



HiPath Xpressions Compact V2.0 **Integrovaná hlasová pošta** **pro HiPath 3000/5000 RSM**

HiPath™ Xpressions Compact zajistí telefonickou dosažitelnost po celých 24 hodin a umožní Vašemu podniku pružně a rychle zvládat každodenní komunikaci.

Hlasová pošta je dnes standardní funkcí hlasových komunikačních systémů.

SIEMENS

Global network of innovation

HiPath Xpressions Compact

HiPath Xpressions Compact je přední řeše-ní integrované hlasové pošty pro systémy HiPath 3000/5000 RSM s optimálním roz-sahem funkcí.

Zahrnuty jsou následující typy hlasových schránek a služby:

- Osobní schránky
- Skupinové schránky
- Informační schránky
- Spojovatelské schránky
 - Automatická telefonní spojovatelka
 - Automatická informační služba
 - Výběr jména

Funkce schránky

Osobní schránky

Pokud telefonujete nebo máte poradú, přijímá pro Vás volání Vaše osobní schránka, která zajišťuje, že se žádné důležité volání neztratí.

Osobní schránka Vám umožňuje přivítat své volající osobám pozdravem a zanechat jim krátkou zprávu. Například:

„Vítám Vás ve schránce Jana Krále. Momentálně nejsem přítomen. Po zaznění zvukového signálu mi prosím zanechte zprávu, zavolám Vám zpět co nejdříve.“

K dispozici jsou až čtyři různá přivítání, která lze vybrat ručně v závislosti na denním/ nočním režimu a typu volání nebo je lze řídit pomocí kalendáře. To umožňuje individuální přizpůsobení Vaší schránky Vašemu osobnímu pracovnímu postupu.

Skupinové schránky

Pokud mají např. všichni pracovníci oddělení objednávek obsazeno, je další volající přesměrován ke skupinové schránce HiPath Xpressions Compact a vyzván k zanechání zprávy.

HiPath Xpressions Compact zajistí rychlou obsluhu Vašeho zákazníka, protože první volný pracovník může novou zprávu ihned zkontrolovat a zpracovat.

Skupinová schránka může zahrnout zprávy až od 20 volajících. Příchozí zprávy jsou paralelně signalizovány na pobočkách všech účastníků skupinové schránky. Poté co byla zkontrolována poslední nová zpráva, signalizace zprávy se u všech účastníků skupinové schránky opět zruší.

Všichni účastníci skupinové schránky mohou nadále provozovat osobní schránku, čímž lze optimálně oddělit skupinové a osobní úkoly.

Informační schránky

Prostřednictvím informační schránky HiPath Xpressions Compact můžete volající zákazníky informovat o svých aktuálních nabídkách, své paletě produktů nebo o důležitých novinkách.

Pomocí informační schránky můžete zaznamenat hlášení v délce až 20 minut s možností přetáčení příslušného hlášení dopředu i zpět popř. dočasného zastavení přehrávání.

Spojovatelské schránky

Spojovatelské schránky umožňují volajícím vedle zanechání zprávy přímé spojení s Vámi nebo Vaším spolupracovníkem.

„Vítám Vás ve schránce Jana Krále. Momentálně nejsem přítomen. Po zaznění zvukového signálu mi prosím zanechte zprávu nebo stiskněte „1“ pro přesměrování spojení na můj mobilní telefon. Stiskněte „2“ pro spojení s mým spolupracovníkem.“

Spojovatelská schránka Vám nabízí vedle automatických spojovatelských funkcí také možnost zaznamenat zprávy.

Spojovatelskou schránku lze používat nejen jako osobní schránku, ale i jako...

... automatickou telefonní spojovatelku

Základní funkcí automatické telefonní spojovatelky je „Oznámení před příjmem“. Oznámení před příjmem začíná firemním přivítáním, např.

„Vítáme Vás srdečně ve firmě XY. Všechna naše spojovatelská pracoviště jsou nyní bohužel obsazena. Vyčkejte prosím.“

Místo sdělení, že jsou všechna spojovatelská pracoviště obsazena, a výzvy k vyčkání může volající sestavit po přivítání spojení prostřednictvím funkce přesměrování volání s možnostmi výběru z menu, kterou sám

ovládá. Tímto způsobem je realizována funkce automatické telefonní spojovatelky.

