



Administrowanie systemem TeleVantage

Prosty w administrowaniu system telefoniczny

TeleVantage firmy Artisoft, komputerowy system telefoniczny pracujący w oparciu o karty telefonii komputerowej Intel-a, to klucz do szybkiego rozwoju każdego biznesu.

Tele-Vantage 4.0 to intuicyjne administrowanie systemem w środowisku Windows, umożliwiające szybkie i bezproblemowe zarządzanie komunikacją głosową w firmie oraz modyfikowanie jej wraz z pojawiającymi się potrzebami.

TeleVantage, inteligentny system telefoniczny, jest łatwym w konfigurowaniu oprogramowaniem komputerowym, które ułatwia komunikację biznesową, zwiększa wydajność pracy i redukuje koszty działalności firmy.

TeleVantage to kombinacja możliwości komputera osobistego oraz najbardziej zaawansowanych technologii komunikacji: w pełni funkcjonalna centrala abonencka, inteligentne zarządzanie rozmowami, wielofunkcyjny system powiadamiania, wielopoziomowy system Automatycznej Recepcjonistki, oraz wiele więcej. Zbudowany w oparciu o standardy otwarte, TeleVantage jest łatwy w rozbudowie, aby móc zawsze sprostać wciąż wzrastającym potrzebom biznesu.

Serce systemu, to oparta na architekturze otwartej platforma zarządzająca komunikacją głosową, zapewniająca maksymalną elastyczność i spójność systemu. TeleVantage pracuje na serwerach Windows NT/2000 z wykorzystaniem standardowych kart telefonicznych Intel-Dialogic oraz współpracuje z każdym rodzajem telefonicznych aparatów analogowych, cyfrowych, H.323 IP lub CLASS. System można łatwo rozbudowywać aż do 96 linii zewnętrznych oraz 264 stacji roboczych, nie ponosząc przy tym żadnych znaczących wydatków. TeleVantage jest przeznaczony do pracy ze standardowymi serwerami ISA oraz PCI, włączając serwery takich firm jak Compaq, Hewlett-Packard czy IBM.

Z uwagi na to, że TeleVantage to w istocie oprogramowanie komputerowe, można łatwo rozbudowywać jego strukturę, zmieniać konfigurację, dodawać nowe funkcje takie jak VoIP, oraz integrować z nim kluczowe dla biznesu aplikacje (np. CRM), bez angażowania w to znacznego kapitału. Z TeleVantage wszystko to jest tak proste jak uaktualnienie każdego innego oprogramowania.

Łatwe administrowanie systemem

Każdy, kto ma na co dzień do czynienia z administrowaniem w środowisku Windows, bez trudu opanuje sztukę zarządzania pakietem TeleVantage. W przeciwieństwie do innych systemów, w których każda zmiana konfiguracji wymaga ponownego uruchomienia, w TeleVantage wszelkie zmiany dokonywane są „w locie”. Tak więc nigdy nie będzie potrzeby spędzania nocy w biurze, aby przeprowadzaniem modyfikacji systemu nie zakłócać pracy innych użytkowników.

Elastyczność TeleVantage pozwala na klarowny wgląd do systemu, umożliwiając dokonywanie wszelkich modyfikacji, przydzielanie lub zmianę przywilejów poszczególnych użytkowników, wprowadzenie nowych funkcji tak szybko, jak wymaga tego sytuacja. Administrator może łatwo i błyskawicznie przydzielać użytkowników do poszczególnych grup i łączyć ich z określonymi przywilejami. Administrowanie systemem TeleVantage na ekranie monitora to zamiana ustawień użytkowników

takich jak rozmiar ich skrzynki pocztowej, długość hasła, prawa do bezpośredniego wybierania połączeń.

TeleVantage pozwala również na szybkie rozwiązywanie pojawiających się problemów. Jednym rzutem oka na ekran można zlokalizować uszkodzony aparat telefoniczny w systemie, lub awarię linii zewnętrznej.

