



Alcatel Office 4200 – popis systému

Systém Alcatel Office Business poskytuje všechna možná řešení pro společnosti využívající od 8 do 128 telefonních přístrojů. Je to konkurenceschopný systém, který každému usnadní práci a který představuje dobrý kompromis navržený tak, aby uspokojil potřeby všech.



Firma Alcatel využívá všech svých zkušeností a znalostí tak, aby mohla vytvořit komplexní systém, který nezohledňuje jen jednu určitou potřebu. Místo toho je tento systém navržen tak, že nabízí vše.

Naše **přístroje Reflex™** jsou uživatelsky co možná nejpříjemnější. Uživatel nemusí být odborníkem na telefony, aby byl schopen přístroj maximálně využít. Osobní hlasová schránka a automatická spojovatelka zaručují, že kdokoli z firmy může být kdykoli k zastížení. A navíc šetří čas, peníze a energii.

Mobilita je v podnikání výhodou. **Mobilní přístroje** umožňují zaměstnancům volný pohyb v rámci firmy.

Alcatel Office Business také otevírá dveře do světa informačních technologií. Připojte k telefonu počítač a vše bude efektivnější než kdykoli předtím. Funkce automatického směrování navíc automaticky volí nejlevnějšího poskytovatele spojení kanceláře s ostatními provozovny firmy.

Jedná se o kvalitu, efektivitu a produktivitu v jednom balení.

Alcatel Office Business je komplexní nabídka pro menší společnosti, které potřebují vyspělé řešení, jež poroste společně s nimi.

PŘIVÍTÁNÍ

Příjemné uvítání, které je profesionální i efektivní zároveň, je ten pravý způsob, jak od samého začátku udělat dobrý dojem na volající.

Protože lze volající informovat, odkazovat a odpovídat jim na otázky 24 hodin denně, je pro ně snazší Vás zastihnout a Vy nepřijdete o žádné hovory.

Uvítání: Přizpůsobte uvítání podle toho, kdo volá.

- Příjemný způsob, jak přimět volajícího, aby počkal.
- Lze využít k informování volajících (o společnosti, akcích, otevírací době, ...).
- Možno přehrát firemní melodii a rozšiřovat image Vaší společnosti.
- Z přístroje Reflex™ lze nahrát 2 sdělení po 16 sekundách (4200D), resp. 4 sdělení po 16 sekundách (4200E).

Hudba při přidržení hovoru: Zpříjemní volajícímu čekání.

- Příjemný způsob, jak přimět volajícího, aby počkal.
- Lze využít k informování volajících (o společnosti, akcích, otevírací době, ...).
- Možno přehrát firemní melodii.
- při čekání hraje nahraná hudba
- hudba z vnějšího zdroje
- spojení ke vchodu - otevření dveří signálem z Vašeho přístroje

Automatická spojovatelka: Uvítání volajících 24 hodin denně.

- Pomáhá spojovatelce.
- Automaticky navede Vaše zákazníky tak, aby se spojili s tou pravou osobou.
- Poskytuje všeobecné informace podle časového rozvrhu (šetří čas personálu, je k dispozici kdykoli).
- 1 automatická spojovatelka Alcatel se 2 současnými přístupy.

TÝMOVÁ PRÁCE

Vytvořte si pružnou kancelář a zvýšíte svoji produktivitu a výkon. Přístroje Reflex™ umí zobrazit stav telefonních linek Vašich kolegů: v kteroukoli chvíli můžete přijmout jakýkoli hovor. Tato vzájemná pomoc dá Vaším zaměstnancům pocit pospolitosti, pocit, který se projeví i navenek. Buďte aktivní – pomozte svým kolegům a nenechávejte volající bez odpovědi.

Vyřizování hovorů v týmu: Pružný tým, který se přizpůsobí provozu ve špičce.

- Můžete mít jediné telefonní číslo pro celý tým.
- Sdílení hovorů je ten nejlepší způsob, jak vždy poskytnout odpověď.

- Vyberte si ze 3 různých způsobů jak distribuovat hovory v týmu: seskupování (cyklické, paralelní, pevné).

Přehled o hovorech: Umožňuje zjistit stav přístrojů Vašich kolegů.

- Snižuje čekací dobu volajících.
- Pomáhá Vaším kolegům.

Selektivní třídění hovorů: Sekretářka může přijímat hovory manažera.

- Sekretářka může třídit několik hovorů manažera a naopak.
- Vaše sekretářka Vám může ušetřit čas, bude-li pro Vás vybírat jen některé hovory.
- Lze třídit Vaše pracovní hovory, aniž by byly ovlivněny Vaše soukromé hovory.

