

Alközponti szolgáltatások

- Híváskezelés (tartás, átirányítás, konferencia, kapcsolás)
- Intelligens hívásirányítás (ARC, LCR)
- Korlátozási osztályok, PIN-kódok, személyi kódok
- Rugalmasan alakítható csoportok
- Programozott hívásvezérlés
- Éjszakai üzemmód
- Hívószámjelzési szolgáltatások
- Főnök-titkári rendszerek
- Üzenetkezelés
- Integrált telefonkönyv
- Hívószámlisták
- Automata kezelő
- Kezelői szolgáltatások
- Opcionális üzenetkezelés

Mobil mellékek

VoIP szolgáltatások

Call Center szolgáltatások

Távmenedzsment

Alkalmazásprogramozói interfész, CTI felület

Avaya Communication Manager

Az Avaya berendezései Avaya Communication Manager rendszerszoftvert használnak. Az Avaya Communication Manager egy nyitott, skálázható, nagy megbízhatóságú és biztonságos telefontechnikai alkalmazás. A szoftver felhasználói és rendszerfelügyeleti szolgáltatásokat, intelligens hívásirányítást, alkalmazásintegrációt, bővíthetőséget, vállalati kommunikációs hálózati működést biztosít. A Communication Manager több mint 700 funkciót kínál a következő kategóriákban:

- Call Center
- Telefonszolgáltatások
- Lokalizáció (a helyi körülményeknek megfelelő kialakítás)
- Együttműködés
- Mobilitás
- Üzenetkezelés
- Számítógépes távkapcsolat
- Rendszerirányítás
- Megbízhatóság
- Biztonság és a személyes adatok védelme
- Kezelői szolgáltatások
- Hálózati működés
- Intelligens hívásirányítás
- Alkalmazásprogramozó felületek.

A rendszer által kínált telefonos szolgáltatások száma igen nagy (több mint 700), ezért itt csak néhány fontosabbat emelünk ki.

AVAYA
BUSINESS PARTNER

© 2004. NET'54 Üzleti Kommunikáció Kft.

Hívás lefedés (Call coverage)

Hívás-lefedés (Call Coverage)

A megválaszolatlan hívások frusztráció forrásai lehetnek, ami könnyen a termelékenység csökkenését, hiányzó kommunikációt, vagy üzletvesztést eredményezhet. A Hívás-lefedés szolgáltatás biztosítja, hogy a bejövő hívásokra mindig válaszol valaki, és a hívók ritkán (ha egyáltalán) kapnak foglaltsági hangot vagy válasz nélküli kicsengetést. A kiterjesztési útvonal (Coverage Path) kiépítésével a felettes mellékére beérkező hívás akár hat, egymásután elérhető válaszadó pontra is irányítható, amennyiben a felettes vonala foglalt, vagy egyéb módon elérhetetlen. Ha a hívást az első helyen nem veszik fel, akkor megy a másodikhoz és így tovább.

A hívás-lefedés használói rugalmasságát tovább fokozzák és kiegészítik a Napszakfüggő hívás-lefedés (Call Coverage Time of Day) és a Távoli hívás-lefedés (Remote Call Coverage) szolgáltatások.

A Napszakfüggő hívás-lefedés (Call Coverage Time of Day) lehetőséget ad arra, hogy a felettes (használó) vonalának fedezésére a különböző napszakokban és a hét különböző napjain eltérő kiterjesztési útvonalakat és újra-irányítási kritériumokat használjanak. A napszakfüggő hívás-lefedés szolgáltatás megengedi, hogy legfeljebb öt, más-más irányba vezető kiterjesztési útvonal legyen érvényes napszakonként és a hét különböző napjain.

A Távoli hívás-lefedés (Remote Call Coverage) lehetővé teszi, hogy az állomások használói szelektíven tudják aktiválni a korábban paranccsal hozzájuk rendelt két kiterjesztési útvonal egyikét (például a benti és a távoli munka színhelyeinek kiterjesztési útvonalát), akár a távoli, akár a benti mellékről. Továbbá, az állomások aktiválni, változtatni vagy deaktiválni tudják a „Minden hívás továbbítása”, vagy a „Hívások továbbítása foglalt vagy nem felel esetén” szolgáltatásokat, akár a benti mellékről, akár a külső helyszínről.

