

Широкие перспективы



IP PBX Server Proxima

## Proxima - новинка Широкие перспективы

**IP PBX Server Proxima** - создан в ответ на растущие требования небольших и средних фирм, штат которых насчитывает несколько десятков сотрудников, работающих в компании или удаленно. Вместе **PBX Server Libra** и **IP PBX Server Proxima** относятся к семейству телекоммуникационных серверов, базирующихся на современных и одновременно проверенных собственных программных решениях и оборудовании компании **Platan**. Интеллектуальная си-

стема распределения вызовов и обработки очередей, с записью разговоров и расширенными настройками голосового меню позволяет даже небольшой компании профессионально обслуживать интенсивный трафик. Инновационное решение «Смотри, кто звонит» благодаря видеосвязи усовершенствует повседневное общение. Компактный, универсальный корпус, позволяет произвольный монтаж в телекоммуникационном шкафу либо на стене.



### Главные характеристики:

- Встроенный VoIP - IP Gateway (IP GW), IP Extensions (IP EXT)
- Встроенная многоканальная запись разговоров
- Инновационное решение «Смотри, кто звонит» — видеосвязь для произвольного количества пользователей
- Настройки с помощью веб-браузера
- Работа в системах Windows, Linux, Mac OS X благодаря приложению, основанному на среде Java
- Встроенная внутренняя Голосовая почта для всех пользователей
- Сфера пользователя, доступна в веб-браузере для каждого пользователя
- Интегрированные платы GSM — дешевые звонки к операторам сотовой связи
- Управление внешним оборудованием — автоматическое или с помощью телефона
- Компактный, универсальный корпус для монтажа на стене или в стойку RACK"19

### VEK® VoIP — ограничитель затрат:

- Доступ к интернет-телефонии без дополнительных шлюзов
- Уникальная функция CallThrough — звонок с мобильного телефона через VoIP

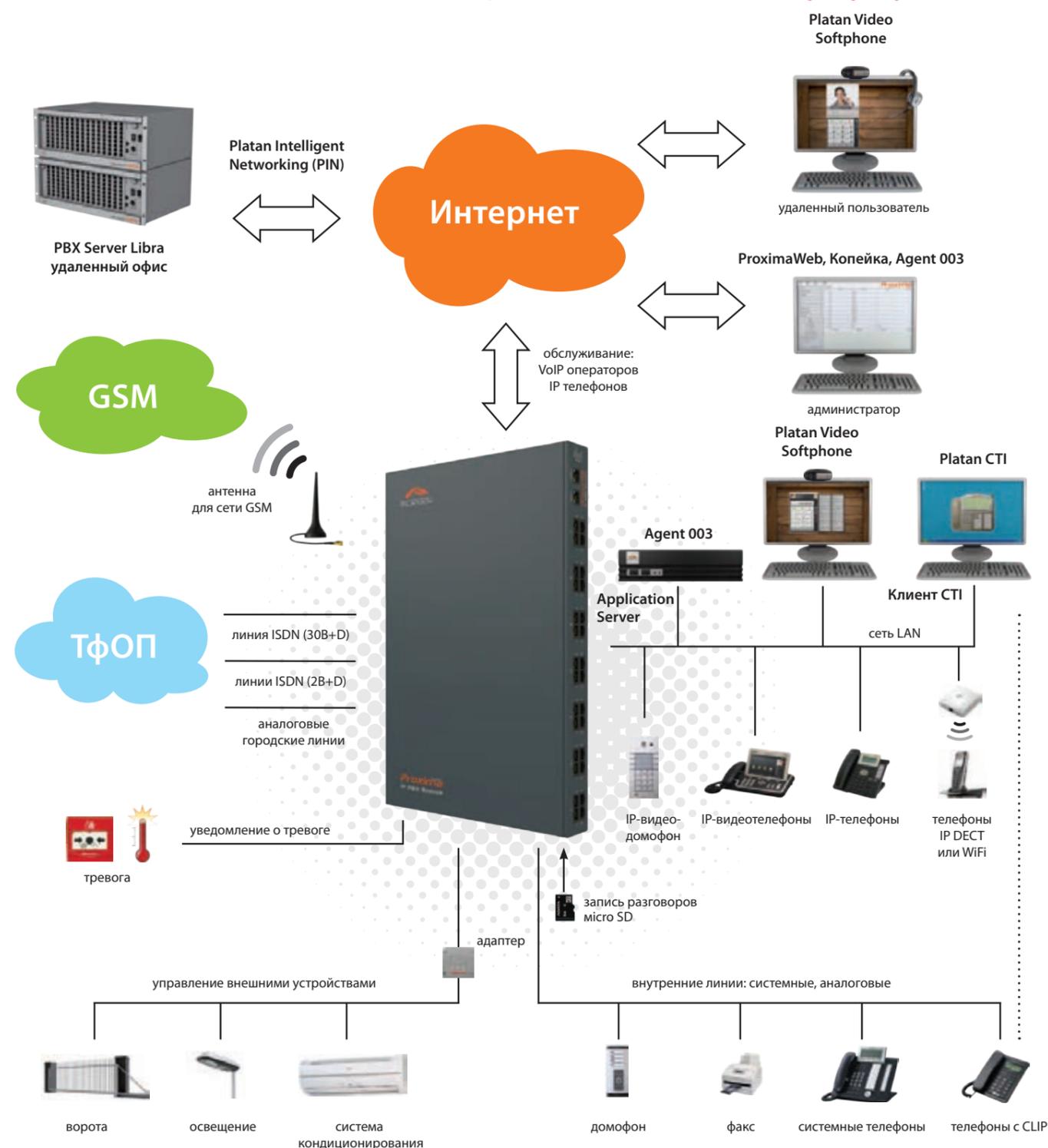
### Интеллектуальная система распределения вызовов (IDR):

- Построение очереди для абонентов, ожидающих соединения — информация об очередности и времени ожидания
- Голосовое Интерактивное Обслуживание (IVR) с многоуровневым меню
- Возможность распределения вызовов к группам абонентов согласно заданным параметрам:
  - равномерно (UCD)
  - в соответствии с темой, выбранной на инфолинии
  - автоматически (ACD)- распределение звонков согласно определению номера звонящего абонента
- Отклонение злонамеренных/ нежелательных вызовов

### PZK® Cost Management Programme:

- Приложение Копейка - индивидуальный расчет стоимости телефонных звонков
- Система ограничений – ограничения по исходящим звонкам
- Виртуальные абоненты и система индивидуальных аккаунтов
- Функция ARS/LCR – автоматический выбор самого дешевого варианта звонка

## IP PBX Server Proxima - центр телеинформационной системы



## Позвольте зарекомендовать себя с лучшей стороны



В компанию звонит клиент по номеру:



Автоматическое распределение вызовов (ACD) и Инфолинии (IVR) в IP PBX Server Proxima

С помощью небольшого сервера Proxima можно создать свой собственный **центр обслуживания телефонных звонков (Call Center)**, который оперативно и профессионально обслужит каждого клиента.