MOBILITA

Protože potřebujete mít volnost pohybu a přitom být stále k zastížení, je pro Vás Alcatel Office Business to pravé mobilní řešení, díky němuž můžete být v kontaktu, i když zrovna nejste v kanceláři.

Jediné telefonní číslo Vám pomůže zlepšit:

- Vaši **produktivitu** – Vaši zaměstnanci budou vždy k dispozici, schopni poskytnout odpověď v reálném čase.
- **Image** společnosti – snadná dosažitelnost znamená být spolehlivější, pružnější, více k dispozici.
- Vaši **kapacitu** – možnost spojit se okamžitě přímo se spolupracovníky, ať jsou kdekoli, Vám ušetří spoustu času.
- Váš **zisk** – nebudete muset volat zpět tolika lidem, což Vám ušetří peníze.
- Vaše pracovní týmy pravidelně mění pracoviště; přístroje **Reflex™ DECT** Vám umožní pohybovat se v rámci firmy a ponechat si veškeré parametry (telefonní číslo, čísla uložená v paměti, ...).
- Nepřejete-li si být vyrušováni, nechejte si hovory posílat do **hlasové schránky**.
- Například odjedete na služební cestu a zapomenete aktivovat svoji hlasovou schránku – můžete ji **aktivovat z jakéhokoli telefonu**.

Konfigurování na dálku (DISA): Využijte zdrojů společnosti, kdekoli a kdykoli.

- Vyvažte se ze všech časových a prostorových omezení.



- Zaměstnanci mohou komunikovat, ať se nacházejí kdekoli ve firmě.

Příklad: Práce doma.

Ovládání na dálku: Přesměrování hovorů lze provést na dálku.

- Mobilita vytváří **virtuální kancelář**.
- Můžete řídit funkce svého přístroje odkudkoli.

Pokrytí radiovým signálem: Pokryje prostory Vaší firmy a spravuje všechny Vaše **mobilní přístroje DECT**.

- základnové radiostanice pro 3 až 11 současných hovorů

Hlasová schránka: Přijímá Vaše hovory.

- Hlasová schránka nabízí stejné funkce jako telefonní záznamník a umožňuje Vám zachovávat důvěrnost hovorů.
- S hlasovou schránkou se lze spojit kdykoli a odkudkoli.
- Hlasová schránka se 2, (resp. 4 - 4200E) současnými přístupy:
- schránek dostatek pro všechny, až 300 minut záznamu

MULTIMÉDIA

Pracujte s hlasem, daty a obrazem na jediné pracovní stanici. Alcatel Office Business Vám nabízí veškeré multimediální možnosti, které potřebujete.

Digitální spojení mezi Vaším PC a přístrojem Reflex™ nebo Alcatel Office Business.

- Hlas a data společně na Vaší pracovní stanici.
- Vysokorychlostní přístup na Internet.
- Přenos souborů.
- Možnost videokonferencí bez zvláštního přístupu a kabelů.

Screen Reflex™: Spojte svůj přístroj Reflex™ s PC.

- Volba čísel na monitoru.
- Správa hovorů na monitoru vede ke zvýšení osobní produktivity.
- Jednoduché spojení.
- Splňuje definici rozhraní TAPI.
- software pro PC
- přístroj Reflex™ umožňuje pracovat s rozhraním CTI
- spojovací kabel mezi rozhraním CTI a PC
- uživatelská příručka a průvodce vybavením.

SLUŽBY PRO FIRMY S VÍCE POBOČKAMI

Vaše společnost sestává z několika provozoven na různých místech, avšak Vaši zaměstnanci potřebují komunikovat, jakoby byli na jednom místě.

Centrální spojovatelka:

- Můžete si vytvářet jednotný image.
- **Jediné číslo** pro všechny Vaše provozovny.
- Úspora nákladů – celou společnost spravuje jediná spojovatelka.

Dojem jediné společnosti:

- Vaši zaměstnanci se více cítí být součástí stejného podniku.
- Úspora času a peněz.

Příklad: Volba podle jména, stav přístroje.

Použijete-li bezdrátové telefony **DECT**, budete k zastižení kdekoli ve firmě:

- Jediné číslo a jediný telefon pro veškeré provozovny Vaší firmy.

Centrální správa pro všechny provozovny:

- Úspora peněz.
- Můžete mít vše pod kontrolou i na vzdáleném místě.
- Snížení rizika.

Přesměrování mezi provozovnami: hovory lze přesměrovat do jiné provozovny.

- Hovory se neztrácejí.
- Zaměstnanci jsou vždy k zastižení.

