

Большие возможности



IP PBX Micra

Micra

Большие возможности

Цифровая АТС Platan MICRA предназначена для небольших фирм и офисов, насчитывающих от нескольких до свыше двадцати сотрудников, а используя VoIP, можно организовать связь для более ста пользователей. Она идеально подходит для филиала компании, банка, дома отдыха, турбюро либо для полицейского участка — вез-

де там, где необходимо профессиональное обслуживание клиентов, профильный контроль расходов или автоматическое управление внешними устройствами. Благодаря АТС Micra, решения, зарезервированные прежде для больших компаний, стали доступны для меньших фирм.



Главные характеристики:

Интеллектуальная система распределения вызовов (IDR):

- Инфолинии (система голосового меню IVR - 16 уровней)
- Возможность распределения вызовов к группам абонентов согласно заданным параметрам:
 - равномерно (UCD)
 - в соответствии с темой, выбранной на Инфолинии
 - автоматический - распределение звонков согласно определению номера звонящего абонента (ACD)

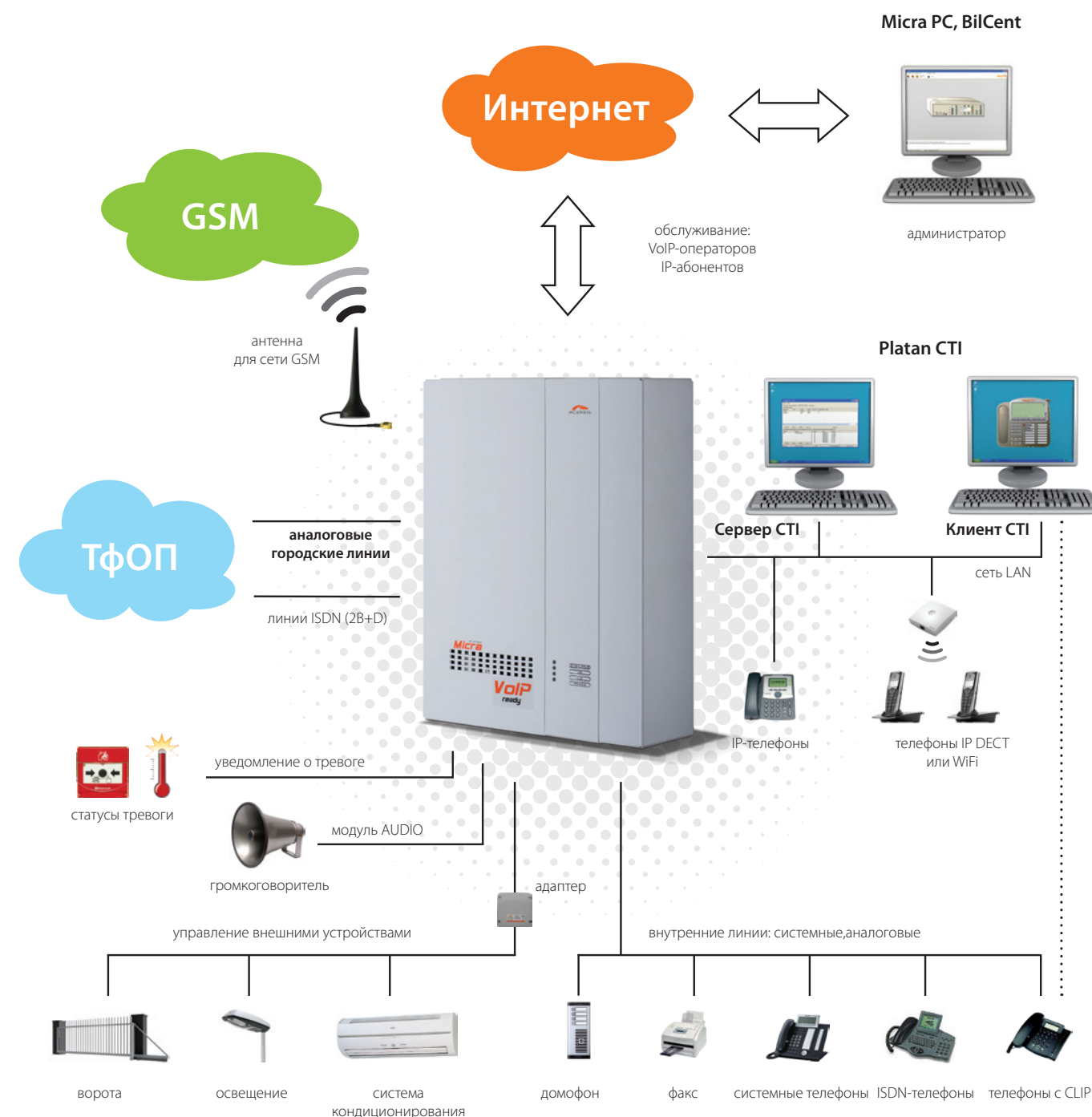
PRK® Программа Управления Расходами:

