



Namatek
True Education

www.namatek.com

Central System

سانترال چیست؟

فهرست مطالب

۱. سانترال چیست؟
۲. تاریخچه سانترال
۳. دلایل استفاده از سیستم سانترال چیست؟
۴. انواع سیستم‌های تلفن سانترال
۵. انواع اتصالات سیستم سانترال
۶. ویژگی‌های سیستم سانترال چیست؟
۷. مزایای سیستم سانترال چیست؟
۸. انتخاب سیستم سانترال مناسب
۹. آینده سیستم سانترال چیست؟

در عصر ارتباطات و فناوری اطلاعات، سیستم‌های تلفنی سانترال به عنوان یکی از ارکان اصلی در زیرساخت‌های ارتباطی کسب‌وکارها شناخته می‌شوند. این سیستم‌ها که به منظور تسهیل و بهینه‌سازی تماس‌های درونی و برونی طراحی شده‌اند، نه تنها به عنوان یک ابزار ارتباطی کارآمد عمل می‌کنند؛ بلکه به عنوان یک راه‌حل استراتژیک برای افزایش بهره‌وری و کارایی در سازمان‌ها مطرح هستند. با توجه به پیشرفت‌های چشمگیر در فناوری‌های ارتباطی و تغییرات مداوم در نیازهای کسب‌وکارها، اهمیت درک و استفاده از سیستم‌های سانترال بیش از پیش احساس می‌شود. در این مقاله، به بررسی جامع سیستم‌های سانترال و ویژگی‌های آن‌ها می‌پردازیم. با ما همراه باشید.

سانترال چیست؟



در پاسخ به سوال سانترال چیست می‌توان گفت سانترال (Private Branch Exchange)، یک شبکه تلفنی است که امکان اتصال تلفن‌های داخلی یک دفتر به شبکه تلفنی دفتر دیگر را فراهم می‌کند. به عبارت دیگر، این سیستم به کارمندان یک دفتر اجازه می‌دهد تا با کارمندان دفاتر دیگر ارتباط برقرار کنند که این امر برای کسب‌وکارهایی با چندین مکان مختلف

ایده آل است. علاوه بر این سیستم‌های سانترال می‌توانند ویژگی‌های تلفنی را که از طریق خطوط تلفن استاندارد در دسترس نیستند، مانند امنیت پیشرفته و تماس کنفرانسی، ارائه دهند. یک سیستم PBX به صورت کلی با استفاده از یک دستگاه سانترال این امکان را فراهم می‌کند که با استفاده از تنها یک خط تلفن اصلی، تعداد زیادی از کارمندان امکان پاسخ دهی داشته باشند. با وجود انواع سانترال در شرکت‌ها، هریک از کارمندان کد داخلی ویژه خود را دریافت می‌کند و می‌تواند با شماره‌گیری کد با همکاران خود در ارتباط باشد. همچنین مشتریان نیز می‌توانند به جای تماس با شماره‌های مختلف و صف‌های انتظار طولانی مدت، با کد داخلی هر بخش تماس بگیرند.

تاریخچه سانترال

از گذشته سانترال‌ها قلب تپنده سیستم‌های ارتباطی در سازمان‌ها و حتی منازل بوده‌اند. این دستگاه‌ها که وظیفه مدیریت و برقرار کردن تماس‌های تلفنی را بر عهده دارند، طی سال‌ها تحولات شگرفی را تجربه کرده‌اند. از دستگاه‌های حجیم و پیچیده آنالوگ تا سیستم‌های هوشمند و منعطف مبتنی بر IP، مسیر تکامل سانترال‌ها پر فراز و نشیب بوده است. در گذشته‌های نه چندان دور، سانترال‌های آنالوگ بر پایه سیگنال‌های الکتریکی عمل می‌کردند. این دستگاه‌ها از لحاظ فیزیکی بزرگ بودند و نیاز به نگهداری و تعمیرات مداوم داشتند. محدودیت در تعداد خطوط، عدم امکان ارائه خدمات پیشرفته و وابستگی به زیرساخت‌های سنتی از جمله معایب اصلی این نوع سانترال‌ها بود. با این حال، سادگی کار با آن‌ها و هزینه نسبتاً پایین، از جمله دلایلی بود که باعث محبوبیت این دستگاه‌ها در آن زمان

