



**Офисная АТС**

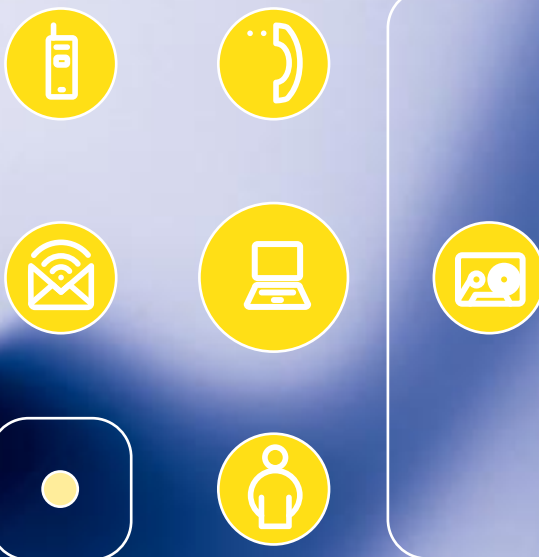
**с записью разговоров**

**Infra CommSuite**

**⇒ Infra TeleSystems**

Офисная АТС Infra CommSuite предлагает комплексное решение задач, связанных с телефонией, для небольшого и среднего офиса. Встроенная система записи разговоров и большой набор дополнительных возможностей позволят:

- обеспечить необходимый уровень безопасности
- контролировать качество работы сотрудников
- повысить эффективность работы сотрудников
- повысить имидж компании в глазах клиентов и партнеров



### Основные преимущества

- Встроенная система записи разговоров
- Возможность организации Call-Центра
- Широкие возможности использования автосекретарей
- Продвинутая система голосовой почты
- Удобная система организации конференций
- Компьютерное приложение, полностью заменяющее системные телефоны
- Простота и удобство администрирования
- Гарантия 3 года

# Запись телефонных разговоров

## Возможности системы записи

- Запись разговоров на выбранных внешних и внутренних линиях
- Сохранение информации о звонке: время, продолжительность, номер внешнего абонента, номер линии, имя пользователя
- Поиск и фильтрация записей по заданным параметрам звонков
- Хранение записей в виде файлов на жестком диске
- Сжатие записей
- Автоматическое архивирование на любой внешний носитель и очистка записей
- Автоматический контроль превышения максимального объема записей
- Графический интерфейс для доступа к записям
- Доступ к записям только для авторизованных пользователей
- Независимость записей в архиве (можно прослушивать архивы без использования основной системы, достаточно иметь Excel и Media Player)

## Преимущества встроенной системы записи

- Нет необходимости приобретения дорогостоящих многоканальных систем записи
- Нет проблем, связанных с подключением дополнительного оборудования
- Можно легко изменять список записываемых линий

## Запись собственных разговоров пользователями

Помимо централизованной записи звонков, Infra CommSuite позволяет пользователям самим записывать и прослушивать собственные телефонные разговоры. Записанный разговор доставляется в виде аудиофайла в электронный почтовый ящик. Такая возможность может быть полезна для записи конференций или переговоров с важными клиентами или партнерами.

## Примеры, когда необходима запись разговоров

- Контроль ненадежных сотрудников
- Поступление угроз по телефону
- Заключение сделок по телефону
- Контроль качества работы сотрудников
- Прослушивание сотрудниками собственных разговоров для совершенствования навыков ведения переговоров
- Рассмотрение жалоб клиентов на ваших сотрудников



Время звонка	Продолжительность	Имя абонента	Номер абонента	Имя абонента	Номер абонента	Пароль абонента
29.11.2001 21:11:00	0:00:00	Наталья Новикова	110	Сергей Кореньков	113	Internal00
29.11.2001 21:15:00	0:00:37	Ольга Сергеева	111	Андрей Калитин	180	Internal01
29.11.2001 21:14:00	0:00:36	Андрей Калитин	308	Сергей Кореньков	113	Internal00
29.11.2001 21:10:10	0:02:37	Сергей Кореньков	113	Андрей Калитин	180	Internal01
29.11.2001 21:05:00	0:04:37	Андрей Калитин	308	Сергей Кореньков	113	Internal00
29.11.2001 21:01:48	0:01:47	Ольга Сергеева	111	Петро Карпов	112	Internal01
29.11.2001 20:50:30	0:05:37	Наталья Новикова	110		97080005	External
29.11.2001 20:57:18	0:04:11	Сергей Кореньков	113	Ольга Сергеева	111	Internal01
29.11.2001 20:55:52	0:01:55	Ольга Сергеева	111	Наталья Новикова	110	Internal07
29.11.2001 20:46:16	0:07:36	Наталья Новикова	110	Иван Козлов	189	Internal01
29.11.2001 20:41:09	0:01:33	Иван Козлов	309	Андрей Калитин	180	Internal01
29.11.2001 20:39:24	0:01:32	Андрей Калитин	308	Ольга Сергеева	111	Internal01
29.11.2001 20:35:49	0:03:24	Иван Козлов	309	Андрей Калитин	180	Internal01