- Приложение BilCent
- Система ограничений — ограничение нежелательных вызовов
- Виртуальные абоненты и система индивидуальных аккаунтов

- Функция ARS/LCR (автоматический выбор самого дешевого варианта соединения)
- Интегрированная, внутренняя **голосовая почта**
- Интегрированная плата **Platan VoIP** — дешевые звонки, с использованием VoIP- технологии
- Интегрированная плата **Platan GSM** — дешевые звонки на мобильные номера
- **Смотри, кто звонит** — определение номера (услуга CLIP) звонящего абонента на дисплее аппарата и в приложении **Platan CTI** — на виртуальной консоли
- **Управление внешними устройствами** — автоматическое или с помощью телефона
- Гибкая, **модульная конструкция**, отвечающая индивидуальным потребностям клиента в одной **из двух версий корпуса** - настенной или RACK для стоек 19"
- Работа с гостиничным ПО

АТС Micra

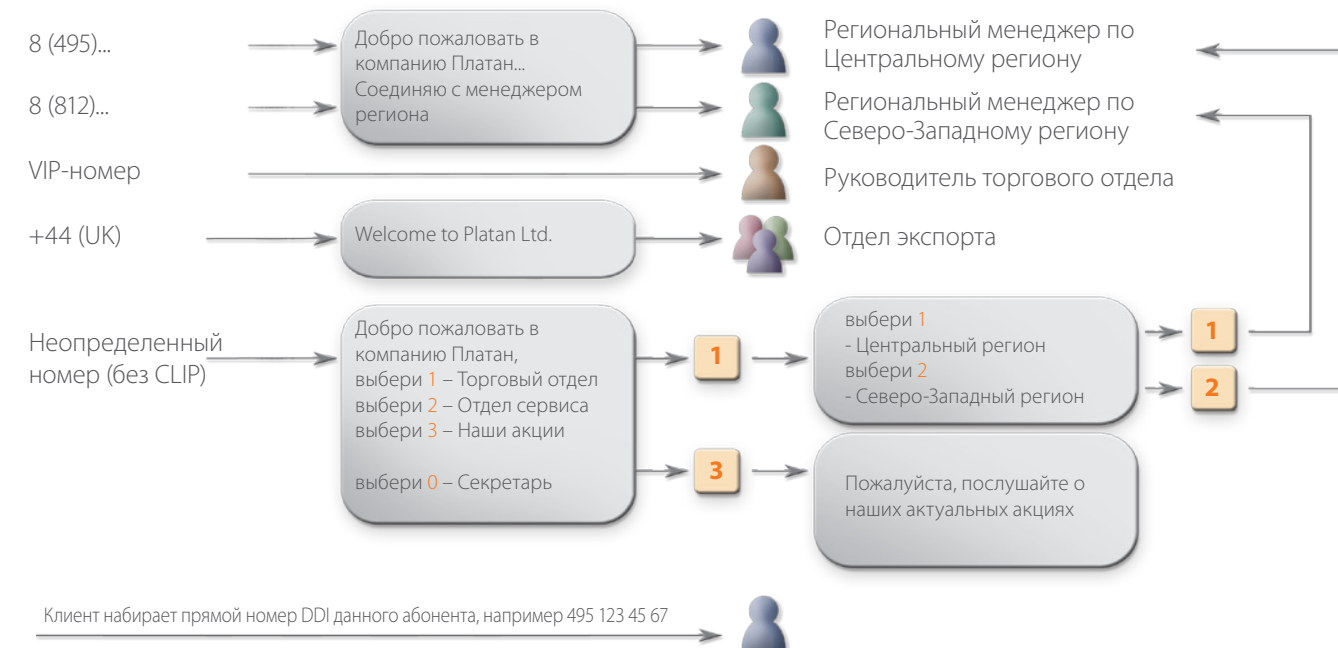
центр телеинформационной системы



Позвольте услышать Вас с лучшей стороны



В компанию звонит клиент по номеру:



Автоматическое распределение вызовов (ACD) и Инфолинии (IVR) Platan Micra

Можно создать свой собственный **центр обслуживания телефонных звонков**, который оперативно и профессионально обслужит каждого клиента. Интеллектуальная система распределения вызовов (IDR) – это **инфолинии**, а в каждой из них целый ряд уровней голосовых приветствий. Произвольность в их построении гарантирует максимум преимуществ. Звонящий сам выбирает к кому желает попасть (это так называемая **IVR** – Interactive Voice Response – интерактивное голосовое обслуживание), в любую минуту может также пообщаться с оператором.

Достоинства использования этого решения будут видны в повседневной работе не только больших колл-центров. При большом количестве входящих звонков инфолинии быстрее направят звонящего абонента к соответствующему сотруднику, чем один оператор.

Приветствия и музыку, которые могут быть разными и использоваться в зависимости от дня недели или времени суток, можно подготовить самому или заказать в профессиональной студии. В распоряжении пользователя более четырех часов голосовой памяти.

Чтобы звонящие абоненты из данного города или региона сразу попадали к своему региональному менеджеру, если даже они не помнят **прямого номера (DDI)**, используется функция **автоматического управления связью (ACD)**. Если фирма имеет зарубежных клиентов, можно записать приветствия на их родных языках. ATC Micra определит по номеру откуда пришел звонок, воспроизведет соответствующее приветствие (даже на 16 разных языках) и в течение этого времени соединит с нужным сотрудником.

В сервисном отделе или в отделе обслуживания клиентов 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)** ATC Micra направит новый звонок к следующему сотруднику в группе. Во время ожидания соединения, звонящий может слушать музыку или ознакомиться с информацией по новым продуктам.



Общение без барьеров



Ежедневно фирма пользуется разными **средствами связи**: стационарные и мобильные телефоны, интернет, IP – телефоны, корпоративная сеть или беспроводные телефоны. Услуги связи могут предоставлять разные операторы и провайдеры. ATC Platan Micra соединяет их всех вместе и позволяет использовать так, как в данный момент будет удобнее. Если абонент в офисе – направит звонок на рабочий стол, если он не отве-

тит 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.



Перенаправление звонков, когда абонент не отвечает, не зарегистрирован либо занят.

Дешевыми или бесплатными звонками, которые предлагает VoIP **интернет-телефония**, можно воспользоваться звоня с любого аппарата, также будучи вне офиса. Если все сотрудники постоянно в движении, а необходимо быть на связи независимо от того звонят ли клиенты на мобильный или в фирму – можно свой мобильный аппарат с клиентом SIP зарегистрировать как **IP-телефон** в ATC Micra и пользоваться как своим

внутренним фирменным номером. Благодаря этой функции можно дешево позвонить в любую точку мира, используя интернет-связь. Абонент может находиться вне офиса, главное - это иметь доступ к интернету и IP-аппарат или мобильный телефон с SIP-клиентом. Такое решение может пригодиться во время командировки или работы в рамках **удаленного рабочего стола**.



Свобода в коммуникации с использованием VoIP в ATC Micra

ATC Micra позволяет также на **удаленное управление** другим оборудованием. Включить вечером фонарь на стоянке, включить школьный звонок в определенное время или открыть с помощью телефона ворота в гараж

– это уже не проблема. ATC Micra передаст **сигнал тревоги**, а летом включит систему кондиционирования или орошение газона. Это полезное устройство для общения без барьеров не только с людьми.



Экономия окупается



Компании интересна продолжительность разговоров сотрудников, их стоимость, количество принятых звонков и сколько времени прошло от начала звонка до принятия абонентом вызова? АТС позволяет **регистрировать и тарифицировать звонки** на индивидуальных аккаунтах, глобально или в соответствии с выбранной группой. Такая система позволит оптимизировать работу службы поддержки клиентов и использовать телефонный аппарат в соответствии с поставленными задачами. Можно заблокировать в полномочиях некоторых абонентов возможность выполнения звонков на номера с высокой тарифной стоимостью.