شد. با پیشرفت فناوری و ظهور سیستم‌های دیجیتال، سانترال‌های آنالوگ رفته‌رفته جای خود را به سانترال‌های دیجیتال دادند. این نسل از سانترال‌ها با استفاده از سیگنال‌های دیجیتال، امکان ارائه خدمات متنوع‌تری مانند کنفرانس صوتی، پست صوتی و انتقال تماس را فراهم کردند. همچنین، ظرفیت خطوط در این نوع سانترال‌ها به طور قابل توجهی افزایش یافت و امکان مدیریت تماس‌ها به صورت دقیق‌تر فراهم شد. انقلاب بزرگ در صنعت ارتباطات با ظهور فناوری VoIP (Voice over Internet Protocol) رخ داد.

VoIP به معنای انتقال صدا از طریق شبکه‌های اینترنتی است و با استفاده از این فناوری، سانترال‌های IP متولد شدند. این نوع سانترال‌ها از طریق اینترنت به یکدیگر متصل می‌شوند و امکان برقراری تماس با هزینه بسیار کمتر و کیفیت بالاتر را فراهم می‌کنند. همچنین، سانترال‌های IP قابلیت یکپارچه‌سازی با سایر سیستم‌های ارتباطی مانند ایمیل، چت و ویدئو کنفرانس را دارند. در سال‌های اخیر، با گسترش فناوری‌های ابری، سانترال‌های ابری نیز به بازار آمدند. این نوع سانترال‌ها بر روی سرورهای ابری مستقر هستند و به کاربران امکان دسترسی به تمامی امکانات سانترال از طریق اینترنت را می‌دهند. از جمله مزایای سانترال‌های ابری می‌توان به کاهش هزینه‌های اولیه، انعطاف‌پذیری بالا، قابلیت مقیاس‌پذیری و امکان دسترسی از هر نقطه دنیا اشاره کرد.

دلایل استفاده از سیستم سانترال چیست؟



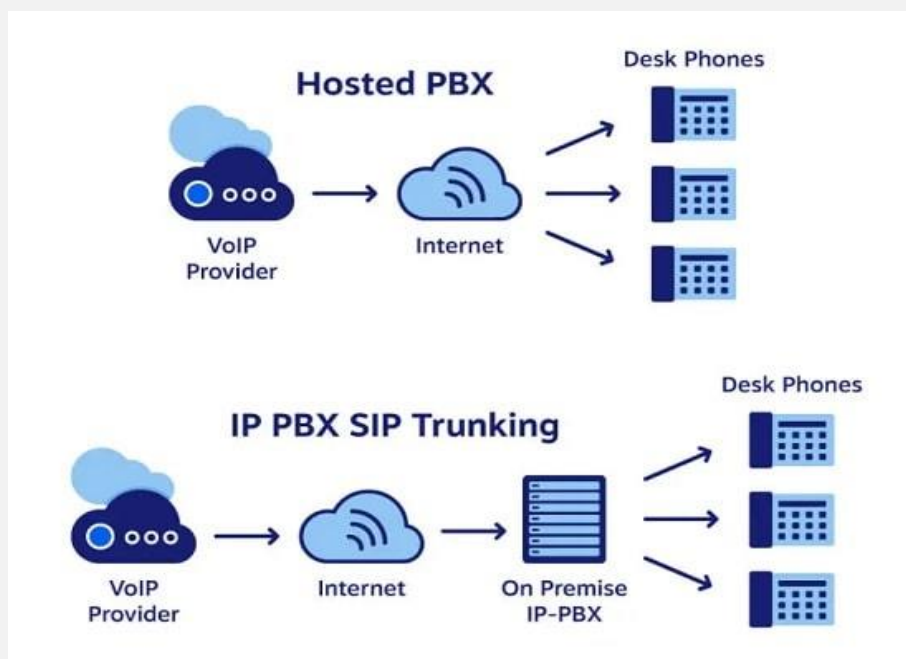
استفاده از سیستم‌های سانترال مزایای متعددی برای شرکت‌ها به همراه دارد که از جمله آن‌ها می‌توان به ویژگی‌های پیشرفته تماس و امنیت بالاتر اشاره کرد. در ادامه برخی از دلایل استفاده از سیستم سانترال را بررسی می‌کنیم:

