

MX30

Enterprise Media Exchange

Общие сведения

MX30 представляет собой мощную систему, обеспечивающую мультимедийную связь между всеми сотрудниками организации. Объединяя функции нескольких устройств в одну универсальную компактную систему, MX30 упрощает построение сети передачи речи по протоколу IP (VoIP). Будучи комплексной системой, MX30 в то же время проста в установке, использовании и обслуживании.

MX30 разработана специально для подсоединения к провайдерам услуг Интернет – телефонии (ITSP) с использованием SIP. Это позволяет абонентам использовать все преимущества VoIP и экономить на связи, поскольку провайдеры предоставляют более выгодные тарифы. Система сочетает в себе функции офисной телефонной станции IP PBX, Интернет-шлюза, сетевого сервера и сервера приложений. Система использует стандартные протоколы и таким образом полностью совместима с телефонами, шлюзами и различными устройствами других производителей.

При помощи MX30 через центральную систему связи легко установить связь с любым сотрудником через Интернет-соединение. Связь между всеми сотрудниками устанавливается вне зависимости от их места нахождения в пределах здания, территории, города, страны или региона. Пользователь системы может зарегистрироваться на MX30 находясь на работе, дома, в пути или на различных участках предприятия, сохраняя при этом полный доступ ко всем функциям системы.

Все пользователи, независимо от их служебного положения, получают доступ к высококачественной телефонной связи и мощным инструментам, позволяющим сделать больше за меньшее время. Система содержит мощные приложения, такие как режим индикации статуса пользователя, обмен текстовыми сообщениями, обработка входящих звонков, всплывающие экранные меню и подробный журнал звонков. Эти средства могут использоваться как в рамках одной системы, так и при взаимодействии нескольких MX систем различного масштаба централизованно управляемой платформы, которая легко настраивается под нужды большого предприятия.



Основные особенности

- Наличие всех функций офисной телефонной станции со встроенной голосовой почтой.
- Основан на открытых стандартах: SIP, Linux, VoiceXML, TAPI, SQL.
- Поддержка до 30 пользователей при помощи одного MX.
- Возможно расширение для поддержки до 10 000 удаленных пользователей.
- Шлюзы для связи с провайдерами услуг Интернет – телефонии (ITSP), ТФОП и Интернет.
- Прием, создание и хранение факсов.
- Обмен сообщениями в режиме реального времени, режим индикации статуса, чат.
- Унифицированный обмен сообщениями.
- Детальные отчеты о вызовах.
- Архивирование в соответствии с действующими положениями.
- Несколько независимых автосекретарей.
- Автоматическое распределение нескольких вызовов (ACD), группы поиска и операторов.
- Все преимущества центра обработки вызовов.
- Легко настраиваемые пейджинговые группы.
- Связь с удаленными пользователями по Интернету.
- Интеграция с внешними приложениями управления взаимоотношениями с клиентами.
- Поддержка нескольких языков, техническая поддержка по всему миру.



IP – телефония

MX30 поддерживает полную IP телефонию по ГВС и Интернету для пользователей расположенных в разных офисах, удаленных пользователей, а также пользователей, использующих временные рабочие станции. Абоненты больше не привязаны к конкретной розетке или телефону. Они могут менять свое место положения, но у них будет связь с центральной системой компании.

MX30 может работать с любым телефоном, совместимым с протоколом SIP. Zultys производит целую гамму IP-телефонов, полностью совместимых с MX30. Это как настольные телефоны, так и программные эмуляторы телефонов поставляемые вместе с программным обеспечением (MXIE). Поддерживать и обслуживать IP-телефоны можно напрямую через программное обеспечение администратора, позволяющее осуществлять централизованное управление телефонами в рамках предприятия.

MX30 может подключаться к одному или более поставщиков услуг Интернет – телефонии (ITSP). Это позволяет использовать Интернет для всех голосовых звонков без необходимости подключения к ТфОП. MX30 также предоставляет альтернативную возможность переадресовать одни звонки на ТфОП, а другие на ITSP линии (линии поставщика услуг Интернет –телефонии).



Интерфейс резервирования телефонной связи.

У MX30 имеется отдельное гнездо для подключения дополнительного модуля интерфейса, поддерживающего резервное подключение к ТфОП, предусмотренное для тех случаев, когда вызовы не направляются провайдеру Интернет-телефонии. Модули ISDN BRA поддерживают одну или две полнодуплексные схемы S/T, совместимые с ETSI и ISDN японского стандарта. Аналоговые модули FXO поддерживают два или четыре двухпроводных канала с определением идентификационного номера вызывающего абонента (Caller ID). Каждый аналоговый модуль также поддерживает одно телефонное соединение для автоматического подключения к первому каналу FXO в ТфОП в случае отключения питания.