Расходы на телефонные звонки постоянно уменьшаются. АТС Micra автоматически выберет путь звонка (функция **LCR**), так чтобы звонок был самым дешевым. Интегрированная плата **Platan VoIP** позволяет выполнять интернет-звонки **по минимальным ставкам**. VoIP

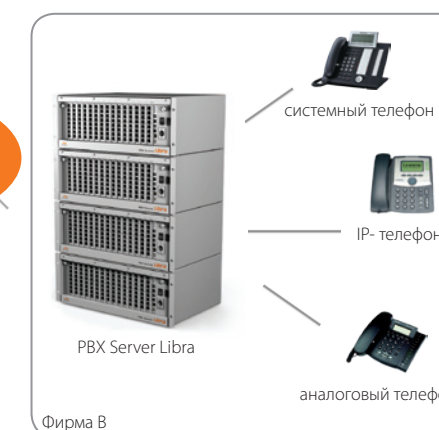
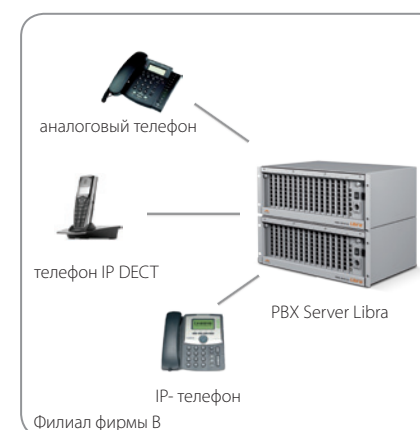
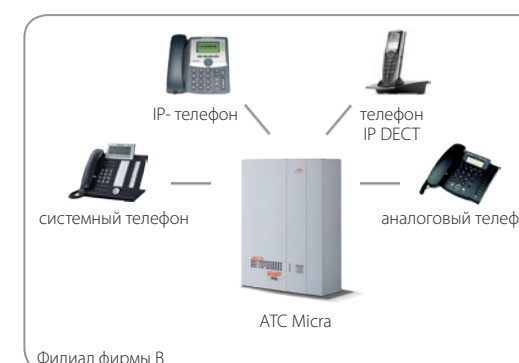
плата - это самое простое и **самое дешевое расширение** для IP-аппаратов, если увеличивается занятость в фирме.

Интернет-связь бывает разная и если для фирмы важным является качество звонков, всегда можно традиционным путем связаться с выбранными стационарными операторами. АТС помнит соответствующие префиксы, поэтому абоненту не обязательно набирать дополнительные цифры.

Если разговоры выполняются в рамках корпоративной сети мобильного оператора – благодаря интегрированным платам **Platan GSM** абоненты Micra, пользуясь нормальными аппаратами могут звонить и высылать СМС как пользователи мобильных аппаратов. Дешевыми звонками могут также пользоваться удаленные сотрудники – звоня в офис.

Если фирме необходима АТС для филиала, которая гарантирует связь с головным офисом или с другими филиалами — Micra будет идеальным решением. Благо-

даря VoIP-плате и виртуальным аккаунтам можно значительно **увеличить объем** системы, а также обеспечить бесплатную связь между удаленными филиалами.



АТС Micra в филиале фирмы — соединение систем Platan с использованием VoIP

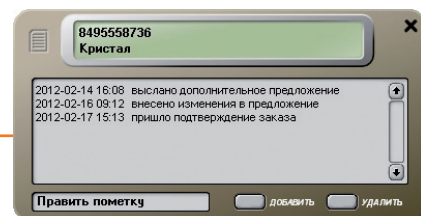


Фирма развивается быстро и направлена на современные решения? Micra идет в ногу с новейшими решениями. Сотрудники могут иметь более двухсот собственных **виртуальных расчетных аккаунтов**, чтобы определенные для данного номера настройки переносились вместе с абонентом, независимо с какого аппарата он будет выполнять звонки. Виртуальные аккаунты при-

годятся также сотрудникам, которые в основном работают вне офиса, не имеют постоянного рабочего стола и телефоном в фирме пользуются редко. Даже если в фирме одно рабочее место занимает несколько сотрудников (например, посменно) можно с каждым индивидуально рассчитаться.

Platan CTI информация всегда под рукой

Platan CTI (Computer Telephony Integration) – это программа поддержки дополнительной информацией принятие звонков 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 быстрее заняться клиентом, припомнить детали предыдущих разговоров с важным партнером.