Prostřednictvím automatické telefonní spojovatelky lze alternativně přesměrovat příchozí volání na:

- libovolnou pobočku,
- schránku účastníka nebo hosta,
- informační schránku,
- jiný cíl uvedený uživatelem, včetně externích cílů,
- nebo na spojovatelku.

... automatickou informační službu

Prostřednictvím informačních služeb lze automaticky nabídnout standardní informace.

Existuje rovněž možnost generovat rozsáhlejší aplikace z automatických informačních služeb pomocí spojovatelské schránky. Zde můžete postupně propojit několik spojovatelských schránek a tím umožnit volajícímu, aby se dostal k požadované informaci. Volající se rovněž může nechat přesměrovat ke kontaktní osobě.

Příklad:

„Pro informace o naší aktuální produktové nabídce stiskněte „1“; máte-li dotazy k objednávkám, stiskněte „2“; chcete-li se spojit přímo s naší horkou linkou, stiskněte...“

Výběr jména

Spojovatelské schránky umožňují výběr jména. Během přivítání můžete spustit funkci výběru jména a pomocí jednoduché tónové volby (DTMF) zadat první tři písmena jména uživatele schránky. Je-li zadání jednoznačné, volající je ihned spojen s požadovaným účastníkem. Jestliže zadanými písmeny začíná několik jmen, je volajícímu nabídnut seznam odpovídajících účastníků, ze kterého si může pomocí menu vybrat svou kontaktní osobu.

Obecné funkce

Vedle uvedených specifických funkcí nabízí Xpressions Compact mnoho dalších funkcí, jako např.:

- přesměrování volání na schránky
- distribuční seznamy pro hlasové zprávy
- vysílání zpráv
- upozornění na čekající zprávu
- upozornění na došlé zprávy
- zpětné volání k volajícímu
- přesměrování faxových zpráv
- přivítání
- osobní zástupce
- uživatelská nápověda
- individuální uživatelské jazyky (nápověda)
- statistiky a zprávy
- centrální hlasová pošta v propojených systémech HiPath 3000/5000 RSM
- ochrana přístupu

Přesměrování volání na schránky

Směr příchozího volání k HiPath Xpressions Compact je nastaven v HiPath 3000/5000 RSM.

K dispozici jsou následující možnosti:

- Přesměrování všech příchozích volání na schránku, tzn. žádné volání na pobočku.
- Přesměrování volání na schránku:
 - po určitém počtu vyzvánění,
 - je-li obsazeno.

Jakmile volání dojde do schránky HiPath Xpressions Compact, uslyší volající přivítání schránky.

Distribuční seznamy pro hlasové zprávy

Při distribuci hlasových zpráv Vám pomáhá až 20 systémových distribučních seznamů. Bez ohledu na to, zda chcete přesměrovat přijaté zprávy nebo přijmout specifické hlasové zprávy, pomocí distribučního seznamu se spojíte se svou skupinou rychle a efektivně.

Každý seznam může obsahovat až 20 cílových schránek a všechny oprávněné schránky mohou posílat hlasové zprávy distribučním seznamům.

Vysílání zpráv

Vysíláním zprávy můžete informovat o aktuálních tématech.

Jako oprávněný uživatel můžete namluvit zprávu nebo předat přijatou zprávu všem schránkám, čímž informujete všechny své spolupracovníky.

Upozornění na čekající zprávu

Dojdou-li do Vaší schránky nové zprávy, zobrazí se upozornění na čekající zprávu (MWI).

V závislosti na typu koncového zařízení a konfiguraci HiPath 3000/5000 RSM se příjem nových zpráv ohlásí:

- svítící LED-diodou
- textem na displeji telefonu optiPoint
- tlačítkem MWI na optiClient
- zvláštním oznamovacím tónem ve sluchátku telefonu (nastavitelné: zap/vyp) nebo
- upozorněním na došlou zprávu
Obchodní zástupci/vedoucí, kteří nejsou ve své kanceláři, mohou při příjmu nové zprávy obdržet upozornění na zprávu (viz další odstavec). U schránek hostů je upozornění na zprávu přesměrováno na mobilní telefon hosta.

Upozornění na došlé zprávy

Upozornění na došlé zprávy lze přijmout libovolnými telefony (také mobilními nebo privátními telefony). Systém hlasové pošty vybere ze seznamu až pěti telefonních čísel aktuální číslo cíle pro upozornění na zprávu.

