

Dla firm, w których telefon wspiera sprzedaż, rejestrację lub obsługę

Centrala telefoniczna VoIP, która porządkuje obsługę i pomaga ograniczać utracone kontakty

Projekt, wdrożenie i rozwój telefonii dopasowanej do sposobu pracy Twojego zespołu.

mniej chaosu

jasny proces obsługi

dane do lepszych decyzji



Nie sprzedajemy samej centrali.

Projektujemy uporządkowany system komunikacji: od numeru i scenariusza połączenia po obsługę nieodebranych kontaktów, integracje i rozwój.

Centrale Telefoniczne Paweł Matyja

ul. Warszawska 236/5 · 43-155 Bieruń
Infolinia: (32) 441-74-95
E-mail: kontakt@pawelmatyja.pl
WWW: www.pawelmatyja.pl



Klient dzwoni. Czy Twoja firma wie, co dzieje się dalej?

Jeden numer, kilka osób i rosnący ruch szybko zamieniają się w korek. Sygnał zajętości, ręczne przekierowania i brak wspólnej historii odbierają zespołowi kontrolę nad kontaktem.

01 Klienci słyszą zajęte

Gdy brakuje kanałów rozmównych, kolejni klienci słyszą zajęte. Liczbę dostępnych rozmów dobieramy do rzeczywistego ruchu.

02 Nie wiadomo, kto ma oddzwonić

Nieodebrane próby kontaktu nie mają wspólnej kolejki, statusu ani osoby odpowiedzialnej.

03 Każdy przekazuje po swojemu

Połączenia krążą między stanowiskami, a klient kilka razy powtarza ten sam temat.

04 Historia znika w telefonach

Kontakty zostają na prywatnych komórkach albo w urządzeniach, do których zespół nie ma wspólnego dostępu.

05 Dostawcy odsyłają do siebie

Operator wskazuje sieć, sieć — centralę, a serwis — aparat. Przyczyna nadal pozostaje niejasna.

06 Brakuje danych o obsłudze

Firma nie widzi, kiedy tworzą się kolejki, ile połączeń przepada i gdzie proces wymaga poprawy.

Problemem zwykle nie jest sam telefon. Problemem jest brak spójnego procesu obsługi połączeń.

01

Klient dzwoni

na jeden rozpoznawalny numer firmy



02

System kieruje

według godzin, działu i dostępności



03

Zespół obsługuje

ze wspólnymi zasadami i kontekstem



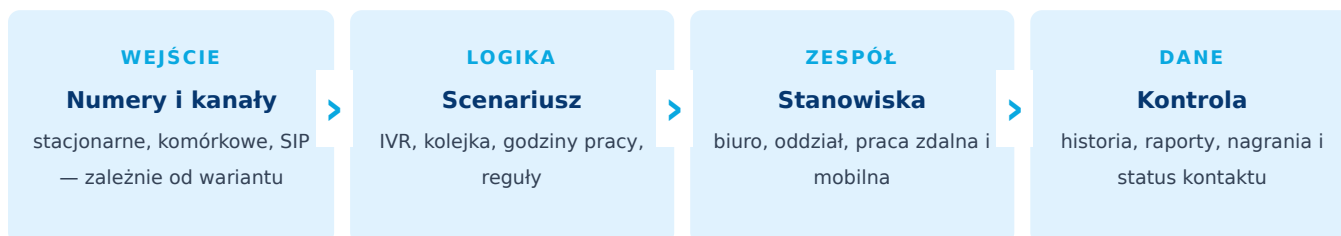
04

Firma widzi wynik

historię, status i dane do decyzji

Nie chodzi o więcej telefonów. Chodzi o właściwy przepływ.

Dobrze zaprojektowana centrala porządkuje to, co dzieje się przed odebraniem, w trakcie rozmowy i po jej zakończeniu.



Kolejki, grupy i IVR

Gdy wiele osób dzwoni jednocześnie, system porządkuje kolejność i kieruje połączenia zgodnie z ustalonym scenariuszem.



Godziny pracy i zapowiedzi

Inny przebieg rozmowy w godzinach pracy, inny po zamknięciu — z jasną informacją i właściwym przekierowaniem.



Wiele stanowisk i lokalizacji

Biuro, oddział i pracownik zdalny mogą działać w jednym systemie numerów wewnętrznych i reguł połączeń.



