

5.1. ADQUISICIÓN DE UNA CENTRALITA DE TELÉFONOS  
5.1. TELEFONOGUNE BAT EROSTEA



ADQUISICIÓN DE UNA CENTRALITA DE TELÉFONOS  
TELEFONOGUNE BAT EROSTEA

*Las necesidades de comunicación de una empresa pueden determinar cierta dependencia telefónica; obligando a habilitar para cada persona empleada un aparato telefónico con su línea. En este punto, las centralitas telefónicas se presentan como la solución idónea; permitiendo al mismo tiempo: compartir entre "varias personas" una única línea telefónica ("número"), e interconectar por el mismo medio las personas de ese entorno.*

*Enpresa baten komunikazio beharrak direla-eta, telefonoaren nolabaiteko mendekotasuna sortu ohi da, eta zenbait enpresatan langile bakoitzarentzat telefono bat eta telefono linea bat edukitzeko beharra sor daiteke. Hori kontuan hartuta, telefonoguneak irtenbide egokia izaten dira enpresarentzat: langile batek baino gehiagok telefono linea bera ("zenbakia") erabil dezakete, eta aldi berean, telefonoguneari esker, inguru horretan diharduten pertsonak baliabide horren beraren bitartez egon daitezke harremanetan.*

Una centralita de teléfonos es, básicamente, un sistema telefónico dentro de una empresa que hace posible el intercambio de llamadas internas entre las personas usuarias dentro de la compañía y, al mismo tiempo, permite que todas éstas personas compartan cierto número de líneas telefónicas externas. Así, se trata de un dispositivo que pertenece y opera dentro de la empresa; ocupándose la operadora telefónica únicamente de soportar o proporcionar el servicio.

Lógicamente, el propósito principal de una centralita es ahorrar el coste de requerir una línea para cada persona usuaria de la organización.

El caso de "Reparaciones Bilbao" reproduce apropiadamente el escenario idóneo para la implementación de una centralita telefónica:

La empresa se constituyó en 2002 con el objetivo de actuar como servicio de reparación general de electrodomésticos; y ya habían alquilado el local (una nave dividida en oficinas y taller), faltando únicamente su acondicionamiento. Por ello, estaban identificando los procesos y tareas internas que iba a desarrollar la empresa con el fin de adecuar los medios a las necesidades.

Analizando su futura actividad, constataron que:

- Los dos puestos de trabajo de la oficina deberían tener su correspondiente aparato telefónico.
- Las tres personas técnicas que se ocuparían de las reparaciones y de concertar la cita en el domicilio correspondiente, para el posterior arreglo (destacado número de llamadas que efectúan justo cuando entran a trabajar –a primera hora–), también necesitarían un teléfono para cada persona técnica en las oficinas (o dos para las tres personas técnicas; la cuestión era agilizar esa tarea).
- Las dos personas del taller requerirían estar en contacto directo con la oficina y, por ello, debía habilitarse un sistema de comunicación entre ambos espacios separados físicamente.

Por ello, como respuesta a esta serie de necesidades, las personas propietarias decidieron adquirir una centralita telefónica. Es decir, un sistema telefónico privado que permitiera manejar llamadas externas e internas. Así, "Reparaciones Bilbao" no necesitaría una línea telefónica para cada uno de sus teléfonos y, como las llamadas internas no saldrían al exterior, éstas no serían facturadas.

Tras la instalación, su centralita estaba compuesta por:

- La centralita en sí; es decir, el dispositivo conectado a la línea telefónica que centralizaba todo el sistema y que controlaba el "paso" de las llamadas internas y externas.
- La red de líneas (se tendió el cableado que unificaba todos los puestos de trabajo).
- Una consola o dispositivo telefónico específico para la persona administrativa de la empresa (desde este dispositivo telefónico se controlaba y configuraba el sistema).
- El resto de aparatos (teléfonos) que actuaban como extensiones dentro de la red.

Telefonogune batek honako ezaugarri hauek ditu: enpresa barruko sistema bat da, konpainia barruko erabiltzaileen artean barneko deiak egiteko aukera ematen du, eta aldi berean, pertsona horiek kanpoko telefono linea jakin batzuk partekatu ditzakete. Era horretara, enpresarena den eta enpresa barruan jarduteko balio duen tresna da telefonogunea; beraz, telefono operadorearen zeregina zerbitzua edukitzea edo ematea da, besterik gabe.

Telefonogunearen helburu nagusia, noski, gastuak txikitzea da, tresna horri esker enpresako erabiltzaile guztiei ez baitaie telefono linea bana jarri behar.