Upozornění na zprávu lze automaticky zapnout/vypnout (např. žádné upozornění v noci).

Dojde-li upozornění na zprávu, je možné zprávu po zadání číselného kódu ihned vyslechnout a zkontrolovat schránku.

SMS a upozornění vyhledávacího zařízení

Vedle klasického upozornění na hlasové koncové zařízení jsou podporovány rovněž SMS (služba krátkých zpráv) ovládaná pomocí tónové volby (DTMF). Po obdržení tohoto upozornění si může uživatel schránky vyslechnout nově došlou zprávu.

Zpětné volání k volajícímu

Je-li číslo ISDN CLIP (Calling Line Identification Presentation – předání telefonního čísla volajícího) přijato systémem HiPath 3000/5000 RSM, může uživatel schránky zahájit po vyslechnutí zprávy zpětné volání k volajícímu.

Přímé sestavení spojení bez opakované volby pak umožní komfortní zpětné volání, jak interně, tak i externě.

Přesměrování faxových zpráv

Vaše osobní schránka může rozeznat faxové zprávy a přesměrovat je k předdefinovanému individuálnímu faxovému cíli.

Přivítání

Přivítejte své zákazníky osobním hlášením. Pro všechny schránky můžete osobní hlášení nahrát pomocí telefonu. Alternativně lze také používat profesionálně nahaná přivítání.

V závislosti na přidělených oprávněních můžete nastavit až čtyři přivítání. Aktivní přivítání můžete vybrat ručně nebo zapnout automatický výběr.

Automatický výběr přivítání se provádí:

- v závislosti na denním/nočním režimu v HiPath 3000/5000 RSM
- v závislosti na typu volání
Zde je možné rozlišovat podle následujících kritérií:
 - interní/externí volání
 - neobsazeno a obsazeno
- podle kalendáře

Osobní zástupce

Poté co se volající dovolá do Vaší schránky, může se kdykoli spojit s Vaším osobním zástupcem.

Zastupující cíl Vaší osobní schránky lze zřídit rychle a flexibilně v operační nabídce schránky.

Uživatelská nápověda

Všechny funkce schránky obsahují hlášení kontextové nápovědy jako podporu pro uživatele. Tato hlášení Vás informují o možnostech, které jsou k dispozici v aktuální položce menu. Všechna hlášení nápovědy jsou v osobním jazyce uživatele (viz další kapitola).

Individuální uživatelské jazyky (nápověda)

K dispozici jsou následující jazyky: němčina, angličtina, americká angličtina, francouzština, kanadská francouzština, italština, španělština, portugalština, brazilská portugalština, řečtina, nizozemština, vlámská nizozemština, čeština, čínština.

Při instalaci HiPath Xpressions Compact jsou vybrány tři jazyky a nastaveny jako aktivní systémové jazyky.

Každý uživatel schránky může ze tří aktivních jazyků vybrat ten, který se má používat pro kontrolní hlášení/hlášení nápovědy.

Statistiky a zprávy

K dispozici jsou podrobné zprávy pro účely správy a uživatelské statistiky.

- Využití aktuální doby záznamu (v % z celku)

- Přidělení kapacity paměti pro
 - přivítání a
 - zprávy
- Statistika schránky
Systém může vytisknout tři seznamy schránky po 25 záznamech rozříděné podle následujících kritérií:
 - celková doba záznamu zpráv
 - počet zpráv
 - datum nejstarší zprávy