Интеллектуальная система распределения вызовов (IDR) — позволяет направлять вызовы на группы или на абонентов, в соответствии с произвольно построенными схемами вызовов и практически неограниченным количеством голосовых приветствий. Только от фантазии пользователя зависит построение системы, которая будет гарантировать эффективность связи. Звонящий сам выбирает к кому желает попасть (это так называемое **IVR – Interactive Voice Response** — *интерактивное голосовое обслуживание*), он в любую минуту может также соединиться с оператором. Чтобы сотрудников не беспокоили **нежелательные** вызовы можно настроить автоматическое их отклонение.

Если количество звонящих клиентов такое, что сотрудники не успевают их обслуживать - можно воспользоваться функцией **очередности** ожидающих вызовов. Звонящие вместо сигнала занятости услышат соот-

ветствующие сообщения, и в очереди на соединение будут получать информацию о позиции и прогнозируемом времени ожидания. Выбранным звонящим можно приписать статус VIP, который гарантирует приоритет в очереди.



Приветствия могут быть разными и использоваться в зависимости от дня недели или времени суток. Proxima имеет профессионально записанные **системные сообщения** и приятные мелодии, но конечно же можно подготовить собственные приветствия. В распоряжении пользователей почти 100 приветствий, которые можно произвольно распределять в рамках доступной голосовой памяти.

Чтобы звонящие абоненты с данного города или региона сразу попадали к своему региональному менеджеру, если даже не помнят его **прямого номера (DDI)**, используется функция **автоматического управления связью (ACD)**. Если компания имеет зарубежных партнеров, можно записать приветствия на их родных языках. Сервер Proxima определит по номеру, откуда пришел звонок и воспроизведет соответствующее приветствие или соединит с нужным сотрудником.

Если большое количество сотрудников принимает вызовы, необходимо позаботиться о том, **чтобы звонки равномерно распределялись**, а клиентов быстро

обслуживали. Телефоны могут звонить одновременно у всех в данной группе или у одного, каждый раз следующего. Благодаря функции **равномерного распределения вызовов (UCD)** Proxima направит новый звонок к следующему сотруднику в группе. Во время ожидания соединения, звонящий может слушать музыку или ознакомиться с информацией по новым продуктам. Оперативному обслуживанию интенсивного трафика служит построение **независимых очередей** ожидающих вызовов для каждой группы операторов, принимающих звонки.



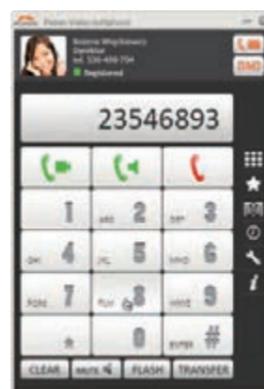
## Смотри, кто звонит



Инновационное решение «Смотри, кто звонит» делает более привлекательным каждодневное общение по телефону благодаря **передаче видео**. С помощью видеотелефона IP или приложения **Platan Video Softphone** можно общаться не только с сотрудниками, работающими рядом, но и с удаленными работниками. Функция позволяет также увидеть на экране видеотелефона или компьютера кто пришел, если гость позвонит через видеодомофон IP.

Самый простой вариант для ведения видеоразговоров — это воспользоваться бесплатным приложением **Platan Video Softphone** (необходимы будут веб-камера и гарнитура). Информация о входящем вызове появится в выбранной абонентом части экрана.

В главном окне приложения доступны **часто используемые функции** во время разговоров — перенаправление (FLASH), отключение микрофона (MUTE) и переадресация вызовов без их принятия (TRANSFER). Благодаря большим кнопкам и цифрам можно быстро набрать номер, также на сенсорном экране. В верхней части окна, кроме данных абонента и статуса его регистрации, находится быстрый доступ к **голосовой почте** (при новых сообщениях изменяется цвет кнопки) и к функции **DND** - «не беспокоить».



Главное окно Platan Video Softphone



Информация о входящем вызове



Консоль



Видеоразговоры в IP PBX Server Proxima

С помощью расширения в нижней части окна можно открыть **консоль** с 16 или 32 кнопками, показывающими занятость внутренних абонентов. Под кнопками можно запрограммировать наиболее часто выбираемые номера или функции. Консоль доступна всегда, независимо от других выбираемых функций меню.

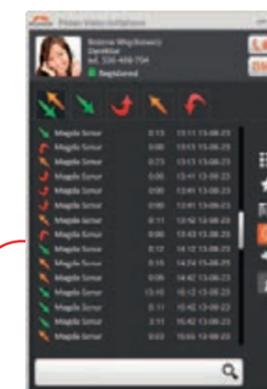
Записывать и вести поиск контактов можно в **телефонной книге** или среди избранных (со звездочкой). К каждому контакту можно прикрепить фотографию для упрощения идентификации. Можно также импортировать контакты из глобальной телефонной книги, общей для всех пользователей Proxima.

Интуитивный графический вид **журнала звонков** способствует быстрому просмотру, сортировке и поиску входящих, исходящих, непринятых и нереализованных вызовов.

Звонящий абонент видит своего собеседника в окне или **на полном экране**, а также себя в небольшом окне. В каждый момент можно переключиться с видео на стандартный разговор аудио. Собеседник может пользоваться этим же приложением Platan Video Softphone, видеотелефоном IP или видеодомофоном IP.



Поиск контактов в избранных или в телефонной книге



Просмотр журнала звонков



Окно видео или аудио во время разговора

## Свободное общение



Ежедневно фирма пользуется **разными средствами связи**: стационарные и мобильные телефоны, интернет, IP- телефоны, корпоративная сеть или беспроводные телефоны. Услуги связи предоставляются разными операторами и провайдерами. IP PBX Server Proxima соединит всех вместе и позволит пользоваться ними так, как в данный момент будет удобнее. Если абонент в офисе — сервер направит звонок на рабочий стол, если он не ответит на звонок — перенаправит на мобильный или домашний номер. А если абонент отдыхает, тогда включит голосовую почту или направит звонок заместителю. Абонент вышел из офиса, там никого уже нет, а необходимо знать, кто звонит по домофону — домофон может позвонить на определенный мобильный или домашний номер абонента.

Освободить ноль! **Нет больше необходимости набирать «0»** перед каждым городским номером. Можно набрать «9», «7» или произвольную цифру / число. Можно не набирать код внешнего канала – IP PBX Server Proxima проанализирует номер абонента и автоматический соединит с коллегой в компании или с произвольным городским номером. Можно самому опре-

делить какие коды использовать для каких функций. В офисе ранее была установлена АТС другого производителя, с другими кодами функций? Нет необходимости **менять привычки!** В Proxima можно задать произвольные номера для реализации данной функции. И что очень важно — в Proxima коды функций не надо учить наизусть и печатать обновленное руководство пользователя — подумайте об экологии. Все абоненты с компьютером имеют доступ к **Сфере пользователя**, а в ней - список актуальных кодов функций. Наиболее часто используемые функции можно также задать на кнопках в системном аппарате, в приложении СТІ или Platan Video Softphone.

