

Функциональные особенности платформы Агат СУ

В IP-АТС серии Агат СУ поддерживается полный набор функций, необходимый в работе любого предприятия или компании.



УПРАВЛЕНИЕ И КОНФИГУРИРОВАНИЕ АТС

Конфигурирование АТС осуществляется посредством русскоязычного WEB интерфейса.

СЕТЕВЫЕ ПРОТОКОЛЫ, ПОДДЕРЖИВАЕМЫЕ АТС

SNMP, SNTTP, SMTP, Транспорт: UDP, TCP, ICMP.

VOIP

Функции шлюза IP-телефонии для передачи голоса по IP-сети с использованием протокола SIP (RFC3261) и поддержкой автоматического определения и передачи факсимильной информации, а также тонального донабора DTMF.

НОМЕРНОЙ ПЛАН

- до 50 000 уникальных номеров;
- Контроль дублей номеров телефонов, а также возможность создания групп номеров.

МОНИТОРИНГ РАБОТЫ АТС

- Мониторинг каналов FXO/FXS, потоков E1 и VoIP в web-интерфейс.
- Аварийное логирование с возможностью сохранения логов на syslog-сервере.
- Хранение трассировок на SD-карте/HDD-накопителе.
- Информирование об авариях по SNMP.

СИСТЕМА РЕЗЕРВИРОВАНИЯ И ВОССТАНОВЛЕНИЯ НАСТРОЕК

Обеспечивает создание и централизованное хранение программного обеспечения оборудования и резервных копий настроек IP-АТС сети, с возможностью удаленного восстановления настроек из резервной копии. Отдельно могут резервироваться данные о пользователях, записи разговоров или справочники контрагентов. Резервные копии могут создаваться АТС как вручную, так и автоматически по расписанию. Резервирование производится на внешний носитель доступный АТС по IP сети, тем самым повышая отказоустойчивость через простое резервное копирование АТС.

АДМИНИСТРИРОВАНИЕ НА ОСНОВЕ РОЛЕЙ

В АТС предусмотрена гибкая система, позволяющая создать неограниченное количество пользователей АТС, с предоставлением полномочий только для

выполнения определенных операций. Система администрирования на основе ролей дает возможность делегировать функции базового конфигурирования руководителям отделов или младшим администраторам, экономя время старшим администраторам. Количество одновременно работающих с АТС пользователей не лицензируется и не ограничивается.

AUTOPROVISION*

Сервер автонастройки (Avto Provision) IP-телефонов, подключаемых к IP-АТС.

CallerID CUSTOMIZATION

Возможность подмены CallerID на исходящих звонках

* - Модели телефонов, поддерживаемых сервисом Autoprovision уточняйте в отделе продаж перед покупкой аппаратов, т.к. список постоянно пополняется.



ДОНАБОР ВНУТРЕННЕГО НОМЕРА (AUTO ATTENDANT)

Тональный донабор (DISA) позволяет одновременно обработать все соединения, поступающие на внешние каналы связи независимо от их количества.

ГОЛОСОВОЕ МЕНЮ (INTERACTIVE VOICE RESPONSE (IVR))

АТС позволяет создать неограниченное количество голосовых меню, с различными уровнями вложенности.

CALL QUEUING

Постановка входящих вызовов в очередь.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЗВОНКОВ В ГРУППЕ (AUTOMATIC CALL DISTRIBUTION (ACD))

Распределение звонков в группе осуществляется АТС в зависимости от заданного режима обработки:

- многоканальный звонок;
- групповой вызов;
- равномерное распределение звонков;
- распределение звонков по квалификации операторов;
- приоритизация вызовов.

ЗАПРЕТЫ ВЫЗОВОВ (CALL BLOCKING)

Блокировка нежелательных звонков согласно ранее запрограммированным спискам номеров, а также запреты выхода для определенных абонентов и линий на направления.

МАРШРУТИЗАЦИЯ ЗВОНКОВ

Маршрутизация по набранному номеру и маршрутизация по CallerID с возможностью модификации значения CallerID; Задание разных правил маршрутизации в зависимости от времени, даты, дня недели и т.д.

УДЕРЖАНИЕ ВЫЗОВА (MUSIC ON HOLD)

Музыка в режиме ожидания.

АВТОДОЗВОН (OUTBOUND DIALER)

Интегрированный сервер автодозвона до абонентов/групп абонентов по заданным спискам/номерам.

ОБРАТНЫЙ ВЫЗОВ (CALL BACK)

Сервис заказа обратного звонка доступен как для внутренних, так и для внешних соединений.