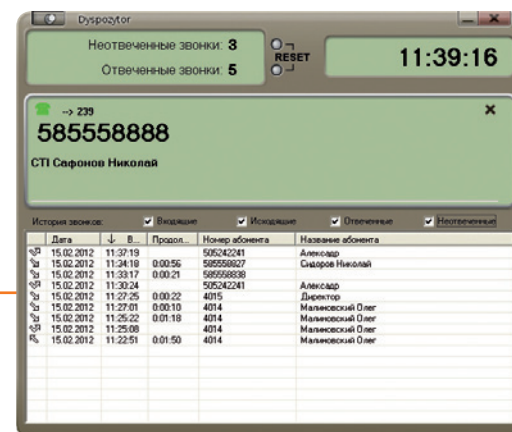
Детали предыдущих разговоров

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 так как в системных аппаратах, если один из сотрудников разговаривает, кнопка будет светиться красным цветом.

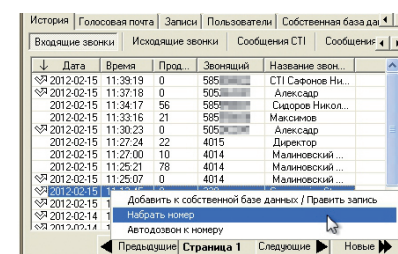
В каждом моменте быстро можно **найти необходимый номер** в собственной или в центральной **базе данных** или просмотреть **историю звонков**. Информация в базе данных может содержать имя и фамилию, разные номера телефонов, название фирмы, должность, **полные контактные данные**, дополнительные пометки. С помощью мышки можно выбрать найденный контакт в базе, заказать с ним разговор, 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 истории звонков

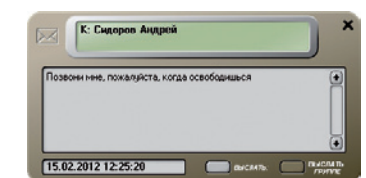
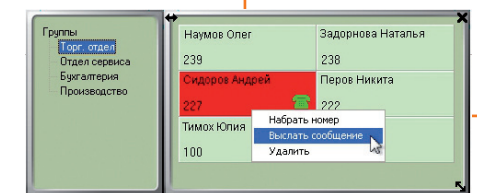
Виртуальная консоль показывает занятость сотрудников, их присутствие, их **статус** (например, говорящий о встрече), кто в данный момент разговаривает, а у кого звонит телефон. В данный момент можно быстро проконсультироваться с незанятым абонентом или перенаправить ему текущий звонок.

Если абонент разговаривает, а приходит следующий вызов, сигнализируется **ожидающий звонок** 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 такую функцию – обмен мгновенными сообщениями.

Посылка **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 Micra перезвонит и абонент сможет воспроизвести выбранные сообщения.

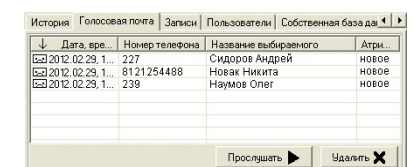
Возможно ли протестировать новое приложение перед покупкой? В комплекте с каждой АТС Micra прилагается **Platan CTI Light** – версия программы на неопределенное время, на два рабочих места. Можно протестировать как работает консоль, кнопки сокращенного набора, базы данных или посылка сообщений. А после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



Посылка сообщения занятому абоненту



Посылка и прием СМС-сообщений



Прослушивание сообщений, оставленных в ящике голосовой почты



Аксессуары



Необходимо принять решение с каким аппаратом работать. Platan дает полный выбор, Micra поддерживает аппараты **разных производителей**. Это может быть обыкновенный аналоговый аппарат, показывающий на дисплее номер звонящего абонента (CLIP), наушники с микрофоном, беспроводная трубка DECT или цифровой системный аппарат с консолью для секретаря.

Если фирма использует **IP-телефоны** – 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. IP-телефон с консолью может исполнять роль простого системного аппарата, показывая также занятость других сотрудников.

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 большого офиса, мастерской или стоянки.

Благодаря интегрированным с Micra **домофонам**, не надо прокладывать отдельную домофонную провод-

ку, а двери или калитки можно открывать при помощи обыкновенных телефонов. Можно выбрать среди домофонов серии DB 07 панели с одной, двумя и более кнопками, которые не требуют дополнительных адаптеров.