Historia i raportowanie

Widzisz natężenie ruchu, czasy oczekiwania i zdarzenia wymagające reakcji — w zakresie dobranej konfiguracji.



Stanowiska dopasowane do pracy

Telefony przewodowe, Wi-Fi, DECT albo softphone — dobierane po ocenie budynku, sieci i roli użytkownika.



Backup i uzgodniona opieka

Model utrzymania może obejmować kopie zapasowe, monitoring i rozwój konfiguracji na warunkach określonych w ofercie.

Zakres modułowy: wybierasz elementy potrzebne teraz, a rozwiązanie może być rozwijane wraz z firmą.

VoIP · SIP · Asterisk · FreePBX

Gdy standardowa centrala to za mało

Telefonia może stać się częścią procesu firmy: porządkować oddzwanianie, przekazywać kontekst do CRM, uruchamiać automatyzacje i dostarczać wiedzę z rozmów.

MODUŁ AUTORSKI · MISSING CALL DASHBOARD



Nieodebrane połączenia pod kontrolą

Kolejka oddzwonień, status sprawy, notatki i kontrola, czy kontakt został obsłużony.

INTEGRACJA · CRM / ERP / E-COMMERCE / API



Kontekst klienta w używanym systemie

Informacja o połączeniu, wybieranie numeru jednym kliknięciem i historia kontaktu mogą współpracować z narzędziem zespołu — po analizie możliwości integracji.

INTEGRACJA · SMS I AUTOMATYZACJE



Automatyczna reakcja po zdarzeniu

Wiadomość SMS, e-mail albo kolejne zadanie mogą zostać uruchomione przez regułę opartą na połączeniu lub statusie sprawy.

ROZWIĄZANIE AUTORSKIE · RAPORTY PRO / PANEL LIVE



Dane dla osób zarządzających

Podgląd bieżącego ruchu oraz raporty dopasowane do pytań operacyjnych zespołu, supervisora lub właściciela.

USŁUGA OPCJONALNA · SCRIBEPRO



Transkrypcja i analiza rozmów

Wyszukiwanie treści, podsumowania i analiza jakości obsługi jako opcjonalna warstwa — po ustaleniu zasad nagrywania, dostępu i prywatności.

KONFIGURACJA CENTRALI · ROUTING KONTEKSTOWY



Połączenie kierowane z kontekstem

Reguły mogą uwzględniać dane z bazy klienta, status sprawy lub wybrany proces biznesowy.

À la carte zamiast przeładowanego pakietu. Otrzymujesz tylko moduły potrzebne w Twoim procesie i zgodne z systemami używanymi w firmie. Każda integracja ma osobno potwierdzony zakres.

System dopasowany do procesu — nie proces do gotowego pakietu

Operator może dostarczyć numer, a instalator urządzenia. Tu punktem wyjścia jest sposób, w jaki firma obsługuje klienta i jak chce rozwijać komunikację.

Obszar	Model pakietowy / rozdzielony	Podejście projektowe Pawła Matyi
Początek projektu	Zakres wybierany z gotowego katalogu lub dzielony między dostawców.	Analiza numerów, ról, godzin, lokalizacji i realnego procesu obsługi.
Scenariusze	Przebieg zależny od funkcji dostępnych w wybranym pakiecie.	Reguły dopasowane do zespołu, zajętości, priorytetów i sposobu pracy.
Diagnoza	Zakresy operatora, sieci, centrali i urządzeń mogą być obsługiwane osobno.	Analiza zależności w całym torze: urządzenie, sieć, centrala, łącze SIP i operator.
Rozwój	Rozszerzenia zależne od katalogu i interfejsów wybranych dostawców.	Moduły, integracje API i rozszerzenia dobierane do procesu oraz danych.
Dane po wdrożeniu	Dostępne raporty wynikają z zakresu danego systemu.	Raporty wspierają obsługę kolejek, oddzwanianie i decyzje operacyjne.
Odpowiedzialność	Podział odpowiedzialności wynika z umów z poszczególnymi podmiotami.	Jeden punkt koordynacji w zakresie jasno zapisanym w ofercie i umowie.

Zakres usług zawsze zależy od konkretnego dostawcy i zawartej umowy.

od 2006 r.

projektowanie, wdrażanie i obsługa systemów telefonii VoIP.

