

Komunikační server

Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE

1	OBSAH	
1	OBSAH.....	2
2	VŠEOBECNÉ TECHNICKÉ ŘEŠENÍ	4
3	KOMUNIKAČNÍ SYSTÉM OMNIPCX OFFICE RCE (POPIS)	5
3.1	Podpora různých typů externích a interních rozhraní	9
3.2	Služby Telefonní a hlasové komunikace	10
3.3	Základní soupis pevně vložených funkcí systému	12
4	APLIKACE ALCATEL PIMPHONY	13
4.1	Základní vlastnosti	14
4.2	Rozšířené funkce - PRO	15
4.3	Funkce týmové spolupráce - TEAM	16
4.4	Funkce varianty Attendant	16
5	MY IC FOR OFFICE.....	17
6	MY IC SOCIAL NETWORKS.....	18
7	UŽIVATELSKÁ SPRÁVA SYSTÉMU.....	19
8	SYSTÉMOVÉ TELEFONY, ANALOGOVÉ TELEFONY	20
8.1	Digitální řada Alcatel-Lucent 9 Series.....	21
8.2	IP řada Alcatel-Lucent 8 Series	23
8.3	SIP TERMINÁLY Alcatel-Lucent OmniTouch 80x2	24
9	ON-SITE DECT MOBILITA V RÁMCI FIRMY	26
9.1	DECT TELEFONNÍ PŘÍSTROJE	29
9.1.1	<i>Ručka 8232 DECT</i>	<i>29</i>
10	OFF-SITE MOBILITA.....	30
10.1	MY IC MOBILE FOR IPHONE.....	30
10.2	MY IC MOBILE FOR ANDROID.....	31
10.3	MY IC MOBILE - SPOLEČNÉ	31
10.4	SMART CALL ROUTING (SCR)	33
11	ŘEŠENÍ KONTAKTNÍHO CENTRA	34
11.1	jak call centrum funguje ?	41

12	AUTOMATICKÁ SPOJOVATELKA (AUTOMATED ATTENDANT)	44
13	ŘEŠENÍ PRO UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ	45

2 VŠEOBECNÉ TECHNICKÉ ŘEŠENÍ

Naše společnost navrhuje osazení modulárním systémem komunikačního centra **Alcatel - Lucent OmniPCX Office RCE** (OmniPCX Office **R**ich **C**ommunication **E**dition). Jedná se o vysoce variabilní systém „All-in-One“ kombinující pobočkovou ústřednu s dalšími komunikačními prvky sítě s nejmodernějšími funkcemi VoIP (Voice over Internet Protocol), IP telefonie, atd.

Nenáročný:

- Aplikace s přívětivým a intuitivním uživatelským rozhraním pro používání služeb telefonie, Internetu, e-mailu a jednotných zpráv.
- Všechny aplikace jsou v systému již předinstalovány, v případě potřeby je můžete aktivovat metodou softwarových klíčů.
- Zjednodušené objednávání a rozšiřování o nové funkce.

Modulární:

- Modulární koncepce s možnostmi rozšiřování v souladu s měnícími se potřebami. Zaplatíte jen ty funkce, které skutečně využijete.
- Jednoduché rozšiřování doplněním zásuvných modulů a/nebo instalací dalších rámců.

Škálovatelný:

- Menším podnikům mohou zpočátku stačit pouze služby hlasové komunikace. A teprve později systém rozšíří o služby jiné.
- V závislosti na dodané variantě může být k systému připojeno 6 až 236 uživatelů.

Vysoce spolehlivý:

- Konstrukční řešení splňuje přísné normy uplatňované na telekomunikační zařízení velkých operátorů.
- Systém používá vysoce spolehlivý operační systém Linux.

Otevřený:

- Systém podporuje nejrozšířenější standardy pro komunikace – IP, PPP, SMTP, IPsec, PAP/CHAP, CSTA a další.
- Standardní rozhraní nabízejí kompatibilitu s aplikacemi jiných dodavatelů (CTI, hostované služby apod.).
- Snadná integrace do stávajícího prostředí podnikové sítě díky nativní podpoře IP protokolu.

3 KOMUNIKAČNÍ SYSTÉM OMNIPCX OFFICE RCE (POPIS)

Alcatel - Lucent OmniPCX Office RCE (OmniPCX Office Rich Communication Edition) představuje jednoduchý komunikační, variabilní systém, který zajišťuje dostupnost internetových služeb, elektronické pošty, síťového propojení LAN, technologie s nejmodernějšími funkcemi VoIP (Voice over Internet Protocol) a IP telefonie pro malé a střední firmy.

Jedná se o modulární řešení typu "All-in-One", které je možno si snadno osvojit, jednoduše nainstalovat a udržívat, a to při úplné kontrole nákladů s možností průběžného rozšiřování systému při růstu firmy. Veškeré aplikace jsou v systému již zabudovány, v případě potřeby se využívá *softwarových klíčů*, které umožňují přístup k jednotlivým funkcím ústředny – Call Centrum, Automatická spojovatelka, 6 členná konference, aplikace pro integraci počítačové telefonie a správu komunikace (integrováný osobní asistent a hlasová pošta, přenositelnost terminálu mezi pracovišti apod.) Výsledkem těchto možností je vysoká efektivita z hlediska nákladů.

Modulární a flexibilní řešení

Plně modulární OmniPCX Office RCE budete moci rozšiřovat přesně podle aktuálních potřeb své firmy. Doplnovat další funkce a služby, přidávat další koncová zařízení a zvyšovat kapacitu instalovaného řešení můžete kdykoliv to bude zapotřebí a svým vlastním tempem.

Díky flexibilní a škálovatelné architektuře bude Alcatel - Lucent OmniPCX Office RCE růst společně s vaší firmou. Kombinaci jednotlivých elementů svého komunikačního systému si určíte sami podle svých potřeb a možností, na výběr máte:

- Několik variant komunikačních řešení a softwarových aplikací.
- Celou škálu výkonných hardwarových platform.
- Kompletní řadu stolních a mobilních koncových zařízení.



Kompaktní řešení

Toto kompaktní řešení v jediné skřínce pro malé a středně velké firmy představuje tyto výhody:

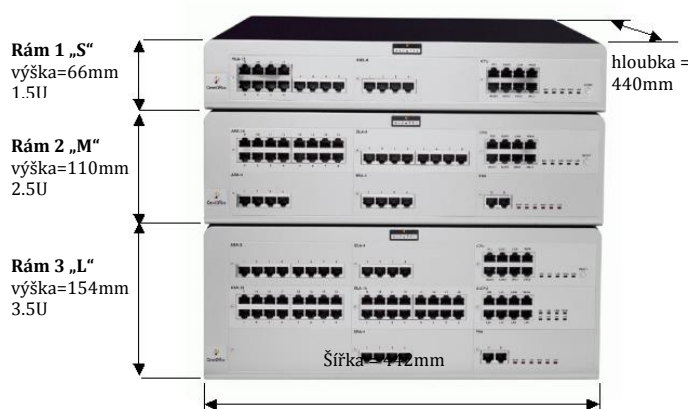
- nízké náklady,
- rychlé zavedení,
- snadnou správu a údržbu,
- snadné používání,
- dokonalejší integraci hlasové a datové komunikace.

Vysoce moderní call server nabízí vše, co můžete potřebovat.



Alcatel - Lucent OmniPCX Office RCE Call Server nabízí nejmodernější služby pro zpracování příchozích volání. Každý z uživatelů vybavených koncovým zařízením získá přístup k funkcím hlasové schránky a osobního asistenta. Inteligentní systém podporuje rozlišování volajících podle kategorií. Příchozí volání mohou být směrována na předem definované telefony nebo na pracovní skupinu. Pokud volání nikdo nepřijme, může být přepojeno na jinou pobočku nebo hlasový systém. Zpracování příchozích volání je nyní nejen inteligentní, ale i uživatelsky přívětivé.

Hardwarová platforma



Aby i rozměrově přesně odpovídaly potřebám Vašeho podniku, jsou systémy OmniPCX Office RCE dodávány ve třech různých rozměrech racků (typy 1, 2 & 3), sdílejí přitom stejný software. Kapacitu systému je možno rozšířit kombinací **až 3 racků** kterékoliv velikosti.

Systém je navržený jako stohovatelný – jednotlivé racky je možno ukládat na sebe (až 3 jednotky) nebo instalovat do 19" skříně.

Modulárnost a rozšiřitelnost systému je zajištěna kartami, vkládanými do základního modulu. Základní dělení karet použitelných v systému je následující:

- karta PowerCPU (řízení): rozšíření služeb a funkcí
- v základu integrované VoIP rozhraní pro IP telefonii,
- karty Line: pro analogová a digitální koncová zařízení,
- karty Trunk: konektivita HTS, ISDN2, ISDN30,
- karta VoIP: rozšíření hlasových nosičů IP telefonie,
- kombinované karty: vstupní linky / digitální a analogový účastníci.

Systém OmniPCX Office RCE lze vystavět pro

Celková kapacita 120 vstupních linek

- z toho může být max. 12 ISDN2, 9 ISDN30, 72 HTS, 48 VoIP SIP/H323.

Celková kapacita 236 účastníků

- z toho může být max. 200 digitálních, 200 IP (včetně SIP), 196 analogových, 120 DECT účastníků.

Výsledný počet účastníků je závislý na konkrétní výstavbě systému.

Softwarové klíče

Veškerý software potřebný pro hlasovou a datovou komunikaci je instalován na kartě CPU a aktivován softwarovým klíčem. V případě zvýšení podnikových potřeb aktivace softwarovým klíčem umožní přístup k dalším funkcím již naprogramovaných v systému.

Rozšířené funkce:

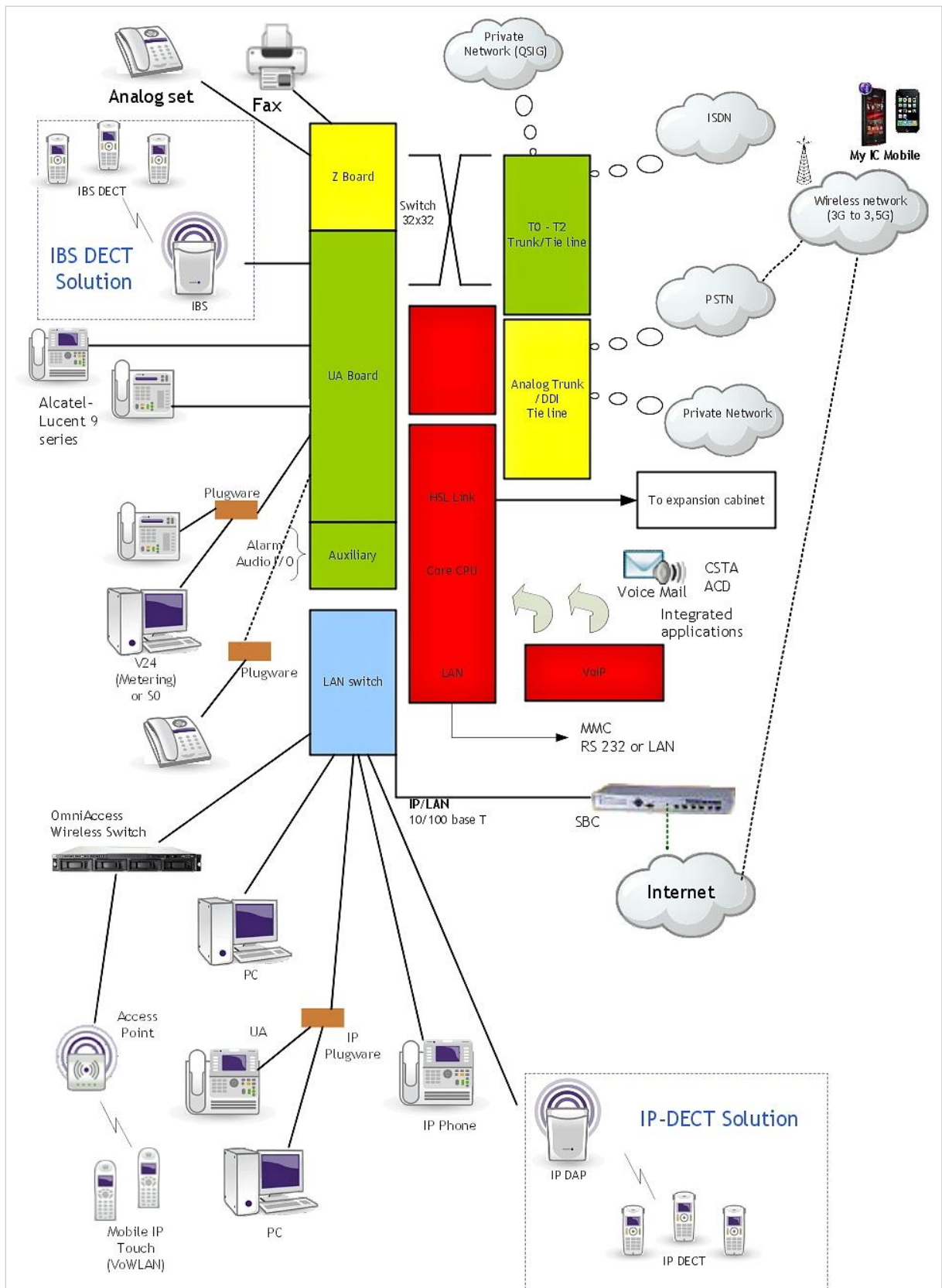
Možnosti zvoleného řešení můžete kdykoliv rozšířit softwarovým klíčem. Další funkce, služby a aplikace můžete doplňovat podle potřeb své firmy.

