**Τι είναι τα VoIP τηλεφωνικά κέντρα (Cloud PBX);**

Είναι το σύστημα που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για να δρομολογεί και να πραγματοποιεί τις τηλεφωνικές κλήσεις.

Το Cloud PBX βασίζεται εξ ολοκλήρου σε μια σύνδεση στο Διαδίκτυο και χρησιμοποιεί μια δομή Cloud για την παροχή πρόσβασης στο διακομιστή. Ως αποτέλεσμα, εταιρείες που χρησιμοποιούν Cloud ή συστήματα PBX δεν θα πρέπει να διαθέτουν αποκλειστικό διακομιστή για να παρέχουν τηλεφωνία μέσω Διαδικτύου στα γραφεία τους, εξοικονομώντας έτσι χρηματικούς πόρους και χώρο.

Το εξελιγμένο αυτό σύστημα λειτουργεί μετατρέποντας τα φωνητικά σήματα σε πακέτα δεδομένων και τα μεταφέρει στον δέκτη μέσω διαδικτύου, όπου εκεί “ξεπακετάρονται” και μετατρέπονται ξανά σε φωνητικά σήματα.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι το παραδοσιακό PBX έχει αποκτήσει τη φήμη ότι είναι περίπλοκο και άκαμπτο, γι ‘αυτό τα Cloud συστήματα κερδίζουν συνεχώς δημοτικότητα.

Οι σύγχρονες εικονικές λύσεις PBX είναι αξιόπιστες και παρέχουν ένα σταθερό επιχειρηματικό τηλεφωνικό σύστημα μέσω του Διαδικτύου.

**Πώς λειτουργεί το VoIP τηλεφωνικό κέντρο**

Αυτός ο τύπος συστήματος είναι επίσης πολύ βολικός όταν ενοποιεί τις επικοινωνίες μιας επιχείρησης με παγκόσμια ή τοπική εμβέλεια. Με ένα σύστημα τηλεφώνου Cloud, όλα τα γραφεία μπορούν να χρησιμοποιούν το ίδιο σύστημα επικοινωνίας, ακόμη και όταν βρίσκονται σε απόσταση εκατοντάδων χιλιομέτρων.

Παρά αυτήν την ευελιξία και τη λειτουργικότητα, τα φιλοξενούμενα συστήματα PBX διατηρούν όλες τις ανέσεις που μπορούν να έχουν με τα συμβατικά συστήματα PBX. Για παράδειγμα, οι οργανισμοί θα μπορούν να χρησιμοποιούν τηλέφωνα IP εταιρικής ποιότητας, εικονικά τηλέφωνα, smartphone μέσω webclient και τηλέφωνα διασκέψεων σε φιλοξενούμενες υπηρεσίες PBX. Το PBX που βασίζεται σε σύννεφο έχει εξαιρετική επεκτασιμότητα.

Το Cloud PBX ξεχωρίζει χάρη στο γεγονός ότι οι διακομιστές διανέμονται παγκοσμίως. Με αυτό το είδος της γεωγραφικής κατανομής, οι τυχόν καταστροφές προκαλούν πολύ λιγότερα προβλήματα και όταν δημιουργείται πρόβλημα στη θέση ενός διακομιστή, υπάρχουν και άλλοι που υποστηρίζουν τη φόρτωση. Πολλοί πάροχοι δεν αναφέρουν τον SLA– χρόνο λειτουργίας για τις υπηρεσίες τους.

Η αξιοπιστία είναι ζωτικής σημασίας για τις εταιρείες που μετατρέπονται από ένα παραδοσιακό τηλεφωνικό σύστημα σε ένα τηλεφωνικό σύστημα cloud PBX αλλά φοβούνται τις διακοπές λειτουργίας.

