



IP Telephony

Contact Centers

Unified Communications

Communications Enabled
Business Processes

IP Office: общий обзор

Система, растущая вместе с вашими потребностями



Small Office

Решение для небольшого офиса и филиалов. Поддерживает от **2 до 28 абонентов**, широкий набор функций голосовой связи, встроенная голосовая почта, автосекретарь, межсетевой экран, различные интерфейсы подключения (Ethernet, ISDN, Frame Relay), передача голоса поверх IP, поддержка виртуальных частных сетей, поддержка WiFi (802.11) и многое другое в компактном и простом в установке устройстве.

IP Office 406

Для расширяющегося небольшого или среднего размера офиса. На базовом модуле установлено 10 телефонных портов (2 аналоговых и 8 цифровых). IP Office 406 позволяет подключить **до 3 потоков E1/PRI** и до 6 внешних модулей расширения — общей емкостью **190 абонентов**. Реализован полный функционал голосовой почты. В базовый кабинет встроен коммутатор на восемь портов 10/100 Мбит/с.

IP Office 500

Решение как для малых офисов, так и для средних, а также для филиалов. Особенно интересно для расширяющихся компаний. Поддерживает от **2 до 272 абонентов**, при этом возможна любая комбинация внутренних телефонов и линий связи с операторами (аналоговые, цифровые, IP). Система расширяется **до 4 цифровых потоков E1/PRI**, обладает расширенными возможностями по ресурсам для работы IP-абонентов (до 128 кодеков VCM). В базовое устройство встроены два порта Ethernet 10/100.

IP Office 412

Решение для средних офисов с повышенными потребностями. IP Office 412 расширяется **до 4 потоков E1/PRI**, и к нему можно подключить 12 модулей расширения — общей емкостью **360 абонентов**. В базовый кабинет встроен коммутатор на два порта 10/100 Мбит/с.

Общие функции платформ Avaya IP Office

Поддержка

разных типов телефонов:

аналоговые, цифровые, IP-телефоны (аппаратные и программные, удаленные), беспроводные (WiFi и IP DECT).

Возможно

подключение

к поставщикам услуг связи по любым

соединительным линиям:

аналоговым (CO), цифровым (E1/PRI, BRI), IP (H.323, SIP).

Голос поверх IP

Дополнительные модули сжатия голоса поддерживают более 120 голосовых соединений по IP (до 60 VCM-ресурсов для IP412 и до 128 в IP500). Используется также для объединения распределенных офисов в единую телефонную сеть и для поддержки IP-устройств.

Организация

локальных сетей

В базовые устройства встроены порты 10/100 и поддерживается динамическая маршрутизация RIP-2.

Конференц-связь

Встроенный процессор для организации конференц-звонков. До 64 участников в системах IP Office 406, 500, 412. (Small Office до 6 участников).

Глобальные сети

Поддержка протоколов PPP и Frame Relay. В каждое устройство встроены межсетевой экран.

Виртуальные частные сети

Защищенная связь между узлами сети и удаленный доступ по протоколам L2TP или IPSec; построение VPN-туннелей.

Мониторинг и отчетность

Ежедневный отчет по электронной почте (SNMP или SMTP), включая информацию о работе Call-центра. Расширенные функции диагностики и отчетности в программе «System Status Application».

Управление

офисными устройствами

В базовые устройства встроены 2 порта для удаленного управления (входные двери, активация отопления и т.д.).

IP Office. Краткий обзор возможностей

Обработка вызовов

- Автоматическое голосовое меню
- Индикация занятости линии абонентов станции
- Информация о вызове (поддержка Caller ID)
- Обратный вызов при освобождении линии (Call Back)
- Переадресация / удержание / перехват вызова
- Вторжение в разговор
- Перенаправление вызова (персонального или группового)
- Переадресация на заданный номер
- Управление любым телефоном через ПК
- Расширенное управление звонками через ПК (для секретарей) – (ПО «SoftConsole»)
- Запись разговоров – автоматически и по запросу
- VoIP-телефония
- ...и многое другое

Передача данных

- Полоса пропускания по запросу
- Сервер DHCP
- Встроенный маршрутизатор (RIP-2)
- Встроенный межсетевой экран
- Доступ в Интернет
- Межсетевая маршрутизация
- Multi-Link PPP
- Сервер удаленного доступа (RAS)
- 802.11b (WiFi) – расширение для модели Small Office Edition
- Поддержка протокола T-PAD

Поддерживаемые телефоны

- Аналоговые телефоны (любые)
- Цифровые телефоны Avaya серий 2400, 4400*, 5400 и 6400*, T3
- IP-телефоны Avaya серий 4600 и 5600, а также IP-аппараты сторонних производителей
- Беспроводные IP-телефоны Avaya 3616, 3620, 3626
- IP DECT-телефоны Avaya 3701, 3711
- Беспроводные телефоны Avaya 3810

* 6402, 4400D, 4424LD не поддерживаются.

