

Optymalne rozwiązania

W 2005 roku firma Platan wprowadziła na rynek cyfrową abonencką centralę telefoniczną Platan OPTIMA z wbudowanym systemem Poczty Głosowej. Centrala adresowana jest do firm i instytucji liczących od kilkudziesięciu do ponad 100 użytkowników, posiada oryginalne rozwiązania, rzadko spotykane w systemach tej wielkości, a przy tym jest atrakcyjna cenowo.

Optima zastępuje popularną centralę Cyfra 200 i jest rozwinięciem doskonale przyjętej przez rynek centrali Platan SIGMA. Została już doceniona podczas minionych targów Intertelecom 2005, gdzie zdobyła Złoty Medal Targów oraz Laur Infotela.

Centrala Optima występuje w dwóch wersjach: **Optima 64** (do 64 portów analogowych i systemowych) oraz **Optima 128** (łącznie do 128 portów analogowych i systemowych). Prócz linii analogowych można w niej zastosować do 24 **uniwersalnych** łączy BRA (zamiennie jako porty wewnętrzne i/lub miejskie) oraz do 2 łączy PRA. W standardzie ma zasilanie rezerwowe zapewniające pracę centrali przez około 5 h. Można w niej zastosować zarówno systemowe aparaty hybrydowe, jak i **jednoparowe aparaty cyfrowe**.

Otwarta na świat

Podobnie jak mniejsza Sigma, centrala **Optima** była tworzona z myślą o integracji z sieciami komputerowymi oraz oprogramowaniem i urządzeniami zewnętrznymi. Wyposażona została w kartę **ethernet** do zdalnego zarządzania centralą z dowolnego komputera w sieci LAN lub w ramach sieci VPN, interfejs **USB** oraz **otwarte protokoły programowe** (PCTI i hotelowe) do współpracy z aplikacjami CTI, CRM i hotelowymi innych producentów.

Centrale Sigma i Optima nowej serii Platana pozwalają na stworzenie profesjonalnej telefonicznej **interaktywnej obsługi głosowej** (IVR – *Interactive Voice Response*). Na usługi wspierające **call center** w centralach Sigma i Optima składają się:

- **Infolinie** – system 16-poziomowego menu głosowego z **64 zapowiedziami** o łącznym czasie nagrań **do 4,5 h**. Dzięki niemu osoby dzwoniące do firmy mogą łatwo uzyskać potrzebne informacje lub skontaktować się z odpowiednią osobą,
- zintegrowana wewnętrzna **Poczta Głosowa** – dostępna dla wszystkich abonentów centrali, z jednoczesnym nagrywaniem wiadomości nawet dla 16 użytkowników, mająca funkcjonalność automatycznej sekretarki, która oddzwania, informuje o godzinie połączenia i numerze dzwoniącym oraz pozwala odsłuchać zachowane wiadomości,
- **grupy agentów** – abonenci centrali mogą być podzieleni na grupy odbierające połączenia według zadanych kryteriów:
 - z zachowaniem **równomiernej dystrybucji połączeń** (UCD – *Uniform Call Distribution*)

i kolejkowaniem rozmów – funkcja przydatna zwłaszcza, gdy niewielka grupa osób obsługuje ruch o dużym natężeniu,

- połączeń **według specjalizacji** – dzwoniący wybierają w systemie Infolinii interesujące ich zagadnienie i są kierowani do osób specjalizujących się w danym temacie,
- **na podstawie identyfikowanego numeru** (ACD – *Automatic Call Distribution*) – osoby dzwoniące np. z określonego województwa kierowane są automatycznie do handlowców zajmujących się tym regionem,



Centrale Sigma i Optima

- **pełna identyfikacja numeru abonenta** dzwoniącego (CLIP), zarówno z linii miejskich cyfrowych, jak i analogowych – informacja o numerze jest przekazywana na wszystkie aparaty wewnętrzne (analogowe z funkcją CLIP, cyfrowe, systemowe) oraz do programu **Platan CTI**,
- **współpraca z rejestratorami rozmów** – dzięki zintegrowaniu zewnętrznego rejestratora rozmów z centralami Sigma i Optima można rejestrować treść przeprowadzanych rozmów **wszystkich abonentów wewnętrznych**, a przy mniejszym ruchu telefonicznym zastosować tańsze rejestratory (np. 2-4 kanałowe) do jednoczesnego nagrywania kilku rozmów, przy zachowaniu możliwości nagrywania rozmów wszystkich abonentów,
- **Platan CTI** – oprogramowanie wspomagające obsługę ruchu telefonicznego – pokazuje numer wywołujący, towarzyszący mu opis i notatki z dotychczasowych kontaktów. **Wirtualna konsola** ułatwia wewnętrzne kontakty w firmie przez podgląd na ekranie monitora **stanu zajętości i statusów abonentów** (np. „na szkoleniu do godz. 12”, „wyjazd służbowy w dniach 22-24.03”), przesyłanie krótkich **wiadomości tekstowych** lub **szybkie przełączanie** rozmów. Integracja



Okno programu Platan CTI

z bazą danych ułatwia wyszukiwanie i **wybieranie numeru**. Można go też wybierać z klawiatury Platan CTI lub zapisanego pod przyciskami wybierania skróconego.

