

## TeleVantage 5.0 - wybrane funkcje

### Kompletny system klasy software-PBX

- pełna funkcjonalność centrali telefonicznej
- dostępność linii telefonicznych w przypadku awarii zasilania
- wsparcie dla dysków RAID oraz UPS
- obsługa wszystkich typów linii telefonicznych: analogowych, ISDN BRA, PRI, telefonia VoIP
- maksymalnie 198 linii miejskich oraz 480 linii wewnętrznych obsługiwanych przez jeden serwer TeleVantage
- współpraca ze wszystkimi rodzajami telefonów analogowych, z telefonami IP oraz telefonami cyfrowymi
- narzędzia do tworzenia modułów IVR
- różne źródła tła dźwiękowego w czasie oczekiwania na rozmowę (tzw. "music on hold")

### Łatwa kontrola połączeń

- interfejs telefoniczny: menu głosowe z obsługą wielu języków
- interfejs komputerowy: graficzne zarządzanie rozmowami w systemie Windows
- interfejs sieciowy: zarządzanie rozmowami z poziomu przeglądarki internetowej
- graficzne wieloliniowe odbieranie połączeń
- wyświetlanie Caller ID na monitorze komputera lub na wyświetlaczach telefonów CLASS i ADSI
- transfer rozmów oraz ustanawianie konferencji metodą "przeciagnij-i-upuść"
- konferencje maks. 60 uczestników jednocześnie
- parkowanie i przejmowanie zaparkowanych rozmów z innej lokalizacji
- oddzwanianie na rozmowy zawieszono oraz zaparkowane
- odbieranie rozmów wewnątrz grupy roboczej lub z całego systemu
- aktualny status wszystkich użytkowników w panelu numerów wewnętrznych
- osobiste rejestry połączeń użytkowników
- osobiste ustawienia dzwonek dla różnych typów połączeń
- automatyczne odbieranie połączeń uzależnione od aktualnego statusu użytkownika
- statusy "nie przeszkadzać", "poza biurem" i inne
- tryb interkomu oraz powiadamiania
- aparaty telefoniczne "gorąca linia": natychmiastowe połączenie z wybraną lokalizacją po podniesieniu słuchawki

### Wielofunkcyjna poczta głosowa

- wyświetlanie wiadomości z nazwą dzwoniącego
- oddzwonienie lub transfer wiadomości za jednym kliknięciem myszki
- eksport wiadomości do pliku WAV
- wymuszane zabezpieczenie skrzynki hasłem
- przejmowanie rozmowy z poczty głosowej
- zaznaczanie ważnych fragmentów długich wiadomości
- dzwoniący może podać numer, na który należy oddzwonić
- dowolna ilość komunikatów powitalnych
- specjalne komunikaty dla wybranych dzwoniących lub dla ustalonych przedziałów czasowych
- powiadomienie o nowej wiadomości na e-mail, pager lub na wybrany numer telefonu
- wysyłanie pozostawionych wiadomości na skrzynkę poczty elektronicznej
- synchronizacja z Microsoft Exchange
- oznaczanie wiadomości jako "prywatne" lub "pilne"
- zdalny dostęp do poczty głosowej poprzez telefon lub przeglądarkę internetową
- automatyczne kasowanie starych wiadomości
- własne, współdzielone foldery wiadomości
- dowolnie długi czas nagrywania wiadomości
- sygnalizacja wiadomości oczekującej na

### 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](http://www.artisoft.com)

wyświetlaczach aparatów systemowych (CLASS, ADSI)

- powiadomienie o nowej wiadomości sygnałem przerywanym po podniesieniu słuchawki
- automatyczny wybór numeru do oddzwonienia

### Zintegrowane zarządzanie kontaktami

- kontakty osobiste, grupowe i firmowe
- indetyfikacja rozmówcy nie wymaga Caller ID
- wybieranie numeru jednym kliknięciem myszą
- wykorzystanie istniejących baz danych kontaktów
- foldery kontaktów udostępniane dla innych użytkowników
- osobiste ustawienia kierowania rozmów oraz komunikatów powitalnych dla poszczególnych kontaktów
- podawanie na ekran informacji o dzwoniącym
- zmiana języka zapowiedzi dla dzwoniących
- predefiniowane kody dostępu dla danego kontaktu (osoby dzwoniącej)
- programowa współpraca z aplikacjami do zarządzania kontaktami: ACT!, Outlook, Goldmine, FrontOffice

### Przekierowania rozmów metodą "znajdź mnie"

- łatwe przekierowania rozmów do lokalizacji wewnętrznych lub zewnętrznych
- aktywacja przekierowania do wybranej lokalizacji za jednym kliknięciem myszy
- przekierowanie rozmowy uzależnione od dzwoniącego lub od aktualnego statusu użytkownika
- rozmowy przekierowane chronione hasłem

