



INTELEKTUÁLNÍ A PŘÍVĚTVIVÝ SYSTÉM PRO KOMUNIKACI

Alcatel **OmniPCX Office**

Hlasový server Alcatel OmniPCX Office představuje vysoce moderní nástroj pro komunikaci s obchodními partnery a zákazníky. Mezi nejdůležitější vlastnosti patří zejména integrovaný záznamový systém, osobní asistent, automatický průvodce, integrovaný CTI server a jednotné zpracování zpráv - vše co potřebujete pro kvalitní a současně příjemnou komunikaci.

Integrovaný osobní asistent

Osobní asistent umožňuje uživatelům s telefony Reflexes™ přeměrovat příchozí volání na některou z 5 různých destinací: záznamová služba, mobilní telefon, číslo vnitřní nebo vnější linky a spojovatelka. Použití přeměrování je přitom velmi jednoduché.

Výkonná integrovaná hlasová pošta

Standardní kapacita záznamu 20 minut, volbou pevného disku získáte možnost prodloužení až na 200 hodin. Hlasová schránka pro všechny uživatele nezávisle na používaném telefonu, komfortní přístup ke schránce přímo z PC.

Jednotné zpracování zpráv

Alcatel **OmniPCX Office** umožňuje jednotné, flexibilní zpracování všech typů zpráv, přístup k hlasovým vzkazům i textovým zprávám uloženým v jediné hlasové schránce prostřednictvím běžné e-mailové aplikace a telefonu.

Pro práci se zprávami můžete využít e-mailový server integrovaný přímo v systému Alcatel OmniPCX Office nebo kterýkoliv jiný e-mailový server. Na vzkazy zanechané v hlasové schránce je uživatel

upozorněn přímo v e-mailové aplikaci, vyslechnout je může pomocí telefonu nebo na PC vybaveném zvukovou kartou.

Nové funkce telefonů řady Reflexes

- Záznam hovoru - každý hovor můžete průběžně nahrávat, záznam se ukládá do hlasové schránky.
- Příposlech hovoru volajícího - po přepnutí na hlasovou schránku může uživatel monitorovat zanechávání vzkazu a případně s volajícím navázat konverzaci, podobně jako při použití telefonního záznamníku.

Integrovaný CTI server

Pro aplikace Alcatel nebo aplikace jiného dodavatele (programové vybavení pro call centra nebo PC telefonii) poskytuje Alcatel **OmniPCX Office** vlastní CTI server (kapacita až 200 uživatelů). Osobní manažer aplikace PIMphony umožňuje snadnou správu hovorů pro jednotlivé uživatele i pracovní skupiny prostřednictvím PC.

Dokonalá mobilita

Komunikační řešení Alcatel zajistí dosažitelnost kteréhokoliv z uživatelů.

- Uživatelé s bezšňůrovými telefony DECT mají kdekoli v dosahu základnové stanice k dispozici tytéž funkce jako na svém pracovišti.
- Funkce Osobní asistent zajistí v případě potřeby přeměrování příchozích volání na kterékoliv z 5 různých destinací.
- Nemůže-li uživatel z nějakého důvodu volání sám přijmout, může volající zanechat vzkaz v hlasové schránce.

Telefony Reflexes a e-Reflexes

Bohatá nabídka koncových zařízení Reflexes zahrnuje přístroje pro jakékoliv potřeby uživatelů:

- telefony pro běžný i vysoký provoz
- kompletní hands-free soupravy
- přenosné i pevné telefony
- klasické stolní i telefony s instalací na stěnu
- různá rozhraní: analogové, DECT, V24, S0, IP.

INTELEKTUÁLNÍ A PŘÍVĚTVIVÝ SYSTÉM PRO KOMUNIKACI

Alcatel **OmniPCX Office**

Výhody telefonů Reflexes pro tradiční i IP podnikové sítě:

- dostupnost všech funkcí
- stejná šířka pásma
- možnost upgradu na IP zařízení doplněním modulu IP enabler nebo výběr z nabídky IP telefonů Reflexes.