- **انتقال تماس به آسانی:** با استفاده از سیستم سانترال، می‌توانید تماس‌ها را به راحتی بین بخش‌ها و افراد منتقل کنید. نیازی نیست که ابتدا تماس را قطع کنید تا آن را به شخص دیگری که می‌تواند اطلاعات مورد نیاز تماس‌گیرنده را فراهم کند، منتقل نمایید.
- **دسترسی به ویژگی‌های بیشتر تماس:** فراتر از تماس‌های صوتی، می‌توانید جلسات تیمی آنلاین برگزار کنید و کنفرانس‌های ویدئویی را به صورت زنده پخش کنید. بنابراین کارمندان شما نیازی نیست که در یک مکان باشند.
- **صرفه‌جویی در هزینه:** یکی از بزرگترین مزایای استفاده از سیستم‌های سانترال، صرفه‌جویی قابل توجه در هزینه‌ها است. سیستم‌های

سانترال سنتی اغلب نیاز به سرمایه‌گذاری اولیه قابل ملاحظه‌ای برای تجهیزات و نصب دارند. در مقابل، سیستم‌های سانترال مبتنی بر ابر معمولاً به صورت خدماتی با هزینه ماهانه یا سالانه ارائه می‌شوند که این امر باعث می‌شود هزینه اولیه تغییر به سیستم سانترال مبتنی بر ابر معمولاً بسیار کمتر از سیستم سانترال سنتی باشد.

• **قابلیت ارتقا:** سیستم‌های سانترال از قابلیت ارتقا بالایی برخوردار هستند که این امر به شرکت‌ها اجازه می‌دهد تا سیستم ارتباطی خود را به راحتی و بدون هزینه‌های اضافی گسترش دهند. با رشد کسب‌وکار، ممکن است نیاز به افزودن خطوط یا ویژگی‌های بیشتری به سیستم تلفنی خود داشته باشید. با سیستم تلفنی سنتی، این می‌تواند فرآیندی پیچیده و پرهزینه باشد. با این حال، با سیستم سانترال، افزایش یا کاهش مقیاس معمولاً به سادگی تغییر طرح خدمات است که آن را گزینه‌ای مقرون‌به‌صرفه‌تر برای کسب‌وکارهای در حال رشد می‌سازد.

انواع سیستم‌های تلفن سانترال



تا به اینجا متوجه شدیم سانترال چیست و استفاده از آن چه مزایایی دارد، در ادامه به بررسی انواع این سیستم می‌پردازیم. سیستم‌های سانترال در چندین نوع مختلف وجود دارند که هر کدام ویژگی‌ها و مزایای منحصر به فرد خود را دارند.

• **سانترال سنتی (Analog PBX):** این نوع سانترال از سیم‌کشی مسی

و تجهیزات مبتنی بر محل برای اتصال به سرویس تلفن سنتی (POTS) و شبکه تلفن عمومی (PSTN) استفاده می‌کند. این سیستم‌ها عملکرد محدودی دارند و عمدتاً شامل ویژگی‌های استاندارد مانند پیغامگیر، نگه داشتن دستی تماس و انتقال تماس هستند.

• **سانترال IP یا IP PBX:** سیستم‌های سانترال IP از فناوری VoIP برای

تسهیل تماس‌های صوتی با استفاده از اتصال اینترنتی و سوئیچینگ

بسته استفاده می‌کنند. با استفاده از سانترال IP، شرکت‌ها می‌توانند خرید خطوط تلفن اضافی از شرکت‌های تلفن را محدود کنند.