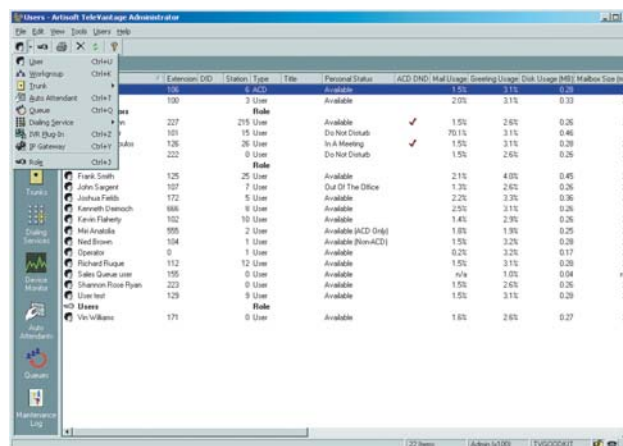
Łatwe administrowanie to także szybkie i proste dodawanie nowych użytkowników, umieszczanie ich w grupach roboczych oraz kojarzenie ich z dotychczasowymi użytkownikami.

Wielofunkcyjna Automatyczna Recepcjonistka sprawi, że nawet małe biuro będzie wyglądać profesjonalnie

TeleVantage przychodzi z pomocą działom obsługi klienta, pozwalając im pracować skuteczniej i efektywniej. W każdej chwili wiadomo, gdzie skierować rozmowę przychodzącą, który użytkownik akurat rozmawia, a który ma status „nie przeszkadzać”. Łatwo można parkować rozmowy, umieszczać je w kolejce jako oczekujące lub przekazać w odpowiednie miejsce.

Automatyczna Recepcjonistka to przyjazne i skuteczne odbieranie rozmów przychodzących, utrwalające profesjonalny wizerunek Państwa firmy. System ten wychodzi naprzeciw potrzebom klienta udzielając mu rzetelnej pomocy w chwili, kiedy żaden z pracowników nie może przejąć rozmowy. Zapowiedzi głosowe informują o numerach wewnętrznych dostępnych bezpośrednio lub drogą wyboru kolejnych poziomów. Istnieje możliwość stworzenia wielu ścieżek Automatycznej Recepcjonistki jako opcji menu do wyboru lub zestawów zależnych np. od pory dnia. Można także ustawić ją na detekcję przychodzących faksów tak, aby kierowała je od razu do odpowiedniego urządzenia.

Automatyczna Recepcjonistka pozwala na ustalanie godzin pracy lub ich zmianę zgodnie z potrzebami.



Extension	DD	Station	Type	Title	Personal Status	ACD DND	Mail Usage	Meeting Usage	Desk Usage	RFI	Mailbox Size	Level
100		0	User		Available		0.0%	0.0%	0.0%		0.0	20
101		275	User		Available		1.5%	2.6%	0.26		0.26	20
102		15	User	Do Not Disturb	Do Not Disturb		20.1%	3.1%	0.46		1	20
126		28	User	In A Meeting	In A Meeting		1.5%	3.1%	0.28		0.28	20
222		0	User	Do Not Disturb	Do Not Disturb		1.5%	2.6%	0.26		0.26	20
125		25	User		Available		2.1%	4.0%	0.45		0.45	20
107		7	User	Out Of The Office	Out Of The Office		1.3%	2.6%	0.26		0.26	20
172		0	User		Available		2.2%	3.2%	0.36		0.36	20
686		8	User		Available		2.5%	3.1%	0.26		0.26	20
102		10	User		Available		1.4%	2.3%	0.26		0.26	20
300		2	User	Available (ACD Child)	Available (ACD Child)		0.0%	1.9%	0.25		0.25	20
104		1	User		Available (ACD Child)		1.5%	3.2%	0.28		0.28	20
0		1	User		Available		0.2%	3.2%	0.17		0.17	20
112		12	User		Available		1.5%	3.1%	0.28		0.28	20
195		0	User		Available		n/a	1.0%	0.04		n/a	20
223		0	User		Available		1.5%	2.6%	0.26		0.26	20
129		0	User		Available		1.5%	3.1%	0.28		0.28	20
171		0	User		Available		1.6%	2.6%	0.27		0.27	20