"Reparaciones Bilbao" enpresaren kasuak oso ondo erakusten du telefonogune bat zer egoeratarako den egokia:

"Reparaciones Bilbao" enpresa 2002. urtean sortu zen, etxetresnak konpontzeko zerbitzu orokorra eskaintzeko asmoarekin; lokal bat hartu zuten alokairuan (bulegoak eta tailerra berezita zituen nabe bat), eta hura prestatzea besterik ez zen falta. Horregatik, enpresak zer prozesu eta zeregin egingo zituen identifikatu behar zuten lehenengo, baliabideak beharretara ahal bezain beste egokitzeko xedez.

Etorikizunean zer jarduera egingo zituzten aztertu ondoren, ondorio hauek atera zituzten:

- Bulegoko bi lanpostuek zeinek bere telefonoa eduki behar zuten.
- Etxetresnak konpontzeko eta bezeroarekin, zuzenean, hitzordua zehazteko ardura hiru teknikariren esku egongo zen (dei ugari egiten dituzte lanean sartu orduko –lehen orduan–), beraz, bakoitzak telefono bat beharko zuen bulegoetan (edo bi telefono beharko ziren hiru teknika-rirentzat; lana arintzea zen kontua).
- Tailerreko bi langileek bulegoko langileekin harremanetan egon behar zuten, eta horregatik, berezita zeuden bi espazio horien artean komunikazio sistema bat ezarri behar zen.

Hori dela eta, behar horiei erantzuteko asmoz, enpresako buruek telefonogune bat erostea erabaki zuten. Hau da, telefono sistema pribatu bat edukitzea, enpresatik kanpo zein enpresa barruan deiak egiteko aukera emango zuena. Era horretara, "Reparaciones Bilbao" enpresak ez zuen telefono linea bat jarri beharko telefono bakoitzeko, eta barne deiak ez zirenez kanpora irtengo, ez ziren fakturatuko.

Telefonoguneak osagai hauek zituen:

- Telefonogunea bera; telefono lineari lotuta zegoen, sistema guztia zentralizatzen zuen, eta enpresa barruko eta kanpoko deiak kontrolatzen zituen.
- Linea sarea (lanpostu guztiak lotzen zituzten kableak ezarri ziren).
- Kantsola bat edo telefono gailu berezi bat enpresako administrariarentzat (telefono horretatik sistema osoa kontrolatzen eta konfiguratzeko).
- Sareko luzapen ziren gainerako tresnak (telefonoak).



En definitiva, al implantar un sistema de centralita telefónica "Reparaciones Bilbao" había conseguido:

- Dotar, a todas las personas empleadas de un aparato telefónico sin tener que contratar una línea individual por cada persona; ahorrándose el importe por dicho servicio.
- Centralizar el tráfico de llamadas entrantes a través de una sola persona: la persona administrativa que opera el dispositivo principal de la red de teléfonos.
- Posibilitar una fluida comunicación interna entre las oficinas y el taller a través del teléfono sin coste alguno (en llamadas, claro).

Laburbilduz, "Reparaciones Bilbao" enpresak telefonogune sistema bat jarri zuenean, abantaila hauek atera zituen:

- Langile guztiek zuten telefono bana, baina ez telefono linea bana; era horretara, zerbitzuagatik ordaindu beharrekoa aurreztuko zuten.
- Enpresan sartzen ziren dei guztiak pertsona bakar baten bitartez zentralizatzen ziren: telefono sareko tresna nagusia erabiltzen duen administraria.
- Bulegoen eta tailerraren arteko telefono bidezko komunikazioa arindu egin zen, kosturik gabe (deiei dagokion gasturik gabe, noski).



Gracias al empleo de las centralitas telefónicas, aquéllas empresas que requieran dotar a las personas trabajadoras de un aparato telefónico, podrán evitar el coste asociado a la contratación de una línea telefónica. Es decir, serán capaces de desplegar una red compuesta por diversos terminales telefónicos con una sola línea; pudiéndose desde cada una de ellas realizar tanto llamadas al exterior, como llamadas de tipo interno (éstas, se gestionarán por la centralita, y no saldrán por medio de la línea telefónica; así que serán "gratis").

Zenbait enpresatan langile bakoitzak telefono bat behar izaten du lanerako; halakoetan, telefonoguneak instalatuz gero, linea telefoniko bat kontratatzeak sortzen dituen gastuak saihesten dira. Hau da, telefono linea bakarraren bitartez, hainbat terminalez osatutako sare bat jarri ahal izango dute; terminal bakoitzetik kanporako deiak zein barnekoak berdín-berdín egin ahal izango dira (azken horiek, telefonogunearen bitartez kudeatuko dira, eta ez dira telefono lineatik irtengo, beraz, "doan" izango dira).