**Произвольность нумерации** пригодится также в случае назначения внутренних номеров пользователей в соответствии с номерами комнаты, например, в домах отдыха или гостиницах. **Ограничения** входящих вызовов позволяют оптимизировать трафик во всех направлениях и режимах работы, а также эффективно его регулировать в зависимости от тарифов операторов.

Компания развивается и открывает филиалы в других городах и странах? Proxima прекрасно проявит себя не только в небольшом филиале, насчитывающим до 30 сотрудников, но и в компании в три раза больше. **Platan Intelligent Networking (PIN)**, т.е. построение корпоративной сети на серверах Proxima и Libra с ис-

пользованием связи по VoIP, позволяет создать систему, обслуживающую **до 1000 пользователей** с единым нумерационным планом, а также выполнять прямые звонки с произвольных аппаратов в компании на внутренние номера в любом другом филиале.



Корпоративная система связи с использованием решений Platan на примере компании с филиалами в нескольких городах

Proxima позволяет **удаленно управлять** внешними устройствами. Включить вечером фонарь на стоянке или открыть с помощью телефона ворота в гараж — это уже не проблема. IP PBX Server Proxima передаст сигнал тревоги, а летом включит систему кондиционирования или орошение газона. Это полезное устройство для свободного общения не только с людьми.



## Все под контролем



Для повышения квалификаций менеджеров, качества обслуживания клиентов необходимо оборудование для контроля разговоров? А может встречаются случаи, когда необходимо решить спорные вопросы с клиентом и хорошо бы было иметь записанные разговоры?

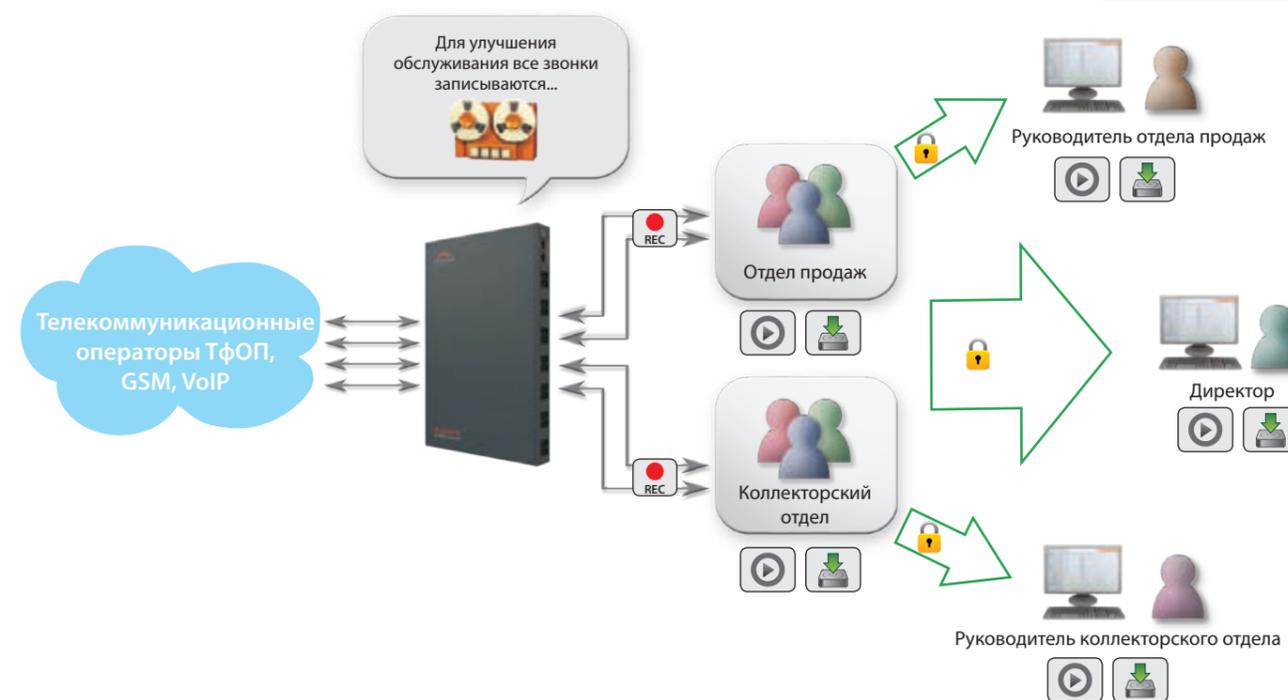
**Agent 003** предназначен для специальных задач — заботиться о безопасности бизнеса компании. Можно записывать телефонные разговоры выбранных или всех сотрудников, входящие, исходящие и внутренние в зависимости от специфики компании. Разговоры записываются на жестком диске Platan Application Server, с которого могут **потокково прослушиваться** с помощью приложения Agent 003, по доступу из веб-браузера, без необходимости установки дополнительных программ, в произвольной операционной системе.

Такое решение гарантирует высокую **безопасность и стабильность работы** с сервером, независимым от других сетевых ресурсов, с многочасовым архивом записей на жестком диске и быстрым доступом к ним. Абонентов, разговоры с которыми будут записываться, можно информировать об этом **специальным предупреждением**, а запись может быть включена на любом уровне инфолинии — чтобы не записывать своих собственных приветствий или времени ожидания в очереди, если разговор еще не ведется.

Конфиденциальность и безопасность разговоров гарантирует **шифровка записи разговоров**, отсутствует также возможность их удаления, благодаря чему никто не удалит «неудобных» разговоров. Необходимые записи можно легко найти, выбрав в фильтре число, время, произвольную фразу, длительность или тип разговора, отслеживая его путь (консультирование, перенаправление к другим сотрудникам). Требуемый разговор можно **скачать и записать** на локальном диске. Это позволит проанализировать и обсудить данный разговор, переслать его выбранному сотруднику, если у него нет доступа к прослушиванию своих разговоров. Можно разделить доступ к записанным разговорам таким образом, чтобы некоторые сотрудники могли прослушивать только свои разговоры, а руководители — разговоры своих подчиненных.



Свобода связи



Запись звонков отдельных сотрудников в IP PBX Server Proxima, воспроизведение звонков и их запись уполномоченными пользователями в приложении Agent 003.

Для компании очень важна безопасность? Proxima имеет инструменты, позволяющие минимизировать риск взлома телекоммуникационной системы и выполнения неавторизованных звонков. Однако, необходимо помнить, чтобы использовать **безопасные пароли** и не оставлять «открытых дверей». Если случается, что приходят **нежелательные вызовы**, можно такие номера определить как злонамеренные и отклонять их, либо поставить воспроизведение специального голосового сообщения. Контроль над тем, что происходит в компании дает также прием **сигналов тревоги**, например, сигнал пожарной тревоги, сигнал противовзломной

сигнализации, показания датчика температуры, а также информация о перезагрузке системы. Все под контролем.