Administracja oparta na oknach - dokonywanie zmian systemowych "w locie"



Zdalna administracja oszczędza czas i energię

TeleVantage może być administrowany na odległość. Administrator może zdalnie zarządzać systemem będąc w dowolnym miejscu sieci komputerowej, tak więc dokonywanie wszelkich zmian w systemie pracującym w odległym oddziale firmy jest szybkie i nie sprawia żadnych problemów.

TeleVantage to także wgląd w czasie rzeczywistym w informacje o systemie.

Dzięki dostępnym narzędziom administrowania, w każdej chwili można ocenić, w jakim stanie znajduje się sieć telefoniczna Państwa firmy, czy wymaga jakiejś korekty lub usprawnienia.

Uprawnienia administratora można przydzielać użytkownikom zgodnie z potrzebami tak, aby mogli w pełni efektywnie korzystać z możliwości, jakie daje TeleVantage.

W grupach pracuje się sprawniej

Dzięki funkcji grup roboczych, każdy użytkownik grupy może odbierać wszystkie telefony kierowane do niej.

Możliwe jest ustawienie, w którym rozmowa przychodząca powoduje, że wszystkie telefony w danej grupie dzwonią jednocześnie. Dzięki tej samej funkcji grup roboczych dzwoniący mogą być kierowani bezpośrednio do użytkowników, do systemów interaktywnej informacji głosowej (IVR), Automatycznej Recepcjonistki lub wybranych kontaktów.

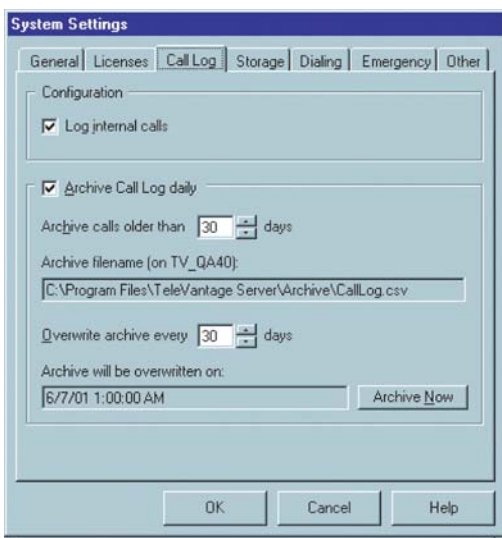
Voice-over-IP ogranicza koszty rozmów

Wykorzystanie funkcji VoIP dostępnej w pakiecie TeleVantage to możliwość redukcji kosztów rozmów telefonicznych w Państwa firmie. Usługę VoIP można łączyć z telefonowaniem tradycyjnym lub przejść całkowicie na ten sposób wykonywania rozmów, w zależności od specyfiki i wymagań Państwa firmy.

Z TeleVantage można:

- tworzyć ścieżki Automatycznej Recepcjonistki i przypisywać je bezpośrednio wybranym liniom lub numerom bezpośrednim
- udostępniać osobne numery telefonów np. dla działu sprzedaży i działu księgowości oraz tworzyć Automatyczną Recepcjonistkę dla każdego z nich osobno
- budować wielopoziomowe Automatyczne Recepcjonistki, co daje nieograniczone możliwości w tworzeniu ścieżek menu
- dostosowywać Automatyczną Recepcjonistkę przez różnorodność komunikatów głosowych i sposobów przekazywania rozmów w zależności od pory dnia
- nagrywać Automatyczną Recepcjonistkę w różnych językach
- udostępniać osobne tło dźwiękowe w zależności od kolejki.