• **سانترال میزبانی شده (Hosted PBX):** همچنین به عنوان سانترال مجازی یا سانترال ابری شناخته می‌شود، سانترال میزبانی شده از فناوری پروتکل اینترنت برای امکان برقراری و دریافت تماس‌ها بدون تجهیزات محلی استفاده می‌کند.

• **سانترال هیبریدی (Hybrid PBX/IP PBX):** این نوع با تجهیزات موجود در محل کار می‌کند و توسط کاربر یا کسب‌وکار نهایی با پشتیبانی محدود از ارائه‌دهنده خدمات SIP Trunk میزبانی می‌شود.

انواع اتصالات سیستم سانترال

اتصالات سیستم‌های سانترال به چندین دسته تقسیم می‌شوند که هرکدام کاربردهای خاص خود را دارند. در ادامه مقاله سانترال چیست به انواع اصلی این اتصالات اشاره شده است:

۱. **خطوط شهری (CO Lines):** این نوع اتصال برای برقراری ارتباط بین سیستم سانترال و شبکه تلفن عمومی استفاده می‌شود. این خطوط به عنوان خطوط ورودی سیستم عمل می‌کنند.

۲. **خطوط داخلی (Extensions):** این خطوط برای ارتباط داخلی درون یک سازمان یا دفتر استفاده می‌شوند. هر داخلی به یک دستگاه تلفن یا دیگر تجهیزات متصل است.

۳. **خطوط دیجیتال (Digital Lines):** این نوع خطوط برای ارتباط بین سانترال و تلفن‌های دیجیتال یا تجهیزات دیجیتال دیگر استفاده

می‌شوند. این خطوط اطلاعات را به صورت دیجیتال منتقل می‌کنند و معمولاً کیفیت بالاتری نسبت به خطوط آنالوگ دارند.

۴. **خطوط آنالوگ (Analog Lines):** این نوع خطوط معمولاً برای تلفن‌های سنتی یا تجهیزات آنالوگ مانند فکس استفاده می‌شوند. انتقال اطلاعات در این خطوط به صورت آنالوگ است.

۵. **خطوط SIP یا SIP Trunks:** این نوع خطوط برای ارتباط با شبکه‌های VoIP و انتقال صدا بر بستر اینترنت (SIP) استفاده می‌شوند. این اتصالات به شرکت‌ها امکان می‌دهند تا از خدمات تلفنی اینترنتی استفاده کنند.

۶. **خطوط PRI یا Primary Rate Interface:** این نوع خطوط دیجیتال برای انتقال چندین تماس همزمان بر روی یک خط استفاده می‌شوند. این نوع اتصال معمولاً برای سازمان‌های بزرگ با حجم تماس بالا مناسب است.

۷. **اتصال شبکه (Networking):** در صورتی که یک سازمان چندین شعبه دارد از اتصال شبکه‌ای بین سیستم‌های سانترال مختلف استفاده می‌شود تا ارتباط بین شعب برقرار شود.

این انواع اتصالات به شرکت‌ها و سازمان‌ها امکان می‌دهند که بر اساس نیازهای خاص خود، سیستم‌های ارتباطی مناسبی را پیاده‌سازی کنند.

ویژگی‌های سیستم سانترال چیست؟



سیستم‌های سانترال دارای ویژگی‌های متنوعی هستند که به کسب‌وکارها امکان می‌دهد تا ارتباطات داخلی و خارجی خود را بهبود بخشند. برخی از ویژگی‌های کلیدی سیستم‌های سانترال چیست؟

- **پاسخگوی خودکار (Auto Attendant):** این ویژگی به تماس‌گیرندگان اجازه می‌دهد تا با استفاده از منوی صوتی، به بخش یا فرد مورد نظر خود دسترسی پیدا کنند.
- **انتقال تماس (Call Transfer):** امکان انتقال تماس‌ها به دیگر خطوط یا افراد در سازمان را فراهم می‌کند.
- **صف تماس (Call Queue):** این ویژگی به کسب‌وکارها اجازه می‌دهد تا تماس‌های ورودی را در یک صف قرار دهند تا توسط نمایندگان پاسخ داده شوند.
- **پیغام‌گیر صوتی (Voicemail):** امکان ضبط پیغام‌های صوتی برای تماس‌گیرندگانی که نمی‌توانند با شما تماس بگیرند.