Proxima способна адаптироваться к существующей в компании операционной системе. Настройка сервера и тарификации, благодаря программному обеспечению, основанному на среде Java, может работать в системах Windows, Linux или Mac OS X. **Произвольность** использования **операционных систем** означает отсутствие проблем с новыми версиями и их обновлением. Система готова ко всем неожиданностям.

При необходимости контроля времени разговоров или просмотра доступных функций можно зарегистрироваться в **Сфере пользователя** - доступной для всех пользователей Proxima в веб-браузере. Кроме актуального списка настроенных функций и глобальной телефонной книги для системных и IP-аппаратов, можно контролировать с кем и как долго абонент разговаривал, какие услуги активированы, в какой ГСВ зарегистрирован, а также количество сообщений в голосовой почте.



Нужная информация в сфере пользователя

## Экономия окупается



Компании интересна продолжительность разговоров сотрудников, их стоимость, количество принятых звонков и сколько времени прошло от начала звонка до принятия абонентом вызова? В тарификаторе Копейка можно **регистрировать и тарифицировать звонки** на индивидуальных аккаунтах, глобально или в соответствии с выбранной группой и версии таблицы или рисунка. Поскольку все важнее становится время и стоимость разговора — эта система позволит оптимизировать работу службы поддержки клиентов. Можно заблокировать в полномочиях некоторых абонентов возможность выполнения звонков на высокотарифицируемые номера.

Абоненты могут пользоваться преимуществами **VoIP-телефонии** — бесплатными и дешевыми звонками. Звоня с произвольного телефонного аппарата, Proxima, в зависимости от набираемого номера, направит вызов по самому дешевому пути (функция LCR) через SIP-провайдера или благодаря интегрированным платам GSM — через оператора мобильной сети.



Можно задать более двух тысяч национальных и международных префиксов, а также произвольно распределить их в **четырёх таблицах LCR**. Воспользоваться этим может компания, которая часть своих помещений отдаст в аренду другой компании, предоставляя ей также возможность выбора своего оператора. Одна Proxima может обслуживать несколько компаний, каждая из которых может пользоваться услугами разных операторов и иметь собственную систему выбора самого дешевого пути вызовов.

Силловые структуры, полиция или вооруженные силы имеют свои собственные **ведомственные сети** и одновременно также пользуются услугами общественных операторов. Если необходимо разделить выход к отдельным линиям, в PBX Server Proxima можно определить выход в ведомственную сеть, например «9», а в общественную сеть выходить через «0». Для каждого «выхода в город» можно определить независимые таблицы LCR.



Если разговоры выполняются в рамках корпоративной сети мобильного оператора — благодаря интегрированным платам **Platan GSM** абоненты пользуясь нормальными аппаратами могут звонить и высылать SMS как пользователи мобильных аппаратов. Дешевыми разговорами могут также пользоваться удаленные сотрудники — звоня через офис.

Принимая новых сотрудников компания может также **легко и быстро расширить Proxima**, добавляя аппараты IP или аналоговые. Интернет-связь бывает не-

стабильной, поэтому, если компании важно высокое качество разговоров, всегда можно выйти на связь по стационарным линиям. Нет необходимости использовать дополнительные префиксы — Proxima помнит нужные цифры. Экономия и мобильность - все в одном? Абонент звонит на один из номеров Proxima, сервер определит абонента и перенаправит звонок через VoIP (функция **Call Through**) - это простой вариант **дешевого разговора**, даже международного. Абонент может находиться далеко от фирмы, самое главное, чтобы был доступ к мобильной сети.



### Call Through – дешевые звонки по мобильному телефону через VoIP

Если все сотрудники постоянно в движении, а необходимо быть на связи, независимо от того, звонят ли клиенты на мобильный или в офис — можно свой мобильный аппарат с установленным SIP-клиентом **зарегистрировать как IP-аппарат** в сервере Proxima и пользоваться как своим внутренним фирменным номером. Такое решение позволяет дешево звонить с мобильного телефона в любую точку мира с помощью интернет-телефонии. Независимо от того, где находится абонент, достаточно, чтобы был доступ к интернету и IP-аппарат или мобильный телефон с SIP-клиентом. Для разговоров традиционных и видео можно также воспользоваться ноутбуком с гарнитурой и камерой, а также приложением **Platan Video Softphone**. Если сотрудники много времени проводят в командировках или работают на дому (**home working**) — это решение для них.

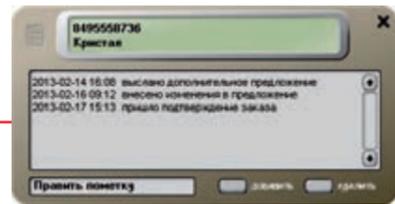
Компания идет в ногу с прогрессом и пользуется современными методами управления? Если сотрудники в основном находятся вне офиса и для них не требуются постоянные рабочие столы — можно создать **hot desking**. Этим решением можно также воспользоваться, если в офисе имеется собственный колл-центр или за одним рабочим столом работает несколько работников. Наши системы направлены на новейшие решения в области управления. Сотрудники могут регистрироваться на индивидуальные **виртуальные расчетные аккаунты**, а заданные для данного номера полномочия переносятся на аппарат, которым абонент будет пользоваться. Можно создать до тысячи расчетных аккаунтов, т.е. каждого абонента можно рассчитать с выполненных звонков.

# Platan CTI информация всегда под рукой

**Platan CTI** (Computer Telephony Integration) – это программа поддержки получения дополнительной информации на компьютере о звонках и виртуальная консоль.

Этим удобным инструментом могут пользоваться все сотрудники, что существенно улучшит внутреннюю коммуникацию и обслуживание внешних контактов.

Перед принятием вызова на экране монитора появляется **информация о звонящем абоненте** – его номер, описание, пометки, сделанные во время предыдущих разговоров. Таким образом можно лучше и эффективнее общаться с клиентом, припомнить детали предыдущих разговоров с важным партнером.



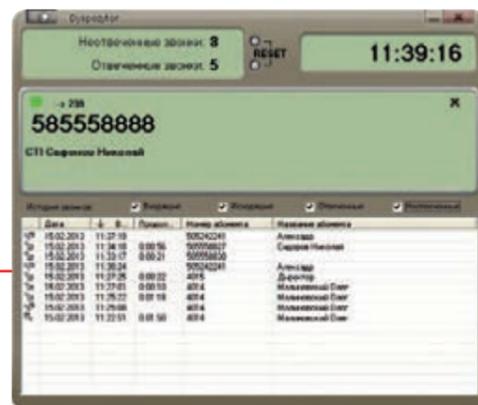
Детали предыдущих разговоров

Можно записать наиболее часто набираемые номера телефонов или сокращения используемых функций. Аналогично, как в системных аппаратах можно их запрограммировать под виртуальными кнопками **сокращенных номеров**, добавляя понятные описания. И также как в системных аппаратах, если один из сотрудников разговаривает, кнопка будет светиться красным цветом.