TeleVantage zawiera także zestaw standardowych liczników wykonanych na wzór podobnych w systemie Windows. Dzięki nim można na bieżąco analizować liczbę rozmów i zwiększać efektywność pracy oraz skuteczność pracowników.



**Elastyczny system administrowania
TeleVantage umożliwia łatwe i szybkie
zarządzanie na odległość**



Telefon zawsze dostępny

TeleVantage zawsze utrzymuje ważne dla Państwa linie w pełnej gotowości, niezależnie od panujących warunków. Najważniejsze łącza są dostępne nawet w przypadku awarii zasilania lub serwera.

Pojedynczy system TeleVantage może składać się z maksimum 96 linii telefonicznych oraz 264 stanowisk, zapewniając możliwość rozbudowy wraz z pojawiającymi się potrzebami.

TeleVantage obsługuje linie cyfrowe E-1 i T-1 wraz z protokołami takimi jak CAS/R2 oraz ISDN, pozwalającymi na znaczne oszczędności w porównaniu z liniami analogowymi.

Monitor systemowy wyświetla ciągle uaktualnianą listę raportów o systemie i wszystkich urządzeniach w nim obecnych. Programiści w Państwa firmie mogą przyjąć go za punkt wyjściowy do

stworzenia własnych aplikacji specjalnie na potrzeby firmy. Nie wymaga to żadnego dodatkowego oprogramowania lub sprzętu poza tym, co i tak jest już niezbędne dla pracy serwera TeleVantage oraz np. programowania w Visual Basic.

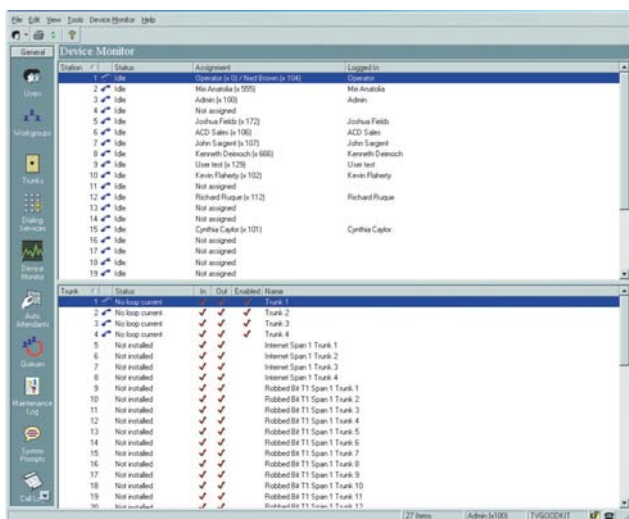
Kody dostępu pomagają kontrolować wydatki

TeleVantage daje możliwość sprawowania kontroli nad przepływem rozmów telefonicznych w firmie przez przydzielanie poszczególnym użytkownikom ich własnych kodów dostępu do linii telefonicznej. Dzięki nim zawsze wiadomo kto, gdzie, kiedy i ile razy dzwonił. Zgodnie z życzeniem, system może wymagać od użytkownika wprowadzenia kodu przed wykonaniem rozmowy lub w jej trakcie, a kod może blokować dostęp praktycznie do każdej funkcji

Jeśli rachunki telefoniczne to znacząca część wydatków w Państwa firmie, to dzięki kodom dostępu zyskają Państwo możliwość sporządzania szczegółowych analiz kosztów i rozliczania z nich poszczególnych działów firmy czy wręcz samych pracowników.

Łatwiejsze rozmowy międzynarodowe

TeleVantage wychodzi naprzeciw telefonii globalnej. Aby obniżyć rachunki za rozmowy telefoniczne, TeleVantage umożliwia realizację kierowania rozmów według zasad ustalonych przez administratora w zależności od pory dnia, czy taryfy danego operatora: możliwe jest wprogramowanie kodów państw oraz kodów miast i ustalenie z TeleVantage zasad, według których można będzie dzwonić taniej.