- **تماس کنفرانسی (Conference Calling):** امکان برگزاری جلسات تیمی و کنفرانس‌های تلفنی با چندین شرکت‌کننده ایجاد می‌کند.
- **موسیقی انتظار (Hold Music):** پخش موسیقی یا پیام‌های تبلیغاتی در حالی که تماس‌گیرنده منتظر پاسخ است.
- **دسترسی به خطوط داخلی (Internal Lines):** امکان برقراری تماس‌های داخلی بین کارمندان بدون هزینه اضافی را فراهم می‌کند.

مزایای سیستم سانترال چیست؟

مزایای سانترال برای کسب‌وکارها



سیستم‌های سانترال مزایای متعددی برای کسب‌وکارها ارائه می‌دهند که می‌توانند به بهبود عملکرد و کارایی کمک کنند. برخی از مزایای کلیدی استفاده از سیستم‌های سانترال چیست؟

- **مدیریت کارآمد تماس‌ها:** سیستم‌های سانترال به کسب‌وکارها امکان می‌دهند تا تماس‌های ورودی و خروجی خود را به طور موثرتری مدیریت کنند، با استفاده از ویژگی‌هایی مانند پاسخگوی خودکار و صف تماس.

- **صرفه‌جویی در هزینه‌ها:** استفاده از سیستم‌های سانترال می‌تواند به کاهش هزینه‌های ارتباطی کمک کند؛ زیرا نیاز به خطوط تلفنی اضافی را کاهش می‌دهد و از هزینه‌های عملیاتی می‌کاهد.
- **پشتیبانی از ارتباطات مقیاس‌پذیر:** سیستم‌های سانترال به کسب‌وکارها اجازه می‌دهند تا با توجه به نیازهای در حال تغییر خود، ارتباطات خود را گسترش دهند یا کاهش دهند.
- **یکپارچگی با ابزارهای دیگر کسب‌وکار:** سیستم‌های سانترال می‌توانند با ابزارهای دیگر کسب‌وکار مانند سیستم‌های مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) و نرم‌افزارهای ارتباطی دیگر یکپارچه شوند.
- **شناسایی آسان‌تر نواحی قابل بهبود:** با استفاده از تجزیه و تحلیل و گزارش‌دهی پیشرفته، سیستم‌های سانترال به کسب‌وکارها کمک می‌کنند تا نواحی که نیاز به بهبود دارند را شناسایی کنند.
- **ارتباطات پیشرفته:** سیستم‌های سانترال با ارائه ویژگی‌های پیشرفته مانند انتقال تماس، پیغامگیر صوتی و ارسال تماس‌ها بدون دردسر به بهبود ارتباط بین کارمندان و مشتریان کمک می‌کنند. این ویژگی‌ها امکان برقراری ارتباط موثرتر با تیم و مشتریان را فراهم می‌آورند.
- **بهبود خدمات مشتری:** سیستم‌های سانترال به کسب‌وکارها این قابلیت را می‌دهند که خدمات مشتری خود را از طریق مدیریت متمرکز تماس‌ها بهبود بخشند. کنترل تمام جنبه‌های فرآیند ارتباطی از یک رابط واحد به کسب‌وکارها کمک می‌کند تا پیام‌رسانی یکپارچه‌ای داشته باشند، زمان پاسخ‌دهی را کاهش دهند و کارایی کلی را افزایش دهند.

انتخاب سیستم سانترال مناسب



انتخاب سیستم سانترال مناسب برای کسب و کار شما نیازمند در نظر گرفتن چندین عامل مهم است. برخی از عوامل انتخاب سیستم سانترال چیست؟

عوامل مهم در انتخاب

- **گزینه‌های استقرار:** تعیین کنید که آیا سیستم سانترال مبتنی بر ابر یا سیستم سانترال محلی برای کسب و کار شما مناسب است.
- **ویژگی‌ها و کارکردها:** نیازهای ارتباطی کسب و کار خود را ارزیابی کنید و عناصری که با نیازهای شما هم‌راستا هستند را در اولویت قرار دهید.
- **قابلیت ارتقا و رشد آینده:** اطمینان حاصل کنید که سیستم سانترال انتخابی شما قابلیت پشتیبانی از رشد کسب و کار شما در آینده را دارد.
- **قابلیت اطمینان و زمان کارکرد:** اهمیت دارد که سیستم سانترال انتخابی شما دارای زمان کارکرد بالا و قابلیت اطمینان باشد.