- Můžete zvýšit kapacitu již integrovaných služeb:
 - hudba pro přidržené a čekající hovory,
 - kapacita hlasových schránek,
 - jazykové varianty systému,
 - pozdravy.
- Můžete také doplňovat zcela nové služby a funkce:
 - automatický operátor Automated Attendant,
 - 6 členná konference,
 - PIMphony Pro, Team, Attendant,
 - OmniTouch Call Center,
 - a další...

Otevřené řešení

Alcatel je prvním předním výrobcem ve svém oboru, který začal používat Linux, operační systém široce akceptovaný v celém počítačovém průmyslu. Linux je spolehlivý, vysoce spolehlivý, výkonný a stabilní operační systém kompatibilní s mnoha aplikacemi. Je speciálně přizpůsobený pro internetové služby, neboť zahrnuje všechny klíčové internetové protokoly.





Blokové schéma periférií a zařízení OmniPCX Office RCE

3.1 PODPORA RŮZNÝCH TYPŮ EXTERNÍCH A INTERNÍCH ROZHRANÍ

Alcatel - Lucent OmniPCX Office RCE podporuje mnoho typů externích i interních připojení.



VNĚJŠÍ LINKY

Flexibilita & Kompatibilita & Škálovatelnost - OmniPCX Office RCE podporuje různé typy připojení založené na TDM, IP a internetu.

Do systému je možné zapojit standardní analogovou síť HTS, nebo digitální přístupy ISDN2 a ISDN30 včetně provolby DDI. Pro připojení k Internetu a IP lze použít linky VoIP s H.323 nebo SIP protokolem.

Automatický výběr trasy (ARS)

Je-li firma připojena k sítím více operátorů, ARS automaticky analyzuje možné trasy pro spojení a vybere ekonomicky nejvýhodnější pro daný hovor. Volba nejlevnější trasy může být v závislosti na denní době nebo dnu v týdnu.

VNITŘNÍ LINKY

Podpora TDM a IP komunikace pro vnitřní linky - OmniPCX Office RCE je moderní řešení podporující také kombinaci linek TDM a IP. Otevřený systém Alcatel - Lucent OmniPCX Office RCE podporuje tato komunikační zařízení:

- IP telefony řady IP Touch 8 Series,
- SIP telefony, z toho 60x SIP "Open pack" (SIP licence s vyšším počtem funkcionalit),
- digitální telefony řady Digital 9 Series,
- analogové telefony, Faxy,
- PIMphony IP softphony,
- telefony DECT 400 a 8232, základnové IBS DECT stanice,
- Wi-Fi telefony OmniTouch 8118 & 8128, Wi-Fi přístupové body pro hlasovou komunikaci.

3.2 SLUŽBY TELEFONNÍ A HLASOVÉ KOMUNIKACE

Alcatel - Lucent OmniPCX Office RCE je moderní hlasový server nabízející Vaším zaměstnancům i zákazníkům více než 500 nejmodernějších služeb a funkcí současné telefonie, jejichž využívání je zcela jednoduché a intuitivní.

Optimální zpracování hlasové komunikace - dokonalejší řízení komunikace, jednodušší a rychlejší volání při zkrácení prodlev. Speciální funkce pro pracovní týmy a jejich dokonalejší spolupráci, vyšší dostupnost a snazší předávání i sdílení informací.

Telefonní seznam

Kapacita systémového seznamu OmniPCX Office RCE je až 5000 jmen a zkrácených čísel. Jmenné vytáčení je k dispozici pro všechny kontakty v systémovém seznamu.

Jmenná volba čísla

Volba podle jména představuje nejjednodušší způsob "vytáčení" čísla - jméno volané osoby totiž obvykle nezapomenete. Tento způsob je vhodný také tehdy, jestliže číslo nebo pobočku volaného člověka neznáte - nyní postačí jednoduše zadat první písmena jména volané osoby tlačítky telefonu.



Efektivnější spolupráce, vyšší produktivita - pokročilé funkce systému pomáhají k dosažení vyšší efektivity spolupráce, např. funkce „vedoucí/ asistent“ vedoucí i asistent mohou vzájemně monitorovat stav telefonu svého protějšku. Další užitečnou funkcí je vytvoření jednotného čísla skupiny/ oddělení (např. obchodní odd., servis,...) s funkcemi monitorování stavu jednotlivých telefonů (v závislosti na typu telefonu), přebírání hovorů (převzetí libovolného hovoru směřovaného do skupiny), funkce rozhlasu (současné upozornění na hlasitým reproduktoru každého telefonu ve skupině) nebo upozornění na nepřijatá volání.

Další moderní funkce

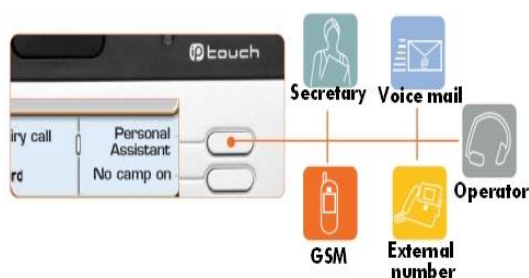
Tříčlenné konferenční hovory, snadné přepojování hovorů, hlasová nápověda pro nastavení každého koncového zařízení, softwarová tlačítka a kontextové ikony na většině telefonů Alcatel.

Šestičlenné řízení Meet Me konference; řízení je chráněno heslem a kódem, nastavení usnadňuje hlasový průvodce. Efektivní řešení pro sestavení virtuální schůzky.

Hlasové zprávy - pro snížení počtu nevyřízených hovorů. Možnost nastavení vlastních pozdravů a podpora vzdáleného přístupu zvyšují komfort a profesionalitu celého systému a společnosti jako takové. Kapacita schránky je až pro 200 záznamů hlasových zpráv (standardně 60 minut). Nepostradatelné funkce hlasové pošty jsou k dispozici pro každého uživatele, nezávisle na jeho koncovém zařízení, to platí i pro uživatele s PC a aplikací PIMphony Pro nebo Team. Funkce hlasové pošty umožňuje maximální komfort a uživatelská přívětivost.



Integrované funkce osobního asistenta (Personal Assistant)



nabízí pro uživatele digitálního nebo IP telefonu pohybující se mimo svou kancelář až 5 destinací pro jejich příchozí volání: hlasová schránka, číslo mobilního telefonu, vnější nebo vnitřní číslo (asistent), případně operátor. Inteligentní přesměrování je možno snadno aktivovat i na dálku.

Záznam hovoru – tato volitelná funkce umožňuje nahrávat hovory a ukládat je do hlasové schránky.

Uvítací pozdrav a hudba pro přidržené a čekající hovory jsou prvními faktory, na jejichž základě si volající vytvoří svůj obraz o firmě. Alcatel - Lucent OmniPCX Office RCE nabízí několik možností pro optimalizaci přivítání volajících. Pozdravy je možno programovat na úrovni jednotlivce, skupiny nebo celé firmy. Lze vytvořit až 8 různých uživatelsky programovatelných uvítacích firemních pozdravů (v základu systém umožňuje 4 uživatelské pozdravy) podle různých podmínek, např. dle denní doby (pracovní doba, přestávka) nebo pro obsazené pobočky. Je-li volající přepojován nebo čeká na přepojení, slyší ve sluchátku příjemný hudební motiv. V základu je k dispozici melodie o délce 16 sekund (není chráněna autorskými právy). Pro použití vlastní melodie je do systému instalována paměť 10 min.

Automatická spojovatelka - tato „volitelná funkce“ přijímá a třídí příchozí volání 24 hodin denně. V době špiček může volajícího nasměrovat na požadovanou osobu, případně může volajícího informovat o pracovní době apod.

- Integrované VoIP rozhraní pro IP telefonii.
- Integrovaná hlasová pošta: 2 porty & 60 min.
- Služba Personal Assistant (Osobní asistent).
- Aplikace PIMphony Basic pro 200 uživatelů.
- Aplikace OMC Easy pro uživatelskou administraci systému.
- Telefonní seznam s kapacitou 5000 jmen (2200 pro centrální zkrác. volbu a ostatní pro interní seznam).
- Volání jménem (Call by name).
- Až 4 uživatelsky programovatelné firemní uvítací hlášky.
- 4 systémové jazyky.
- Uživatelsky programovatelné melodie při přepojení MoH s délkou 10 minut (16s pevně nahraná, 10min. volit).
- Automatická volba trasy (ARS).
- Přímá volba vnitřní linky (DISA).
- 1000 tarif. ticketů NMC (buffer).
- 3 člená konference.
- Sériové skupiny (cyklické, sekvenční a paralelní vyzvánění).
- Vyzvednutí hovoru (skupinové, individual, od vedoucího...).
- Ředitel / Sekretářka – služby.
- Podpora CLIP na analogových vnitřních linkách „FSK“.
- Servisní modem pro dálkovou údržbu a administraci, také možnost přes TCP/IP.

4 APLIKACE ALCATEL PIMPHONY

PIMphony je výkonná a uživatelsky přívětivá aplikace pro PC telefonii s ergonomickým a intuitivním grafickým rozhraním. PC aplikace spojuje výhody dvou nejrozšířenějších kancelářských nástrojů: telefonu a počítače.

> **PIMphony:** Cenově příznivá aplikace PC telefonie, zobrazení informací o volajícím ještě před přijetím volání, personalizované pozdravy.

Provedení aplikace Alcatel PIMphony

PIMphony je k dispozici v několika odstupňovaných variantách podle profilu uživatelů:

- **PIMphony Basic (ZDARMA)** se základními funkcemi PC telefonie.
- **PIMphony Pro** (licence) s rozšířenými funkcemi pro intenzivně komunikující uživatele (prodejci apod.).
- **PIMphony Team** (licence) pro hlasovou komunikaci v pracovní skupině nebo uživatele s několika linkami. Určené např. pro pracoviště operátorky (spojovatelky)
- **PIMphony Attendant** (licence) určená operátorům v menších firmách nebo asistentům ve větších firmách. Cenově příznivé řešení PC konzoly operátora.