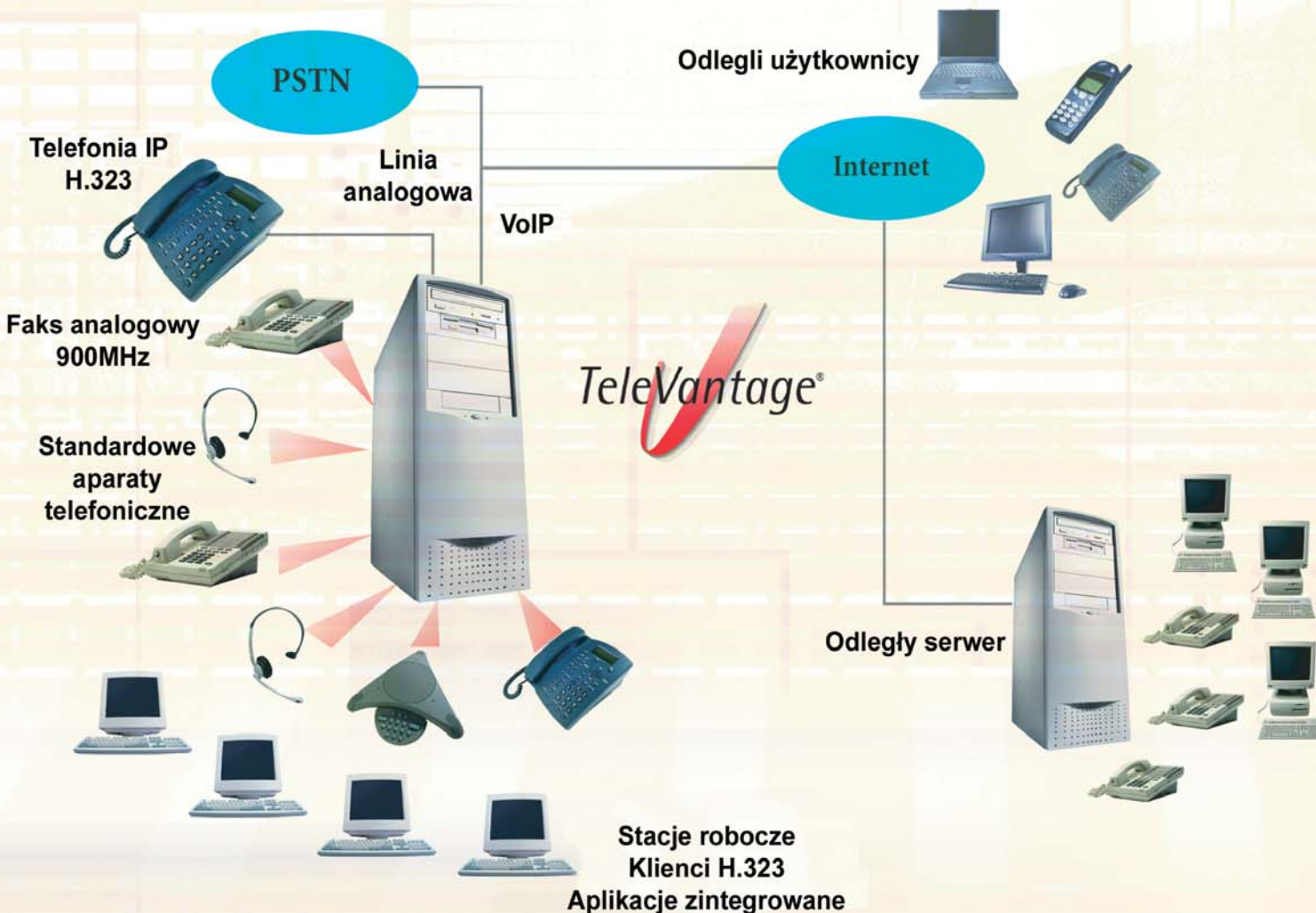
Monitor urządzeń pozwala kontrolować stan systemu i w razie potrzeby reagować tak szybko, jak to możliwe



Wykazy rozmów pomagają utrzymać najwyższą wydajność systemu.