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

Micra позволяет управлять **внешними устройствами**, удаленно открывать стационарным или мобильным телефоном гаражные и въездные ворота, включать и выключать заданное устройство в определенное время. Можно управлять даже четырьмя внешними устройствами одновременно.

Если не все работники имеют телефонные аппараты и компьютеры (например, на заводе), проще связаться с ними через **громкоговоритель**, сообщения на громкоговоритель можно передавать также через телефон, используя в Micra аудио выход.

Запись разговоров во многих учреждениях, занимающихся телефонным обслуживанием клиентов стала важным и необходимым элементом телекоммуникационной системы. Причины безопасности требуют использования профессиональных систем записи в частности в банках, страховых компаниях, пунктах обслуживания клиентов. Они позволяют на одновременную **запись разговоров** на нескольких рабочих местах, вместе с шифровкой, простым доступом, прослушиванием и управлением.



Аналоговый аппарат с презентацией номера



IP- телефон



Системный цифровой аппарат



Телефон IP DECT



Домофоны



Факс



Адаптер для управления внешними устройствами



Регистратор разговоров

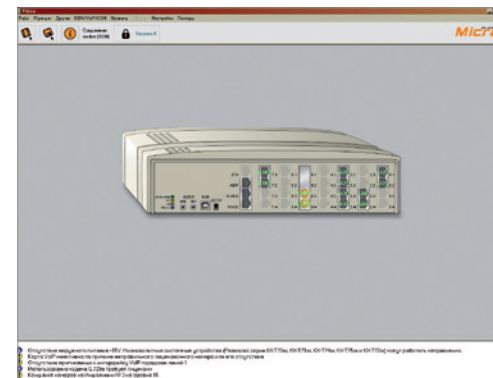


Громкоговоритель

Программное обеспечение

Программа BilCent служит для управления **тарификацией и статистикой** звонков, она прилагается к каждой АТС Micra. С помощью этой программы можно провести подробный отбор звонков согласно заданным критериям и рассчитать разговоры разных абонентов или групп. На основании доступных примеров тарификаторов можно создать собственный, в соответствии с потребностями рынка.

Программа MicraPC служит для конфигурации АТС Micra, которую можно **выполнить** локально или **удаленно** - через модем или по сети LAN. Виртуальная АТС показывает актуальное оснащение и настройки для каждого пользователя, а программный ассистент Wizard поможет в первых настройках.

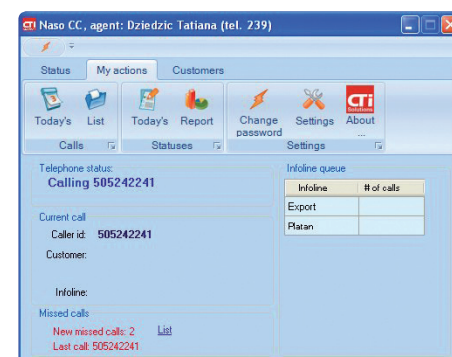


Конфигурация АТС Micra в программе MicraPC

СМС-сообщения могут информировать о исчерпанных **бесплатных минутах** на GSM-плате в АТС или о сигнале тревоги, который включился в фирме. Могут это также быть **сервисные СМС-сообщения**, которые автоматически будут высланы техническим службам в случае аварии сети и подключенных устройств или в ситуации перезагрузки АТС.

Фирма может пользоваться приложениями других производителей, для обмена данными с более профильными программами типа ERP, **call center**, CMR или самостоятельно разработанными приложениями служит **открытый протокол РСТІ**. Благодаря нему Micra может работать с программами поддержки управление связью и в **кризисных центрах**. Специально для спасательных служб в программе Platan CTI разработано

окно Диспетчера, которое можно включить в постоянном режиме. Наличие окна высоко оценят абоненты, управляющие телефонными звонками.



Приложение Naso CC для call center

Если в гостиницах не только внутренний нумерационный план должен соответствовать гостиничным номерам, а также, необходимо ставить/снимать блокировку телефонов, просматривать статусы номеров (например, статус мини-бара, уборки). Благодаря MicraHotel.dll АТС Micra 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!