Jedno miejsce łączy kompetencje potrzebne telefonii firmowej

PBX i SIP

sieć i bezpieczeństwo

operatorzy i migracje

oprogramowanie

CRM / API

SMS i automatyzacje

raportowanie

analiza rozmów

Doświadczenie techniczne jest dowodem. Efektem ma być spokojniejsza, czytelna komunikacja w firmie.

Kompetencje potwierdzają m.in. certyfikaty Sangoma Technologies prezentowane na stronie pawelmatyja.pl/about/.

Paweł Matyja. Doświadczenie, które łączy technologię z biznesem.

Od pierwszej rozmowy o potrzebach po działający system i jego dalszy rozwój.



TELEFONIA FIRMOWA OD 2006 ROKU

Paweł Matyja — certyfikowany inżynier Sangoma Technologies. Od 2006 roku projektuje, wdraża i rozwija systemy telefonii firmowej, łącząc centrale VoIP z procesami obsługi klienta.

Pracuje z organizacjami, dla których sprawny kontakt ma znaczenie: placówkami medycznymi, firmami usługowymi, zespołami obsługi klienta i środowiskami wielooddziałowymi.



Certyfikowany inżynier Sangoma

Kompetencje techniczne potwierdzone certyfikatami Sangoma Technologies.

Poznaj doświadczenie i certyfikaty →

Najpierw sposób obsługi połączeń i potrzeby zespołu. Potem funkcje, urządzenia i integracje, które pomagają osiągnąć cel.

Projekt

Proces, ludzie i scenariusze przed wyborem technologii.

Wdrożenie

Konfiguracja, testy i uporządkowane przekazanie systemu.

Rozwój

Integracje i moduły wraz ze zmieniającymi się potrzebami.

Twoja centrala. W Twojej infrastrukturze.

Dedykowany serwer rack 1U dla lokalnego systemu VoIP — z podwójnym dyskiem SSD i zapasem interfejsów sieciowych.



Element	Konfiguracja serwera on-premise
Procesor	Intel Atom — C3758 (8 cores 8 threads 2,2GHz)
Pamięć RAM	16 GB DDR4 SODIMM
Przestrzeń dyskowa	512 GB w RAID 1; (2 × SSD 512 GB)
Interfejsy sieciowe	6 × LAN 1 Gb/s oraz 4 × SFP+ 10 Gb/s



Widok tylny urządzenia

Lokalna kontrola. Przemysłana konfiguracja.

System działa w siedzibie firmy. Scenariusze, dostęp administracyjny i sposób utrzymania dopasowujemy do potrzeb zespołu oraz polityki IT.

RAID 1 zwiększa odporność na awarię pojedynczego dysku. Kopie zapasowe, zasilanie awaryjne i dostęp serwisowy planujemy osobno, odpowiednio do środowiska.

Ten sam cel biznesowy. Różne modele infrastruktury.

Lokalizacja centrali nie powinna być decyzją „z katalogu”. Model jest dobierany do Twojej polityki IT, liczby oddziałów, łączy, podziału odpowiedzialności i planu rozwoju. Do wyboru jeden z czterech modeli.

A

Dedykowane urządzenie Lokalnie / on-premise

Centrala dostarczana jako fizyczne, dedykowane urządzenie, instalowane w siedzibie firmy.



- kontrola nad lokalnym środowiskiem
- niezależny element infrastruktury
- nieograniczone możliwości rozbudowy
- pełna kontrola

B

Infrastruktura klienta / środowisko wirtualne

System działa w posiadanym środowisku wirtualnym, centrum danych albo wybranej chmurze.



Proxmox

Microsoft
Hyper-V

VMware

Oracle
VirtualBox

- Centrala jako wirtualna maszyna w środowisku Klienta lub na serwerze VPS
- wykorzystanie polityk IT Klienta
- własny wygodny backup
- pełna virtualizacja
- łatwiejsze łączenie z innymi systemami,
- podział odpowiedzialności ustalony przed wdrożeniem.

C

Hosting w naszym Data Center

System hostowany na serwerach w naszym Data Center

- Centrum danych na terenie Polski
- Publiczny, stały adres IP
- Dedykowana domena z certyfikatem SSL
- Codzienny backup
- System monitorowania 24h / 7, 365 dni / rok
- Dedykowane systemy bezpieczeństwa (SIEM, IPS, IDS)
- Mitygacja ruchu

D

Modernizacja / hybryda

Nie zawsze trzeba wymieniać wszystko. Najpierw sprawdzamy, co można zachować i zintegrować.