SPRÁVA

Dnes chce každá společnost znát komunikační tok ve firmě, aby mohla efektivně spravovat poplatky za komunikaci a reaktivitu zaměstnanců. Alcatel Office Business Vám umožní šetřit čas a peníze.

Automatické směrování (ARS): Automaticky směruje hovory cestou s nejnižšími náklady.

- Úspora peněz.

Kódy obchodních partnerů: Umožňují účtovat Vaším zákazníkům každý hovor.

- Jste-li schopni vykázat čas strávený komunikací, můžete zvýšit zisk ze své činnosti.

Dálková asistenční služba (zavádění programového vybavení, poplachová hlášení, údržba, konfigurace):

- Možnost okamžitého zásahu.
- Bezpečná služba.
- Úspora času a peněz.

Měření hovorů: pro analýzu provozu a komunikace.

- **Snižujte náklady na telekomunikace** prostřednictvím kontroly nákladů, analýzy provozu, měření výkonu zaměstnanců a volby provozovatelů.
- Doba trvání jednotlivých hovorů se zobrazuje na displeji – umožňuje být si vědom délky trvání hovoru a nákladů na každé spojení.
- Chronologický výpis tištěný na několika tiskárnách.
- Měřicí software 4715. (Možno použít i SW jiných výrobců)

SYSTEM „EASY DOES IT“

- Všechny přístroje Reflex™ mají své vlastní předprogramované klávesy.
- Hlasovou schránku získáte automaticky, aniž byste ji museli programovat.
- Automatická distribuce předprogramovaných hovorů.
- Snadné vlastní nastavení.

Uživatel si může přístroj Reflex™ nastavit podle svých vlastních představ:

- Přizpůsobení každého stolního telefonu:

Uživatelé se řídí pomocí menu zobrazeného na displeji a volí hlasitost, kontrast displeje atd. podle potřeby.

- Přizpůsobení systému:

Software přístroje spolu s podrobnou příručkou o programování usnadňuje přizpůsobení konfigurace. Lze měnit datum a čas, adresář, čísla přímých linek atd. Umožňuje dokonce přednastavení každého telefonu pro maximální úsporu času nebo v závislosti na typu Vaší práce. Samozřejmě, že Váš distributor bude tím nejvhodnějším partnerem, který toto za Vás může provést.

Svůj přístroj si můžete snadno nastavit sami:

- Programové vybavení Vám umožní nastavit si přístroj Reflex™ podle vlastních představ.



TECHNICKÉ PARAMETRY - Alcatel Office 4200 D Small, D, E

Pozdrav

- provolba
- interní nebo externí hudba při čekání
- rozhraní pro záznamník a fax
- centrální volání
- pozdrav: 2 hlášení (na přání)
- hlasová pošta (Voice Mail)/automatická spojovatelka (na přání) 2 linky, 20 hlasových schránek
- přesměrování hovorů, interní nebo externí
- skupiny pro dotazy
- hlášení závislá na čase

Terminály

- volba jménem
- identifikace volání se zobrazením jména
- hudba v pozadí

Mobilita

- mobilita uvnitř firmy
- bezdrátové terminály Reflexes
- plynulé předávání hovorů pomocí základnových stanic (Hand Over)
- roaming
- přidržení hovoru při ztrátě signálu
- registrace hostů
- externí přesměrování hovorů
- přesměrování hovorů dálkově ovladatelné
- zpožděné přesměrování hovorů
- Transit DISA

Týmová práce

- konferenční hovory
- kontrola volání
- skupinová hlášení – skupiny pro hlasové výzvy (Broadcast Groups)
- monitorování stavu poboček
- sériové skupiny pro přebírání hovorů (Hunting Groups)
- přebírání hovorů pro skupinu stanic (Pick-up)

Multimedia

- CTI (Computer Telephony Integration) - integrace telefonu a počítače „First Party“
- směrování hovoru
- plugware pro Reflexes: analogové rozhraní, V24, S0, CTI

Propojení (Multisite) pro firmy s více pobočkami

- analogové propojení
- digitální propojení
- virtuální propojení (ISDN, ISVPN)
- homogenní plán volaných čísel



- zobrazení jména a stavu volání
- centrální operátor
- optimalizace směrování

Správa

- automatické směrování (ARS) pro přístup k sítím jiných operátorů
- zúčtovací kódy
- tarifikace
- systémová konfigurace přes Advanced Reflexes nebo SW (MMC -Man-Machine Communication) přes PC
- dálková konfigurace (Remote Access)
- dálková změna systémového softwaru
- systémová záloha dat

Jednoduchá instalace

- programování - Wizard Terminal a Wizard PC: interaktivní vedení uživatelů
- personální konfigurace telefonního přístroje
- systém: jednoduchá instalace a přizpůsobení