	PIMphony Basic	PIMphony Pro	PIMphony Team	PIMphony Operátor
Služby hlasové komunikace	☐	☐	☐	☐
Centralizovaná historie volání	☐ *	☐	☐	☐
Automatický update	☐	☐	☐	☐
IP telefonie	☐	☐	☐	☐
Podpora správce kontaktů		☐	☐	☐
Vizuální poštovní schránka		☐	☐	☐
Jednotné zprávy		☐	☐	☐
Záznam hovoru		☐	☐	☐
Režim asistenta			☐	☐
Funkce dohledu			☐	☐
Indikátory obsazení, jeden systém OmniPCX Office RCE			☐	☐
Indikátory obsazení, několik systémů OmniPCX Office RCE				☐
Programování koncových zařízení				☐
Centralizovaný seznam				☐

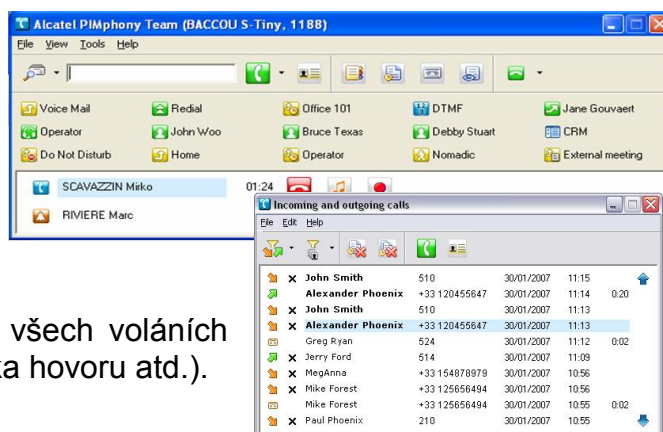
* Pro centralizovanou historii je nutno alespoň jedno PC v LAN vybavit variantou PIMphony Pro nebo Team. V ostatních případech je k dispozici pouze lokální historie (aktivní pouze po otevření aplikace PIMphony).

4.1 ZÁKLADNÍ VLASTNOSTI

Služby hlasové komunikace

PIMphony poskytuje kompletní funkce standardní telefonie (jmenné vytáčení, přepojování, konferenční hovory...). Funkce jsou trvale k dispozici nezávisle na ostatních spuštěných aplikacích a na typu telefonu uživatele (telefon a PC nejsou vzájemně fyzicky propojené).

Historie volání: podrobné informace o všech voláních (identifikace volajícího, datum a čas, délka hovoru atd.).



PIMphony mohou být zobrazeny podle vašich aktuálních potřeb jako:

- ikona telefonu na liště úloh
- lišta telefonu v horní části obrazovky
- okno telefonu



Automatický update po internetu

Podpora jazyků: Čeština, Slovenština, Angličtina, Němčina, Španělština atd.

IP telefonie

Aplikace PIMphony může pracovat bez přidruženého telefonního přístroje a to v provedení od Basic (zdarma), Pro, Team až po Attendant. Podmínkou je rozšíření ústředny o IP (VoIP gateway) a požadovaný počet IP Media účastnických licencí.

Optimální řešení pro zaměstnance na vzdálených pracovištích nebo pro mobilní zaměstnance (s využitím IP VPN tunelu).

U všech variant PIMphony

BASIC	PRO	TEAM	ATTENDANT

4.2 ROZŠÍŘENÉ FUNKCE - PRO

Integrace se správcem kontaktů:

PIMphony podporuje aplikace Lotus Note™, Microsoft® Outlook™, Microsoft® Business Contact Manager™, Microsoft® Access™, Act!®, GoldMine®. Synchronizace databází umožňuje zobrazování okna s údaji o volající nebo volané osobě.

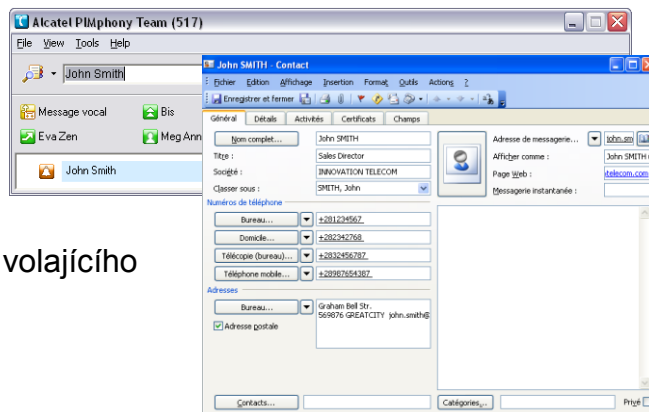
Pop-Up okna

Integrace se správcem kontaktů

- Zlepšuje interakci se zákazníky
- Automatická identifikace volajícího
- Automatické otevření okna s kartou kontaktů
- Vytáčení podle jména z karty kontaktů volajícího
- Správa historie kontaktů
- Sdílení informací o zákaznících

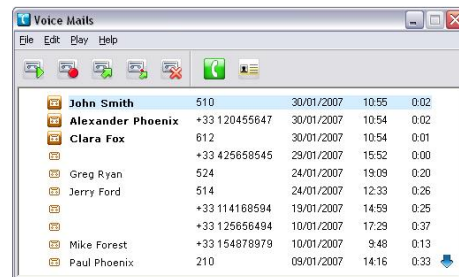
Uživatelské přizpůsobení Pop-Up oken

- Pomocník pro nastavení konfigurace



Vizuální poštovní schránka

Správa hlasových zpráv z PC: Přímý přístup ke zprávám, Poslech/Mazání zpráv, Skok na předchozí/další zprávu, Přeposílání zpráv (lze přidat komentář), Otevření okna s odpovídající kartou kontaktů, Uložení hlasových zpráv na PC, Aktivace on-line nahrávání z PC (dokoupením sw klíče pro recording).



Funkce variant PIMphony Pro, PIMphony Team a Attendant.

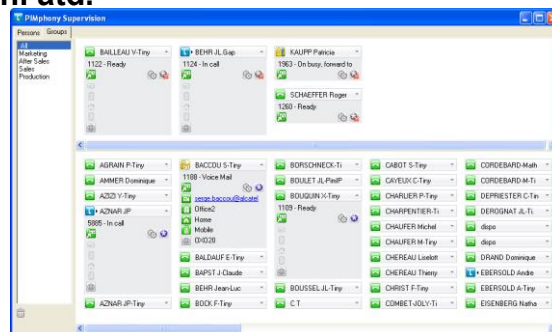
BASIC	PRO	TEAM	ATTENDANT
	✓	✓	✓

4.3 FUNKCE TÝMOVÉ SPOLUPRÁCE - TEAM

Aplikace vhodná pro spojovatelku, recepční atd.

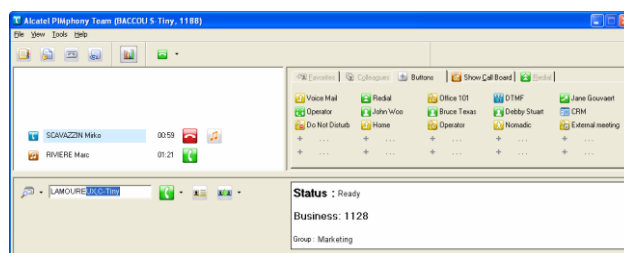
Funkce dohledu

PIMphony usnadňuje týmovou spolupráci prostřednictvím dohledového okna pro definování pracovních skupin nebo služeb firmy (informace o stavu koncového zařízení nebo přesměrování všech členů skupiny).



Režim asistenta

Funkce optimalizuje příjem volání. Přepojení na preferovanou osobu probíhá v jediném kroku... Signalizace čekajících volání.



Indikátory obsazení (BLF)

Monitorování stavu koncových zařízení připojených k jedinému systému OmniPCX Office RCE (monosite).

Funkce je k dispozici u varianty PIMphony Team a Attendant

BASIC	PRO	TEAM	ATTENDANT
			

4.4 FUNKCE VARIANTY ATTENDANT

Aplikace vhodná pro spojovatelku s dohledem nad pobočkami (účastníky) více PBX v síti

Indikátory obsazení pro několik systémů OmniPCX Office RCE (BLF)

Monitorování stavu koncových zařízení několika systémů OmniPCX Office RCE (multisite) na monitoru PC operátora.

Programování koncových zařízení

Operátor s přiděleným oprávněním může měnit nastavení telefonů ostatních uživatelů: zablokovat/odblokovat přístup, měnit heslo, definovat režim "nomád", přesměrování atd.

Centralizovaný seznam u topologie s několika systémy

PIMphony attendant může synchronizovat centralizovaný seznam pro několik systémů.

K dispozici pouze u varianty PIMphony Attendant

BASIC	PRO	TEAM	ATTENDANT
			

VYZKOUŠENÍ ZDARMA

PIMphony **Pro** a **Team** jsou nyní **ZDARMA*** k vyzkoušení po dobu 2 měsíců

Upozornění! Doba k vyzkoušení se začíná od okamžiku, kdy první z uživatelů otevře aplikaci PIMphony (Pro nebo Team)

5 MY IC FOR OFFICE

My IC Web for Office je webová aplikace navázaná na pobočku umožňující:

- Vytáčení odchozích hovorů – buď pomocí nalezeného kontaktu nebo zadáním čísla z klávesnice
- Prohlížení a mazání historie volání
- Poslech a mazání zpráv v hlasové schránce
- Nastavení následujících služeb: „Nerušit“, přesměrování na zadané číslo, přesměrování do hlasové schránky, Nomadic mód
- Vyhledávání kontaktů pomocí služby UDA (Universal Directory Access)

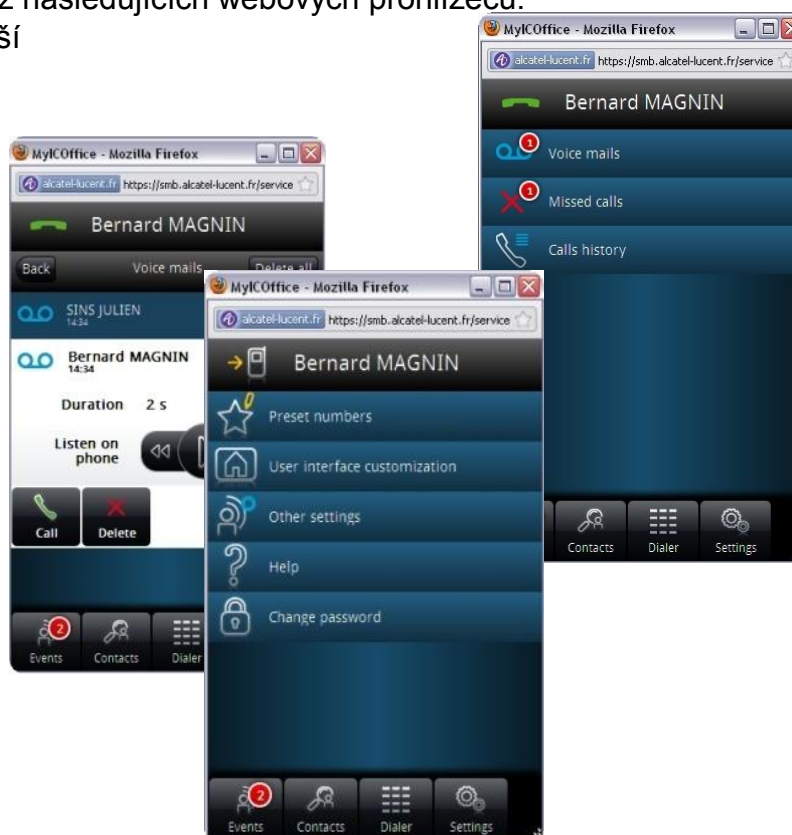
Volitelná funce:

- Licence My IC Office Open pack pro 50 uživatelů

Uživatel musí používat některý z následujících webových prohlížečů:

- Internet Explorer 7 a vyšší
- Firefox 3.5 a vyšší
- Safari 5 a vyšší

**musí být povoleny Cookies*

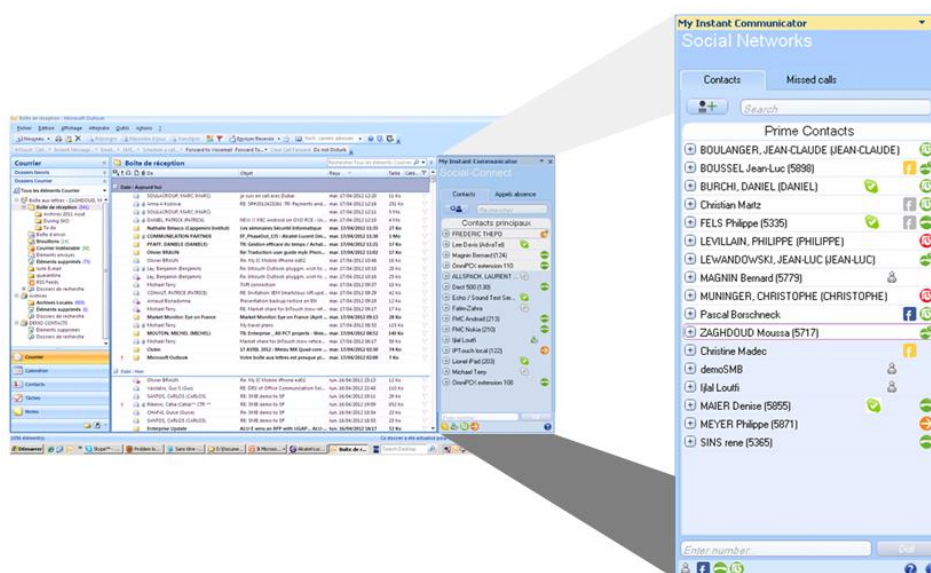


6 MY IC SOCIAL NETWORKS

My Instant Communicator (IC) Social Networks je aplikace řešená jako přídatný (Add-In) modul pro Outlook, který běží na PC (Windows) uživatele a integruje Microsoft Outlook, Windows Live Messenger (MSN), Yahoo, Facebook a Skype se správou hovorů OXO.