Centrální hlasová schránka v propojených systémech HiPath 3000/5000 RSM

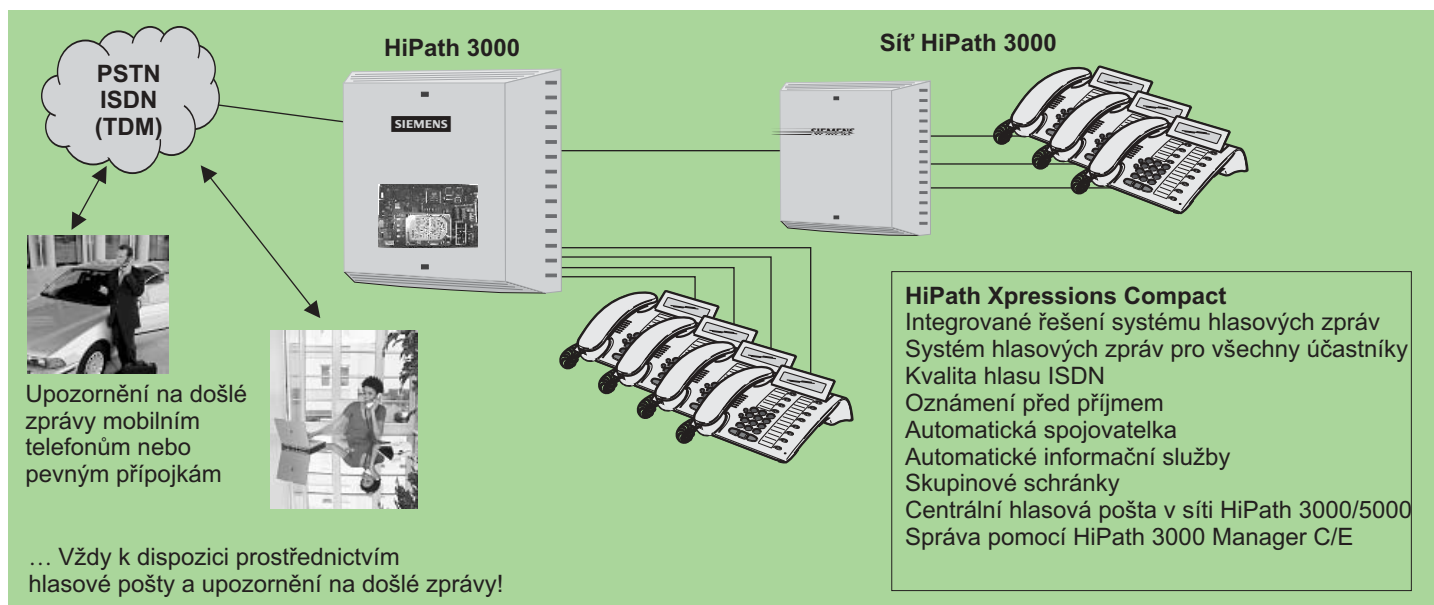
Integrovaný systém HiPath Xpressions Compact nabízí centrální funkci hlasové pošty v síti HiPath 3000/5000 RSM s uzáveným očíslovacím plánem. Všichni účastníci mohou používat centrální server hlasové pošty.

Centrální funkce hlasové pošty nezávisí na typu sítě HiPath 3000/5000 RSM a je k dispozici jak při propojení sítí prostřednictvím klasického spojení CorNet-N, tak i prostřednictvím IP.

HiPath Xpressions Compact lze použít v centrálně spravovaných sítích HiPath 5000 od verze 4.0.

Ochrana přístupu

Všechny schránky jsou chráněny proti neoprávněnému přístupu 3 až 8místným heslem. Zprávy si lze vyslechnout popř. schránky je možné spravovat až po ověření.



Technické funkce

Vlastnosti schránek

HiPath Xpressions Compact V2.0 má k dispozici 16 tříd schránek, které se liší svými funkcemi.

Vedle pevného přiřazení funkcí schránky existuje také možnost volného přiřazení funkcí. Tím lze optimalizovat rozsah každé schránky a individuálně uspokojovat požadavky zákazníků.

Místní a vzdálená správa/údržba

Instalaci jakož i správu/údržbu celého systému lze provádět místně i vzdáleně, prostřednictvím HiPath 3000 Manager C/E.

Systémová rozhraní HiPath 3000/5000 RSM usnadňují přístup z HiPath 3000 Manager C/E k integrovanému systému hlasové pošty.

Správa prostřednictvím HiPath 3000 Manager

HiPath Xpressions Compact V2.0 je instalován a spravován prostřednictvím HiPath Manager 3000 E. Postup je stejný pro instalaci, správu i údržbu systému HiPath Xpressions Compact. Používají se standardní rozhraní v HiPath 3000/5000 RSM.

Zákaznická správa

Svůj systém hlasové pošty můžete spravovat rychle a pohodlně prostřednictvím aplikace HiPath 3000 Manager C na bázi Windows. Máte přístup ke konfiguračním parametrům schránek, můžete aktualizovat distribuční seznamy a nahrávat profesionálně namluvená přivítání.

Zálohování a obnova databáze hlasové pošty

Databázi lze zálohovat buď částečně nebo úplně.

