

Chapter – 6

सॉफ्टफोन क्या हैं? (What is Soft phone?)



सॉफ्टफोन एक कंप्यूटर सॉफ्टवेयर है जिसका उपयोग किसी भी डिवाइस से इंटरनेट पर फोन कॉल करने के लिए किया जाता है, जिसमें कंप्यूटर, टैबलेट और मोबाइल डिवाइस शामिल हैं। एक सॉफ्टफोन उपयोगकर्ताओं को वास्तविक, भौतिक टेलीफोन के बिना टेलीफोन कॉल करने की अनुमति देता है। सॉफ्टफोन को कभी-कभी सॉफ्ट क्लाइंट भी कहा जाता है।

अधिकांश सॉफ्टफोन एप्लिकेशन एक हेडसेट और माइक्रोफोन के साथ मिलकर काम करते हैं, एक विशेष [VoIP](#) फोन (जिसे कभी-कभी हार्डफोन कहा जाता है) या एनालॉग टेलीफोन एडेप्टर (जैसे मैजिकजैक) नामक डिवाइस का उपयोग करती हैं जो एक स्टैंडर्ड टेलीफोन हैंडसेट से VoIP कॉलिंग की सुविधा देता है।

हालाँकि सॉफ्टफोन अक्सर मोबाइल या घर के यूजर्स के साथ जुड़े होते हैं, ऑफिस कर्मचारी भी पारंपरिक डेस्क फोन की जगह सॉफ्ट फोन का उपयोग सुविधाजनक मानते हैं। सॉफ्ट फोन को किसी भी डिवाइस जैसे डेस्कटॉप, मोबाइल डिवाइस या अन्य कंप्यूटर पर इनस्टॉल कर सकते हैं। इनकी सहायता से यूजर बिना टेलीफोन सेट से भी कॉल प्राप्त कर सकते हैं, सॉफ्ट फोन का प्रयोग कई कॉल सेंटर या कस्टमर केयर सेंटर्स में होता है। यह नेटवर्क प्रशासकों के लिए समस्याग्रस्त हो सकता है क्योंकि सॉफ्टफोन द्वारा उत्पन्न ट्रैफिक में नेटवर्क को बाढ़ने की क्षमता होती है।

सॉफ्टफोन एक ऐसा सॉफ्टवेयर है, जो फिजिकल आईपी फोन का उपयोग किए बिना आईपी टेलीफोनी (VoIP) पर आवाज की सुविधा देता है। जब सॉफ्टफोन किसी पीसी, लैपटॉप या स्मार्ट डिवाइस पर स्थापित होता है, तो यह उपयोगी नई सुविधाओं को जोड़ते हुए, नेटवर्क में किसी भी अन्य टेलीफोन की तरह व्यवहार करता है।

सॉफ्टफोन का उपयोग कौन करता है? (Who uses soft phone)

सॉफ्टफोन विशेष रूप से बड़ी कंपनियों के लिए सुविधाजनक हैं जिनकी सुविधाएं कई स्थानों पर फैली हुई हैं।

- वॉइस, मैसेजिंग, कॉन्फ्रेंसिंग और कॉल रिकॉर्डिंग के लिए अलग-अलग प्रोवाइडर्स

- टेली कंप्यूटर
- स्टाफ जो यात्रा करता है
- कॉल सेंटर कर्मचारी
- मल्टीप्ल लोकेशन
- लगातार लंबी दूरी की कॉल करने के लिए
- ट्रेनिंग के लिए कॉल रिकॉर्ड करने की आवश्यकता के लिए
- ग्राहक सहायता कर्मचारी

सॉफ्टफोन के फायदे (Benefits of Soft Phone)

- यह हार्डफोन पर पैसा बचाता है।
- सरल कॉल रूटिंग और फॉरवार्डिंग
- वास्तविक समय कॉल निगरानी
- कॉल रिकॉर्डिंग और ट्रांसक्रिप्शन
- CRM के साथ एकीकरण

सॉफ्टफोन का एक और लाभ यह है कि यह उस व्यक्ति को स्थानांतरित कर सकता है जहां इसे आवश्यकता होती है। अधिक कार्यस्थल रिमोट या टेलीकम्यूट फ्रेंडली बन रहे हैं। किसी कर्मचारी के लैपटॉप से जुड़ा एक सॉफ्टफोन होने का मतलब है कि वह यात्रा करते समय, या घर से काम करते समय ऑफिस का कॉल ले सकता है। इसी तरह, सॉफ्टफोन उपयोगकर्ताओं को उस डिवाइस की परवाह किए बिना कॉल करने के लिए एक एकल फोन नंबर देता है, जिसका वह उपयोग कर रहा है।

VirtualPBX सॉफ्टफोन के लाभ (Benefits of VirtualPBX Soft Phone)

आप अपने iOS और Android स्मार्टफोन या अपने Mac और Windows डेस्कटॉप पर VirtualPBX सॉफ्टफोन ऐप चला सकते हैं। जब तक आपके पास डेटा कनेक्शन है।

सभी स्टैंडर्ड VirtualPBX सुविधाएँ जो एक VoIP एक्सटेंशन के लिए उपलब्ध हैं, VirtualPBX सॉफ्टफोन पर उपलब्ध हैं। कॉल रिकॉर्डिंग, कॉन्फ्रेंसिंग, रिंग ग्रुप, डायरेक्ट इनवर्ड डायलिंग, और ACD क्यू का लाभ उठाएं जैसे आप अपने ऑफिस डेस्क पर होंगे। सभी सॉफ्टफोन कॉल आपके VirtualPBX कॉल लॉग में भी शामिल हैं, इसलिए आपके पास हमेशा सटीक रिकॉर्ड रहेगा।