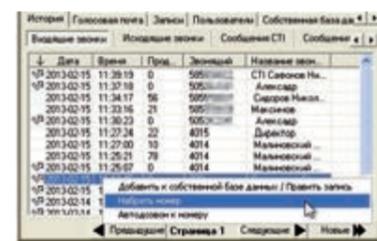
В любой момент можно быстро **найти** необходимый **номер** в собственной или в центральной **базе данных** и просмотреть **журнал звонков**. Информация в базе данных может содержать имя и фамилию, номера телефонов, название фирмы, должность, **полные контактные данные**, дополнительные пометки. С помощью мышки можно выбрать найденный контакт в базе, включить автодозвон, если в данный момент номер занят или выслать СМС-сообщение.



Информация о звонящих может появляться в телефонном окне Platan CTI, в маленьком окне или в окне Диспетчера



Кнопки сокращенного набора в Platan CTI



Просмотр журнала звонков

Виртуальная консоль показывает **занятость сотрудников**, их присутствие, их **статус** (например, говорящий о встрече), кто в данный момент разговаривает, а у кого звонит телефон. В данный момент можно быстро проконсультироваться со свободным абонентом или перенаправить ему текущий звонок.

Если абонент разговаривает, а приходит следующий вызов, появится сигнализация об **ожидающем звонке** и можно с помощью мышки (функция TRANSFER на виртуальном телефоне) и без прерывания разговора **перенаправить** вызов свободному сотруднику. Иногда удобнее и быстрее выслать **текстовое сообщение** – к конкретному сотруднику, к группе сотрудников или ко всем пользователям в фирме.

Platan CTI имеет функцию – обмен мгновенными сообщениями. Высылка **СМС-сообщения** очень проста в программе Platan CTI, набор текста сообщения идет быстрее чем в телефоне, а ответ придет на экран компьютера. Таким путем можно сообщить клиенту о готовности его заказа или связаться с отсутствующим сотрудником.

В программе Platan CTI можно также просматривать, прослушивать, сохранять и удалять сообщения, оставленные в почтовом ящике **голосовой почты**. В закладке голосовой почты, необходимо щелкнуть на кнопку «Прослушать», а Proxima перезвонит и абонент сможет воспроизвести выбранные сообщения.

Возможно ли протестировать новое приложение перед покупкой? В комплекте с каждой Proxima предлагается **Platan CTI Light** – версия программы на неопределенное время, на два рабочих места. Можно протестировать, как работает консоль, кнопки сокращенного набора, базы данных или высылка сообщений. А после тестирования закупить полную версию программы, которая дает практически неограниченную телефонную книгу, историю звонков и полный набор функций для всех пользователей.



Выслать сообщение занятому абоненту



Выслать и принять СМС-сообщение



Прослушивать сообщения, оставленные в ящике голосовой почты



## Аксессуары



Компания сама может принять решение на каких аппаратах работать. Platan дает полный выбор, Proxima поддерживает **аппараты разных производителей**. Это может быть обыкновенный аналоговый аппарат, показывающий на дисплее номер звонящего абонента (CLIP), наушники с микрофоном, беспроводная трубка DECT, мобильный аппарат с SIP-клиентом или цифровой системный аппарат с консолью для секретаря.

Если компания использует **IP-телефоны**, например, цифровой системный аппарат **Platan IP-T 106** – сотрудники очень легко могут менять рабочие места. Независимо от места подключения такого аппарата в фирменной сети, будут перенесены также все настройки данного абонента. Легко можно также добавить следующих пользователей при увеличении занятости, также удаленных сотрудников. Если компания хочет вести видеоразговоры с помощью телефонного аппарата, а не компьютера - можно подключить рекомендованные нами **IP-видеотелефоны**.

Если сотрудники постоянно перемещаются по фирме и хотят быть в постоянном контакте, подходящим решением будет **IP DECT**. Беспроводные трубки, базы которых соединены с сервером по сети LAN, обеспечивают мобильную связь, например на территории цеха или стадионе. Можно также в таких случаях зарегистрироваться **мобильным телефоном с SIP-клиентом** на внутренний VoIP-номер – абонент будет доступен под

этим номером везде, где есть доступ к беспроводному интернету. Благодаря интегрированным с Proxima **домофонам**, не надо прокладывать отдельную домофонную проводку, а двери или калитки можно открывать при помощи обыкновенных телефонов. Можно выбрать среди домофонов панели с одной, двумя и более кнопками, которые не требуют дополнительных адаптеров. Новинкой является возможность использования **IP-видеодомофонов**, которые позволяют увидеть на экране компьютера или IP видеотелефона кто пришел.

Специфика компании требует использования **факса**? Proxima сама определит сигнал факса, когда кто-то захочет выслать в компанию факс и направит вызов напрямую на факс-аппарат. Абонент, направляющий факс не выбирает дополнительно внутренний номер, также нет необходимости переключаться на секретаря.

IP PBX Server Proxima позволяет управлять **внешними устройствами**, удаленно открывать стационарным или мобильным телефоном гаражные и въездные ворота, включать и выключать заданное устройство в определенное время. В общем можно управлять даже 8 внешними устройствами и контролировать до 8 разного вида датчиков (например, температуру в морозильной камере, систему сигнализации). Proxima передаст информацию на ранее определенные номера телефонов, если будут превышены предельные параметры.

IP PBX Server Proxima имеет интегрированную запись разговоров на картах microSD, записывая разговоры на диске компьютера, например, предназначенном для этого **Platan Application Server**. Записанные файлы зашифрованы, воспроизвести запись может только уполномоченный абонент. Учитывая, что существуют строгие нормы по безопасности, требующие соответствующих сертифицированных систем записи разговоров, Proxima будет работать также с такого типа внешними **регистраторами разговоров**.



IP-телефон



IP-видеотелефон



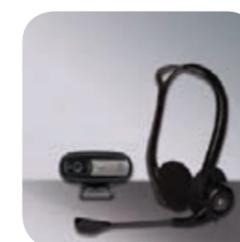
Системный цифровой телефон



Аналоговый телефон с презентацией номера



IP DECT телефон



Веб-камера с гарнитурой



IP-видеодомофон



Домофоны



Факс



Адаптер для управления внешними устройствами

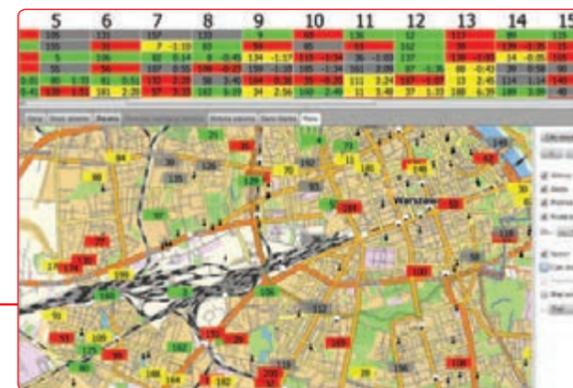


Platan Application Server



Регистратор разговоров

## Программное обеспечение



Возможность работы с приложениями сторонних производителей, например, с приложениями для службы такси

**Копейка – тарификатор** в ProximaWeb служит для управления биллингом и статистикой звонков, доступен каждому уполномоченному пользователю через веб-браузер. Используя существующие примеры можно создать собственные тарификаторы, в зависимости от требований рынка.