- **یکپارچگی با سیستم‌های موجود:** بررسی کنید که آیا سیستم سانترال می‌تواند به راحتی با سیستم‌های موجود کسب‌وکار شما یکپارچه شود.
- **پشتیبانی و نگهداری:** اطمینان حاصل کنید که ارائه‌دهنده خدمات سانترال پشتیبانی و نگهداری مناسبی را ارائه می‌دهد.
- **امنیت و انطباق:** امنیت و رعایت مقررات و استانداردهای مربوطه باید در انتخاب سیستم سانترال در نظر گرفته شود.
- **ملاحظات هزینه‌ای:** بودجه و هزینه‌های مرتبط با استقرار و نگهداری سیستم سانترال باید مورد توجه قرار گیرند.

مقایسه تامین‌کنندگان

- هنگام انتخاب سیستم سانترال، مقایسه تامین‌کنندگان مختلف می‌تواند به شما کمک کند تا بهترین گزینه را برای کسب‌وکار خود پیدا کنید. برخی از معیارهای مقایسه عبارت‌اند از:
- **قیمت‌گذاری:** مقایسه هزینه‌های ماهانه یا سالانه برای خدمات سانترال
 - **ویژگی‌ها:** بررسی ویژگی‌های ارائه شده توسط هر تامین‌کننده و مطابقت آن‌ها با نیازهای کسب‌وکار شما
 - **پشتیبانی مشتری:** ارزیابی کیفیت پشتیبانی مشتری و خدمات پس از فروش
 - **قابلیت اطمینان:** بررسی سابقه قابلیت اطمینان و زمان کارکرد سیستم‌های ارائه شده توسط تامین‌کنندگان

- **نظرات کاربران:** مطالعه نظرات و بازخوردهای کاربران دیگر در مورد تجربه‌هایشان با تامین‌کنندگان مختلف

آینده سیستم سانترال چیست؟



آینده سیستم‌های سانترال با پیشرفت‌های فناوری و تغییرات در روندهای ارتباطات کسب‌وکار رو به رشد است. برخی از پیشرفت‌ها و روندهای سیستم سانترال چیست؟

پیشرفت‌های فناوری

- **فناوری 5G:** با ورود فناوری 5G، سیستم‌های سانترال قادر خواهند بود ارتباطاتی با سرعت و قابلیت اطمینان بی‌سابقه را ارائه دهند که این امر محدودیت‌های ارتباطات زمان واقعی را از بین می‌برد.
- **تکامل کنفرانس‌های ویدئویی:** با پیشرفت در کنفرانس‌های ویدئویی، این پلتفرم‌ها به محیط‌هایی برای گفتگوهای رو در رو تبدیل می‌شوند که شامل ویدئو با کیفیت بالا، اشتراک‌گذاری صفحه نمایش و واقعیت افزوده می‌شوند.

- **یکپارچگی هوش مصنوعی و چت بات‌ها:** با یکپارچگی هوش مصنوعی و چت بات‌ها در سیستم‌های سانترال، تجربه کاربری بهبود یافته و ارتباطات ساده‌تر می‌شوند. این ابزارهای شناختی امکان مسیریابی تماس‌های هوشمند و ترجمه زبان به صورت زمان واقعی را فراهم می‌آورند.