Wykazy rozmów z systemu TeleVantage pozwalają śledzić koszty i podpowiadają, jak zredukować wysokie rachunki. Wiedząc o każdej wykonanej rozmowie, mają Państwo pewność, że pracownicy w pełni wykorzystują stwarzane im możliwości.

Analiza wykazów rozmów daje informacje, jak zachowuje się system telefoniczny i jakie jest jego obciążenie. Dzięki analizom wiadomo, kiedy zbliża się moment, w którym niezbędna będzie rozbudowa konfiguracji konieczna do zachowania funkcjonalności systemu. W prosty sposób można wygenerować statystykę informującą, który dział wykonuje i otrzymuje najwięcej rozmów, jak długo poszczególni użytkownicy prowadzą rozmowy, lub które rozmowy kosztują Państwa firmę najwięcej. TeleVantage utrzymuje ciągle dostępny spis wszystkich rozmów wykonanych w firmie. Analizowanie go może udzielić wskazówek, jak efektywniej wykorzystać system telefoniczny, np. wprowadzając takie rozwiązania jak VoIP.



Tworzenie własnych aplikacji

na użytek firmy

Pakiet TeleVantage SDK pozwala na pełną integrację aplikacji biznesowych i telefonicznych używanych dotychczas przez Państwa, z systemem telefonicznym TeleVantage. TeleVantage SDK oparty jest na standardach API Microsoft COM oraz TAPI. Do integrowania swoich aplikacji, baz danych klientów, z systemem telefonicznym TeleVantage można też użyć innego dostępnego i popularnego oprogramowania.

Dostosowywanie systemu TeleVantage do współpracy z innymi aplikacjami może odbywać się w wielu różnych obszarach, w zależności od potrzeb, jakie stawia konkretna działalność biznesowa. Te obszary to np.: rozpoznawanie mowy, przesyłanie faksów, syntezatory mowy:

- ◆ Typowe aplikacje interaktywnej informacji głosowej (IVR) umożliwiają dostęp do danych poprzez zapowiedzi słowne i wybieranie tonowe DTMF tak, jak to np. ma miejsce w systemach transakcji bankowych.
- ◆ Aplikacje ekranowe powodują, po odczytaniu identyfikatora osoby dzwoniącej i pobraniu odpowiedniego rekordu z bazy danych o klientach, wyświetlenie na ekranie informacji o kliencie jeszcze przed odebraniem rozmowy.
- ◆ Obsługa rozmów wychodzących pozwala zautomatyzować pracę w kampaniach sprzedażowych i telemarketingu.

Właściwości systemu

Całkowicie zintegrowany system telefoniczny

- ◆ serwer o funkcjonalności centrali PBX
- ◆ system zapowiedzi głosowych z obsługą wielu języków
- ◆ graficzny interfejs użytkownika i integracja z komputerem PC
- ◆ system interaktywnej informacji głosowej (IVR)

Pakiet SDK

- ◆ moduły IVR
- ◆ interfejs TAPI
- ◆ wielopoziomowa funkcja „Automatycznej Recepcjonistki”
- ◆ tryb odpowiedzi automatycznej lub przez operatora
- ◆ wybór numerów wewnętrznych i zewnętrznych poprzez wprowadzenie początkowych liter nazwy
- ◆ modyfikowanie powitań i menu
- ◆ obsługa linii cyfrowych T-1 i E-1 z protokołami takimi jak CAS/R2 czy ISDN

Wielopoziomowa „Automatyczna Recepcjonistka” osobno dla każdej linii

- ◆ ustawienia w zależności od godzin pracy, przerw urlopowych itp.
- ◆ wielopoziomowe menu
- ◆ przekierowania w dowolne miejsce w sieci lub do dowolnej usługi
- ◆ detekcja i transfer faksów
- ◆ integracja z pocztą elektroniczną
- ◆ pliki dźwiękowe WAV jako załączniki do poczty
- ◆ powiadomienie na pager wraz z identyfikacją osoby dzwoniącej
- ◆ synchronizacja z pakietem MS Exchange