С помощью Копейки можно приготовить подробный анализ разговоров согласно выбранным критериям, а также **подсчитать время и затраты** по звонкам для заданных абонентов, городских линий или расчетных групп. Также просмотреть, как быстро заданные абоненты или группы принимали звонки и какое количество звонков не было принято. Данные могут быть представлены в форме таблицы или рисунка, существует также возможность экспорта данных в файл .csv, бла-

годаря этому можно их обрабатывать и использовать в других программах. Дополнительно историю своих звонков может просматривать каждый пользователь в **Сфере пользователя**.

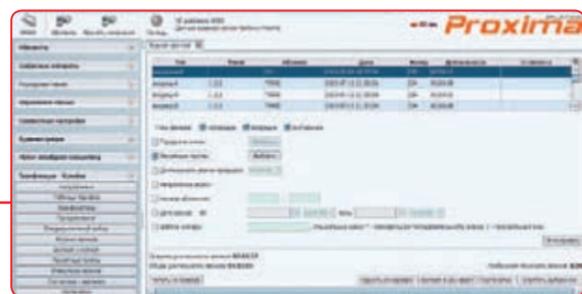
Приложение **Agent 003**, которое доступно с помощью веб-браузера, позволяет просмотреть и прослушать **записанные разговоры**, а также распечатать список записей. Необходимый разговор можно найти по числу, по длительности разговора, по номеру звонящего или принимающего абонента. Заданный разговор можно с помощью функции экспорт переслать в расшифрованном виде в файле .wav. Выбранным абонентам можно дать полномочия на просмотр записанных разговоров своих или определенных абонентов.

**Видеоразговоры** в Proxima можно обрабатывать с помощью приложения **Platan Video Softphone**. Если абонент не хочет пользоваться видео, можно им пользоваться также как стандартным softphone — для разговоров через интернет с любой точки мира.

Proxima открыта для сотрудничества. Если абонент хочет звонить непосредственно из MS Outlook - необходим **интерфейс ТАРІ**. Для обмена данными с программным обеспечением других производителей служит **открытый протокол РСТІ**, который позволяет использовать функции Proxima в работе со специализированным программным обеспечением с учетом конкретных требований данной отрасли. Можно воспользоваться существующими или создать **собственное приложение**.

Для оперативной работы диспетчера **службы такси** важным элементом является надежная система связи для обслуживания вызовов. Proxima будет идеальным решением в такой ситуации — эффективно обработает даже интенсивный трафик.

Благодаря Proxima диспетчеры получают информацию о входящем номере, могут пользоваться произвольными типами телефонных линий, а также записывать разговоры, блокировать нежелательные вызовы ставить в очередь приходящие вызовы и включать сообщения для обработки интенсивного трафика.



Выбор звонков согласно заданным критериям в Копейке



Прослушивание и запись выбранных разговоров в программе Agent 003

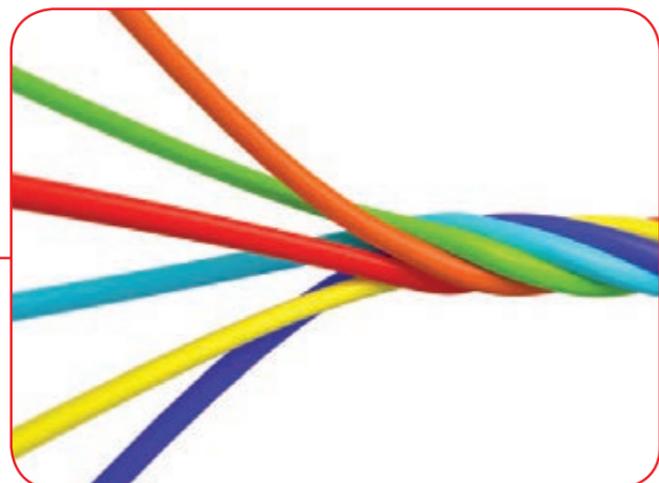


Если в гостиницах не только внутренний нумерационный план должен соответствовать гостиничным номерам, а также, необходимо ставить/снимать блокировку телефонов, заказывать будильник, просматривать статусы номеров (например, статус мини-бара, уборки) – Proxima готова реализовывать все эти функции.



Благодаря LibraHotel.dll IP PBX Server Proxima позволяет пользоваться наиболее популярными на рынке **гостиничными ПО**: DM Plaza, Micros Fidelio, Gość, HotelOnline, Hotel TK, Opera, Pensionnaire, ReHOT. Platan готов также расширить этот список!

## Интеграция



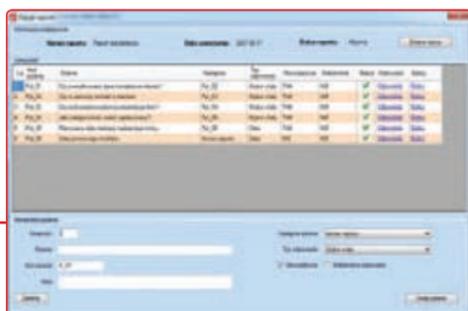
Proxima содержит богатый функционал для профессионального обслуживания телекоммуникационного трафика. Однако, если компании необходима интеграция с системой управления взаимоотношениями с клиентами **CMR** (Customer Relationship Management) — Proxima также готова к работе с ней.

С IP PBX Server Proxima интегрировано приложение **NASOCC** компании CTI Solutions. Это программное обеспечение для колл-центров для обработки входящего и исходящего трафика с использованием баз данных.

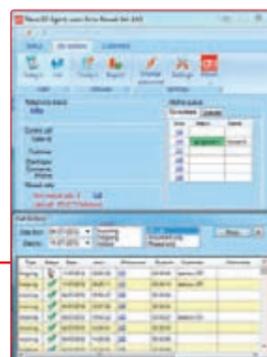
Руководитель будет иметь прямую **трансляцию работы** своих подчиненных, вызовов ожидающих в очереди, длительности разговоров, истории выполненных и принятых вызовов, а также типы перерывов, которыми пользовались консультанты. Комплексная и **многоуровневая статистика** позволяет проанализировать эффективность действий и оптимизировать организацию работы.

Если консультанты должны выполнять главным образом исходящие звонки или вести опросы по анкетам-вопросникам, можно приготовить сценарии разговоров, определить группы потребителей и создать автоматизированные **телемаркетинговые компании**. Proxima будет сама набирать телефонные номера в соответствии с базой данных, а процесс реализации компании руководитель может отслеживать в прямом режиме. В рамках маркетинговых компаний можно также использовать Proxima с интегрированными GSM платами для рассылки индивидуальных или групповых **СМС-сообщений**.

