

معرفی سیستم نرم افزاری تلفن گویای سروش Soroush Telephony System

مقدمه

بدون شک وسیع ترین و پرنفوذترین شبکه ارتباط متقابل موجود در جامعه انسانی تلفن است. تقریباً در همه جای دنیا این شبکه گسترده شده و این گستردگی همواره متخصصین را به استفاده از این شبکه‌ای آماده ارتباطی ترغیب کرده است. در ابتدا خطوط ارتباطی تلفنی چیزی جز سیمهای مسی حامل امواج آنالوگ که فقط صوت را بر روی خود حمل می‌کردند نبود. با اختراع دستگاه فکس و سپس مودم‌های آنالوگ این کاربردها وسیع تر شد اما به علت طبیعت موجود در امواج آنالوگ محدودیت‌های فراوانی برای وسیع تر کردن این کاربردها وجود داشت. امروزه با ظهور مراکز تلفن دیجیتال و سوییچهای دیجیتالی تلفن که با هدف ایجاد گستردگی در کاربردهای ارتباطی خطوط تلفن و خصوصاً هماهنگی با سیستمهای کامپیوتری توسعه داده شدند دنیای ارتباط دچار تحول بزرگی شده است. شاید زمانی وجود سیستمهای مانند call waiting و caller ID و VIP و ... دور از دسترس می‌نمودند، سیستمهایی که امروزه همه به آنها عادت کرده ایم. همراه با توسعه تلفنهای دیجیتال توسعه دهندگان نرم افزار و سازندگان ابزارهای تلفنی در تعامل با تولیدکننده‌های سیستمهای عامل ابزارهای فراوانی را در جهت ایجاد کنترل‌های مختلف بر روی سیستمهای تلفنی از طریق کامپیوتر ایجاد کردند، از سیستمهای ساده پیغامگیر تا یک سوئیچ مرکزی پیچیده با چندین خط ارتباطی.

با توجه به نقش مهمی که این مبحث در زمینه ارتباطات بر عهده دارد، متخصصین شرکت ایده‌های مشرق زمین تلاش خود را بر روی مطالعه، طراحی، تولید و توسعه ابزار جدیدی متمرکز کردند که مطابق با الگوهای پیشین تولید نرم افزار این شرکت پاسخگوی نیازهای ارتباطی در زمینه خطوط تلفن از هر نوع باشد. نام این سیستم «سیستم تلفنی سروش» است که در ادامه سیستم و توانایی‌های آن را بصورت اجمالی معرفی می‌کنیم.

تعریف

سیستم تلفنی سروش، ابزاری است نرم افزاری دارای کاربری‌های عمومی و انتخابی در زمینه تکنولوژی تلفنهای دیجیتال که توانایی‌های آن بصورت زیر معرفی می‌شوند.

▪ پاسخگویی خودکار

این بخش معرف عمومی ترین توانایی یک سیستم تلفنی است و عبارت است از پخش پیغامهای صوتی به تناسب موقعیت جهت شخصی که با سیستم در ارتباط قرار می‌گیرد. باید توجه داشت که این بخش در عین عمومی بودن دارای نکات ظریف بسیاری است که در صورت عدم توجه به آنها می‌تواند باعث کاهش کیفیت پیغامها و همچنین

ایجاد اختلال در دریافت عکس‌العمل‌های کاربر و سیستم تلفن گردد. برقراری سیستم‌های پردازش صوتی استاندارد در این بخش پیش بینی شده است.

▪ دریافت دستورات تعاملی

این قسمت مسئول دریافت دستوراتی است که از سوی کاربران خطوط تلفن و با استفاده از صفحه شماره گیر تلفن صادر می‌شود و سیستم موظف به نشان دادن عکس‌العمل در برابر آنها می‌باشد. این واحد در ارتباط با واحد پاسخگویی خودکار به کاربر خط تلفن، قابلیت کند و کاو در منوهای مختلف سیستم را می‌دهد تا به منظور مورد نظر خود برسد. در واقع این دو بخش در کنار هم متضمن ایجاد تنوع در کاربردهایی مختلفی هستند که در یک ارتباط تلفنی می‌توان به آنها دست یافت.

▪ ضبط پیغام‌های صوتی

واحد ضبط پیغام‌های صوتی مسئول آن بخشی از سیستم است که پیام‌های صوتی کاربران را بصورت موردی و حسب نیاز ضبط می‌کند. باید توجه داشت که در این قسمت نیز کاربرد سیستم‌های پردازش صوتی مد نظر قرار گرفته است.

▪ دریافت و ارسال فکس

قابلیت دریافت و ارسال فکس بخش دیگری است که در سیستم پیاده سازی شده است. دستگاه‌های فکس با تمام پیشرفت‌هایی که داشته‌اند هنوز هم دارای ضعف‌های فراوانی هستند از جمله، اشغال کامل یک خط تلفن در صورت اتوماتیک بودن و در غیر این صورت نیاز به یک فرد اپراتور جهت فعال کردن دریافت فکس، دریافت فکس‌های بی مورد و تحلیل رفتن منابع دستگاه بابت آنها، مشکلات طراحی فکس ارسالی، عدم توانایی کاربر در برقراری ارتباط مناسب با دستگاه و سختی در دادن دستورات و تنظیم دستگاه‌های فکس رومیزی و ... در این سیستم کلیه این ضعفها پوشش داده شده‌اند و علاوه بر آن قابلیت پردازش اطلاعات به دست آمده از طریق فکس نیز امکان پذیر است. ضمناً سیستم در ارتباط با بخشهایی قابل تعریف نرم افزاری قادر به طراحی خودکار فکس و ارسال آن در زمان مورد نظر به صورت اتوماتیک می‌باشد که این خاصیت را می‌توان جهت پاسخگویی خودکار به فکس‌های دریافتی اعمال کرد.

▪ انتقال اطلاعات دیجیتالی

این واحد جهت ارسال و دریافت هر نوع اطلاعاتی است که به صورت داده‌های باینری درآمده باشند که در واقع این تعریف در بر گیرنده تمام اطلاعات و فایل‌های موجود در یک کامپیوتر است. باید توجه داشت که این انتقال اطلاعات می‌تواند در پیش چشم کاربر و یا پنهان از چشم او اتفاق بیفتد که در واقع بیانگر ایجاد سیستم‌های دسترسی از راه دور می‌تواند باشد. ترکیب این واحد با انواع نرم افزارهای مختلف ایجاد کننده قابلیت‌های گسترده‌ای می‌باشد که در اینجا مجال بررسی تک تک آنها وجود ندارد.

علاوه بر توانایی‌های فوق‌قابلیتهایی مانند Caller ID و Call waiting و توانایی‌های بسیار دیگری بر روی سیستم پیاده سازی شده است که به علت جزئی بودن به آنها نمی‌پردازیم.