Aplikace My IC Social Networks umožňuje optimalizaci komunikace mezi uživatelem aplikace a ostatními uživateli tím, že poskytuje souhrnné informace o aktuálním stavu požadované protistrany v rámci jednotlivých služeb. Pro kontaktování protistrany je následně možné využít hlasovou komunikaci, e-mail, SMS nebo Instant Messaging (IM).

- Hlavní funkce jsou následující:
 - Integrace s Microsoft Outlook, Exchange, Active Directory
 - Sjednocení uživatelských adresářů (lokální, firemní, OXO, sociální sítě)
 - Interakce se sociálními sítěmi (MSN, Yahoo, Skype, Facebook)
 - Sjednocení informací o stavu uživatele (sociální sítě, kalendář, OXO)
 - Rozšíření Outlooku na univerzální komunikační rozhraní (e-mail, IM, hlas, SMS)
- Aplikace My IC Social Networks musí být používána ve spojení s OXO, ke kterému je připojena z následujících důvodů:
 - Ověření licence pro My IC Social Networks.
 - Přístup ke kontaktům v rámci OXO a získávání informací o stavu poboček.
 - Ovládání telefonních hovorů.
- Aplikace My IC Social Networks není softphone! Uživatel musí asociovat aplikaci se svou pobočkou a to z následujících důvodů:
 - Zobrazení stavu telefonu (volný, obsazený,) a seznamu zmeškaných hovorů.
 - Ovládání telefonních hovorů (vytáčení kontaktů, přijetí hovoru, přidržení/vyzvednutí hovoru, ukončení hovoru, přesměrování,).



7 UŽIVATELSKÁ SPRÁVA SYSTÉMU

Alcatel - Lucent OmniPCX Office RCE představuje produkt "vše v jednom", umožňující jednoduchou správu všech komunikačních funkcí (hlasová komunikace, přenos dat, přístup k Internetu).

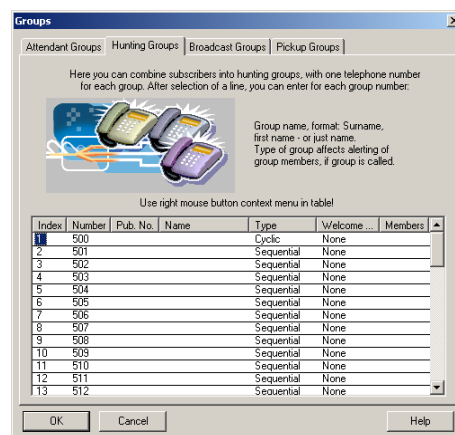
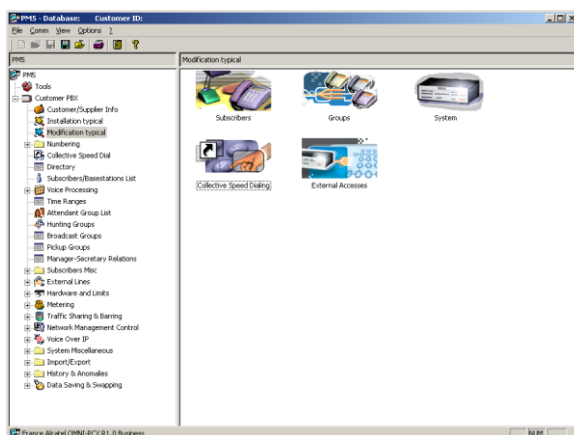
OmniPCX Office RCE - nástroje pro správu

Nástroje pro správu usnadní každodenní administrativu a správu uživatelských dat. Přívětivé uživatelské rozhraní Vám umožní přístup k parametrům:

- Parametry uživatelů
- Datum a čas
- Funkci rychlé volby
- Skupiny
- Výchozí číslovací plán a kódy uživatelů
- Počítadlo poplatků
- Blokování a povolení spojovacích linek
- Externí přístup

Uživatelsky přívětivé nástroje správy:

Každodenní administrativu zpříjemní ergonomické obrázkové ikony a doprovodné textové informace.



Aplikace pro Windows s detailními přehledy

Pro vyšší efektivitu:

Instalace, správa a údržba systému OmniPCX Office RCE, je nyní zcela jednoduchá:

- Konfigurování je neuvěřitelně rychlé díky nástroji správy OmniPCX Office RCE "all-in-a-click".
- Správa a údržba může být podle potřeby prováděna jak z místa, tak na dálku.
- Snadné doplňování dalších funkcí metodou softwarových klíčů.
- Statistické informace pro usnadnění rozhodování.

8 SYSTÉMOVÉ TELEFONY, ANALOGOVÉ TELEFONY

Zaměstnanci potřebují nástroje pro intuitivní a rychlý přístup ke komunikačním funkcím a službám. Alcatel nabízí pro všechny kategorie zaměstnanců a vyčleněný rozpočet optimální koncová zařízení.

Navigační tlačítka, displeje s možností nastavování, klávesnice atd. poskytují těmto telefonům vynikající vlastnosti z hlediska ergonomie. Telefony nabízejí vysokou kvalitu přenosu hlasu, většina telefonů s hlasitým reproduktorem (funkce handsfree) je vybavena funkcí potlačování ozvěn.

K dispozici jsou celkem tři typy digitálních telefonů (řada 9) a 5 typů IP telefonů (řada 8):



8.1 DIGITÁLNÍ ŘADA ALCATEL-LUCENT 9 SERIES

Řada Alcatel 9 Series zahrnuje tři modely. Telefony charakterizuje promyšlený design (odstíny polar white nebo urban grey) a ergonomie (intuitivní ovládání všech funkcí OmniPCX):

ALCATEL 4039 	<i>Telefony pro středně intenzivní využití</i> • Nastavitelný grafický displej, 4 úrovně šedé ○ 100 x 160 bodů ○ 78 x 51 mm • 10 softwarových tlačítek, 4směrný navigátor • Znaková klávesnice • Kvalitní hlasitý reproduktor a mikrofon • Handsfree • Konektor pro náhlavní soupravu • Komfortní sluchátka příjemná na dotek, naslouchátko
ALCATEL 4029 	<i>Telefony pro standardní využití</i> • Nastavitelný grafický černobílý displej ○ 64 x 128 bodů ○ 70 x 38 mm • 6 softwarových tlačítek, 4směrný navigátor • Znaková klávesnice • Handsfree • Konektor pro náhlavní soupravu
ALCATEL 4019 	<i>Telefony s rozšířenými základními funkcemi</i> • Displej 1 x 20 znaků • 6 programovatelných tlačítek s LED diodou a dvousměrný navigátor • Externí reproduktor

Dostupné příslušenství:

Náhlavní soupravy	
	• S jedním nebo dvěma sluchátky (Monaural/Binaural) • 3,5mm jack pro micro-headset, detekce přítomnosti pro snadnější připojení/odpojení soupravy
Podstavec	
	• podstavce se sklonem 60 stupňů • Pro telefony 4039, 4029, 4068, 4038, 4028
Přídavné moduly	
 	Moduly s tlačítky označenými štítky • moduly s 10 a se 40 programovatelnými tlačítky (až 120 tlačítek na telefon, max. 3 moduly) • Pro telefony 4039, 4029, 4068, 4038, 4028 Modul Smart Display • Modul se 14 tlačítky • jeden telefon umožňuje připojit až 3 moduly • Pro telefony 4039, 4029, 4068, 4038, 4028
	AP – připojení analogových zařízení (fax atd.) používající stejnou linku S0 – připojení zařízení S0 a přístup ke službám ISDN

8.2 IP ŘADA ALCATEL-LUCENT 8 SERIES

Pět modelů telefonů řady Alcatel 8 Series nabízejí všechny funkce hlasové a datové komunikace s IP protokolem. Vysoce ergonomické a elegantní přístroje (odstín urban grey) vynikají intuitivním ovládáním všech funkcí:

IP telefony 4008, 4018, 4028, 4038, 4068, příslušenství

ALCATEL 4068 	Telefony pro intenzivní využití • Rozměrný displej, možnost nastavení (240x320 obraz. bodů, 4096 barev) • Klávesnice, intuitivní ovládání tlačítka, informační ikony • Funkce handsfree, hlasitý reproduktor, výstup pro headset • Podpora Bluetooth (volitelně Bluetooth mikrotelefon) • XML, otevřenost pro aplikace, dva síťové porty • Rozhraní 10/100/1000
ALCATEL 4038 	Telefony pro středně intenzivní využití • Rozměrný displej, čtyři úrovně šedé (100 x 160 obraz. bodů) • Klávesnice, intuitivní ovládání tlačítka, informační ikony • Funkce handsfree, hlasitý reproduktor, výstup pro headset • XML, otevřenost pro aplikace, dva síťové porty • Rozhraní 10/100/1000
ALCATEL 4028 	Telefony pro standardní využití • Černobílý displej, možnost nastavení • Klávesnice, intuitivní ovládání tlačítka • Funkce handsfree, hlasitý reproduktor, výstup pro headset • XML, otevřenost pro aplikace, 2 síťové porty • Rozhraní 10/100/1000
ALCATEL 4018 	Telefony s rozšířenými základními funkcemi • Displej 1 řádek, 20 znaků • Programovatelná funkční tlačítka • Funkce handsfree, reproduktor • Dva síťové porty • Rozhraní 10/100
ALCATEL 4008 	Telefony pro běžné využití • Displej 1 řádek, 20 znaků • Programovatelná funkční tlačítka • Funkce handsfree, reproduktor • Jeden síťový port (nelze připojit počítač) • Rozhraní 10/100

volitelně
volitelně

přídavné tlačítkové moduly
lokální napájecí adaptéry pro IP telefony, pokud není PoE

Příslušenství

K telefonním přístrojům je možné dodat **originální příslušenství** dle aktuální nabídky výrobce (např. náhlavní souprava, podstavec pod telefonem s náklonem až 60°)

Náhlavní soupravy	
	• S jedním nebo dvěma sluchátky (Monaural/Binaural) • 3,5mm jack pro micro-headset, detekce přítomnosti pro snadnější připojení/odpojení soupravy
Podstavec	
	• podstavce se sklonem 60 stupňů • Pro telefony 4039, 4029, 4068, 4038, 4028
Přídavné moduly	
	Moduly s tlačítky označenými šítky • moduly s 10 a se 40 programovatelnými tlačítky (až 120 tlačítek na telefon, max. 3 moduly) • Pro telefony 4039, 4029, 4068, 4038, 4028
	Modul Smart Display • Modul se 14 tlačítky • jeden telefon umožňuje připojit až 3 moduly • Pro telefony 4039, 4029, 4068, 4038, 4028