## Организация Call-Центра

Если в вашу компанию поступает большой поток звонков, например, в отдел заказов, вы можете улучшить качество предоставляемого сервиса и увеличить производительность, используя возможности Call-Центра.

### Что дает Call-Центр?

- К вам всегда можно дозвониться с первого раза
- Работа операторов становится намного эффективнее
- Возрастает качество обслуживания звонков операторами
- Часть сервисов полностью автоматизируется, не требуя участия операторов
- Снижаются издержки
- Возрастает количество постоянных и новых клиентов

### Основные возможности

- Организация очереди звонков
- Автоматическое распределение входящих звонков по операторам (ACD)
- Автоматизация исходящих звонков
- Автоматизированное предоставление справочной информации
- Контроль качества работы операторов
- Сбор и анализ статистики
- Интеграция с базой данных по клиентам или с системой CRM

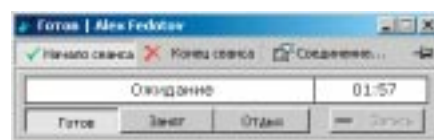
**Статистика работы Call-Центра**

Общая статистика | Входящие звонки | Рабочее время операторов

Наименование очереди	Операторы		Текущие звонки				Обработанные звонки		
	Открыто	Готов к приему	Дождутся	Соединены	Всего	Успешно обработаны	Не дойдя до конца	Были выбраны из очереди повторно	
Техническое сопровождение	3 из 3	1	0	2	167	152 (91%)	15 (9%)	0 (0%)	
Вопросы по оплате	2 из 3	0	2	2	198	142 (72%)	54 (29%)	0 (0%)	
<b>Всего:</b>	<b>5 из 6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>362</b>	<b>293 (81%)</b>	<b>69 (20%)</b>	<b>0 (0%)</b>	

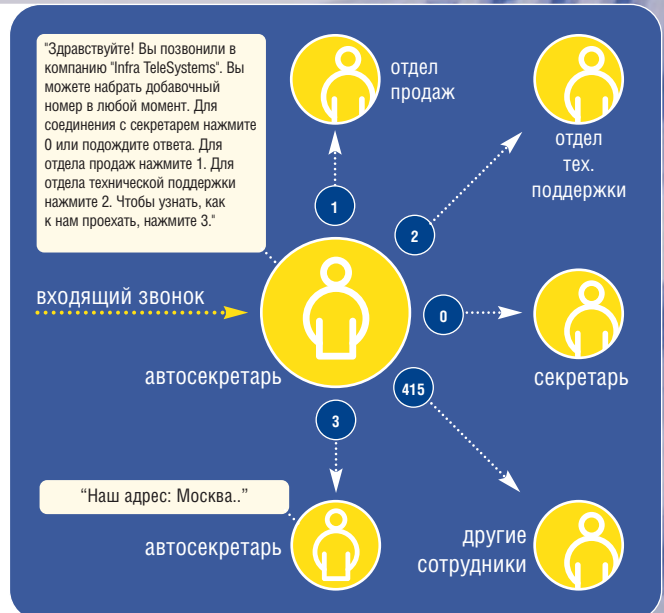
Оператор	Всего звонков	Брондлинги	Исходящие	Прерогация	Рабочее время		Процент успешной работы	Расстояние по профилю, эффективность	Статус оператора, производительность	
					Звонки	Время				
Чайкина Елена	49	42	5	1	05:24:21	05:42:46	71%	Свободна	05:01:03 Готов	01:02:49
Григорьев Сергей	53	46	6	1	05:07:12	05:52:34	76%	Работает	05:04:20 Готов	01:26:36
Телица Регина	58	47	3	8	04:46:35	05:20:53	70%	Работает	04:21 Готов	01:12:43
Бондарова Наталья	36	35	0	0	03:50:23	03:11:41	83%	Свободна	03:20:11 Не готов	00:19:49
Приходько Ирина	52	51	0	1	04:02:41	05:20:37	87%	Работает	04:01:31 Готов	00:26:34
Ильинская Анастасия	53	52	0	1	03:55:43	05:05:14	79%	Работает	03:02:31 Готов	00:46:12
<b>Всего:</b>	<b>292</b>	<b>273</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>26:54</b>	<b>28:43</b>	<b>77%</b>			