**Πόσο κοστίζουν τα VoIP τηλεφωνικά κέντρα ;**

Αυτό σημαίνει πως μόλις από €50 το χρόνο μπορείτε να έχετε ένα πλήρως λειτουργικό και παραμετροποιήσιμο τηλεφωνικό κέντρο, ιδανικό για να υποστηρίξει την τηλεργασία με οφέλη όπως:

Ανταλλαγή άμεσων μηνυμάτων  
Αυτοματοποιημένο ωράριο λειτουργίας  
Βελτίωση Εξυπηρέτησης Πελατών  
Δυνατότητα Call Back  
Ενοποίηση των σημείων παρουσίας της εταιρείας σας  
Ηχητικό καλωσόρισμα  
Καταγραφή κλήσεων  
Online chat  
Οnline meetings  
Softphone Apps για Smartphones  
Web Conference  
Webclient μέσω Web Browser

**VoIP τηλεφωνικό κέντρο vs παραδοσιακό:**

Τα παλαιότερα συμβατικά τηλεφωνικά κέντρα παρείχαν κάποτε βασικά πλεονεκτήματα, αλλά αυτά τα οφέλη αντισταθμίζονται πλέον από σημαντικά μειονεκτήματα κόστους και την εξαιρετικά περιορισμένη λειτουργικότητα τους.

Τα VoIP τηλεφωνικά κέντρα , εισάγουν ουσιαστικά μια νέα τεχνολογία, πλήρως εξελισσόμενη, τόσο στον τεχνικό της τομέα, όσο και στις προτιμήσεις των επιχειρήσεων. Ακριβώς επειδή πρόκειται για μια νέα τεχνολογία που αναπτύσσεται εδώ και πολλά χρόνια, κι αναμένεται να κυριαρχήσει στις τηλεπικοινωνίες, προκαλούν και αμφισβητούν τα παραδοσιακά PBX.

Οι 10 πιο σημαντικές διαφορές τους είναι :

**1. Πολλαπλές λειτουργίες**

Είναι πολύ πιο πλούσια στις λειτουργίες που προσφέρουν, ειδικά συγκριτικά με τα παραδοσιακά. Μερικά από αυτά που μπορούν να προσφέρουν είναι:

Καταγραφή κλήσεων  
Αυτοματοποίηση στα ωράρια λειτουργίας  
Οnline meetings  
Τηλεσυνδιασκέψεις  
Μαγνητοσκόπηση τηλεσυνδιασκέψεων για μελλοντική χρήση  
Ουρές κλήσεων  
Αναφορές και στατιστικά  
Διαχείριση κλήσεων: Προώθηση, αποκλεισμός, μεταφορά, αναμονή κλήσεων

**2. Ενοποίηση και ενσωμάτωση**

Επειδή η VoIP τηλεφωνία λειτουργεί μέσα από κάθε συσκευή που έχει πρόσβαση στο Ίντερνετ, όπως είναι το κινητό, το τάμπλετ, το λάπτοπ ή ο σταθερός υπολογιστής του γραφείου, αυτό σημαίνει ότι το VoIP τηλεφωνικό κέντρο μιας επιχείρησης “υπάρχει” μέσα από αυτές τις συσκευές, χωρίς να απαιτεί έξτρα εξοπλισμό εντός της εταιρείας και ενσωματώνεται στο υπάρχον δίκτυό της.

**3. Επεκτασιμότητα**

Αν μια επιχείρηση θέλει να προσθέσει ή και να αφαιρέσει χρήστες, αυτό γίνεται εύκολα και άμεσα, χωρίς καθυστερήσεις. Δεν χρειάζονται έξτρα τηλεφωνικές γραμμές όπως στα παραδοσιακά. Το μόνο που ενδεχομένως να χρειαστεί αν προστεθούν πολλοί χρήστες, είναι κάποια αναβάθμιση διαδικτύου.

**4. Αρχικό κεφάλαιο**

Η εγκατάσταση παραδοσιακού τηλεφωνικού κέντρο σε μια επιχείρηση είναι μια επίπονη διαδικασία, όχι μόνο για την κατασκευή, αλλά και για την τσέπη. Με το VoIP τηλεφωνικό κέντρο δεν χρειάζεται να έχετε μεγάλο κεφάλαιο. Το μόνο που ίσως να χρειαστείτε είναι IP τηλέφωνα -αν και δεν είναι απαραίτητο- ή headsets, που ήδη μπορεί και να διαθέτετε.