Data lze uložit na externím nosiči dat k dalšímu použití zákazníkem přímo na místě pro jejich částečnou nebo úplnou obnovu.

Na základě množství dat by měla být databáze hlasové pošty zálohována/obnovena prostřednictvím širokopásmového přístupu HiPath Xpressions Compact k LAN.

Integrace do LAN

Rozhraní TCP/IP na desce HiPath Xpressions Compact usnadňuje integraci desky do zákaznické LAN.

Přístupem k LAN umožňuje HiPath 3000 Manager C rychlou a komfortní správu všech schránek. Obnova profesionálně namluvených přivítání pomocí širokopásmového přístupu k LAN šetří čas a zajišťuje vysokou flexibilitu, např. při přizpůsobení firemního přivítání v centrech obsluhy volání nebo v případě horké linky volajícího.

Kontrola pomocí rozhraní HiPath 3000/5000 RSM

Prostřednictvím rozhraní HiPath 3000 SNMP jsou kontrolovány důležité události integrovaného systému hlasové pošty a přenášeny na aplikaci SNMP.

V případě neočekávané poruchy jsou příslušné informace ukládány přímo do paměti chyb systému HiPath 3000/5000 RSM a poté přečteny pomocí HiPath 3000 Manager (servisní rozhraní pro celý systém).

Podrobné protokolovací (LOG) a sledovací funkce usnadňují v případě poruchy diagnostiku.

Technické údaje

- kapacita paměti je 100 hodin
- 500 schránek (ve všech variantách)
 - z toho až 100 spojovatelských schránek
 - až 100 skupinových schránek
 - až 100 informačních schránek
- přivítání a zaznamenané hlasové zprávy v ISDN kvalitě (žádná komprese dat)
- max. délka zaznamenané hlasové zprávy = 20 min., standardní hodnota = 2 min.
- max. kapacita informační schránky = 20 min.
- 8 přístupových kanálů (portů)
 - pro HiPath 33x0
 - pro HiPath 35x0
 - pro HiPath 37x0
- 24 přístupových kanálů (portů) pro HiPath 37x0 (varianta desky pro velké konfigurace)
- Délka přivítání schránky**
 - osobní a skupinové schránky max. délka = 3 min.
 - spojovatelské schránky max. délka = 8 min.
 - informační schránky max. délka přivítání = 20 min.

Požadavky na systém HiPath 3000/5000 RSM

HiPath Xpressions Compact V2.0 lze připojit k:

- HiPath 33x0,
- HiPath 35x0 a
- HiPath 37x0 (od verze 1.2, hardware a software).

Rozšíření systému

Systém hlasové pošty HiPath Xpressions Compact V2.0 je k dispozici v následujících zemích:

Argentina, Austrálie, Belgie, Bolívie, Brazílie, Chile, Čína, Costa Rica, Německo, Ecuador, El Salvador, Francie, Řecko, Velká Británie, Honduras, Indie, Irsko, Itálie, Kanada, Kolumbie, Lucembursko, Mexiko, Nový Zéland, Nikaragua, Nizozemsko, Rakousko, Panama, Paraguay, Peru, Filipíny, Portugalsko, Švýcarsko, Španělsko, Jižní Afrika, Thajsko, Česká rep., Uruguay, USA, Venezuela.

Naše síla - Vaše výhoda

Siemens je známý po celém světě jako ukazatel pokroku v oblasti informační a komunikační technologie. Nikdo jiný Vám nenabídne tak rozsáhlé a inovativní portfolio produktů.

S jedinečnou konvergovanou architekturou HiPath od firmy Siemens ukážete svým zákazníkům cestu bezpečného a flexibilního přechodu do světa inovativních konvergovaných řešení IP.

www.hipath.cz

© Siemens AG 2003 • Siemens s.r.o., Informace a komunikace - síť • Průmyslová 7, 102 00 Praha 10

Objednací číslo: A31002-S1500-A120-5-2D29

Informace v tomto dokumentu obsahují pouze obecné popisy popř. funkce, které se při konkrétním použití ne vždy shodují v uvedené formě nebo které se mohou z důvodu dalšího vývoje produktů změnit. Požadované funkce jsou závazné pouze tehdy, jsou-li výslovně dohodnuty ve smlouvě. Všechna práva a technické změny vyhrazeny.

0903