A rendszer biztonságának fenntartására ezen szolgáltatás minden használójához egy állomás biztonsági kódot (Station Security Code) kell

AVAYA
BUSINESS PARTNER

adminisztrálni ahhoz, hogy használni tudja e képességeket. Ezen túlmenően, a Szolgáltatási osztály (Class of Service) és a Korlátozási osztály (Class of Restriction) paramétereiket kell a használó mellékéhez adminisztrálni, hogy hozzáférjen ezen szolgáltatásokhoz. Egy nem létező mellékre vagy érvénytelen állomás biztonsági kóddal végzett bármilyen próbálkozás a rendszerben, mint a „biztonság megsértése” kerül regisztrálásra.

A feletteshez több, legfeljebb négy kiterjesztési útvonal tartozhat, amelyekhez kapcsolódhat. Ha egy hívás nem felel meg az első kiterjesztési útvonal kritériumainak, akkor a rendszer a következő kiterjesztési útvonal kritériumait vizsgálja stb.

A rendszer-adminisztrátor határozza meg a használóhoz való hívás-kiterjesztés aktiválásának újrainyítási kritériumait. A kritériumok a hívást egy másik útvonalra fogják újrainyítani a válaszadási pontok elérésének egy bizonyos sorrendjénél. A hívások újrainyítására felhasználhatók az „aktív / foglalt”, „nem válaszol” vagy a „minden hívás” feltételek.

Az újrainyítási kritériumok külön-külön is rendelhetők belső és külső hívásokhoz.

A Hívás-lefedés (Call Coverage) automatikusan újrainyítja a hívásokat más telefonokhoz és üzenetküldő szolgálatokhoz, ahol azokra válaszolnak. Ez abban segít, hogy a hívások kellő figyelmet kapjanak akkor is, amikor a hívott felek nem tudják fogadni azokat. A hívás-lefedés lehetővé teszi, hogy a felettes mellékének áthidalt jelentkezése (bridged appearance) a kiterjesztési útvonal (coverage path) lefedési pontja (coverage point) legyen.

Üzleti Kommunikáció Kft.



Hívás továbbítása (Forward)

Hívások továbbítása (Call Forward)

A Minden hívás továbbítása (Call Forwarding All Calls) használható a hívások újrairányítására a rendszeren belüli vagy kívüli számra, melyet a használó programozhat. Így a hívások akkor is eljutnak a használóhoz, ha az éppen más helyen dolgozik.

A Hívások továbbítása foglalt vagy nem felel esetén (Call Forwarding Busy Don't Answer) használható a hívások újrairányítására, ha a hívott fél foglalt vagy nem felel.

Hívás átvétel (Call pickup)

Hívásátvétel

A Hívás-felvétel (Call Pickup) egy ún. hívásfelvételi csoport bármelyik tagja számára lehetővé teszi, hogy a csoport másik telefonján jelentkező hívást a saját készülékén felvegye.

A házi hívások felvétele (Call Pickup of Intercom Calls) segítségével a hívásfelvételi csoport tagjai és az erre utasított hívásfelvevő használók a csoportnak szóló hívásokat fel tudják venni.

Visszahívás kérés

Visszahívás kérés

A Viszonzást kérő hívás (Leave Word Calling) lehetővé teszi, hogy a használók egyetlen gombnyomással egy szabványos „hívj vissza” üzenetet tudjanak küldeni más belső használóknak. Ez a szolgáltatás a hívásközvetítési útvonal bármely pontjában, titkárnő vagy ágens beavatkozása nélkül használható.

Konferencia (Conference)

Konferencia

A Konferencia (Conference) szolgáltatás módot ad arra, hogy a központkezelő és más, több vonalat kezelni képes telefonnal rendelkező felhasználók hívást építsenek fel, legfeljebb öt további konferencia-résztevével. A konferencia résztvevői lehetnek rendszeren belüli vagy kívüli, helyi vagy helyközi állomások. Az egyvonalas telefonkészülékkel rendelkező felhasználók három résztvevős konferenciakapcsolást hozhatnak létre kezelő közreműködése nélkül.