Bezpečnost systému

- záložní baterie (na přání)
- systém zabezpečení dat

Služby IP telefonie – pouze pro Alcatel Office 4200 E

Základní aplikace

Komunikace Phone-to-Phone, PC-to-Phone, Phone-to-PC
Síťové služby (propojení několika vzdálených poboček)
Plný přístup uživatelů ke službám IP telefonie
Služby pro zaměstnance pracující z domova nebo mobilní zaměstnance
Kompatibilita s intranetovými, extranetovými sítěmi a internetovými virtuálními privátními sítěmi VPN

Alcatel Office IP Services

VoIP H.323 Gateway zajišťující lokální i vzdálené propojení tradiční telefonní sítě (PSTN, ISDN) s datovou sítí IP (Internet/intranet/extranet).
IP telefonie umožňující malým firmám lokální i vzdálené sdílení jejich datové infrastruktury (IP síť, LAN) pro počítačové aplikace a hlasovou komunikaci.

Rozšiřitelnost

Od 4 do 48 IP kanálů (36 IP trunků)
3 IP LAN boards: 4, 8 a 16 IP kanálů až 80 IP uživatelů

LAN rozhraní

10 BaseT/100 BaseT Ethernet (RJ45)

VoIP charakteristika

Integrovaná brána H.323 Gateway
DHCP server
podpora QoS a zabezpečení přenosu
-Integrovaný H.323 Gatekeeper
-Mezní hodnoty zatížení:



počet volání VoIP versus dostupná šířka přenosového pásma
-směrování datového toku s nejmenšími náklady (Least Cost Routing), ARS
-IP Type Of Service (IP TOS), DiffServ (RFC 2475)

Protokoly VoIP

H.323 v2
H.225 v2
Q.931/Q.932 Signalling
H.245 v4
H.235 Security (autentizace/registrace)
RAS (autentizace, autorizace, řízení šířky přenosového pásma)
RTP/RTCP
ICMP/H.323 Keep Alive (vzdálené připojení)

Přenos hlasu

Plně duplexní komunikace
Potlačení odrazů/řízené zesílení signálu
Detekce/generování tónů
Detektor přítomnosti hlasového signálu
(VAD -Voice Activity Detector)/Silence Suppression

Audio kodeky

G711 (a-law, u-law)
G723.1 (5,3 kbit/s a 6,3 kbit/s)
G729a (8 kbit/s)

Podporované funkce a služby

Standardní volání (zobrazení čísla CLIP/COLP, zobrazení jména, jmenné vytáčení)
Transparentní volba čísla (Transparent Number Calling)
Směrování přenosu s nejnižšími náklady (Least Cost Routing/Toll by-pass)
Hop-on/hop-off (break-in/break-out)
Automatická přeliv (Automatic Overflow -Quality of Service, obsazený účastník, výpadek gateway)
Vypnutí funkce VoIP Route Selection uživatelem
DTMF volba: přesměrování volání na PC přes vzdálený IVR nebo aplikaci automatické spojovatelky
Podpora H.323 PC klientských aplikací (např. MS NetMeeting, PIMPhony, IP Edition)
Podpora IP uživatelů (IP Enabler, IP Reflexes, PIMPhony, IP Edition)

SPECIFIKACE

Řešení Alcatel Office existuje ve třech verzích:

Alcatel Office D small

Terminály:

- až 12 drátem připojených poboček (s DECTy možno až 24) –
- různé přednastavené kombinace digitálních a analogových poboček

Vnější linky:

- až 4 euroISDN2, 4 analog. linky nebo kombinace obou

Alcatel Office D



Terminály:

- až 48 poboček, z toho maximálně 32 Reflexes™ terminálů, nebo 32 analogových telefonů
- až 47 bezdrátových přístrojů DECT

Vnější linky:

- až 16 vnějších vedení, z toho max. 12 analog. linek, nebo 8 euroISDN2 přístupů (16 digitálních linek)

Alcatel Office E

Terminály:

- až 128 poboček, z toho maximálně 80 Reflexes™ terminálů, nebo 120 analogových telefonů
- až 120 bezdrátových přístrojů DECT

Vnější linky:

- až 36 vnějších vedení, z toho max. 36 analog. linek, nebo 18 euroISDN2 přístupů (36 digitálních linek), nebo 1 euroISDN30 (30 digitálních linek), případně 8 euroISDN30 (používá se pro síťování do různých směrů)

IP kanály:

- až 48 IP kanálů, z toho 36 trunků, až 80 IP uživatelů (IP telefony Reflexes nebo multimediální PC + případně IP PIMPhony).