedilir ve Santral ile tümleşik çalışılır. Durum bilgisi özelliğiyle de ulaşılabilirliğinizi kontrol edebilirsiniz; bu sayede çalışanlar meşgul oldukları zaman istenmeyen bölünelere ve dikkat dağınıklıklarına maruz kalmazlar. Aynı zamanda bunu diğer abonelere de göstereceğiniz için oluşabilecek iletişim hatalarını da engellemiş olursunuz.

**Soru:** Anlık mesajlaşma ve durum bilgisi ile verimliliğimizi arttırabilir miyiz?

#### 15. Maliyet

Maliyet konusunda dikkat etmeniz gereken 3 nokta bulunuyor: Altyapı maliyeti, ilk yatırım maliyeti, toplam sahip olma ve işletme maliyeti. Telefon santralınızı seçerken analog bir sistem tercih edebilirsiniz. Bu durumda ilk yatırım maliyetiniz düşük olacaktır. Gelişmiş IP tabanlı bir santral sisteminin ilk yatırım maliyeti daha fazla gözükse de yukarıda da açıklanan birçok özellikle toplam sahip olma ve işletme maliyetlerinde ciddi tasarruf sağlayacaktır. Gelişmiş özellikler ise çalışanlarınızın verimini ve müşteri memnuniyetini gözle görülür ölçüde yükseltecektir. IP santralların ek kablolama maliyeti

yaratmaması ise ayrı bir avantajdır. Santral çok uzun süre kullanılabilen bir ofis ekipmanı olduğu için maliyet hesaplarınızı yaparken en az 5-8 yıllık süreleri göz önünde bulundurmanızı öneririz.

**Soru:** Satın alacağım sistemin ilk yatırım, altyapı ve toplam sahip olma maliyeti ne olacak?



Bu 15 madde yöneticiler için özet niteliğindedir.

Daha fazla bilgi ve detaylar için **Karel Yetkili Satıcılarından** ücretsiz destek alabilirsiniz.

#### İSTANBUL

T 0 212 355 48 00  
F 0 212 275 40 01  
istanbul@karel.com.tr

#### ANKARA

T 0 312 293 01 00  
F 0 312 267 21 05  
ankara@karel.com.tr

#### İZMİR

T 0 232 445 55 55  
F 0 232 441 73 73  
izmir@karel.com.tr

#### ANTALYA

T 0 242 323 13 13  
F 0 242 323 09 83  
antalya@karel.com.tr

#### BURSA

T 0 224 244 74 84  
F 0 224 244 98 00  
bursa@karel.com.tr

#### VAN

T 0 312 293 01 00  
F 0 312 267 21 05  
van@karel.com.tr

# KAREL

www.karel.com.tr

Bu broşürde belirtilen bilgilerin telif hakkı sadece Karel'e aittir ve izinsiz kullanılamaz. Karel, bu broşürde belirtilen tüm bilgilerin doğru ve eksiksiz olması için çabalayacaktır, fakat tüm bilginin doğruluğunu ve yazım hatası olmadığını garanti etmez. Bu broşürde sunulan bilgilerde, teknik veya yazım hatasından kaynaklı hatalar olabilir. Bu broşürün tüm içeriği genel bilgi vermek amaçlıdır ve bilgi verilmeksizin herhangi bir zamanda değiştirilebilir.