8.3 SIP TERMINÁLY ALCATEL-LUCENT OMNITOUCH 80x2

Alcatel-Lucent OmniTouch 8082 My IC Phone	Vlastnosti
	• Rozměrný dotykový TFT kapacitní 7" displej, (800x480 obraz. bodů), LED podsvícení • Citlivá dotyková tlačítka pro ovládání aplikací, telefonních funkcí a audio parametrů, tlačítka HOME, Help • Telefonní funkce standardu SIP, multiline, volání jménem, širokopásmové audio • Funkce handsfree, hlasitý reproduktor, výstup 3,5mm jack pro headset, 2xUSB • Podpora Bluetooth (Bluetooth mikrotelefon), RJ konektor pro klasické sluchátko • Aplikační otevřenost pro web služby, podpora prostřednictvím SDK • Zabezpečení HTTPS, 802.1x, DoS • Rozhraní 10/100/1000, napájení PoE class 3 • Rozměry (DxHxV) 190x64x252 mm

**Alcatel-Lucent
OmniTouch 8002
DeskPhone**



Vlastnosti

- Jednořádkový LED displej
- Standardní SIP telefon (dodržování RFC norem)
- Inovativní a ergonomický design
- Funkce handsfree, hlasitý reproduktor
- Řízení až 2 souběžných hovorů (1 v hovoru, 1 v holdu)
- Dial by last name
- Local call log
- Local call forward
- Napájen pomocí PoE nebo volitelně napájecí zdroj
- Úspora energie v souladu 802.3az
- Konfigurace "Plug and Phone"
- **Jedno rozhraní 10/100/1000BaseT**

**Alcatel-Lucent
OmniTouch 8012
DeskPhone**



Vlastnosti

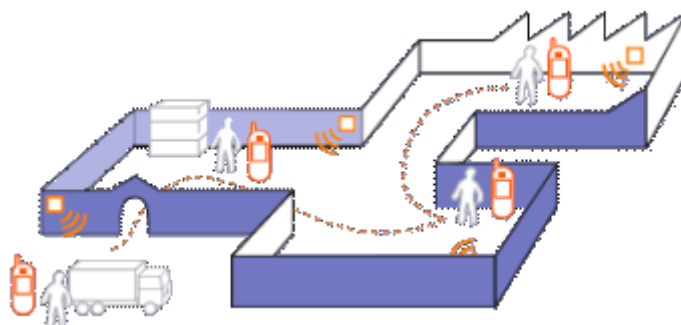
- Jednořádkový LED displej
- Standardní SIP telefon (dodržování RFC norem)
- Inovativní a ergonomický design
- Funkce handsfree, hlasitý reproduktor
- Řízení až 2 souběžných hovorů (1 v hovoru, 1 v holdu)
- Dial by last name
- Local call log
- Local call forward
- Napájen pomocí PoE nebo volitelně napájecí zdroj
- Úspora energie v souladu 802.3az
- Konfigurace "Plug and Phone"
- **Dva síťové porty 10/100/1000BaseT**
- **Výstup 3,5mm jack pro headset**

9 ON-SITE DECT MOBILITA V RÁMCI FIRMY

Mobilita představuje důležitý předpoklad efektivní práce v obchodním prostředí a tedy výsledků firmy. Řešení Alcatel vašim zaměstnancům umožní přístup k nejmodernějším funkcím OmniPCX Office RCE i během pohybu v rámci firmy.

Nabídka telefonů DECT

Služby DECT systému OmniPCX Office RCE využívají inteligentní základnové stanice Alcatel (Intelligent base stations, IBS) připojené k digitálním portům. Jednotlivé základny vytvářejí ve firmě síť přístupových bodů podporující rooming a handover.



Základnové stanice IBS DECT

Základnová stanice pro vnitřní použití (4070IO) :

Dosah 50 až 300 metrů, až 6 současných hovorů, připojení ke kartě UA (1 nebo 2 porty), provozní teplota +10 °C až +40 °C

Základnová stanice pro venkovní podmínky (4070EO):

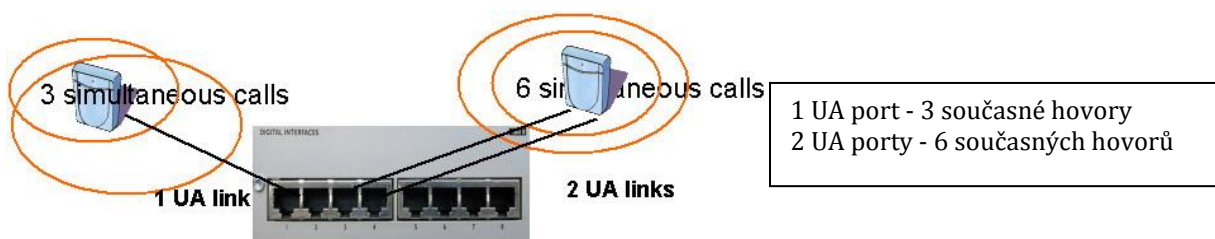
Dosah 50 až 300 metrů, až 6 současných hovorů, připojení ke kartě UA (1 nebo 2 porty), provozní teplota - 20 °C až +55 °C



Stanice pro vnitřní prostory se zvýšeným nebezpečím exploze (4070IO/EX):

Dosah 50 až 300 metrů, až 6 současných hovorů, připojení ke kartě UA (1 nebo 2 porty)

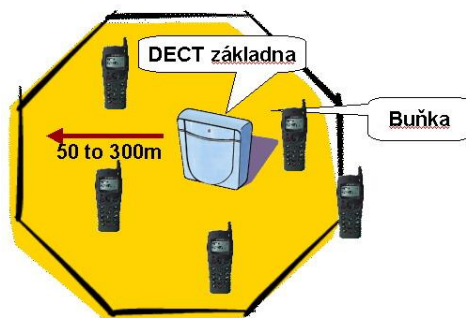
Zapojení základnových stanic



Správný počet DECT vysílacích stanic pro pokrytí požadovaného prostoru DECT signálem je určen po proměření prostoru měřicím zařízením. Signál je doporučeno měřit za podmínek, které budou odpovídat provozu. Při dodatečným zaplněním prostoru budovy např. elektrickými stroji, dodatečně vybudované příčky, kovové regály atd. se může v určitých místech ztratit nebo zeslabit signál oproti původnímu měření. Zesílení signálu lze vyřešit dodáním další DECT vysílací stanice.

Vlastnosti:

- **Mezinárodní standard** - Všechny státy Evropy a celá řada států v Asii, Latinské Americe a v Africe vyhradila pro systém DECT pásmo 1880-1900 MHz.
- **Handover mezi buňkami** - Automatické předávání komunikace z jedné základnové stanice na druhou bez přerušení spojení.
- **Handover v rámci buňky** - Nezjistitelný přechod mezi kanály v rámci jedné základnové stanice. Tento způsob zajišťuje tu nejvyšší možnou kvalitu zvuku
- **Roaming** - Možnost kontaktovat bezšňůrový telefon kdekoli v oblasti pokrytí.
- **Snadná instalace** - Při přidávání základnové stanice není nutné plánování frekvencí. Všechny základnové stanice mohou vysílat na libovolném kanálu a terminál provádí automatickou volbu.



Kombinace telefonu DECT a stolního telefonu

Telefonu DECT lze přiřadit klasickou stolní stanici. Oba přístroje budou mít přitom stejné telefonní číslo a přístup ke stejným funkcím.

Výhody:

- Jediné číslo v telefonním seznamu
- Stejný rozsah služeb na obou telefonech
- Stav obsazeno, hlasová pošta, přepojení...

Hlavním z obou telefonů musí být pevný stolní telefon: Reflexes, 8 nebo 9 series i analog. Druhý z dvojice může být klasický stolní i bezšňůrový: telefon řady Reflexes, DECT, WIFI, analogové, telefon řady 8 nebo 9 i IP PIMphony.

Limity vysílacích stanic IBS 4070 IO/EO v systému OmniPCX Office RCE

	OmniPCX Office box Units 1	OmniPCX Office box Units 2	OmniPCX Office box Units 3	OmniPCX Office Max. limit
IBS (vysílací stanice bez napájecího splitteru)	4	4	4	12
IBS (vysílací stanice s napájecím splitterem)	16	48	60	60
DECT ručky	120	120	120	120

Vzdálenost mezi ústřednou Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE a vysílací stanicí 4070 IO

Typ kabelu	Vzdálenost
2 kroucené telefonní páry 0.5 mm	800 m
2 kroucené telefonní páry 0.6 mm	1200 m

9.1 DECT TELEFONNÍ PŘÍSTROJE

9.1.1 Ručka 8232 DECT

DECT 8232



- 1,44" TFT bíle podsvícený displej - 128x128 px
- Modře podsvícená tlačítka klávesnice
- 4 směrový navigátor a tlačítko OK
- 2 tlačítka hlasitosti – + a –
- 3,5mm jack pro náhlavní soustavu
- 6 polyfonní melodií, 4 úrovně hlasitosti
- Vibrační vyzvánění
- Audiokodek: G726
- Zobrazení až 50 hovorových logů
- Až 50 čísel v seznamu
- Možnost 8 kláves rychlé volby
- Možnost až 4 čísel na kontakt
- DECT / AGAP/ GAP

Výdrž:

- Baterie: lithium-ion 1,100mAh
- čas hovoru až 20 hodin
- standby mód až 200 hodin
- nabíjecí čas méně než 3 hodiny



- Napájecí stojánek pro 8232 DECT ručku



- Napáječ pro 8232 DECT ručku

10 OFF-SITE MOBILITA

10.1 MY IC MOBILE FOR IPHONE

OmniTouch 8600 My Instant Communicator Mobile for iPhone

- Aplikace pro mobilní telefon Apple iPhone (iOS)
 - K dispozici v Apple Store, zdarma
 - Mobilní účastník licencován v ústředně

Telefonní služby:

- Odchozí hovor – vytáčení číslem nebo jménem
- Příchozí hovor
- Ukončení aktivního hovoru
- Uskutečnění druhého nebo dalšího hovoru
- Přepojení hovoru
- Přidržení hovoru
- Vyzvednutí přidrženého hovoru

Umožňuje přístup k firemním telefonním službám

- přes mobilní datové připojení nebo přes WiFi
- vlastní hlasové spojení probíhá klasicky přes GSM síť

Přístup ke službám ústředny zajišťuje server webových služeb OmniTouch 8400 ICS integrovaný v ústředně Alcatel-Lucent OmniPCX RCE.



Odchozí firemní hovory přes ústřednu pomocí aplikace My IC Mobile for iPhone

- hovor je objednáán přes webové služby, OXO sestaví nejprve spojení s iPhonem a následně s volaným číslem

10.2 MY IC MOBILE FOR ANDROID

OmniTouch 8600 My Instant Communicator Mobile for Android

- Aplikace pro mobilní telefony s OS Android
 - K dispozici zdarma na Google Play
 - Mobilní účastník licencován v ústředně

Telefonní služby:

- jednotná identifikace (jedno číslo na mobilu i na stolním telefonu)
- Historie hovorů
- Visual voice mail
- Hledání kontaktů (i v OXO a OpenTouch Business Edition)
- Firemní telefonování odkudkoliv
- Zprostředkování konferencí
- Možnost vytáčení jak z PBX tak kontaktů z telefonu
- Manažer/asistent
- Možnost nastavení oblíbených a často volaných kontaktů



10.3 MY IC MOBILE - SPOLEČNÉ

Licence My IC Mobile for iPhone/Android

- Stejná licence, Alcate-Lucent OmniPCX Office RCE nerozlišuje operační systém, na kterém běží klient
- Klient do chytrého telefonu k dispozici zdarma (Apple Store/ Google Play)

My IC Mobile.

- Max 50 uživatelů My IC Mobile, licencováno po 1.