# Дополнительные возможности Infra CommSuite

## Автосекретарь

- В любое время суток вежливо ответит на звонок
- Предложит соединить с любым отделом или сотрудником
- Сообщит необходимую информацию о компании, продуктах или услугах
- Может говорить на любом языке по выбору звонящего
- Автоматически соединит с нужным номером при звонке от важной персоны
- Автоматически повесит трубку при звонке от нежелательного человека
- Прямой набор внутреннего номера, минуя оператора, при звонке извне
- Легко настраиваемые многоуровневые меню
- Качественная и удобная запись сообщений
- Возможность установки отдельного автосекретаря для каждой входящей линии



## Голосовая почта

- Позволит звонящему оставить вам голосовое сообщение, если вы не сможете ответить
- Позволит вам прослушать сообщения через любой внутренний или внешний телефон
- Пошлет копию голосового сообщения в ваш электронный почтовый ящик
- Оповестит о наличии нового голосового сообщения прерывистым гудком, когда вы поднимете трубку своего телефона
- Объем голосовых сообщений практически не ограничен



## Дополнительные возможности Infra CommSuite

### Компьютерное приложение

Удобный графический интерфейс пользователя позволит легко обрабатывать несколько звонков одновременно. С его помощью вы можете одним щелчком мыши набрать нужный номер из списка ваших контактов, перевести звонок на другого абонента или переключиться с одного звонка на другой. На экране отображается список всех сотрудников с их текущим статусом (свободен, занят, не беспокоить). Графический интерфейс полезен как секретарю, так и любому другому сотруднику, активно использующему телефон.

### Контроль над звонками

- Обработка нескольких звонков одновременно
- Автоматическое определение номера звонящего абонента и вывод сообщения о звонке на экран
- Удержание звонка (Hold)
- Перевод звонка (Transfer)
- Автоматический обратный вызов (Callback), когда нужный человек освободится
- Переадресация звонков (Forward) на внутренний или внешний номер
- Режим "не беспокоить"
- Установка "фильтра" для звонков - позволит избавиться от нежелательных звонков, не пропуская важные

### История звонков

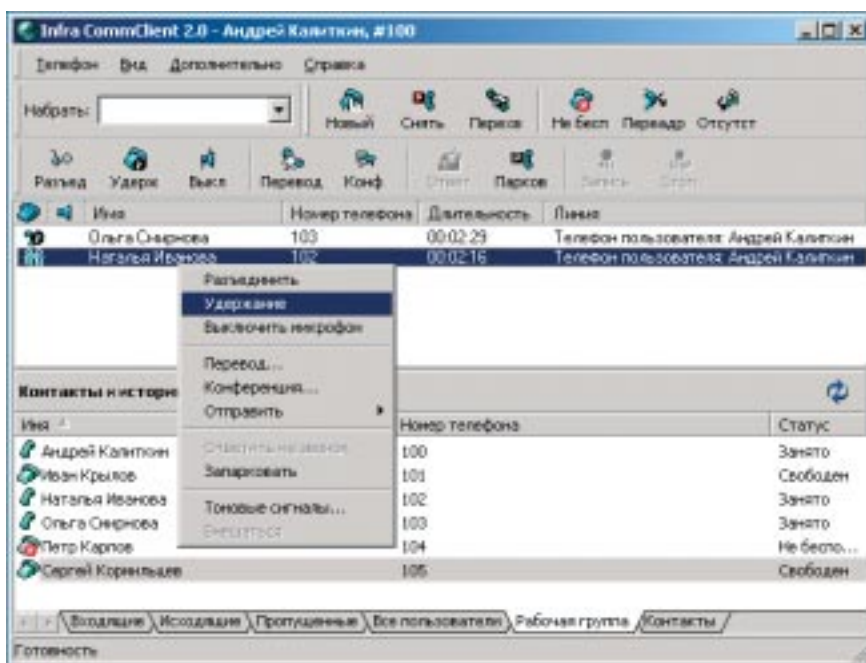
В любой момент вы можете просмотреть список принятых или сделанных вами звонков, что может быть очень удобно при активном использовании телефона. Кроме того, доступен список пропущенных звонков с номерами звонивших. Чтобы сделать звонок по любому номеру из истории звонков, достаточно щелкнуть мышью на соответствующей записи в списке.