AVAYA
BUSINESS PARTNER

Integrált telefonkönyv (Directory)

Integrált telefonkönyv

Az Integrált telefonkönyv (Integrated Directory) a kijelzővel ellátott telefonok használóinak hozzáférést biztosít a rendszer adatbázisához, ahol ők a hívóműn (dial pad) beadott nevek alapján mellékek hívószámait kereshetik meg. A Telefonkönyv legfeljebb 27 karakter hosszúságban ábécé szerint csoportosítva tartalmazza a rendszerhez tartozó mellékek számát és a tulajdonos nevét.

Átkapcsolás (Transfer)

Hívás átkapcsolás (Transfer)

Lehetővé teszi a telefonkészülék felhasználói számára a fővonali, vagy belső hívásoknak más telefonkészülékekre való átkapcsolását a rendszeren belül, a kezelő segítségével nélkül.

Automatikus útvonal (ARS, LCR)

Fővonalról fővonalra történő átkapcsolás

Lehetővé teszi a kezelő vagy a telefonkészülék használója számára azt, hogy egy beérkező fővonali hívást egy kimenő fővonalra kapcsoljon.

Automatikus útkiválasztás (ARS)

A hívás megkezdésének időpontjában rendelkezésre álló, előnyben részesített (általában a legkevésbé költséges) útvonal alapján a hívásokat a nyilvános hálózaton keresztül irányítja. A preferenciákat a központ üzemfelügyelete határozza meg.

Alternatív útvonal (AAR)

Automatikus alternatív útkijelölés (AAR)

Lehetővé teszi az alternatív útkijelölést magánhálózati hívásoknál. Biztosítja a számjegymódosítást is, amellyel lehetővé válik a magánhálózati hívásoknak a nyilvános hálózaton keresztül történő irányítása abban az esetben, ha magánhálózati irányok nem állnak rendelkezésre. A preferenciákat a központ üzemfelügyelete határozza meg.



AVAYA
BUSINESS PARTNER

Particionálás (Partitioning)

AAR/ARS szétosztás (AAR/ARS Partitioning)

Biztosítja, hogy az Automatikus Alternatív útkijelölés (AAR) és az Automatikus útkiválasztás (ARS) szolgáltatások egyetlen rendszeren belül a felhasználók nyolc vagy több különböző csoportja között oszthatók szét. Ez egyéni irányítást tesz lehetővé a különböző felhasználói csoportok számára.

Szabad vonal keresés (Hunting)

Szabad vonal keresése PBX-csoportokban (Hunting)

Egy vagy több rendezett csoportban a mellékállomás számok aktív vagy üzemen kívüli állapotát ellenőrzi. Ha egy csoport minden tagja aktív, akkor a hívás a követési úton keresztül egy másik csoporthoz irányítható vagy pedig sorban (amennyiben van ilyen) várhat mindaddig, amíg egy csoporttag szabaddá nem válik.

Automatikus visszahívás (Automatic callback)

Automatikus visszahívás (Automatic Callback)

Foglalt, vagy nem válaszoló belső telefonokra kezdeményezett hívás esetén lehetővé teszi a hívó automatikus visszahívását akkor, amikor a hívott telefonkészülék elérhetővé válik.

Hívás átirányítás (Call forward)

Minden hívás átirányítása (Call Forwarding All Calls)

Lehetővé teszi, hogy egy adott mellékállomás számra érkező összes hívás egy kiválasztott belső mellékállomás számra, távoli mellékre, kezelőcsoportra, vagy egy meghatározott kezelőre irányítódjon át. Ezt a szolgáltatást egy hozzáférési kóddal (tárcsázással), vagy a "Hívásátirányítás (Call Forwarding)" gomb segítségével lehet aktiválni vagy megszüntetni.

Követési útra irányítás (Send all calls)

Minden hívás követési útra küldése (Send All Calls)

A felhasználók számára lehetővé teszi, hogy az összes beérkező hívást átmeneti jelleggel a követési útra irányítsák, függetlenül a kijelölt átirányítási kritériumoktól. A „minden hívás követési útra” küldés szolgáltatás lehetővé teszi a követést felhasználók számára azt is, hogy telefonkészülékeiket ideiglenesen kivonják a követési útvonalból.

AVAYA
BUSINESS PARTNER

© 2004. NET'54 Üzleti Kommunikáció Kft.