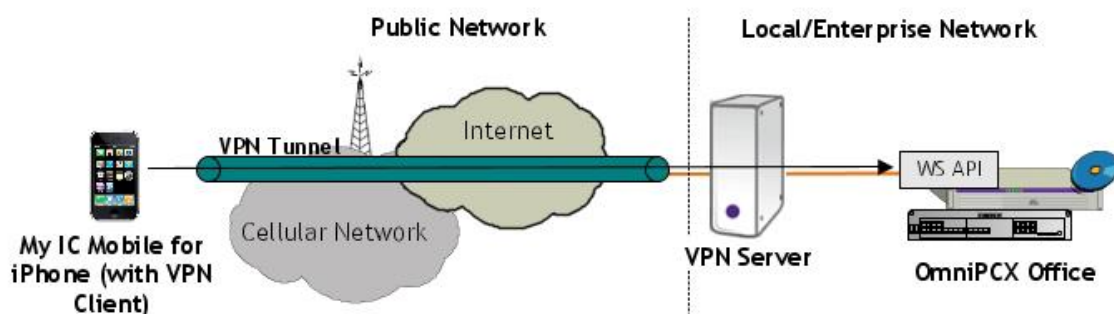
Komunikační vlastnosti

- Přístup ke službám PBX zajišťuje server webových služeb OmniTouch 8400 ICS integrovaný v ústředně.
- Pro přístup k firemní telefonii musí být k dispozici datové připojení do ústředny – používá se protokol HTTPS.
- Pro přenos dat mezi aplikací My IC Mobile for iPhone a ústřednou se používá:
 - uvnitř firmy - WiFi síť
 - mimo firmu - Mobilní datové připojení (3G, GPRS,) případně např. domácí WiFi síť
- Mimo firmu, lze datovou konektivitu s ústřednou řešit jedním z následujících způsobů:
 - VPN
 - Přesměrování portu na routeru

Pro přenos hlasu mezi mobilním telefonem a ústřednou se vždy používá GSM síť.

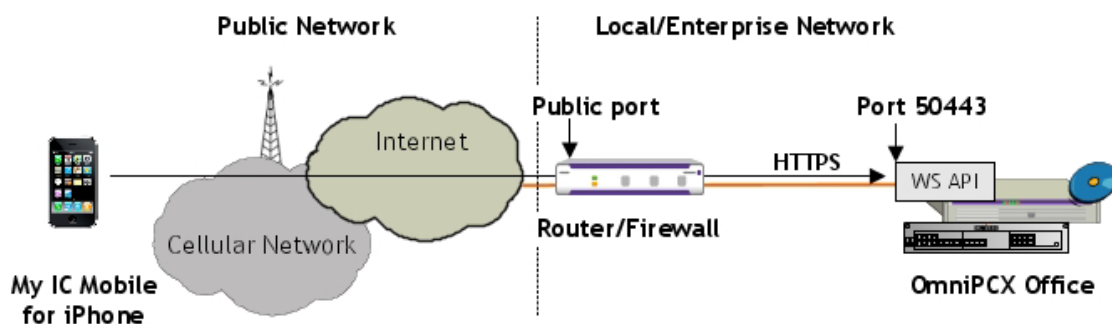
Připojení My IC Mobile for mobile k ústředně přes VPN

iPhone musí mít nakonfigurované VPN připojení do firemní sítě



Připojení My IC Mobile for mobile k ústředně s využitím přesměrování portu na routeru

Vybraný port na straně WAN musí router přesměrovat do LAN na privátní IP adresu ústředny na port 50443 (nelze změnit).



10.4 SMART CALL ROUTING (SCR)

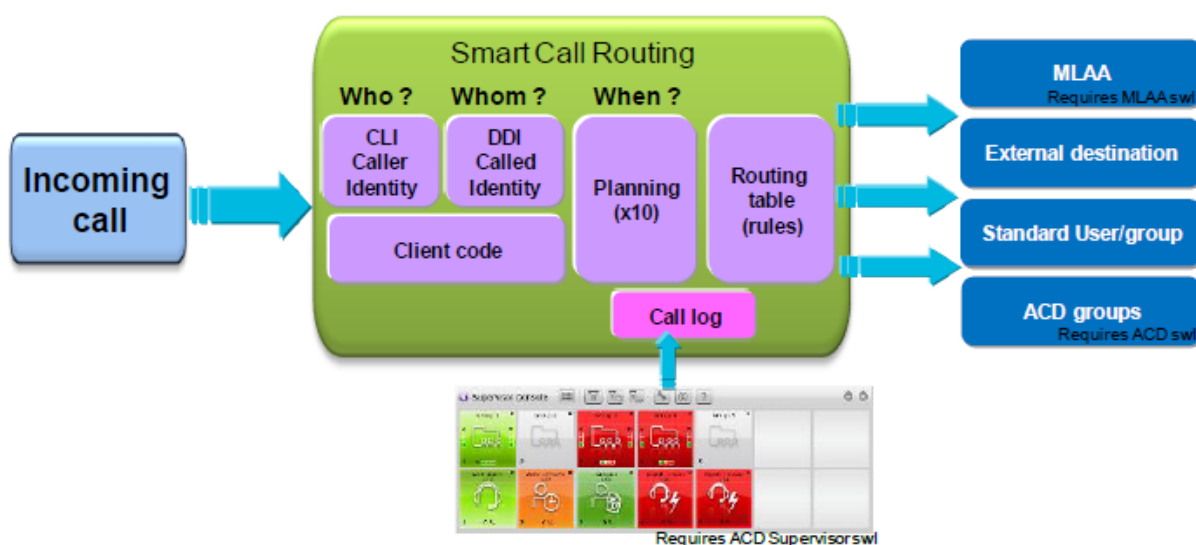
Smart Call Routing (SCR) je nová funkcionálita modulu ACD, která umožňuje směrování příchozích hovorů na interní nebo externí telefonní čísla na základě předem definovaných pravidel.

Údaje, které SCR modul analyzuje před provedením směrování hovoru, jsou následující:

- Číslo volajícího (CLI)
- Volané číslo (DDI)
- Klientský kód (CC)
- Časový plán (otevírací / zavírací doba)

SCR umožňuje dva funkční módy:

- **Směrování hovoru (Call routing)** – Příchozí hovor je směrován na odpovídající cíl bez předchozího vyzvednutí a bez jakékoliv hlášky.
- **Přepojení hovoru (Call transfer)** – Příchozí hovor je ACD portem vyzvednut, volajícímu je přehrána hláška s požadavkem na zadání klientského kódu a následně je hovor přepojen na odpovídající cíl (přepojení bez dohledu – blind transfer).



11 ŘEŠENÍ KONTAKTNÍHO CENTRA

Alcatel OmniTouch Call Center Office představuje integrované řešení call centra určené zejména menším a středním firmám. Call centrum prudce zvýší úroveň zpracování volání, uvítání volajících a souvisejících služeb. Řešení je vhodné nejen pro vybudování menšího, na hlasovou komunikaci orientovaného call centra, nabízí také nástroje pro zvýšení úrovně přivítání volajících.

Obsahem jsou následující moduly:

- Automatické přidělování volání ACD: kvalitní služby a optimální využití firemních zdrojů a prostředků
- Agent Assistant: jednoduché zpracování volání na monitoru PC
- Dohled a statistika: přehledná analýza odhalí další možnosti pro zvýšení tržeb

Jednoduché, komplexní a flexibilní řešení Alcatel OmniTouch Call Center Office nabízí firmám zcela nové možnosti.

Pro nabídky je vytvořena základní předkonfigurovaná sestava:

- Welcome – obsahuje pouze základních 5 agentů bez Agent Assistant a dohledů a statistik

Je možné rozšiřovat až do kapacity 32 agentů a 8 supervizorů.

Automatické přidělování hovorů (ACD)

ACD zajišťuje směrování příchozích volání na volné operátory. Operátorů může být až 32 v celkem 8 skupinách. Operátoři mohou používat libovolný digitální, analogový, DECT nebo IP telefon.



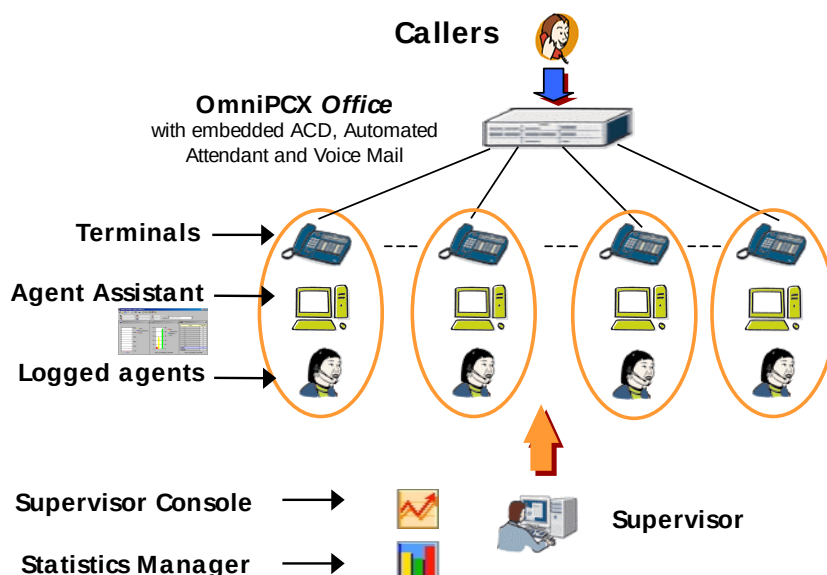
Ve špičkách je k dispozici efektivní mechanismus vytváření fronty: volání se řadí podle času příchodu a volajícím se v závislosti na konkrétní situaci přehrává specifická zpráva.

Zprávy je možno nahrát například ve studiu a poté uložit do systému. K vytváření a upravování zpráv je možno použít také standardní telefon.

Poznámka: v případě automatického přidělování volání ACD se může zobrazovat identifikace volané skupiny (číslo a jméno) pro operátora, který je pak přijme s odpovídajícím pozdravem.

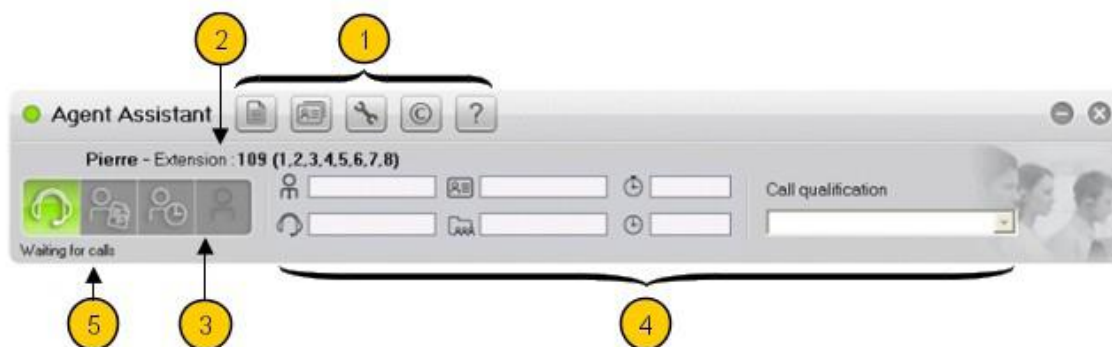
Automatické přidělování volání „ACD“

Aplikace automatického přidělování volání (ACD) směřuje příchozí volání podle zadaných kritérií. Příchozí volání jsou automaticky směrována na příslušnou skupinu call centra. Jsou-li všichni členové skupiny právě zaneprázdněni, volání se zařadí do fronty s pořadím odpovídajícím okamžiku příchodu. Řešení nabízí všestranné možnosti řízení fronty a přehrávání informací volajícím rozlišených podle skupin. Řešení nabízí bohaté možnosti řízení přidělování, jestliže například přesáhne doba čekání ve frontě určitou hranici, volání mohou být přepojena na jinou skupinu.