### Голосовые подсказки

Если нет возможности использовать на рабочем месте компьютер, большинство функций, тем не менее, доступно через телефон. При этом не требуется запоминать многочисленные последовательности кнопок. Телефон сам подсказывает вам, какую кнопку вы можете нажать в данный момент, чтобы выполнить то или иное действие.

### Интеграция с офисными приложениями

Для набора телефонных номеров могут использоваться телефонные книги таких приложений, как Windows Address Book или Outlook. При необходимости делать большое количество звонков это сэкономит много времени, так как не нужно будет каждый раз набирать номер вручную - достаточно сделать всего один щелчок мышью.



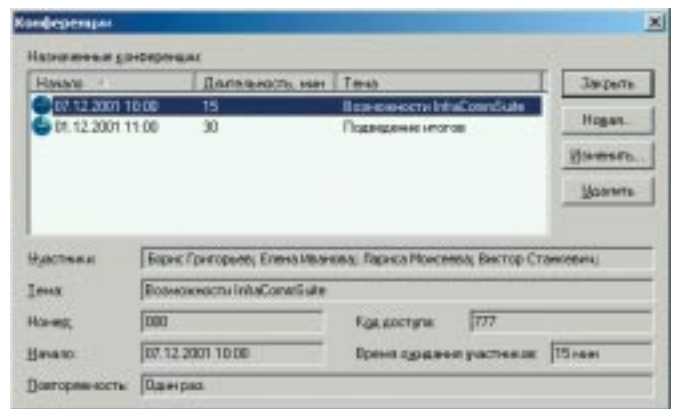


## Дополнительные возможности Infra CommSuite

### Конференции

Infra CommSuite предоставляет гибкие возможности для организации конференций с количеством внутренних и внешних участников до 16 человек. Когда вы уже ведете с кем-то разговор, вы можете подключить к разговору новых участников с помощью нескольких щелчков мышью.

Вы можете заранее запланировать конференцию, указав, кто в ней будет участвовать. Всем участникам по электронной почте могут быть автоматически разосланы уведомления. В заданное время у каждого участника зазвонит телефон, и система предложит принять участие в конференции. Также участники могут попасть в конференцию, набрав определенный номер и ПИН-код.

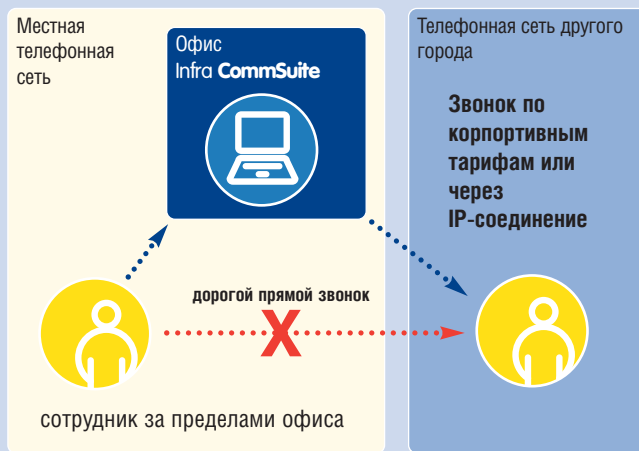


### Удаленный доступ

Все персональные настройки пользователей могут изменяться как с компьютера, так и с любого телефона, включая внешний. Доступ к голосовой почте также возможен с любого телефона, где бы вы ни находились, на работе, дома или в командировке.

Все звонки или звонки только с указанных вами номеров могут перенаправляться с вашего рабочего места на домашний или мобильный телефон.

