

Spojovací a informační centrum MU

Zdeněk Malčík, ÚVT MU

V polovině roku 2003 zahájil Ústav výpočetní techniky MU realizaci nové privátní hlasové sítě univerzity (podrobněji viz [1, 2]). Cílem bylo vybudovat jednotnou telefonní síť univerzity – mimo jiné i s využitím digitálních technologií a (optické) počítačové sítě – která by poskytla uživatelům nové moderní služby hlasové komunikace a přitom snížila celkové náklady na telefonní služby MU. Výstavba nové hlasové sítě univerzity byla v zásadě dokončena v roce 2004. Jedním z jejich důležitých prvků se stalo *Spojovací a informační centrum MU* (SIC MU), které nejenže nahradilo klasické spojovatelky na fakultách a dalších pracovištích univerzity, ale začalo, do určité míry, poskytovat externí veřejnosti i základní hlasové informační služby o univerzitě.

Spojovací a informační centrum je dostupné na telefonním čísle **549 49 1111** a pracuje od samého počátku budování nové jednotné telefonní sítě. Sídlí na Ústavu výpočetní techniky MU v Brně na Botanické ulici 68a a je v provozu nepřetržitě – 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně. V době od 6.00 do 22.00 hod zajišťuje veškeré služby centrální pracoviště SIC MU na Botanické (během provozní špičky 8–16 hod v pracovní dny obsazené dvěma operátory); v nočních hodinách je klapka 1111 přesměrována na obsluhu Celouniverzitní počítačové studovny MU na Komenského náměstí (takže zajištění nočního provozu nevyžaduje žádné pracovní kapacity „navíc“).

SIC MU zajišťuje přepojování hovorů a informace (nejen) o telefonních číslech pro všechna pracoviště univerzity připojená do jednotné telefonní sítě; přináší tedy úsporu pracovních sil fakultám, které tak nepotřebují vlastní spojovatelku. Volajícím podává dle potřeb také základní informace o univerzitě – v zásadě jde o údaje, které jsou běžně uvedeny na webových stránkách univerzity i na stránkách jednotlivých fakult a pracovišť. Volající se tak dovídají mj. informace o dnech otevřených dveří, jaké obory se otevírají, o úředních hodinách, kde najít čísla účtů pro poplatky, o titulech a adresách pro poštovní účely, kudy a jak se dostat na konkrétní

pracoviště MU atd.¹ Při velkém provozu bývá vhodné směřovat zájemce o podrobnější informace na příslušné www stránky, aby telefonní linka nebyla dlouho blokována.

Pro podporu práce operátorů Spojovacího a informačního centra, zejména pro rychlé vyhledání kontaktních údajů (včetně přepojovaného telefonního čísla), slouží vlastní intranetová aplikace, která pracuje nad centrální evidencí kontaktních údajů MU. To umožňuje vyhledat i telefonní čísla poboček, které nejsou připojeny na centrální ústřednu. Z vyhledaného záznamu lze plynule přejít na centrální webovou prezentaci MU, kde může operátor získat další potřebné informace.

V této souvislosti je vhodné připomenout, že *Centrální evidence (telefonních) poboček* neslouží pouze ke zveřejnění kontaktních údajů, ale především jako zdroj dat pro podpůrné telefonní aplikace v univerzitním Inetu (viz <https://inet.muni.cz/app/index.jsp?id=ict.telef>, podrobněji popsáno v [2]). Je tedy žádoucí a nutné udržovat tyto údaje aktuální a všechny změny a nesrovnalosti předávat fakultním správcům telefonních služeb. Základní informace vztahující se k osobní telefonii může každý pracovník univerzity nalézt v *Osobním přehledu poboček* na www-stránce uvedené výše. Tamtéž najde i spojení na odpovědné fakultní správce. Kontaktní údaje osob, funkcionářů a pracovišť MU uveřejněné na veřejné webové prezentaci univerzity www.muni.cz či na intranetu inet.muni.cz odpovídají aktuálnímu stavu telefonních ústředen a jsou automaticky aktualizovány.

A jak vypadá každodenní provoz Spojovacího a informačního centra MU? Pro ilustraci uvedme některé vybrané číselné údaje:

- za rok 2004 obsloužilo SIC MU celkem 74 654 telefonních hovorů od externích volajících (telefonní ústředna nemonitoruje vnitřní volání

¹Vedle víceméně standardních dotazů týkajících se nejčastěji studijních či provozních záležitostí MU si operátoři SIC MU musí občas poradit i se zapeklitějšími požadavky. Příkladem mohou být (nikoliv až tak ojedinělé) dotazy typu: „Babička umřela a tělo odkázala univerzitě – kdy si pro ni přijedete?“

- z univerzity na SIC – jedná se o desítky místních hovorů každý pracovní den, takže celkový počet vyřizených hovorů je ve skutečnosti ještě vyšší);
- počet odbavených telefonátů směřovaných na SIC MU v prvním pololetí roku 2004 byl 350-400 za jeden pracovní den (výjimečný byl konec února, kdy v době podávání přihlášek ke studiu vyřizoval SIC MU 700-900 hovorů denně); ve druhé polovině roku 2004 se počet hovorů pohyboval mezi 200-300 denně;
 - ve špičce běžného dne vyřizují operátoři průměrně 40 hovorů za hodinu; v období přihlášek ke studiu se nejvyšší počet uskutečněných hovorů za hodinu vyšplhal až na 120 (to je maximální propustnost dvou linek ve dvou lidech, jeden operátor zvládal 60 telefonátů za hodinu, ovšem za cenu minimálních informací poskytnutých volajícimu – většinou pouze přepojil hovor).

Kvůli potřebě ošetřit i nadlimitní počty hovorů na klapku 1111 při nárazových špičkách bylo v praxi testováno několik variant nastavení telefonní ústředny. Současné nastavení je následující: klapku 1111 obsluhují tři linky; dvě z nich jsou obsazené v době nejhustějšího denního provozu operátory (příchozí hovor je automaticky směřován na volnou linku). Třetí linku obsluhuje tzv. odpovědní karta (announcement card), která volajícího informuje, že je obsazeno a má vyčkat, než se některý z operátorů uvolní.

Co říci závěrem? Především doporučujeme udržovat – ve spolupráci s fakultními správci telefonních služeb – veškeré kontaktní údaje aktuální; jen tak budete mít jistotu, že se k vám lidé dovolají. Pokud máte zájem rozšířit některou informaci pro volající přes SIC MU, dejte vědět – nejlépe elektronickou poštou na tel-op@muni.cz. A zvláště ještě jedno doporučení pro období přijímacích řízení: uvádějte ve svých propagačních a informačních materiálech i jiná čísla než 549 49 1111, a to nejlépe takové klapky, které bude někdo skutečně obsluhovat – telefonát, který nikdo nebere, se stejně nakonec vrátí k operátorům SIC. Usnadníte tak práci nejen jim, ale především ušetříte nervovou soustavu volajících.

Literatura

- [1] Dostál Otto. Budování hlasové sítě Masarykovy univerzity. Zpravodaj ÚVT MU. ISSN 1212-0901, 2004, roč.14, č.3, s.1-5. Elektronicky dostupné na: <http://www.ics.muni.cz/bulletin/issues/vol14num03/dostal/dostal.html>
- [2] J. Ocelka, J. Kotrba. Budování hlasové sítě MU: podpora telefonie v informačních systémech. Zpravodaj ÚVT MU. ISSN 1212-0901, 2004, roč.14, č.4, s.1-5. Elektronicky dostupné na: <http://www.ics.muni.cz/bulletin/issues/vol14num04/kotrba/kotrba.html>

□