AGENT ASSISTANT (volitelně)

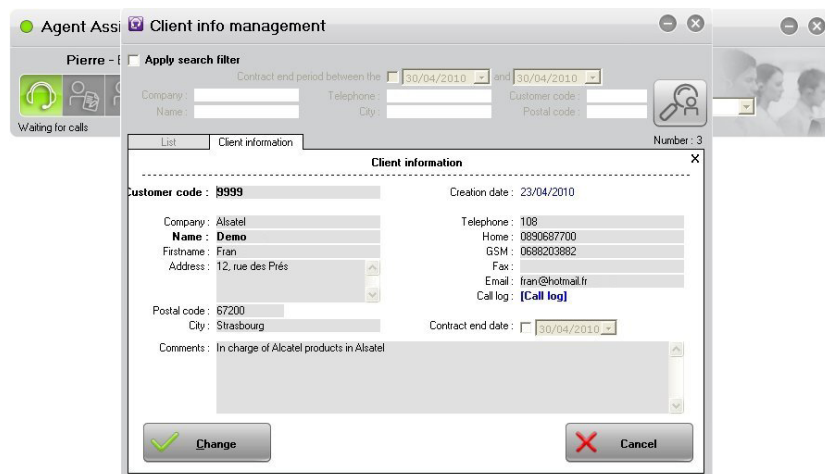
PC aplikace pro zvýšení produktivity operátora. Poskytuje operátorovi údaje o volající osobě, volaném čísle, době čekání ve frontě a další informace.



- 1 – lišta nástrojů
- 2 – informace pro agenta
- 3 – Stav agenta
- 4 – Informace o volání
- 5 – Aktivita agenta

Agent Assistant může pracovat ve třech módech, které se liší zobrazováním vyskakovacích oken:

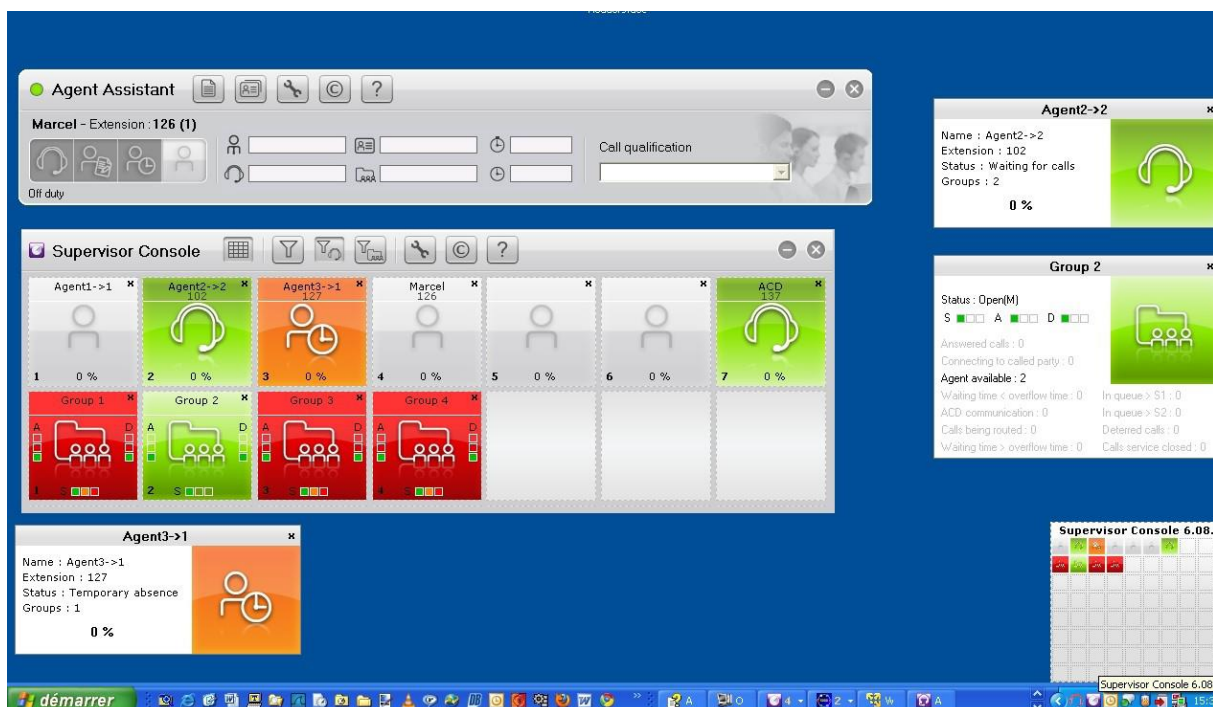
- 1) **Integrovaný mód** – Agent assistant obsahuje integrovanou databázi Microsoft Access. Ta obsahuje standardní pole jako název firmy, jméno, zákaznický kód, telefonní číslo, adresa, poznámka atd. Vyskakovací okno se zobrazuje buďto manuálně nebo automaticky na základě zákaznického kódu (zadaného volajícím pomocí DTMF volby) nebo čísla volajícího.



- 2) **Připojený mód** – Umožňuje zobrazení informací z kontaktů aplikace Microsoft Outlook.
- 3) **Zvláštní mód** – Umožňuje otevření aplikace třetí strany, které na příkazovém řádku předá číslo volajícího a volané číslo.

SUPERVISOR CONSOLE (volitelně)

Dohledová konzola umožňuje monitorování operátorů, skupin a linek v reálném čase. Navíc nabízí přehled o úrovni služeb a komunikačním zatížení a umožňuje měnit stav jednotlivých skupin a operátorů.



Obrázek znázorňuje 3 módy displeje supervizora a aplikace Agent Assistant

1. Monitorování aktivity ACD

Toto okno v reálném čase zobrazuje informace o stavu agentských stanic, skupinách agentů a stupních aktivity.

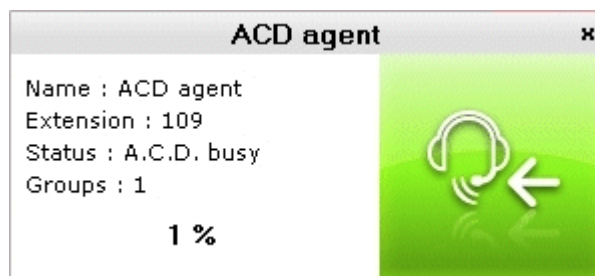
2. ACD skupina

Toto okno zobrazuje detailní informace o zvolené skupině agentů.



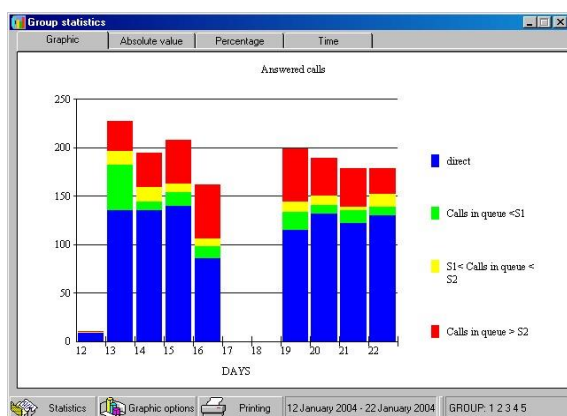
Jsou zobrazovány následující údaje:

- Jméno agenta
- Číslo linky
- Stav agenta
- Čísla skupin, ve kterých je agent členem
- Vytížení agenta

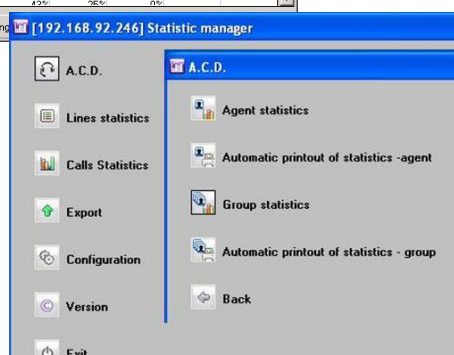
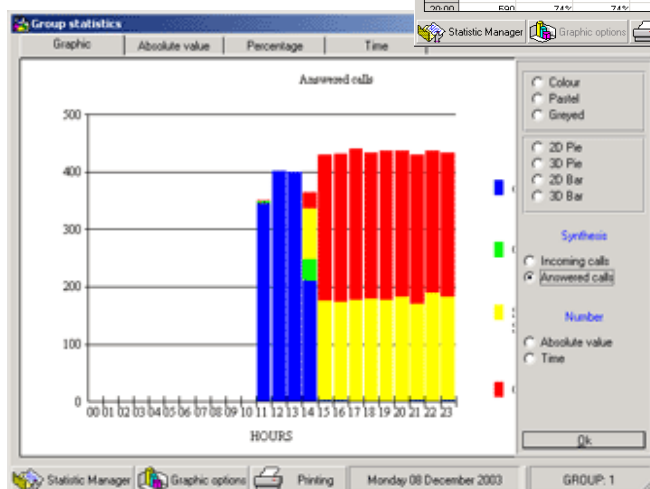


Statistická aplikace pro vyhodnocení uložených informací o provozu a voláních. Informace je možno třídit podle skupin, agentů nebo podle kategorie volání. K dispozici je rovněž automatický tisk reportů s předem nastaveným filtrem.

Statistiky je možno zobrazovat ve formě tabulek nebo grafů. Statistiky jsou ukládány na Hard Disk .



Percentage		Time				
Calls in queue > 51	Calls in queue > 52	Calls deterred	Calls abandoned	Calls service closed	Calls overflow	
53%	34%	19%	0%	0%	0%	
1%	0%	0%	1%	1%		
36%	29%	6%	9%			
65%	65%	39%	33%	0%		
75%	75%	45%	23%	0%		
75%	75%	44%	24%	0%		
74%	74%	43%	24%	0%		
76%	76%	45%	23%	0%		



Druhy statistik:

Combined information per group	Combined information per agent	
	Amount	Call duration
– Number of “incoming” calls handled by the ACD – Number of calls “answered” – Number of calls “dissuaded” – Number of calls placed in the queue – Number of calls in queue less than S1, S2 seconds – Number of calls abandoned – Number of calls service closed – Number of calls overflowed – Average busy time, routing time, waiting time, ringing time, conversation time, abandoned time	– Total number of ACD calls – Total number of “other” calls – Number of answered calls – Number of changes to “temporary absence” – Number of changes to “performing other tasks” – Number “placed off duty” – Number “placed into service”	– ACD calls – Other calls – Average for ACD calls – Total for “other” calls – Average for “other” calls – Average for ACD rings – Total for temporary absences – Total for “performing other tasks” – Total for “on duty”

Koncová zařízení pro agenty

Alcatel nabízí ergonomické a výkonné telefony pro agenty, se kterými zvládnou zpracovat i velký počet volání. Koncová zařízení nabízejí agentům rychlý přístup ke všem potřebným funkcím a službám kontaktního centra.

Jako agentské telefony mohou být použity:

- Alcatel-Lucent IP Touch telefony řady „8“
- Alcatel-Lucent digitální telefony řady „9“
- Alcatel-Lucent DECT ručky řady 400, 8232
- Alcatel-Lucent OmniTouch 8118 a 8128 WiFi ručky
- Alcatel-Lucent softphony PIMphony
- Analogové telefony
- SIP telefony



Služby pro agenta na telefonech řady „8“ a „9“:

- Přihlášení agenta (může být požadováno heslo)
- Odhlášení agenta
- Nastavení hesla
- Zobrazení skupin, do kterých agent patří
- Zařazení/vyřazení agenta do/ze skupiny (je-li to dovoleno supervizorem)
- Změna stavu agenta
- Informace o frontě (počet volání ve frontách jednotlivých skupin)

Všechny ostatní telefony umožňují následující služby (po zadání kódu nebo přes předprogramované tlačítko):

- Přihlášení agenta (může být požadováno heslo)
- Odhlášení agenta
- Změna stavu agenta
- Zobrazení počtu čekajících volání ve frontě (na telefonech s displejem)

Limity a omezení řešení jsou:

- Maximálně 32 agentů definovaných v systému – z toho může být současně aktivních tolik agentů, kolik je v systému licencí pro agenty
- Maximálně 8 skupin agentů
- 8 úrovní priority mezi skupinami agentů
- Maximálně 8 supervizorů
- Až 7 hlášek pro každou ACD skupinu
- Až 16 ACD portů – slouží pro obsluhu volajících před jejich přepojením na konkrétního agenta

11.1 JAK CALL CENTRUM FUNGUJE ?

Společnost používající řešení inteligentního směřování hovorů může přijímat příchozí hovory na jedno nebo více telefonních čísel a rozdělovat tyto hovory na jednu nebo několik skupin zaměstnanců dle předdefinovaných distribučních pravidel.