Музыка при удержании линии(МоН)

MX30 может воспроизводить музыку при удержании линии. Звукозаписи хранятся на жестком диске в WAV – файлах и могут включать музыку или различную информацию о продукции и услугах компании.

Правила обработки исходящих звонков и оптимальная маршрутизация.

Правила обработки исходящих звонков легко перенастраиваются, что позволяет осуществлять маршрутизацию звонков в зависимости от набранного номера и доступной пропускной способности каналов. Ваша организация может обеспечить оптимальную по стоимости маршрутизацию трафика для всех звонков независимо от места расположения абонентов.

Для каждой записи в таблице маршрутизации, Вы можете указать источник звонка, правило, согласно которому набранный номер будет преобразован перед дальнейшей отправкой, основной и альтернативные пути перенаправления исходящего звонка. Для обработки внешних и внутренних вызовов Вы можете указывать



несколько шаблонов набранного номера. Эти вызовы можно передавать по ЛВС, ГВС, Интернету, через внешний шлюз, или по линейному интерфейсу на ТфОП.

Система учета и ограничений исходящих звонков.

Система учета вызовов позволяет потребовать от определенных пользователей введения кода счета (кода контракта) перед осуществлением некоторых звонков. Вы можете получить детальную информацию о исходящих звонках по коду счета и, таким образом, разделять расходы между несколькими счетами. Это полезно для организаций, выставляющих счета своим клиентам за звонки, сделанные за их счет.

В соответствии с профилем пользователя или местом расположения телефона можно ограничить звонки некоторым абонентам. Перед звонком от пользователя может потребоваться введение пароля. Система может разрешать звонки с некоторых телефонов без опознавания пользователя, требовать подтверждения идентификационного кода пользователя при звонках с удаленных телефонов, перед звонком требовать аутентификации пользователей, где бы они ни находились.

Передача данных по сети.

У MX30 два порта Ethernet: один используется для подключения к провайдеру, другой – для подключения к сети офиса. Порты надежно защищены межсетевым экраном. Для передачи голосового трафика и трафика данных по Интернету Zultys рекомендует использовать различные высокоскоростные соединения.

Порт ГВС подключается непосредственно к широкополосному интегрированному устройству доступа и поддерживает получение трафика и трансляцию адресов. Трансляция подразумевает NAT (трансляция сетевых адресов) для Интернет-трафика и ALG (шлюз уровня приложений) для трафика по протоколу SIP. У порта может быть постоянный или полученный с ISP с помощью DHCP IP – адрес, кроме того для получения информации может использоваться протокол PPPoE. Для контроля соответствующей маршрутизации голосового трафика и трафика данных можно предусмотреть статическую маршрутизацию и маршрутизацию по умолчанию.

Порт ЛВС подключается непосредственно к коммутатору Ethernet. С помощью данного интерфейса MX30 может предоставлять сервисы DHCP, TFTP, и NTP. Любой из этих сервисов может быть отключен независимо от других, если MX30 получает эти услуги от внешних поставщиков.

Система может осуществлять несколько одновременных сеансов связи VPN с удаленными IP-телефонами или другими системами MX30 или MX250. Это позволяет пользователям в филиалах или в центральном офисе получать надежный доступ ко всем функциям MX30 и корпоративной сети без необходимости в использовании дополнительного оборудования.

Интерфейс MX для конечных пользователей (MXIE)

MXIE (произносится «микси») это интерфейс для пользователей MX30 запускаемый на ПК. Он расширяет возможности пользователя для более эффективной работы с другими MXIE клиентами и внешними абонентами. MXIE предоставляет пользователям хранимые на MX250 адресные книги, детальную историю звонков, возможность создания правил обработки входящих вызовов, правил отправки сообщений, доступ к голосовой почте, факсам, мгновенный обмен сообщениями, чат, индикацию присутствия абонентов. MXIE может использоваться как автономное приложение со встроенным программным эмулятором телефона или в связке с настольным телефоном. Для получения доступа из любой точки требуется только логин независимо от привилегий пользователя (оператор, агент центра обработки звонков, частное лицо).

Управление пользователями

Добавление или удаление пользователей в MX30 производится за несколько секунд. Список пользователей можно импортировать, загрузив именованную базу данных. Система допускает создание нескольких пользовательских профилей, в которых устанавливаются права и привилегии пользователей. Права включают установку пароля, доступ к голосовой почте и MXIE, запись звонков, междугородние звонки и возможность пейджинга.

Операторы.

На MX30 можно настроить несколько групп операторов. Операторы, принадлежащие одной группе, могут обладать различными приоритетами при обработке входящих звонков. Пользователь может принадлежать нескольким группам операторов, MX30 распределяет звонки операторам групп основываясь на приоритетах операторов в рамках группы.