### Wielopoziomowa Automatyczna Recepcjonistka

- automatyczne lub ręczne odbieranie rozmów
- łączenie z numerami wewnętrznymi lub DDI
- wybór połączenia poprzez funkcję "dial-by-name directory"
- ustanawianie komunikatów powitalnych oraz schematu kierowania rozmów w zależności od pory dnia, dni wolnych itp.
- nagrywanie lub import komunikatów powitalnych oraz podpowiedzi menu głosowego
- dzwoniący wybierając określoną opcję może spowodować wyświetlenie dodatkowych danych w oknie informującym użytkownika o przycho- dzącej rozmowie
- dzwoniący może zmienić język podpowiedzi
- programowanie określonych akcji transferu rozmów po przekroczeniu ustalonego czasu
- automatyczna detekcja faksu oraz skierowanie transmisji do określonej lokalizacji

### Administrowanie systemem telefonicznym metodą "najedź i kliknij"

- windowsowy, graficzny interfejs administratora dostępny z każdego miejsca w sieci lokalnej
- zarządzanie liniami telefonicznymi poprzez software
- Monitor Urządzeń podający aktualny status wszystkich linii i urządzeń końcowych w systemie telefonicznym
- pełny, eksportowany rejestr połączeń
- osobiste i publiczne grupy robocze
- łatwe dodawanie, usuwanie i modyfikowanie właściwości użytkowników
- indywidualne lub typowe zbiory uprawnień
- możliwość wyodrębnienia i obsługi kilku osob- nych jednostek (np. firm) przez jeden system TeleVantage
- ustalanie uprawnień i dostępu do poszczególnych funkcji oraz typów połączeń
- obligatoryjne lub opcjonalne kody dostępu do sieci telefonicznej
- automatyczny wybór najtańszej drogi połączenia

### 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. Umieszczony jako nr 1 w światowych rankingach systemów telefonii komputerowej, TeleVantage, dzięki bogactwu funkcji i możliwości, stał się wiodącym produktem w swojej kategorii - telefonii biznesowej.

- raporty wykorzystania linii zewnętrznych
- monitorowanie zasobów systemowych
- powiadomienie na e-mail o alarmach oraz szczególnych zdarzeniach w systemie

### Telefonia internetowa

- łatwe zarządzanie liniami internetowymi oraz serwisami połączeń wychodzących
- obsługa standardu H.323 VoIP
- łączenie zdalnych serwerów TeleVantage poprzez bramy VoIP
- rozmowy lokalne (zewnętrzne) z odległych serwerów
- usługa "Kliknij i zadzwoń do nas" poprzez Microsoft NetMeeting
- obsługa telefonów IP standardu H.323

### Zdalny dostęp do systemu

- interfejs graficzny użytkownika dostępny z poziomu przeglądarki internetowej
- zarządzanie pocztą głosową oraz ustawieniami osobistymi poprzez telefoniczne wlogowanie się do systemu
- zdalne wyświetlanie rozmów
- zmiana komunikatów powitalnych, przekierowań rozmów oraz statusu osobistego z dowolnego telefonu

### Kompletne Call Center

- jednopunktowy dostęp do zarządzania kolejkami
- dystrybucja rozmów oparta o osiągi agentów lub według schematów
- przekierowanie rozmów jeśli kolejka jest zbyt obciążona
- kolejki rozmów przychodzących, wychodzących oraz mieszane
- monitorowanie rozmów i wsparcie dla początkujących agentów
- statystyki czasu rzeczywistego dla agentów oraz kolejek
- generowanie raportów call center w oparciu o Microsoft Excel
- automatyczne nagrywanie rozmów kolejek i agentów
- różnorodne komunikaty dla rozmów oczekujących uzależnione od aktualnych parametrów kolejki
- opcja automatycznego przerzucenia rozmowy do poczty głosowej lub do dowolnej lokalizacji wewnętrznej
- priorytet dla wybranych dzwoniących
- funkcja "agentów nadmiarowych"
- personalizacja uprawnień dla agentów oraz administratorów
- status agentów: "w kolejce", "poza kolejką", "przerwa", "nieдоступny"
- czas na podsumowanie rozmowy ustalany indywidualnie dla każdego agenta

### System o architekturze otwartej, oparty na standardach

- łatwa, softwareowa rozbudowa o nowe funkcje
- wsparcie dla MAPI oraz SMTP
- wsparcie dla TAPI
- interfejs SMDR
- baza danych w oparciu o SQL Server
- SDK (*Software Development Kit*) pakiet rozbudowy systemu o nowe funkcje, moduły IVR itp.

### Minimalne wymagania serwera TeleVantage

- PC Pentium 400MHz
- 256MB RAM
- Windows 2000/NT 4.0 Server (lub Professional dla systemu z max. 10 użytkownikami)



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