Функции и услуги



Micra

Номера DDI / MSN	+
CLIP (определение входящего номера)	+
CLIR (без определение собственного номера)	+
АОС (информация о тарифной оплате по ISDN)	+
MCID (идентификация злонамеренных вызовов)	+
Синхронизация времени АТС с городской АТС (ISDN)	+
Регистрация и тарификация стоимости разговоров	+
Индивидуальные расчетные аккаунты (максимальное кол-во)	254
Виртуальные абоненты (максимальное количество)	254
Инфолинии	+
Голосовая почта	+
Выбор самого дешевого варианта соединения LCR	+
Ограничения по исходящим звонкам	+
Таблицы запрещенных/разрешенных номеров (кол-во таблиц)	16
Сокращенные номера	+
Произвольность внутренних номеров (кол-во цифр)	2-4
Индикация ожидающего звонка	+
Подключение к разговору	+
Экстренная связь (линии городские / внутренние)	+
Автоматическое изменение режима работы	+
Группы Совместного Вызова (номера групп)	+
UCD (равномерное распределение звонков)	+
ACD (распределение звонков на основании определенного номера)	+
Группы абонентов (возможность ограничения внутренних звонков)	+
Конференц-связь (максимальное количество абонентов)	8
Конференц-связь в рамках группы абонентов - автоматическое подключение внутренних абонентов из данных групп (максимальное количество абонентов)	8
Удержание звонка HOLD	+
Перенаправление звонка	+
«Не беспокоить»	+
Перехват звонков	+
Перенаправление звонков на городские линии	+
Автодозвон	+
Голосовое сообщение для автодозвона	+
Redial (повтор последнего набранного номера)	+
Простой отзвон (модификация определенного номера CLIP)	+
Уведомление о тревоге	+
Будильник	+
Сервисные СМС-сообщения	+
Прослушивание удаленного помещения - «няня»	+
Транзитные соединения - разговор из вне через и за счет АТС	+

Оснащение



Micra

Абонентские порты □ аналоговые □ системные □ аналоговые и системные вместе □ ISDN (2B+D) □ VoIP	до 24 до 24 до 24 до 8 до 128
Городское оснащение □ аналоговое □ ISDN (2B+D) □ ISDN (30B+D) □ VoIP	до 12 до 8 - до 30
Протоколы VoIP: SIP, IAX2 Аудио кодеки: G.711 µLaw, G.711 aLaw, ADPCM, G.726, GSM, G.729a	+/+ +/+/+/+/+
□ DISA – прямой доступ к внутренним номерам □ Инфолинии □ Голосовая почта □ Количество приветствий □ Общее время приветствий	+ 4 + 64 до 4,5 ч
Мелодии для ожидающих звонков	4
Музыкальные файлы .wav	+
Автоматический трансфер факса	+
Буфер тарификации звонков	25 000
Определение входящих номеров (CLIP): □ по линии ISDN □ по аналоговым линиям □ по VoIP	+ + +
Передача идентификации номеров (CLIP) на: □ аналоговые внутренние порты □ внутренние цифровые порты □ внутренние системные порты □ внутренние VoIP порты	+ + + +
Подключение домофонов	+
Интегрированная плата GSM	+
Интегрированная плата VoIP	+
Система беспроводной связи DECT / IP DECT	+/+
Вход аудио / выход аудио	+/+
Управление внешними устройствами	+
Резервное питание	UPS
Интерфейсы □ RS 232 □ USB □ Ethernet (LAN)	1 1 1
Модем для удаленного администрирования АТС	+
Компьютерная ПО для конфигурирования MicraPC	+
Программа BilCent (для тарификации)	+
Программа Platan CTI (компьютерная система поддержки телефонного трафика)	+
Гостиничный интерфейс	+
Программный интерфейс РСТІ	+
Вариант корпуса RACK (крепёж в стойку 19")	+
Интерфейс TAPI	+
Размеры стандартной версии - выс. х шир. х гл. [мм] - масса [кг]	307x242x79 4,5
Размеры версии RACK (шир. 19") - выс. х гл. [мм] - масса [кг]	88(2U)x192 4,5

■ стандартное оснащение ■ по заказу



Platan является ведущим польским производителем абонентских АТС и телекоммуникационных серверов. Комплексное предложение компании отвечает самым высоким требованиям широкой группы пользователей – маленькие и средние фирмы, большие 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 высоко квалифицированных 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.

Производитель
телекоммуникационных систем
ul. Platanowa 2
81-855 Sopot, Польша
tel. +48 58 555 88 00
fax +48 58 555 88 01

export@platan.pl
www.ats-platan.ru