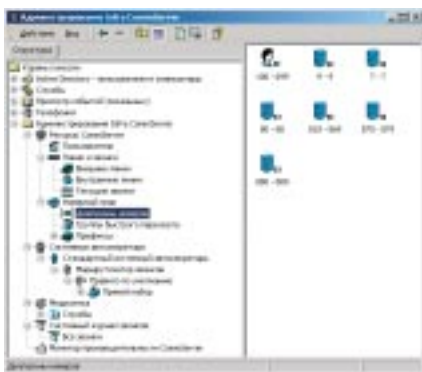
Вы можете делать междугородние и международные звонки, используя корпоративные тарифы или недорогую связь по IP-каналу. Когда вы находитесь дома или в дороге, вам нужно всего лишь позвонить к себе в офис и, воспользовавшись личным автосекретарем, позвонить в любую часть света через офисную телефонную линию.



## Дополнительные возможности Infra CommSuite

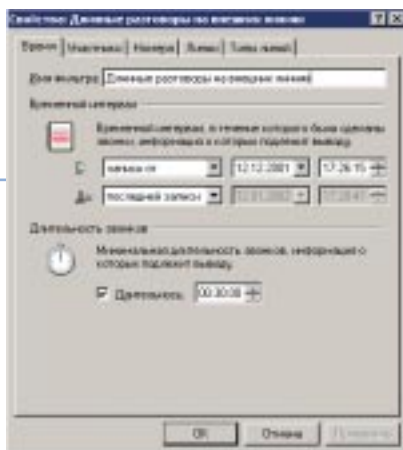
### Простое администрирование

Для установки и обслуживания Infra CommSuite не требуется специальной подготовки. Все процедуры по настройке и администрированию выполняются через интуитивно понятный графический интерфейс и могут легко решаться тем же администратором, который отвечает за компьютерную технику. Администрирование может выполняться удаленно через локальную сеть или даже через Интернет.



### Создание отчетов

Информация обо всех звонках, совершаемых в компании, сохраняется централизованно на сервере. С помощью гибко настраиваемых фильтров можно легко получить детальную информацию о тех или иных типах звонков. Например, вы можете получить полный список всех исходящих международных звонков за последний месяц или всех звонков, полученных определенным пользователем от внешнего абонента с заданным номером. Записи о совершенных звонках могут быть экспортированы в стандартном формате CSV и затем обработаны любой системой электронных таблиц или специализированным приложением с целью получения статистики или генерации отчета за прошедший период.



### Открытая архитектура и интегрируемость

Клиентская часть программного обеспечения может работать под управлением любой из следующих операционных систем: Windows 98/ME/NT4.0/2000/XP.

Система голосовой почты полностью интегрируется с MS Exchange или любой другой SMTP системой электронной почты, обеспечивая доставку голосовых сообщений прямо в почтовый ящик пользователя.

Infra CommSuite поддерживает стандарт TAPI, что позволяет, к примеру, набирать номер одним щелчком мыши в адресной книге таких приложений, как Outlook. Кроме того, автоматический набор номера может быть встроен в другие приложения, используемые для хранения информации о клиентах или партнерах.



## Примеры использования

### дополнительных возможностей Infra CommSuite

#### Отдел продаж

Клиент работает с определенным менеджером вашей компании. В случае, когда клиент звонит и оказывается, что менеджер отсутствует на месте, клиент оставляет заказ или просьбу перезвонить в виде голосового сообщения. Если же телефон менеджера занят, клиент может подождать, пока тот освободится. При этом менеджер увидит, что у него появился еще один звонок, и сможет переключиться на него в любой момент. Таким образом, клиенту не приходится звонить многократно или оставлять информацию секретарю. Высокое качество и оперативность обслуживания позволят вашей компании не терять клиентов.

#### Автоматическая справочная

Автосекретарь может в автоматическом режиме сообщать клиентам необходимую им информацию, например, информацию о продуктах и услугах, порядок предоставления услуг, адреса магазинов, и даже принимать в автоматическом режиме заказы. При большом количестве клиентов, запрашивающих одинаковую информацию, использование автосекретаря избавляет от необходимости в дополнительном персонале и повышает скорость обслуживания клиентов.

#### Нерабочее время

Ваш секретарь работает до 18 часов, а другие сотрудники часто остаются на работе после окончания рабочего дня. Без помощи автосекретаря до них сложно дозвониться. Зато с автосекретарем всё просто! Он предложит звонящему набрать внутренний номер нужного человека или предложит соединить с нужным отделом.