Каждый консультант кроме информации о данных клиента, может просмотреть журнал звонков, информацию о занятости сотрудников, вызовов ожидающих в очереди, а после проведенного разговора можно оставить время для пометки - доработки вызова. Номера можно набирать также с помощью встроенного **IP-телефона (softphone)**.



Сценарии вызовов в телемаркетинговых компаниях

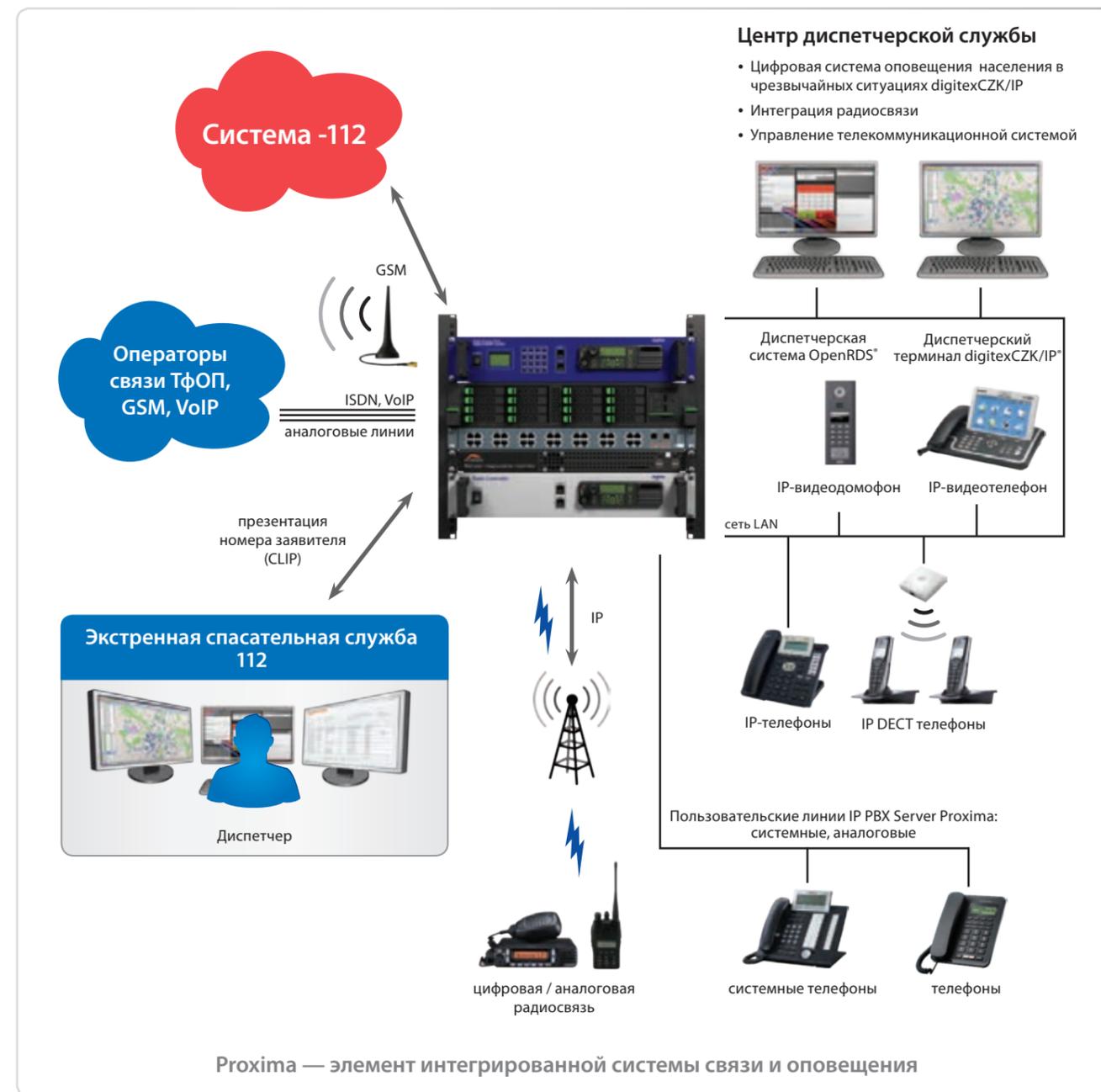


Окно консультанта и журнал звонков

IP PBX Server Proxima работает с оборудованием и приложениями необходимыми для центров оповещения медицинских или других **экстренных спасательных служб**, используя многолетний опыт систем оповещения digitex (бренд, принадлежащий компании Platan). Благодаря полной интеграции Proxima с консолями digitexRDS и OpenRDS компании Nowatel можно создать комплексный рабочий стол диспетчера центра управления в кризисных ситуациях. Это **универсальные диспетчерские системы**, которые работают практически со всеми средствами телекоммуникации

(аналоговая телефония, цифровая и аналоговая радиосвязь, транкинговые системы, система TETRA, спутниковая связь, GSM).

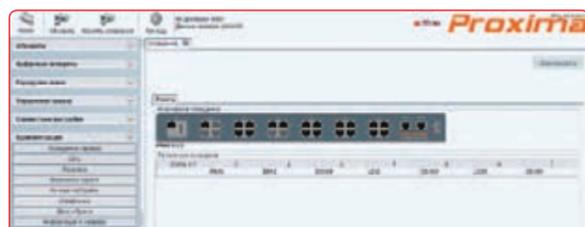
Сотрудники спасательных служб могут пользоваться богатым функционалом Proxima, а открытые программные интерфейсы позволяют работать с **Системой поддержки принятия решений**. Proxima — это решение не только для бизнеса.



## Профессиональный уход



Настройки в сервере Proxima выполняются через веб-браузер. **ProximaWeb** доступен из любого интернет-поисковика. Удобнее всего **связаться** с сервером **удаленно** – по сети Ethernet или используя модем. Благодаря этому можно оперативно вводить изменения в настройках Proxima или в полномочиях абонентов согласно текущим потребностям. С помощью ProximaWeb можно организовать корпоративную связь между серверами Proxima и Libra – Platan Intelligent Networking (PIN) с единым нумерационным планом.



Вид ProximaWeb – оснащение сервера

Удаленный доступ и возможность мониторинга статуса линий, благодаря **расширенной диагностике** VoIP, позволяет минимализировать время диагностики и реакции в случае неисправности. Установщик может также работать в версии offline программы для управления, которая позволяет приготовить файл с настройками и потом загрузить его в сервер Proxima. В случае перезагрузки сервера служба технической поддержки может автоматический

получать специальные СМС-сообщения. Таким же образом можно получать информацию о превышении количества бесплатных минут на SIM-карточке в GSM-модулях.