**5. Μείωση κόστους**

Τα παραδοσιακά συστήματα κοστίζουν -μεταξύ άλλων- για τις άδειες λογισμικού, την εγκατάσταση, τη συντήρηση, την υπηρεσία, την αναβάθμιση, τις έξτρα λειτουργίες όπως φαξ και audio conferencing, και φυσικά, τον λογαριασμό του τηλεφώνου. Στα VoIP συστήματα όπου η τηλεφωνία γίνεται μέσω διαδικτύου, μιλάτε από οπουδήποτε και προς οπουδήποτε χωρίς έξτρα χρεώσεις, γιατί ουσιαστικά δεν χρεώνετε τον πάροχο επικοινωνίας (π.χ. ΟΤΕ), γιατί καλείτε μέσω Ίντερνετ. Πέρα από αυτό, τα μόνα που μπορούν να καθορίσουν τα τελικά κόστη είναι ο τυπικός εξοπλισμός, ο αριθμός των καναλιών και το πάγιο της σύνδεσής σας στο διαδίκτυο.

**6. Ποιότητα φωνής και κλήσεων**

Η ποιότητα φωνής είναι σαφώς ανώτερη και μάλιστα γι’ αυτό και πολλά σύγχρονα PBX συστήματα χρησιμοποιούν την VoIP τεχνολογία. Η φωνή δεν αλλοιώνεται λόγω κακών καλωδιώσεων. Αν έχετε μάλιστα και ποιοτικό εξοπλισμό και καλή σύνδεση, τότε η ποιότητα απογειώνεται.

**7. Απεριόριστα κανάλια επικοινωνίας**

Τα παραδοσιακά κέντρα δουλεύουν με PRI συνδέσεις, δηλαδή, πρωτόκολλα επικοινωνίας που επιτρέπουν μέχρι 30 ταυτόχρονες επικοινωνίες. Τα SIP trunks με τα οποία δουλεύει η VoIP και κατ’ επέκταση η VOICELAND, δεν έχουν κανέναν απολύτως νουμερικό περιορισμό. Είναι ο ορισμός του απεριόριστου και μάλιστα μπορεί να αυξομειώνεται ανάλογα με τις ανάγκες της επιχείρησης.

**8. Ευελιξία**

Η ευελιξία είναι συνώνυμη με το VoIP τηλεφωνικό κέντρο. Αυτό σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι μιας επιχείρησης μπορούν να το χρησιμοποιούν όπου κι αν βρίσκονται: στο γραφείο, στο σπίτι, στον δρόμο, εκτός βάσης, εκτός χώρας. Με τα παραδοσιακά, που βασίζονται μόνο στο εσωτερικό δίκτυο της εταιρείας για να συνδέουν τις κλήσεις, οι υπάλληλοι δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν το εταιρικό τους τηλέφωνο εκτός γραφείου.

Το [92% των ανθρώπων](https://www.forbes.com/sites/joyburnford/2019/05/28/flexible-working-the-way-of-the-future/?sh=2996ae5c4874) άνω των 25 ετών θέτει την ευελιξία ως πρώτη προτεραιότητα στην αναζήτηση εργασίας. Αυτό σημαίνει ότι για τον σημερινό εργαζόμενο, είναι μια απαραίτητη πλέον προϋπόθεση.

**9. Απόσβεση και δέσμευση**

Τα παραδοσιακά τηλεφωνικά κέντρα απαιτούν πολυετή συμβόλαια για να μπορέσει να γίνει απόσβεση. Στις επιχειρήσεις που χρειάζονται άμεση απόσβεση για τις επενδύσεις τους, το VoIP τηλεφωνικό κέντρο είναι μια σαφώς πιο ασφαλής επιλογή.

**10. Παραμετροποίηση**

Ένα από τα πιο δυνατά χαρτιά του VoIP τηλεφωνικού κέντρου. Είναι προσαρμόσιμα στις ανάγκες της επιχείρησης, χωρίς να απαιτούν αλλαγές στον εξοπλισμό ή στο κόστος. Οι ίδιες οι επιχειρήσεις μπορούν να καθορίσουν τα ωράρια του κέντρου, να διαλέξουν τα σενάρια, τον τηλεφωνητή, τις επεκτάσεις, τις επιλογές για τις δρομολογήσεις και πολλά, πολλά ακόμα.