- etapowa zmiana z testami,
- połączenie istniejących numerów, urządzeń lub oddziałów,
- migracja funkcji tam, gdzie przynosi realną korzyść.

Model własnościowy

System może pozostać własnością klienta i rozwijać się modułowo.

Operator osobno

Numery, SIP Trunk i minuty są dobierane do projektu i warunków operatora.

Opieka według zakresu

Monitoring, kopie, administrację i parametry wsparcia zapisujemy w ofercie lub umowie.

Najpierw proces firmy. Potem technologia.

Wdrożenie jest prowadzone etapami, aby zespół rozumiał zmianę, a scenariusze zostały sprawdzone przed pełnym przełączeniem.

1

Konsultacja wstępna

Cel, skala, główny problem i kwalifikacja właściwego następnego kroku.

2

Audyt i wymagania

Numery, operatorzy, stanowiska, lokalizacje, sieć, narzędzia i ryzyka migracji.

3

Projekt i wycena

Scenariusze połączeń, urządzenia, integracje, zakres odpowiedzialności i wariant opieki.

4

Konfiguracja i testy

Przygotowanie środowiska, numerów technicznych, urządzeń oraz testy z klientem.

5

Uruchomienie i migracja

Etapowe przełączenie, testy produkcyjne i portacja numerów według uzgodnionego planu.

6

Przekazanie i rozwój

Szkolenie, dokumentacja, odbiór i opcjonalna opieka, monitoring lub dalsze moduły.

Zakres, który może znaleźć się w ofercie

- analiza i projekt,
- nowa centrala lub modernizacja,
- urządzenia i konfiguracja,
- scenariusze IVR/kolejek,
- migracja numerów,
- integracje i moduły,
- testy i szkolenie,
- hosting lub opieka.

Wycena odnosząca się do Twojego przypadku

Koszt zależy od użytkowników, numerów, lokalizacji, urządzeń, integracji, migracji i modelu opieki. Po konsultacji otrzymujesz zakres, warianty i czytelne składowe koszty.

Testy przed przełączeniem ograniczają ryzyko migracji, ale ciągłość zależy również od operatora i warunków technicznych. Po odbiorze klient otrzymuje działające scenariusze, przeszkolony zespół, dokumentację i uzgodniony podział odpowiedzialności.

NASTĘPNY KROK

Sprawdźmy, jak uporządkować połączenia i ograniczyć utracone kontakty

Krótką rozmowę wstępną pozwoli określić problem i właściwy etap: audyt, modernizację albo nowe wdrożenie. Dowiesz się też, jakie dane przygotować do wyceny.

[Umów konsultację telefonii firmowej →](#)



ZESKANUJ I UMÓW
ROZMOWĘ

PRZYGOTUJ CZTERY INFORMACJE

Krótki brief przyspieszy diagnozę

- ✓ ile masz numerów, stanowisk i lokalizacji,
- ✓ jaki problem jest dziś najbardziej kosztowny operacyjnie,
- ✓ z jakiego operatora i centrali korzystasz,
- ✓ czy telefonia ma współpracować z CRM lub innym systemem.

DOŚWIADCZENIE I ODPOWIEDZIALNY ZAKRES

Spokojny inżynierski proces

od 2006 r. projektowanie, wdrażanie i obsługa systemów telefonii VoIP

Certyfikaty Sangoma Technologies. Projekty dla firm usługowych, medycyny, call center, e-commerce, administracji i środowisk wielooddziałowych.

CENTRALE TELEFONICZNE PAWEŁ MATYJA

Porozmawiajmy o telefonii firmowej

TELEFON

(32) 441-74-95

WWW

www.pawelmatyja.pl

KONSULTACJA

crm.pawelmatyja.pl/rezerwacje/spotkan

ADRES

ul. Warszawska 236/5, 43-155 Bieruń

E-MAIL

kontakt@pawelmatyja.pl



Centrale
Telefoniczne
Paweł Matyja

Materiał produktowy. Zakres funkcji, model infrastruktury, warunki migracji, opieki, terminy i wycena są każdorazowo potwierdzane w indywidualnej ofercie lub umowie. Nagrywanie i analiza rozmów wymagają ustalenia właściwej podstawy prawnej, zasad informacyjnych, retencji oraz dostępu do danych.