#### Работа на дому

Если вам или вашим сотрудникам приходится работать дома, Infra CommSuite избавит от неудобств, которые часто бывают с этим связаны. Установите переадресацию на свой домашний телефон, и с вами можно будет, как обычно, связаться по вашему внутреннему номеру. Вы сможете также легко читать свою голосовую почту. Кроме того, вы сможете делать междугородние звонки через офис, используя более низкие корпоративные тарифы.

## Примеры использования дополнительных возможностей Infra CommSuite

### Диктофон

Если вам по телефону сообщают важную информацию, вы можете вместо бумаги и ручки использовать функцию записи разговора. Менеджеры получают возможность прослушивать свои разговоры с целью совершенствования навыков ведения переговоров. Журналисты могут использовать эту функцию для записи интервью по телефону, что избавит от необходимости частых поездок и связанной с этим тратой времени и денег.

### Совещания по телефону

Для проведения совещаний вам не обязательно собирать сотрудников в одном месте. С Infra CommSuite вы можете проводить совещания по телефону, используя телеконференции. При этом число участников одной конференции может достигать 16 человек. Особенно полезными телеконференциями могут быть при необходимости проведения совещаний с сотрудниками региональных офисов. Вы можете включать в конференцию как сотрудников, которые в данный момент находятся в офисе, так и сотрудников или других людей за его пределами.

### Частые разъезды

Вашему сотруднику часто приходится бывать в разъездах, например, при посещении региональных офисов, при проведении презентаций продуктов или при установке заказчиком сложного оборудования. Чтобы другие сотрудники и важные клиенты не теряли с ним связь, на время командировок он устанавливает себе переадресацию на внешний номер. Это может быть номер, как мобильного телефона, так и номер компании или офиса, где он находится. Переадресация может быть активна только для звонков от определенных сотрудников или клиентов, что позволяет получать только необходимые звонки, тогда как остальные могут оставлять голосовые сообщения. При этом сотрудник имеет возможность удаленно изменять режим и номер переадресации и получать доступ к своей голосовой почте.

### Звонки по телефонным картам

Infra CommSuite делает использование телефонных карт операторов междугородней и международной связи намного удобнее. Если телефонная карта используется совместно многими сотрудниками, то администратор может настроить номерной план таким образом, чтобы система автоматически использовала телефонную карту для звонков в определенные города и страны. Больше не нужно будет каждый раз набирать вручную и вообще сообщать сотрудникам длинный номер карты и ПИН-код. Сотрудник будет, как обычно, набирать 9-8-(код города)-(номер телефона) или 9-8-10-(код страны)-(номер телефона), а система будет сама дозваниваться до оператора связи, набирать необходимые параметры телефонной карты и затем набирать необходимый номер. При этом разрешить такие звонки (как и обычные междугородние или международные звонки) можно только определенным сотрудникам. Кроме того, сотрудники могут использовать собственные телефонные карты - в этом случае набирать номер карты и ПИН-код им поможет графическое приложение CommClient или специальные кнопки быстрого набора.

## Технические параметры

Внешние линии	Аналоговые двухпроводные Тоновый или пульсовый набор
Общее кол-во внешних и внутренних линий	От 16 до 288
Поддерживаемые телефонные аппараты	Стандартные аналоговые телефонные аппараты с тоновым набором
Системные требования для Infra CommClient (клиентское приложение). Использование клиентского компьютера необязательно.	Windows 98/ME/NT4.0/2000/XP

### Модели системных блоков

Infra CommSuite поставляется в трех моделях системных блоков, различающихся максимальным возможным количеством линий:

- MN-50 - до 48 линий
- MD-150 - до 144 линий
- MX-300 - до 288 линий



Системный блок модели MX-300

### Модели интерфейсных плат

Интерфейсные платы Infra AN16 выпускаются в нескольких модификациях с различным соотношением числа внешних и внутренних линий, что позволяет наиболее оптимальным образом подобрать необходимую конфигурацию системы.

Модель	Число внешних линий	Число внутренних линий
AN16-EX	-	16
AN16-4x12	4	12
AN16-6x10	6	10
AN16-8x8	8	8
AN16-C0	16	-





**::> Infra TeleSystems**

**Тел.: +7 (095) 788-0705**

**Факс: +7 (095) 155-3612**

**info@infratel.ru**

**www.infratel.ru**