Telefonia internetowa

- ◆ administrowanie bramami IP
- ◆ brama H.323 VoIP
- ◆ tańsze rozmowy międzymiastowe i międzynarodowe
- ◆ łączność z oddziałami firmy bez opłat za połączenia telefoniczne
- ◆ dostęp z poziomu internetu (poprzez interfejs graficzny) do poczty głosowej i wszystkich ustawień oraz preferencji
- ◆ obsługa z poziomu strony internetowej funkcji „Zadzwoń do nas” z wykorzystaniem NetMeeting

Automatyczne rozdzielanie rozmów (ACD)

- ◆ kierowanie rozmów do wszystkich agentów jednocześnie, zawsze do pierwszego dostępnego z listy, lub do pierwszego dostępnego z jednoczesnym przesunięciem agenta, do którego ostatnio skierowano rozmowę, na koniec listy
- ◆ kierowanie rozmów zgodnie z kolejnością ich przychodzenia
- ◆ graficzny interfejs informujący o oczekujących rozmowach
- ◆ pełna edycja komunikatów oczekiwania
- ◆ statystyki rozmów dla Call Center (opcjonalnie)

Administrowanie systemem

- ◆ aplikacje działające w środowisku Windows
- ◆ administracja bezpośrednia oraz zdalna
- ◆ ustawianie ograniczeń dostępu do linii telefonicznych oraz usług
- ◆ możliwość rozbudowy systemu do 96 linii oraz 264 stacji roboczych

Zabezpieczenia przed awarią systemu

- ◆ aplikacja „watchdog” na serwerze
- ◆ obsługa macierzy dyskowych RAID oraz systemów UPS
- ◆ bezpośredni dostęp do linii w razie awarii
- ◆ niezależność od sieci komputerowej
- ◆ powiadomienie e-mail o zdarzeniach w systemie
- ◆ otwarta, oparta na powszechnych standardach, architektura systemu
- ◆ wymagania serwera: Pentium 200MHz, 128MB RAM
- ◆ MS Windows NT 4.0 Server (SP 4)
- ◆ Windows 2000
- ◆ obsługa MAPI oraz SMTP poczty elektronicznej
- ◆ interfejs TAPI
- ◆ karty Intel Dialogic SCSA
- ◆ zgodność z telefonicznymi liniami analogowymi, analogowym liniami DID, usługą Centrex, liniami cyfrowymi T-1, E-1, ISDN oraz BRI i PRI
- ◆ terminale H.323, NetMeeting
- ◆ obsługa standardowych aparatów telefonicznych, telefonów głośnomówiących, bezprzewodowych

O firmie Artisoft

Artisoft to światowy lider w dziedzinie projektowania otwartych i bazujących na standardach systemów telefonii komputerowej, integrujących przesyłanie głosu oraz danych w systemach teleinformatycznych. Produkty firmy Artisoft dostępne są na całym świecie poprzez sieć autoryzowanych przedstawicieli.

Szczegółowe informacje można znaleźć w internecie pod adresem www.artisoft.com

Artisoft, Inc.
5 Cambridge Center
Cambridge, MA 02142
800 914 9985

O TeleVantage

TeleVantage inteligentny system telefoniczny - jest tanim w eksploatacji i rozbudowie systemem telefonii komputerowej o funkcjonalności i elastyczności daleko większej od tradycyjnych central PBX. Umieszczany jako nr 1 w światowych rankingach systemów telefonii komputerowej, TeleVantage, dzięki bogactwu funkcji i możliwości, stał się wiodącym produktem w swojej kategorii - telefonii biznesowej.



DYSTRYBUCJA W POLSCE



A&BBPOL

ABBPOL, Sp. z o.o.
ul. Siewna 23 p. 69, 31-231 Kraków
tel. (12) 415-3836, fax (12) 415-3443