Ne zavarj! (Do not disturb)

Ne zavarj (Do Not Disturb)

Lehetővé teszi, hogy a vendégek, a kezelők és a recepciónál levő készülék felhatalmazott használói kérhessék, hogy a sürgős hívások kivételével más hívást ne kapcsoljanak egy meghatározott mellékállomás számra egy megadott ideig. A megadott időpontban a rendszer automatikusan hatástalanítja ezt a jellemzőt és engedélyezi a hívások normál módon történő befutását az adott mellékállomásra.

Programozott híváskezelés

Rugalmas híváslekezelés (Call Prompting)

A programozott híváskezeléssel (Call Vectoring) együttműködve speciális parancsok alkalmazhatók a beérkező hívások rugalmas kezelésére a hívó féltől beszerzett információk alapján.

Programozott híváslekezelés (Call Vectoring)

Programozott utasításkészlet felhasználásával biztosítja a külső és belső hívások kezelését. Az utasítások (amelyeket vektor utasításoknak nevezünk) határozzák meg az egyes hívások kezelésének módját. A vektor utasítások a hívásokat a telephelyen levő, vagy távoli mellékre, bármely keresési csoporthoz, vagy meghatározott híváskezelési funkcióra (például bemondás, kényszerített bontás, kényszerített foglaltság vagy késleltetés) irányíthatják.

Automatikus híváselosztás (ACD)

Automatikus híváselosztás (Automatic Call Distribution - ACD)

Lehetővé teszi a beérkező hívásoknak meghatározott keresési csoportokhoz való automatikus kapcsolását. Az egy meghatározott keresési csoporthoz érkező hívások automatikusan szétosztódnak a csoporthoz kijelölt tagok között. A hívások sorolásához a közvetlen keresést vagy a legkevésbé foglalt tagok keresését lehet használni. A kapcsoló gépről a Híváskezelő Rendszerhez (CMS) továbbított ACD adatokat arra használják fel, hogy különböző jelentéseket állítsanak össze az ACD tagok, keresési csoportok és fővonalak állapotáról.

AVAYA
BUSINESS PARTNER

Mellékállomás-csoportok kezelése

Az automatikus hívássorolási (ACD) csoport tagjai számára különböző lehetőségeket biztosít az ACD-hívások megválaszolására és lekezelésére. A hívások csoporton belüli szétosztásához a közvetlen keresés vagy a legkevésbé foglalt tag keresése alkalmazható.

Hívásátvétel (Call Pickup)

Lehetővé teszi a másik mellékállomásra érkező hívások fogadását a felhasználó által meghatározott hívásátvételi csoportba tartozó készüléken.

Hívásfogadó mellékcsoporthoz

Lehetővé teszi, hogy egy beérkező hívás egyidőben összesen négy telefonkészüléket csengessen (hallható vagy csendes jelzés). A csoportban levő bármely felhasználó válaszolhat a hívásra.

Hívásátadás (Call Park)

Lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy egy hívást tartásba helyezzenek, majd a beszélgetést a rendszer bármelyik készülékén folytassák.

Forró drót szolgáltatás (Hot Line Service)

Lehetővé teszi az egyvonalas telefonkészülék használója számára, hogy egy előre meghatározott mellékállomást, nyilvános vagy magánhálózati telefonszámot, vagy szolgáltatás-hozzáférési kódot automatikusan, a kézibeszélő felemelésével hívhasson.

Tartás alatti zene (Music-on-Hold)

A tartásba tett, sorban várakozó, várakoztatott, vagy az átadás közben levő fővonalon hívó fél számára zenét továbbít. Ebből a várakozó fél tudja, hogy a kapcsolat még fennáll.

Hívásátvétel
(Call pickup)

Mellékcsoporthoz

Hívásátadás
(Call park)

Forró drót
(Hot line)

Tartás alatti zene
(Music on hold)



PIN kódok

PIN kódok

A felhasználók hívási jogosultságát határozza meg. Bizonyos hívásokat (pl. vidék, nemzetközi) a felhasználók csak ezen kód használatával kezdeményezhetnek, amely kód a hívásadatok között is megjelenik, azaz az egyes hívások a felhasználókhoz kapcsolhatók. A rendszerben több mint 5000 PIN kód adminisztrálható, melyek hossza 4-13 számjegy lehet.