روندها در ارتباطات کسب‌وکار

- **ارتباطات متحدالشکل:** با استفاده از فناوری ابری، سیستم‌های سانترال به سمت راه‌حل‌های مبتنی بر ابر و ارتباطات متحدالشکل به عنوان یک خدمت (UCaaS) پیش می‌روند.
- **تجزیه و تحلیل و گزارش‌دهی پیشرفته:** سیستم‌های سانترال مدرن از تجزیه و تحلیل داده‌ها و گزارش‌دهی پیشرفته برای بهبود تصمیم‌گیری‌های کسب‌وکار بهره می‌برند.
- **یکپارچگی با اپلیکیشن‌های کسب‌وکار:** سیستم‌های سانترال جدید به‌طور فزاینده‌ای با اپلیکیشن‌های دیگر کسب‌وکار مانند CRM و ابزارهای همکاری یکپارچه می‌شوند.

انواع سیستم‌های کم ظرفیت و پر ظرفیت تلفن

سانترال و برندهای متداول آن

در دنیای ارتباطات تجاری، سیستم‌های تلفن سانترال نقش حیاتی در برقراری ارتباطات داخلی و خارجی شرکت‌ها دارند. این سیستم‌ها به دو دسته کلی کم ظرفیت و پر ظرفیت تقسیم می‌شوند:

سیستم‌های کم‌ظرفیت

این سیستم‌ها معمولاً برای کسب‌وکارهای کوچک با تعداد کاربران محدود مناسب هستند.

• **Key System Unit (KSU):** این سیستم‌ها ساده‌ترین نوع سیستم

تلفن سانترال هستند و برای شرکت‌هایی با حداکثر ۴۰ کارمند مناسب می‌باشند.

• **KSU-less Systems:** نسخه‌ای بی‌سیم از KSU که برای

کسب‌وکارهای بسیار کوچک مناسب است و امکان حمل و نقل آسان را فراهم می‌کند.

سیستم‌های پرظرفیت

این سیستم‌ها برای شرکت‌های بزرگتر با تعداد کاربران زیاد طراحی شده‌اند.

• **Private Branch Exchange (PBX):** سیستم‌های PBX

پیشرفته‌تر هستند و قابلیت‌های اتوماتیک برای مسیریابی تماس‌های ورودی را دارند.

• **Voice over Internet Protocol (VoIP):** سیستم‌های VoIP از

اینترنت برای برقراری تماس‌های تلفنی استفاده می‌کنند و امکانات پیشرفته‌ای مانند تماس‌های ویدئویی و کنفرانس‌های وب را ارائه می‌دهند.

برندهای متداول در هر دو دسته شامل موارد زیر هستند:

• Avaya

• Cisco

• Panasonic

• NEC

• Siemens

این برندها به دلیل کیفیت بالا، قابلیت اطمینان و تنوع ویژگی‌هایی که ارائه می‌دهند، در میان کسب‌وکارها محبوبیت دارند. انتخاب سیستم تلفن سانترال مناسب بستگی به نیازهای خاص هر کسب‌وکار و بودجه موجود دارد.

نتیجه‌گیری

سیستم‌های سانترال نقش حیاتی در بهبود و تسهیل ارتباطات درون و برون سازمانی دارند. این سیستم‌ها با ارائه ویژگی‌های پیشرفته و انعطاف‌پذیری بالا، به کسب‌وکارها کمک می‌کنند تا با کارایی بیشتری به مشتریان خود خدمت رسانی کنند. استفاده از سیستم‌های سانترال می‌تواند به کاهش هزینه‌های ارتباطی، افزایش بهره‌وری و ارائه خدمات مشتری بهتر منجر شود. سیستم‌های سانترال با توجه به پیشرفت‌های فناوری و تغییرات در روندهای ارتباطات کسب‌وکار، به سمت راه‌حل‌های مبتنی بر ابر و ارتباطات متحدالشکل پیش می‌روند. این امر به کسب‌وکارها اجازه می‌دهد تا به طور موثرتری با مشتریان و کارمندان خود ارتباط برقرار کنند و به نیازهای در حال تغییر بازار پاسخ دهند. سیستم‌های سانترال به عنوان بخشی جدایی‌ناپذیر از زیرساخت‌های ارتباطی کسب‌وکارها شناخته می‌شوند و با توجه به مزایای فراوانی که ارائه می‌دهند، انتظار می‌رود که نقش آن‌ها در آینده حتی پررنگ‌تر شود.