Мобильность

- Возможность подключения гарнитуры
- Воспроизведение сообщений электронной почты по телефону
- Персональная переадресация
- Поддержка беспроводных IP-теле-фонов стандарта 802.11b (WiFi)
- Поддержка программных IP-телефонов (IP Softphone) для удаленных абонентов
- Поддержка IP DECT
- Параллельное соединение офисного и сотового телефона (ПО «Mobile Twinning»)

Конференц-связь

- Управление конференц-вызовами с помощью ПК (ПО «Phone Manager»)
- Сбор участников в конференцию на единый номер
- Веб-интерфейс для создания и управления конференциями с возможностью представления презентаций и документов в режиме реального времени (ПО «Conferencing Center»)
- Автоматический обзвон участников конференции и подключение их к разговору

Голосовые сообщения

- Неограниченная емкость голосовой почты
- Возможность организации централизованного сбора голосовых сообщений
- Персональный голосовой ящик для всех абонентов
- Графический интерфейс для настройки голосового меню и голосовой почты
- Удаленное администрирование голосовой почты
- Взаимодействие с системами голосовой почты по протоколу VPIM
- Персональные списки абонентов для рассылки сообщений
- Световая индикация нового сообщения на телефонных аппаратах

Система обработки сообщений

- Передача голосовых сообщений на электронную почту
- Воспроизведение электронных сообщений (ПО «Text-to-Speech») через телефон или мультимедийный ПК
- Поддержка протокола SMTP
- Возможность ответа голосом на электронное сообщение (*.wav-файл)
- Обнаружение и перенаправление факс-вызовов

Безопасность

- Пароли (PIN-коды) для ограничения доступа
- Удаленный доступ с обратным вызовом по идентификатору абонента (CLI)
- Встроенный межсетевой экран
- Трансляция сетевых адресов (NAT)
- Протоколы аутентификации PAP/CHAP
- Временные ограничения доступа (profiles)
- Поддержка виртуальных частных сетей (VPN)
- Контрольный журнал внесения изменений в систему управления станцией

Сетевое взаимодействие

- Объединение нескольких IP Office в единую сеть и работа их как единой АТС с поддержкой единого плана нумерации, возможностью отображения состояния абонентов, в т.ч. в удаленных офисах, групповом оповещении, в т.ч. через громкоговорители телефонов, конференц-связью и т.д. (Small Community Networking)
- Frame Relay
- Встроенный порт для подключения к территориальной сети (X21/V35)
- Проактивный удаленный мониторинг по протоколу SNMP
- Поддержка Q.Sig по E1 и IP-каналам. Связь с Avaya Communication Manager
- Поддержка VPN – IPSec или L2TP
- Взаимодействие с системами голосовой почты по протоколу VPIM
- Дополнительные функции – дистанционный Hot-Desking и распределенные группы пользователей

Администрирование

- Контрольный журнал администрирования системы
- Управление правами пользователей (в т.ч. централизованная настройка пользовательских ограничений)
- Создание шаблонов для быстрого программирования
- Обратная совместимость до версии программного обеспечения 2.1
- Встроенная проверка конфигурационного файла на ошибки в настройках
- Импорт и экспорт информации о пользователях, группах и т.д.
- Автоматическая отправка сообщений об ошибках администратору системы (через протокол SNMP и электронную почту)

Call-центр (базовая конфигурация)

- Встроенная система автоматического распределения вызовов (ACD)
- Мониторинг и управление очередями вызовов
- Прямой вызов группы абонентов
- Групповой вызов и перехват вызова (Group Call/Pick Up)
- Группы операторов
- Музыка на удержании
- Запись
- Автоотзвон по доступности абонента

Call-центр (расширенная конфигурация)

- Максимальное число операторов центра обслуживания вызовов (ЦОВ): 75
- Максимальное число контролирующих операторов (супервизоров): 21
- 75 встроенных отчетов
- Стандартные и настраиваемые отчеты, on-line и исторические
- Мониторинг в реальном времени и хранение архивных данных
- Отображение информации о работе ЦОВ на операторских панелях (Wallboard)
- Управление по недопустимым событиям (аварийные сигналы)
- Управление очередями вызовов
- Интеграция с базами данных третьих производителей
- Синтез речи (Text-to-Speech) и интерактивное меню (IVR) для систем самообслуживания клиентов

Система организации самообслуживания клиентов (IVR)

- Опросники для приема жалоб или анкетирования клиентов (Campaign Manager)
- Взаимодействие с базами данных третьих фирм
- Синтез речи (ПО «Text-to-Speech»)
- Поддержка TAPI WAV и TAPI 3.0, протокол Media Service Provider для интерактивного голосового взаимодействия