Automatické přidělování hovorů a funkce pro pracovní skupiny.

Funkce manažer/asistent:

- příposlech hovorů na telefonu vedoucího
- volitelný příposlech pro soukromé hovory
- přímé volání s dohledem z telefonu vedoucího a asistenta

Správa hovorů skupiny na PC s využitím aplikace PIMphony Team.

Okno asistenta na PC vybaveném aplikací PIMphony Team pro pracovní skupiny s vysokým provozem (viz prospekt aplikace PIMphony pro Alcatel **OmniPCX Office**).

Administrátor může jedno pobočkové číslo přidělit pracovní skupině, která tak získá přístup k celé řadě dalších funkcí.

- **Monitoring:** zobrazení aktuálního stavu každého koncového zařízení ve skupině
- **Převzetí hovorů:** příchozí volání může přijímat kterýkoliv z členů skupiny
- **Přidělování volání ve skupině:** příchozí volání jsou členům přidělována sekvenčně (ve stejném pořadí), cyklicky (na číslo člena skupiny, který nepřijal předchozí volání) ne-

bo paralelně (současně na všechny členy ve skupině).

- **Broadcast:** hovor ke všem uživatelům ve skupině současně prostřednictvím hlasitého reproduktoru jejich telefonů.
- **Odhlášení:** možnost odhlášení člena ze skupiny.
- Upozornění skupiny na nepřijatá volání.

Systémový pozdrav

Volající si svůj dojem o podniku a zejména o profesionalitě jeho zaměstnanců obvykle vytváří na základě prvního kontaktu - Hlasový Server nabízí pro přizpůsobení uvítacího pozdravu celou řadu možností.

- Uvítací pozdrav může být individuální pro každého jednotlivého uživatele, jednotný pro skupinu nebo celou společnost.

- Možnost vytvoření až 8 vlastních uvítacích pozdravů.
- Pozdrav se může měnit v závislosti na denní době (polední přestávka, pracovní doba), speciální pozdrav může být použit i pro případ, že je volaná pobočka obsazena.
- Možnost zapnutí automatické detekce faxových volání.

Hudební motiv/hlasové informace pro přidřžené hovory

Systém umožňuje přehrávání hudby a/nebo hlasových informací pro zákazníky čekající na spojení.

Automatický průvodce

Automatický průvodce může příchozí volání vyřizovat 24 hodin denně nebo pouze při vysokém zatížení operátorů, případně volající informovat například o pracovní době apod.

Kapacity systému Alcatel OmniPCX Office

Koncová zařízení (pevná a přenosná)

Analogové telefony + telefony Reflexes	236
Telefony Reflexes	236
Přenosné telefony Reflexes (DECT) + DECT rozhraní	120
Analogové telefony	196
Uživatelé s VoIP (e-Reflexes + IP PIMphony)	200
Klienti H323	150
Klienti PIMphony s integrovaným CTI serverem	200
Přídavné moduly (max. 2 pro každé koncové zařízení)	136
Rozhraní S0, V24, analog	48
Rozhraní V24 (tarifikace)	1
Základnové rádiové stanice IBS	60

Call Server

Porty pro hlasovou poštu s CPU-1 (s CPUe-1)	od 2 do 4 (8)
Kapacita záznamu hlasové pošty (s XMEM64) (na pevný disk)	20 min (max. 80 min) (max. 200 hodin)
Pozdravy	8
Komunikační jazyky	od 2 do 4
Kapacita telefonního seznamu	3 000
Kapacita seznamu čísel zkrácené volby	2 200
Systémová hudba pro přidřžené hovory	16 sekund
Přizpůsobitelná hudba pro přidřžené hovory (s pevným diskem)	až 2 min (max. 10 min)
Položky ARS (automatický výběr cesty)	500
Tarifikační tikety	max. 1 000
Tikety NMC s pevným diskem	max. 30 000
Skupiny pro přidělování volání (Hunting/Broadcasting/Pick-up)	50 (max. 32 členů v každé skupině)
Operátorské skupiny	8 (max. 8 operátorů v jedné skupině)
Konference	Tříčlenná konference