Korlátozások (Restrictions)

Korlátozás - csak belső hívás a mellékről

Meghatározott telefonkészülék használókat megakadályoz abban, hogy hívásokat kezdeményezzenek a nyilvános hálózatra. Hívások kezdeményezhetők más mellékekre, a kezelő felé és a összekötő fővonalakon keresztül.

Korlátozás - tárcsázás letiltása

Meghatározott telefonkészülékeknél a hívókat korlátozza abban, hogy hívásokat kezdeményezzenek. A telefonkészülék használói fogadhatnak hívásokat.

Korlátozás - készülékenként

Meghatározott telefonkészülékeknél a hívókat megakadályozza abban, hogy elérhessenek bizonyos más telefonkészülékeket.

Kezelő által szabályozott korlátozások

Lehetővé teszi a kezelő számára, hogy aktiválja és hatástalanítsa a következő korlátozásokat egyéni telefonkészülék vagy telefonkészülékek egy csoportja esetében:

- Kifelé (Outward) - a telefonkészüléket nem lehet használni a nyilvános hálózatra menő hívások kezdeményezésére. Az ilyen híváskísérletek alkalmával megszakítási hangot kapunk.
- Teljes (Total) - a telefonkészüléket nem lehet használni hívások kezdeményezésére vagy fogadására. A közvetlen beválasztásos hívások

AVAYA
BUSINESS PARTNER

a kezelőhöz, vagy hangpostához irányítódnak. Az összes többi hívás megszakítási hangot kap.

- Állomástól állomásig (Station to Station) - a telefonkészülék nem képes állomások közötti hívásokat venni vagy kezdeményezni. Az ilyen híváskísérletek megszakítás-kezelésben részesülnek.
- Lezárás (Termination) - A telefonkészülék nem képes semmilyen hívást fogadni. A beérkező hívások a kezelőhöz futnak be, átirányítódnak a hívásfedezésen keresztül, vagy megszakításkezelést kapnak.

Hívószám kijelzés, tiltás (CLIP, COLP, CLIR)

A Communication Manager szolgáltatásai között megtaláljuk a hívószámkijelzést éppúgy mint a saját szám küldése és a küldés korlátozása szolgáltatásokat is. Ezen szolgáltatások mindegyike támogatott a rendszerhez ajánlott készülékeken.

Külső híváslista (External Call History Log)

A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy a kijelzős digitális/IP készülékeken a felhasználó megtekinthesse nem fogadott külső hívásainak listáját és azok időpontját. A listában szereplő számokat egyetlen gombnyomással visszahívhatók.

Alközpont mobil mellékekkel történő bővítése (EC500)

Az EC500 egy olyan szoftveres megoldás, amely lehetővé teszi, hogy az Avaya Communication Manager a hívásokat mobil készülékekre irányítsa, így a felhasználók hívásaikat asztali és mobil készülékük segítségével is fogadhatják. Az EC500 szoftver szolgáltatásai révén a alközpont képes úgy kezelni egy külső (mobil)hálózat készülékét, mintha az közvetlenül egy az alközponthoz csatlakoztatott mellék lenne. Segítségével a hivatali hívások szükség esetén bárhol és bármikor elérhetik a címzettet. A mobilkészülék használója élvezheti az alközpont mindazon szolgáltatásait, amely rendelkezésére állnak asztali készülékén is bejövő hívások fogadásakor. Mindez független a mobilszolgáltató által használt standardoktól.

Hívószám kijelzés

Híváslista (Call history)

Alközponti mobil mellék



Hívásnapló (SMDR)

Részletes hívásnapló (Station Message Detail Recording - SMDR)

Meghatározott fővonalcsoportokon rögzíti a részletes hívási információkat az összes beérkező és kimenő hívással kapcsolatban és ezeket az információkat elküldi egy SMDR kimeneti készüléknek. A belső hívásokat nem rögzítik. Az SMDR kimeneti készülék részletes listát ad, amelyet a rendszerfelügyelet a költségek kiszámításához, kiterheléséhez, a hívott számok elemzéséhez és a felesleges hívások nyomon követéséhez használhat fel.



AVAYA
BUSINESS PARTNER

© 2004. NET'54 Üzleti Kommunikáció Kft.