На внешних рынках Platan представляет сеть **дистрибьюторов** и **официальных дилеров**. В зависимости от вида деятельности фирмы, количества абонентов, инфраструктуры и телекоммуникационного трафика – представители Platan готовы подобрать и предложить системы с разнообразным оснащением. Партнеры Platan всегда готовы предоставить техническую поддержку, помочь при изменениях в настройках, при этом выполняют это в кратчайшие сроки, соединяясь удаленно с сервером Proxima.

Нет необходимости в покупке большой системы на будущее - в любой момент ее можно расширить. Блоки или оснащение Proxima можно заказать на месте у представителя Platan, благодаря этому поставка и установка будет реализована в минимальные сроки. Platan ценит Ваше время и внимательно относится к Вашим потребностям.



Свобода связи

## Функции и услуги



	Proxima
Видеосвязь	+
Запись разговоров	+
Номера DDI / MSN	+
CLIP (определение входящего номера)	+
CLIR (без определения собственного номера)	+
Call Through – автоматические звонки с мобильных телефонов через VoIP	+
MCID (определение злонамеренных вызовов)	+
Синхронизация часов сервера с городской АТС (на сервере NTP и CLIP)	+
Регистрация и тарификация звонков	+
Индивидуальные расчетные аккаунты (максимально)	1000
Построение корпоративной сети	+
IVR - Голосовое Интерактивное Обслуживание	+
Группы совместного вызова (номера групп)	+
UCD (равномерное распределение звонков)	+
ACD (распределение звонков согласно определению номера звонящего абонента)	+
Построение очереди — информация об очередности и времени ожидания	+
Голосовая почта	+
Выбор самого дешевого варианта соединения LCR (количество таблиц)	4
Ограничения исходящих и входящих соединений по времени	+
Таблицы запрещенных / разрешенных номеров	16
Сокращенные номера	+
Произвольность внутренних номеров (кол-во цифр) и кодов	1-16
Индикация (предложение) ожидающего звонка	+
Подключение к текущему разговору	+
Экстренная связь (линии городские / внутренние)	+
Автоматическое изменение режимов работы	+
Абонентские группы (ограничение внутр. вызовов)	+
Конференц-связь (максимальное кол-во абонентов)	8
Конференц-связь в рамках Группы Совместного Вызова — автоматическое подключение определенной группы абонентов (максимальное кол-во абонентов)	8
Удержание вызова HOLD	+
Переадресация вызова	+
DND («не беспокоить»)	+
Перехват звонков	+
Перенаправление звонков на городской номер	+
Автодозвон	+
Голосовое сообщение для автодозвона	+
Redial (повтор последнего набранного номера)	+
Callback (модификация определенного номера CLIP)	+
Уведомление о тревоге	+
Управление внешними устройствами	+
Будильник	+
Сервисные СМС-сообщения	+
Прослушивание удаленного помещения - «няня»	+
Транзитные соединения — внешний разговор через и за счет сервера	+

■ стандартное ■ оснащение

Свобода связи

## Оснащение



	Proxima
Абонентские порты <input type="checkbox"/> аналоговые <input type="checkbox"/> системные <input type="checkbox"/> аналоговые и системные итого <input type="checkbox"/> VoIP (IP EXT)	до 28 до 12 до 28 до 100
Внешние линии <input type="checkbox"/> аналоговые <input type="checkbox"/> ISDN (2B+D) <input type="checkbox"/> ISDN (30B+D) <input type="checkbox"/> VoIP (IP GW) <input type="checkbox"/> GSM	до 14 до 16 1 до 64 до 4
Интегрированная плата VoIP Количество каналов VoIP (одновременных разговоров) VoIP-протоколы: SIP 2.0 Аудио кодеки: G.711 µLaw, G.711 aLaw, G.726, GSM, G.729a	+
<input type="checkbox"/> DISA – прямой доступ к внутренним номерам <input type="checkbox"/> Многоуровневые инфолинии <input type="checkbox"/> Количество приветствий <input type="checkbox"/> Общее время на приветствия	+
Мелодии для ожидающих вызовов	4
Голосовая почта	+
Файлы пользователей .wav для приветствий	+
Автоматический трансфер факса	+
Буфер тарификации	100 000
Определение входящих номеров (CLIP): по линии ISDN/ по аналоговым линиям/ по линии GSM / по линии VoIP	+/+/+/+
Передача идентификации номеров (CLIP) на: аналоговые внутренние порты / внутренние цифровые системные порты / внутренние порты VoIP	+ / + / +
Подключение домофонов / видеодомофонов IP	+ / +
Интегрированная карта GSM	+
Система беспроводной связи DECT/ IP DECT	+/+
Плата управления внешними устройствами	+
Бесперебойное питание	UPS
Интерфейсы Ethernet (LAN) 10/100 Base-T	+
Встроенные модемы для удаленного управления: аналоговый V.32 / ISDN	+ / +
Веб-интерфейс для конфигурации — Proxima Web Веб-интерфейс для пользователя — Сфера Пользователя	+ +
Тарификатор Копейка	+
ПО Agent для обработки записанных разговоров	+
Platan Video Softphone для видеосвязи Кодеки: H.263+ / H.264	+ +/+
ПО Platan CTI (компьютерная система поддержки организации телефонной связи)	+
Гостиничный интерфейс	+
Программный интерфейс PCTI	+
Интерфейс для подключения регистраторов разговоров	+
Интерфейс TAPI	+
Размеры – корпус универсальный в шкаф RACK*19 или монтаж на стене	- высота [мм] - ширина [мм] - глубина [мм] - масса [кг]
	44 (1U) 483 (19") 287 ок. 5 кг



Platan является ведущим польским производителем абонентских АТС и телекоммуникационных серверов. Комплексное предложение компании отвечает самым высоким требованиям широкой группы пользователей – небольшие и средние фирмы, крупные предприятия, государственные и общественные учреждения, силовые ведомства и спасательные службы.

Platan с 1985г. предлагает решения из области телекоммуникации и радиосвязи, и входит в число ведущих инновационных компаний этого сектора, а изделиями Platan пользуется уже более миллиона поляков.

Системы Platan – это полностью европейская технологическая мысль. Собственное конструкторское бюро и несколько десятков высококвалифицированных специалистов в области телекоммуникации, информатики и электроники создают решения согласно новейшим мировым тенденциям и технологиям. Все наши решения гибки и полностью отвечают потребностям и ожиданиям рынка.

Platan предлагает также Интегрированные Системы Оповещения digitex, которые служат для оповещения о тревоге, сигнализации и обеспечения радиосвязи для спасательных служб.

Подтверждением соблюдения норм качества является сертификат системы менеджмента качества ISO 9001:2008 в области проектирования, производства, продаж и сервисного обслуживания телекоммуникационного оборудования.



**Platan Sp. z o.o. Sp.k.**

ul. Platanowa 2  
81-855 Sopot, Poland  
tel. +48 58 555 88 00  
fax +48 58 555 88 01

export@platan.pl  
[www.ats-platan.ru](http://www.ats-platan.ru)