Do stworzenia tych funkcji w serii central Sigma i Optima zastosowano **najnowsze światowe technologie**: m.in. **DSP** (cyfrowe procesory sygnałowe), **sterowniki i pamięci FLASH** w technologii **3,3 V** oraz matryce programowalne **FPGA**.

Większa swoboda ruchu

Ruch przychodzący w centralach Sigma i Optima można organizować w Grupy Wspólnego Wywołania (do **16 numerów grupowych** np. dla handlowców lub działów firmy) z programowalną kolejnością dzwonienia lub równomierną dystrybucją ruchu. Jedna centrala może obsługiwać **kilka firm** dzięki niezależnym **grupom abonenckim** (i ograniczeniu połączeń wewnętrznych między abonentami z różnych grup). **Sześć trybów pracy** pozwala stworzyć odrębne systemy dzwonienia i zapowiedzi w poszczególne dni tygodnia i dni świąteczne.

Dla ułatwienia kontaktów wielostronnych rozbudowany został system **połączeń konferencyjnych** pomiędzy abonentami miejskimi i wewnętrznymi (jednoczesne rozmowy może prowadzić do 8 abonentów).

W czasach gdy coraz mniej osób spędza cały dzień pracy przy biurku, centrale dostosowują się do **większej mobilności** pracowników. Centrale Sigma i Optima oferują **przenoszenie przychodzących wywołań** na linie wewnętrzne (do innej osoby) lub **miejskie** (np. gdy pracownik jest poza firmą – na telefon komórkowy) w trybie:

- bezwarunkowym,
- gdy abonent nie odbiera,
- gdy abonent zajęty.

Do przenoszenia połączeń na linie miejskie można również wykorzystać **abonentów wirtualnych**. Osoby dzwoniące na bezpośredni numer wewnętrzny zdefiniowany jako numer wirtualny są przekierowywane **przez bramkę GSM** na telefon komórkowy abonenta. Przy wykorzystaniu darmowych połączeń między firmową bramką GSM a pracownikami w ramach systemów oferowanych przez operatorów komórkowych otrzymuje się **prawdziwie mobilny system**. Jest to rozwiązanie godne rozważenia w przypadku pracowników poruszających się w ob-

rębie rozległej firmy, gdzie telefony przenośne często tracą zasięg.

Uprawnieni pracownicy mogą także **zadzwoić z zewnątrz** na numer firmowej centrali, **zalogować się** i wykonać na swoje konto rozmowy np. zagraniczne lub zamiejscowe (tzw. **połączenie tranzytowe**). Jeśli w budynku nie ma stałego nadzoru, **wywołania z bramofonu** (np. wieczorem lub w dni świąteczne) mogą być przekazywane **na wybrany numer miejski** (np. komórkę właściciela firmy).

Koszty pod kontrolą

Centrale PLATAN znane są z dobrze rozwiniętego systemu taryfikacji połączeń i **systemu redukcji kosztów**. Program **BilCent**, wspólny dla wszystkich central z taryfikacją, zapewnia dokładne rozliczanie rozmów wychodzących według taryf różnych operatorów. Obsługa billingowa może odbywać się **zdalnie**, a instalator dzięki jednemu programowi może obsługiwać wiele central z jednego stanowiska.

W centralach Sigma i Optima w standardzie jest dostępna funkcja wyboru **najtańszej drogi połączeniowej LCR** (*Least Cost Routing*) wraz z drogą alternatywną oraz informacja o koszcie połączenia (**AOC** z linii ISDN, teletaksa z linii analogowych). Rozmowy są rejestrowane na indywidualnych kontaktach - w centralach jest **do 256 kont rozliczeniowych** dla abonentów rzeczywistych i wirtualnych. Dla obniżenia kosztów rozmów wychodzących często stosuje się **bramki GSM i VoIP**. Optymalizacja czasu pracy sprzyja **rejestracja** nie tylko ruchu wychodzącego, ale również **przychodzącego i wewnętrznego**, z podziałem na abonentów i grupy abonentów.

Inne nie zostają w cieniu

Do obsługi **ruchu o bardzo dużym natężeniu** polecana jest największa z central cyfrowych **Delta**, która może być wyposażona w dodatkowy procesor sygnałowy DSP. Sprawdza się w instytucjach badawczych typu OBOP czy PBS, gdzie istnieje konieczność jednoczesnego tonowego wybierania numerów przez kilkadziesiąt osób. Systemy konkurencyjne, umożliwiające jednoczesne wybieranie zaledwie kilkunastu numerów, niejednokrotnie nie zdają w takich warunkach egzaminu. Dla bardziej wymagających klientów Delta obsługuje również **do 128** cyfrowych jednoparowych aparatów systemowych.

Poza rozwojem najnowszych systemów, w ubiegłym roku modyfikowane były także pozostałe centrale. Wszystkie zostały dostosowane do współpracy z łączem USB poprzez interfejs **Platan USB-RS**. Nadal cechą wyróżniającą centrale analogowe PLATAN jest funkcja wyboru najtańszej drogi połączeniowej (LCR) wraz z odbiornikami identyfikacji numerów CLIP. Centralę **Progres 40** wyróżnia dodatkowo możliwość odbioru identyfikacji numerów CLIP również z linii analogowych oraz współpraca z systemem **Platan CTI**.

Nowości w ofercie firmy Platan
będą prezentowane
podczas **cyklu prezentacji**
w różnych miastach Polski
– szczegóły na www.platan.pl