ПЕРЕХВАТ ВЫЗОВА (CALL PICKUP)

Перехват вызова для группы абонентов, количество групп перехвата и абонентов в группе не ограничено.

ПРЯМОЙ ВЫЗОВ (DIRECT DIALING IN)

«Горячая линия» /прямой вызов.



WEB ДОСТУП В ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ

Управление профилем абонента через WEB-браузер (ПК, планшет, смартфон).

ГОЛОСОВАЯ ПОЧТА (VOICE MAIL)

Индивидуальная голосовая почта с возможностью отправки сообщений на заданный e-mail.

ПЕРЕАДРЕСАЦИЯ ВЫЗОВА (CALL FORWARD)

Варианты переадресации входящих вызовов:

- безусловная;
- по не ответу;
- по занятости;
- по расписанию.

ПЕРЕВОД ВЫЗОВА (CALL TRANSFER)

Перевод вызова с уведомлением и без уведомления.

КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЗВОНОК (CALL HOLD)

Постановка звонка на удержание (консультационный звонок).

BUSY LAMP FIELD

Индикатор занятости линии.

ВЫБОРОЧНЫЙ ПРИЕМ ЗВОНКОВ

Черные/белый списки для приема/осуществления звонков.

НЕ БЕСПОКОИТЬ (DO-NOT-DISTURB (DND))

Режим «не беспокоить» с возможностью преодоления режима для группы абонентов, заданных в белом списке.

ПОИСК АБОНЕНТА ПО ОДНОМУ ИЗ НОМЕРОВ (FOLLOW ME)

«Одновременный вызов» - поиск абонента на нескольких заранее заданных номерах телефонов.

БУДИЛЬНИК

Автоматическое голосовое напоминание на телефон абонента по заранее заданному расписанию.

ВИРТУАЛЬНЫЙ АБОНЕНТ

Привязка мобильного номера к внутреннему номеру абонента.

ЖУРНАЛ ЗВОНКОВ

Личный журнал звонков с возможностью прослушивания записанных личных разговоров.

ТЕЛЕФОННЫЙ СПРАВОЧНИК

Интегрированный телефонный справочник Контакт/Контрагентов. В зависимости от предварительно настроенных прав, пользователь может использовать как личный, так и корпоративный справочники.



Функционал для построения call-центра

АТС позволяет создать неограниченное количество голосовых меню, с различными уровнями вложенности.

РАСШИРЕННЫЕ АЛГОРИТМЫ ОБРАБОТКИ ЗВОНКА В ОЧЕРЕДИ

Распределение звонков между операторами:

- равномерная нагрузка на операторов;
- по приоритетам (компетенциям оператора);
- по CallerID вызывающего абонента;

- на первого свободного оператора.

УПРАВЛЕНИЕ ОЧЕРЕДЯМИ В РЕАЛЬНОМ ВРЕМЕНИ ЧЕРЕЗ WEB-ИНТЕРФЕЙС

Супервизору доступны следующие функции:

- контроль состояния очереди в режиме реального времени;
- изменение положения;
- вмешательство, подслушивание, подсказка;
- подключение/отключение дополнительных операторов для обработки звонков.

РАСШИРЕННЫЕ ОТЧЕТЫ О ВЫЗОВАХ, СТАТИСТИКА

Детализированная статистика соединений с записью в базу данных и возможностью автоматического формирования выгрузок и статистических отчетов. В АТС предусмотрен редактор графических отчетов.

ЗАПИСЬ РАЗГОВОРОВ

Запись всех телефонных соединений, проходящих через IP-АТС на встроенный жесткий диск с обеспечением доступа к записанной информации через WEB. В системе предусмотрены инструменты для поиска и прослушивания разговоров через WEB.

СИСТЕМА ОПОВЕЩЕНИЯ/ ТЕЛЕМАРКЕТИНГА

Интегрированный сервер автодозвона до абонентов/групп абонентов по заданным спискам/номерам, который позволяет воспроизвести абоненту заранее записанную информацию или соединиться с оператором.

СЕРВЕР КОНФЕРЕНЦИЙ

Конференц-сервер на 60 участников, который позволяет посредством WEB управлять сбором в конференцию, включением отключением микрофона для участников, контролем их статуса и возвратом абонента к конференции при отключении. По окончании конференции доступна ее запись.

ИНТЕГРАЦИЯ С ВНЕШНИМИ ИНФОРМАЦИОННЫМИ СИСТЕМАМИ

- Привязка корпоративной телефонной книги к LDAP.
- Синхронизация телефонной книги с Microsoft Exchange.
- Синхронизация со справочниками информационных систем работающих на платформе 1С 8,3.