यदि आपको अपने ऑफिस या व्यवसाय के लिए बार बार बाहर जाने की आवश्यकता पड़ती है तो आप ऐसे में VirtualPBX सॉफ्टफोन ले सकते हैं। जो आपको बाहर से ही आपके दूरस्थ कर्मचारी की जानकारी घर बैठे दे सकते हैं और अपने सभी व्यावसायिक कार्यों के लिए हमारे ऐप का उपयोग कर सकते हैं।

सॉफ्टफोन से किए गए सभी कॉल कर्मचारी कंपनी के फोन नंबर के साथ दिखाई देंगे, इसलिए आपके कर्मचारी अपनी व्यक्तिगत गोपनीयता की रक्षा कर सकते हैं और आप अपनी व्यावसायिक छवि बनाए रख सकते हैं।

हमारी योजनाओं में बिना किसी शुल्क के VirtualPBX सॉफ्टफोन स्मार्टफोन ऐप शामिल है, और VirtualPBX डेस्कटॉप सॉफ्टफोन एक पारंपरिक फोन की लागत के एक अंश के लिए उपलब्ध है।

सॉफ्टफोन की कमियां (Disadvantages of Soft Phone)

- सॉफ्टफोन का उपयोग करने के लिए आपको पारंपरिक टेलीफोन हार्डवेयर की आवश्यकता नहीं है, इसके लिए आपको माइक्रोफोन और हेडफोन की आवश्यकता होती है। अधिकांश सॉफ्टफोन स्पीकरफोन विकल्प प्रदान करते हैं, लेकिन हर कोई अपने कंप्यूटर पर स्पीकरफोन पर हर बार बात नहीं कर सकता है।
- सॉफ्टफोन किसी मौजूदा डिवाइस और इंटरनेट कनेक्शन पर निर्भर हैं, यदि उनमें से कोई एक नहीं होता है, तो उपयोगकर्ताओं कॉल नहीं कर सकता है।
- यदि आपका लैपटॉप क्रैश हो जाता है या आप इंटरनेट कनेक्शन खो देते हैं, तो आपको पारंपरिक फोन डिवाइस का सहारा लेना पड़ता है।

सॉफ्टफोन कैसे काम करता है? (How Does a Softphone Work?)

एक सॉफ्टफोन का उपयोग करने के लिए आपको निम्न डिवाइस चाहिए:

- एक डेस्कटॉप कंप्यूटर या हेडसेट

एक हेडसेट आपको सबसे अच्छी आवाज प्राप्त करने के लिए हेडसेट की सिफारिश की जाती है। हमने एक डेस्कटॉप कंप्यूटर होने का भी उल्लेख किया है, लेकिन कई अन्य डिवाइस हैं जो सॉफ्टफोन तक पहुंच सकते हैं यदि आप मुख्य रूप से डेस्कटॉप से काम नहीं कर रहे हैं।

आप किसी भी प्रकार के कंप्यूटर (लैपटॉप या डेस्कटॉप), स्मार्टफोन या टैबलेट का उपयोग कर सकते हैं। जिनके माध्यम से आप इंटरनेट से जुड़ सकते हैं।

इसके बाद आपको अपने डेस्कटॉप या डिवाइस पर अपने VoIP प्रदाता के सॉफ्टवेयर प्रोग्राम को इनस्टॉल करना होगा।

या आप Nextiva App भी इनस्टॉल कर सकते हैं जो सीधे आपके डेस्कटॉप कंप्यूटर या मोबाइल डिवाइस पर डाउनलोड किया जा सकता है। सेट-अप प्रक्रिया का पालन करने और अपनी फोन सेटिंग्स को लागू करने के बाद, ऐप कुछ ही मिनटों में कार्य करने के लिए तैयार है। आपको अपना पहला फोन कॉल करने की आवश्यकता है जो एक इंटरनेट कनेक्शन है।

- डीएसएल या केबल सेवा

अंतिम, लेकिन सबसे महत्वपूर्ण, सॉफ्टफोन के लिए आपको एक विश्वसनीय इंटरनेट कनेक्शन की आवश्यकता होगी जो यह सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त बैंडविड्थ तक पहुंच सके।

सॉफ्टफोन कॉल ट्रैकिंग सॉफ्टवेयर के साथ कैसे काम करता है?

CallRail की सॉफ्टफोन तकनीक SDR और AEs को कार्रवाई योग्य डेटा प्रदान करने के लिए हमारे कॉल ट्रैकिंग और एनालिटिक्स प्लेटफॉर्म के साथ एकीकृत करती है। आपके एजेंट सॉफ्टफोन लेने से पहले कॉलर के मार्केटिंग सोर्स और स्थान को जान सकते हैं। CallRail के साथ सॉफ्टफोन प्रशिक्षण और गुणवत्ता आश्वासन

के लिए वास्तविक समय पर कॉल मॉनिटरिंग की अनुमति देता है। उपयोगकर्ता अपने काम को बेहतर तरीके से करने के लिए बिक्री और विपणन की जानकारी देने के लिए कॉल पर रहते हुए नोट्स ले सकते हैं और टैग जोड़ सकते हैं।