Zaměstnanci odbavující volání jsou členy (agenty) jedné nebo více (až 8) ACD skupin: Pokud se přihlásili do ACD skupiny a jsou ve stavu „ve službě“, budou na ně směřovány příchozí hovory v rámci dané ACD skupiny.

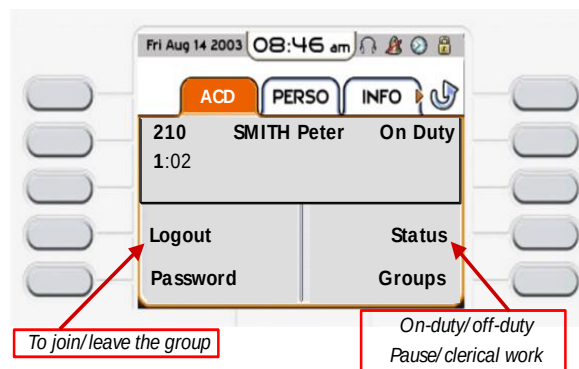
Hovory mohou být směřovány na agenty konkrétní ACD skupiny podle čísla volajícího nebo podle volaného čísla. Jednotlivé ACD skupiny mohou být otevřeny/uzavřeny buď automaticky na základě otevíracích hodin nebo ručně z konzole supervizora.

Stavy agentů mohou být následující:

- Odhlášený
- Přihlášený – Mimo službu
- Přihlášený – Ve službě
- Přihlášený – Administrativní práce
- Přihlášený – Dočasná nepřítomnost

Stav agenta je možné nastavit prostřednictvím:

- ACD menu na telefonech Alcatel-Lucent 8/9 Series
- Programovatelných kláves na telefonech Reflexes
- Funkčních kódů na kterémkoliv telefonu
- Aplikace Agent Assistant



V závislosti na zvoleném typu distribuce hovorů, která byla definována pro skupinu agentů, budou hovory rozdělovány následujícími způsoby:

- **Fixní distribuce:** Příchozí hovor je směřován na prvního volného agenta v pořadí podle priority agentů ve skupině (priorita jednotlivých agentů může odpovídat např. jejich zkušenostem).
- **Cyklická distribuce:** Příchozí hovor je směřován na prvního volného agenta, který následuje po agentovi, na kterého byl směřován předchozí hovor.
- **Rovnoměrná distribuce:** Příchozí hovor je směřován na agenta, u kterého uplynula nejdelší doba od ukončení činnosti týkající se ACD (obsluha ACD volání, administrativní práce).

Vytváření fronty:

Pokud jsou všichni agenti ve skupině obsazeni, hovory jsou umísťovány do fronty, kde čekají do té doby, dokud se některý z agentů neuvolní. To se stane když:

- Agent dokončí hovor.
- Do skupiny se přihlásí další agent.

Na zařazení do fronty je volající upozorněn hláškou a další hláška (obvykle hudba) je cyklicky přehrávána během čekání ve frontě. Z fronty může volající kdykoliv vystoupit volbou znaku „*“, po čemž může následovat např. zanechání zprávy v hlasové schránce příslušné ACD skupiny.

Jakmile je ve skupině k dispozici volný agent, systém na něj směřuje hovor, který čeká ve frontě na prvním místě – čekající hovory jsou odbavovány ve stejném pořadí, v jakém přišly. Jestliže se agent uvolní během přehrávání první nebo druhé čekací hlášky, k přepojení dojde okamžitě bez čekání na konec hlášky.

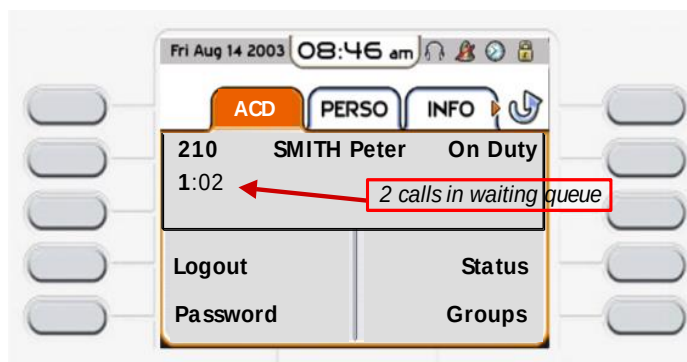
Když je fronta zcela zaplněná, dostává volající hlášku výstrahy.

Jestliže je agent členem více skupin, je hovor směřován podle nastavené priority mezi skupinami.

Kód zákazníka

Po dovolání se do call centra může být zákazník vyzván (pomocí hlášky) k zadání svého zákaznického kódu. Na jeho základě se agentovi mohou zobrazit informace o daném zákazníkovi (vyskakovací okno).

S použitím agentské aplikace na telefonech Alcatel-Lucent řady 8/9 (ACD menu) může agent sledovat počet hovorů ve frontách jednotlivých skupin a může se podle potřeby přihlásit nebo odhlásit do/z konkrétní skupiny.



Doba čekání volajícího a jméno skupiny jsou zobrazovány na displeji telefonu a umožňují agentovi/zaměstnanci změnit způsob odbavování hovoru (např. zrychlit odbavování hovorů).

Hlasové zprávy

Pro každou ACD skupinu je v systému k dispozici následujících 7 hlášek:

- Uvítací hláška
- Hláška pro vyzvání volajícího k zadání zákaznického kódu
- Hláška informující o zařazení hovoru do fronty
- Hláška s odhadem doby čekání – Fixní přednahráná hláška, která se může přehrát mezi první a druhou čekací hláškou v případě, že hovor vstupující do fronty bude pravděpodobně čekat déle než zadanou dobu nebo bude čekat na místě s pořadím větším než zadaná hodnota.
- Hláška během čekání ve frontě (cyklická)
- Hláška v případě obsazené ACD skupiny a zaplněné fronty
- Hláška v případě zavřené ACD skupiny

Kontaktní centrum je možno doplnit o další aplikace, které zlepšují služby pro zákazníky. Hlavní takové aplikace jsou:

- Automatická spojovatelka (Automated Attendant – AA)
- Rozšířená základní hlasová pošta

12 AUTOMATICKÁ SPOJOVATELKA (AUTOMATED ATTENDANT)

Automatická spojovatelka rozšiřuje možnosti systému OXO a Call centra zajištěním vhodného uvítání v průběhu celého dne. Umožňuje informovat volající o různých promo akcích, otevíracích hodinách apod.

Automatická spojovatelka má dvě úrovně po 10 volbách.

V rozhodovacím stromu **standardní automatické spojovatelky** je možno volit následující funkce:

- Free dialing (volající má možnost zadat číslo pobočky, na kterou chce přepojit)
- Přepojení na pobočku (volající je přepojen na přednastavenou pobočku)
- Přepojení na operátora
- Informační zpráva
- Zanechání zprávy (volající je požádán o zadání čísla schránky)
- Hlasová schránka (volající je přepojen do přednastavené hlasové schránky)
- General mailbox (volající může zanechat zprávu v centrální hlasové schránce)
- Ukončení hovoru (volajícímu je přehrána zpráva na rozloučenou („Goodbye“), která je nastavitelná a hovor je ukončen)
- Podmenu (přechod do druhé úrovně nabídkového stromu)

Vícenásobná automatická spojovatelka

Nabízí funkce standardní automatické spojovatelky s následujícími vylepšeními:

- Až 4 jazyky pro hlášky
- 5 různých rozhodovacích stromů
- v každém stromu 3 úrovně po 10 volbách
- Směrování hovorů na konkrétní strom vícenásobné automatické spojovatelky na základě čísla volajícího nebo volaného

13 ŘEŠENÍ PRO UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ

Alcatel-Lucent OmniPCX Office zahrnuje řešení pro ubytovací zařízení určené pro specifické potřeby - hotely, nemocnice, kliniky, domovy pro přestárlé osoby, studentské koleje atd.

ŘEŠENÍ HOTEL/HOSPITALITY PRO ZVÝŠENÍ PRODUKTIVITY

- Vyšší produktivita personálu, optimalizace rutinních činností a profesionální přivítání ubytovaných.
- Kvalitnější služby a tedy vyšší příjmy od zákazníků a větší počet rezervací.
- Efektivnější řízení ubytovacího zařízení.

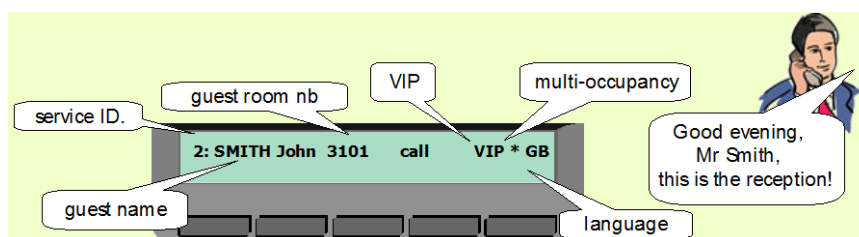
Komplexní řešení určené speciálně pro ubytovací zařízení je založeno na technologii Office Hotel Link (OHL). Díky OHL je komunikační systém plně kompatibilní s různými hotelovými aplikacemi.

Všechny činnosti (přihlášení, číslo pokoje, jazyk telefonu, stav pokoje, závady, jméno a národnost ubytovaného,...) se provádějí přímo na recepci a zobrazují se na telefonu operátora. Některé informace jako například stav pokoje se navíc vzájemně synchronizují mezi hotelovými aplikacemi a telefonem Alcatel.



Efektivita personálu

Správa ubytovacích prostor a telefonních hovorů přímo na recepci. Stolní telefony Alcatel jsou pro tento účel naprosto optimální: přehledný displej, srozumitelné ikony pro navigaci. Všechny potřebné informace o stavu pokoje máte stále po ruce (volný, obsazený, připravený, závada) takže přihlašování i odhlašování mohou probíhat daleko rychleji.



Při přihlášení obdrží ubytovaný vytištěný doklad s přiděleným telefonním číslem, kódem pro zablokování a odblokování telefonu a informací o požadované době buzení.

<i>Hotel Miraplaya</i> <i>Thursday June 16th 2005, 18:17</i>	
Name	Smith
Room	214
Language	English
Personal Login	1619
Direct Number	038647525
Outgoing Calls	No Restriction
Pre-payment	20£
Used	20£
Including VAT (20,6%): 3,42£	
Do not disturb	Inactive
Message	None

Spokojenost zákazníků

Řešení OmniPCX Office pro ubytovací zařízení zajistí vyšší úroveň služeb. Například buzení telefonem bude vždy naprosto spolehlivé a přesné. Buzení telefonem lze naprogramovat přímo na telefonu ubytovaného nebo na recepci. Na případné problémy vás upozorní pípnutí a varovná ikona. Díky OHL a hotelovým aplikacím můžete buzení telefonem programovat přímo z recepcce.

Kromě přímé linky mohou mít ubytovaní k dispozici hlasovou schránku (automaticky) a případně také bezšňůrový telefon DECT nebo bezdrátový telefon VoWLAN. Vynikající řešení pro semináře firemních zákazníků.

Připojit můžete také telefonní budku (například ve vstupní hale) a poplatky za volání přičíst k účtu za telefon na pokoji.

Správa poplatků za hovory

Tarifní jednotky případně variabilní podle délky hovoru si může správa zařízení stanovit sama. Při odhlášení recepční jen vytiskne na svém telefonu podrobný účet.

Díky OHL a hotelovým aplikacím je možno ubytovaného odhlásit přímo z recepcce, ten pak obdrží jediný souhrnný účet s informací o poplatcích za hovory.

Místní, meziměstská nebo mezinárodní volání je možno na přání ubytovaného zablokovat, aktivovat lze také automatické ukončení spojení po vyčerpání nastaveného kreditu.

Telefony na pokojích ubytovacího zařízení můžete změnit z prostého nástroje komunikace na nástroj pro zvýšení produktivity firmy.