

Codziennie każdy z nas odbywa kilka, kilkanaście lub kilkadziesiąt rozmów telefonicznych. Czasami można odnieść wrażenie, że głos naszego rozmówcy dociera z innego wymiaru, a trzaski i zniekształcenia głosu skutecznie utrudniają komunikację. Technologia HD Voice eliminuje ten problem. Teraz, dzięki rozwiązaniu Call-eX firmy Datera, rozmowy przez telefon są jeszcze bardziej zbliżone do rozmów twarzą w twarz.

Myślisz, że rozmowy telefoniczne w jakości High Definition (HD) to kolejny robiący wrażenie, ale nieprzynoszący wymiernych korzyści gadżet? Jeśli tak, to pomyśl raz jeszcze, a najlepiej – przeczytaj ten tekst.

Do niedawna technologia VoIP kojarzyła się z mało stabilnymi rozmowami, które można było prowadzić głównie za pośrednictwem komunikatorów internetowych. Przez kilka ostatnich lat zaszły jednak dwie bardzo istotne zmiany – technologia VoIP została udoskonalona i wyleczona z chorób wieku dziecięcego, a niezbędny do jej stosowania szerokopasmowy dostęp do internetu jest coraz bardziej powszechny. Dostępne na rynku rozwiązania oparte o usługę VoIP pozwalają na korzystanie z pełnego spektrum usług telekomunikacyjnych – od prostych rozmów, przez telekonferencje, po zarządzanie całym systemem telekomunikacyjnym firmy z poziomu przeglądarki internetowej. Od niedawna do tego zestawu zalet dołączyła kolejna – rozmowy w jakości HD.

„P” czy „b”?

Mogłoby się wydawać, że stosowane dzisiaj technologie telekomunikacyjne nie mają już wiele wspólnego z pierwszym telefonem A. G. Bella. Jest jednak pewien element, który pozostał praktycznie niezmieniony od końca XIX wieku – częstotliwości głosu, jakie przenoszą. Zarówno telefon Bella, jak i większość stosowanych dzisiaj telefonów może przenosić głos o częstotliwości od 300 Hz do 3,4 kHz w zakresie około 3 kHz. Ludzki głos obejmuje dźwięki w zakresie od 20 Hz do 20 000 Hz (czyli 20 kHz) i z reguły obejmuje zakres około 10-12 kHz. Widać więc, że duża część dźwięków wypowiedzianych podczas rozmowy telefonicznej nigdy nie trafia do osoby na drugim końcu linii. Każdy z nas tego doświadczył – przypomnijcie sobie ostatni raz, kiedy ktoś dyktował wam swoje nazwisko albo adres e-mail. Czy byliście pewni, że wszystko prawidłowo zapisaliście? Ile razy prosiłście rozmówcę, żeby przeliterował nazwisko, bo nie byliście pewni, czy zaczynało się na „p” czy na „b”? W przypadku rozmów pracowników call center z klientami taka sytuacja powtarza się setki lub tysiące razy w ciągu dnia – i ma to określoną, nieniską cenę.

Dla sektora MSP, korporacji i administracji

W Polsce jest już dostępne rozwiązanie, które pozwala prowadzić rozmowy w dużo wyższej niż standardowa jakości głosu. Technologia HD Voice umożliwia przenoszenie głosu o częstotliwości od 50 Hz do 7 000 Hz, w zakresie około 7 kHz. Oznacza to, że uczestnicy rozmowy telefonicznej odbierają dwa razy więcej dźwięków, dzięki czemu dużo lepiej słyszą i rozumieją słowa wypowiedziane przez swojego rozmówcę. Pozwala im to skoncentrować się na celu rozmowy i prowadzić bardziej efektywną komunikację.

– Rozwiązania oparte o technologię HD Voice dobrze sprawdzają się w wewnętrznej komunikacji firm i instytucji, których pracownicy działają w kilku lokalizacjach. Podczas telekonferencji z udziałem przedstawicieli różnych oddziałów jej uczestnicy mają wrażenie, jakby siedzieli w jednym pomieszczeniu. Nie muszą poświęcać energii na zrozumienie współpracowników, których słowa – w przypadku tradycyjnej telefonii – ginęłyby w zakłóceniach na linii – mówi Marcin Krasowski, dyrektor sprzedaży Datera SA.

Wspomniane wyżej korzyści można osiągnąć pod pewnymi warunkami. Rozmowy w jakości HD są możliwe, kiedy wszyscy uczestnicy rozmowy posługują się urządzeniami wyposażonymi w odpowiedni kodek, połączonymi przy pomocy technologii VoIP. Jeżeli na którymkolwiek odcinku sygnał przebiega przez tradycyjny system telekomunikacyjny, jakość HD nie zostanie, niestety, osiągnięta. To oznacza, że rozmowy w HD stanowią istotne uzupełnienie rozwiązań opartych na technologii VoIP. Serwer Call-eX oferowany przez Datera SA jest pierwszym w Polsce stacjonarnym rozwiązaniem IP-PBX oferującym takie możliwości.

Nie tylko „wisienka na torcie”

Korzyści, płynące z możliwości prowadzenia rozmów w najwyższej jakości dźwięku, najlepiej widać na konkretnym

przykładzie. Z serwera Call-eX z funkcjonalnością HD Voice korzysta, między innymi, Metalzbyt Sp. z o.o. Było to pierwsze w Polsce pełne wdrożenie systemu HD Voice w oparciu o system DATERA Call-eX.

– Jesteśmy firmą handlową, więc dużą część kontaktów opieramy o kontakt telefoniczny. Potrzebujemy stałej, dobrej komunikacji zarówno z klientami, jak i między centralą firmy w Gdańsku i siedmioma oddziałami – mówi Adam Dąbek, dyrektor ds. rozwoju Metalzbyt Sp. z o.o. – Zdecydowaliśmy się na rozwiązanie Datera S.A., ponieważ zależało nam na ograniczeniu kosztów komunikacyjnych, przy jednoczesnym zwiększeniu funkcjonalności i jakości połączeń – HD Voice traktowaliśmy trochę, jak przysłowiową „wisienkę na torcie” – efekt biznesowy udało się połączyć z niesamowitą jakością rozmów. Od strony użytkownika systemu najbardziej odczuwalną zmianą jest czystość głosu rozmówcy, brak jakichkolwiek szumów. Na początku użytkowania systemu VoIP Call-eX w HD zdarzały się zabawne sytuacje: gdy jeden z rozmawiających milkł, drugi myślał, że zerwało rozmowę, bo nie słyszał żadnych szumów ani trzasków.

Zgodnie z wymaganiami technologicznymi, przed wdrożeniem systemu Call-eX z funkcjonalnością HD Voice, w centrali i oddziałach firmy zlikwidowano wszystkie odcinki analogowe. Oddziały z centralą połączone są VPN tworząc sieć rozległą WAN.

– Dzięki Call-eX z HD Voice oszczędzamy nie tylko pieniądze, ale także zdecydowanie mniej czasu i energii zużywamy na powtarzanie: „Przepraszam, czy może Pan powtórzyć?” – podsumowuje dyrektor Adam Dąbek.

Datera SA