В качестве интерфейса к MX30 операторы используют MXIE, поэтому специального оборудования для работы операторов не требуется. Использование MXIE дает операторам доступ ко всему каталогу пользователей, для переадресации вызовов они могут работать в 10-клавишном режиме на своем ПК. Любой пользователь системы, знакомый с MXIE, может получить привилегии оператора. Для этого не требуется запрашивать физическое переключение интерфейсов и специальных тренингов по программному обеспечению, при этом организация может назначать оператора в любое время суток. Операторы с любыми приоритетами могут быть расположены где угодно, и имеют возможность в любой момент зарегистрироваться, чтобы бесперебойно отвечать на входящие звонки.

Система автоматического распределения вызовов и группы поиска.

MX30 поддерживает несколько систем автоматического распределения вызовов и групп поиска для неформального или формального контактного центра. Систему автоматического распределения вызовов и группы поиска можно настроить на различные службы в пределах предприятия. Каждой группе, помимо внутреннего добавочного номера, может быть присвоен номер автоматического установления входящего соединения (прямой номер DID). Пользователь может быть назначен агентом одной или нескольких групп, а агентом в рамках группы можно назначить различные уровни приоритета для распределения вызовов. Пользователь, принадлежащий к одной или более группам, может совершать личные звонки и получать индивидуальные вызовы.

В случае формального контактного центра расширенные функции системы автоматического распределения вызовов поддерживают очереди звонков, диспетчерское управление в режиме реального времени, управление очередями звонков, статистику групп и агентов, автоматическую обработку звонка при переполнении очереди, воспроизведение информационных сообщений абонентам находящимся в очереди.

Унифицированная система передачи и обработки сообщений.

MX30 поддерживает унифицированную систему передачи и обработки сообщений для голосовой почты, факса, других сообщений указанному клиенту электронной почты. Каждый пользователь может настроить уведомление об этих сообщениях по электронной почте, при этом содержание сообщения может прилагаться или не прилагаться к уведомлению (по усмотрению пользователя). Можно настроить правила для доставки электронной почты в зависимости от типа сообщения, даты, времени, источника или времени отправки непроверенного сообщения.

Интеграция с внешними приложениями.

Интеграция с внешним приложением CRM или IVR возможна при доступе по протоколам SIP, TAPI, HTTP и VoiceXML. Приложенное CRM можно передать информацию о звонящем, что вызовет появление всплывающего окна, в котором агент может увидеть всю необходимую информацию.

Детализация звонков.

MX30 предоставляет мощный инструмент записи и расшифровки вызовов для сверки биллинга и отслеживания использования системы. По умолчанию система формирует отчеты автосекретарей, пользователей, групп, аварийных служб, магистральных маршрутов и маршрутов определенных в системе управления исходящими звонками. Звонки могут фильтроваться по пользователю, добавочному номеру, расположению или группе. Для организации пользовательских отчетов система интегрируется с внешними приложениями, обеспечивая доступ для чтения к своей внутренней базе данных MySQL. Администраторы могут использовать Crystal Reports или инструмент отчетности любого другого производителя с целью предоставления организации необходимой информации о звонке.



Доступность пользователей.

В MX30 можно настроить обработку звонков максимально удобным способом. Пользователи могут иметь до 8 контактных точек, где они могут принимать вызовы. Такими точками могут быть аналоговые телефоны, IP-телефоны или программные эмуляторы телефонов. Входящий звонок может активизировать одновременно все точки, при этом каждая точка должна находиться в любой точке сети. Пользователи могут устанавливать правила обработки входящих звонков, согласно которым звонки переадресуются по любому назначению (правилом может стать любое сочетание такой информации, как дата, время, день недели, имя пользователя, результаты проверки статуса пользователя, расположение зарегистрировавшегося пользователя).

Автосекретарь

MX30 может использовать несколько автосекретарей для различных приложений. Каждому автосекретарю можно присвоить прямой городской номер (DID) и внутренний добавочный номер. Автосекретаря можно настроить на выполнение различных сценариев в зависимости от времени суток и дня недели. Можно также установить специальные сценарии, которые могут выполняться только в определенные дни и в определенное время. Можно также установить периоды, когда операторы будут отвечать на все звонки.

Составление сценария производится при помощи графического интерфейса пользователя, который автоматически создает стандартный VoiceXML скрипт. Можно создать сценарий, в ходе выполнения которого пользователю даются подсказки, а затем ему предоставляется различная информация по продукции и услугам.

MX30 содержит встроенные тексты на нескольких языках. Можно легко составить объявление для звонящих и встроить его в функцию автосекретаря.

Голосовая почта.

При настройке профилей пользователей можно распределить между ними память для хранения сообщений голосовой почты. При этом Вы можете ограничить общее число принятых сообщений, продолжительность каждого сообщения и общий объем дисковой памяти для хранения всех сообщений.

Пользователи могут получать, сохранять, удалять и переадресовывать голосовую почту, используя телефон (внешний или внутренний по отношению к компании) или MXIE. Пользователи могут сохранять свои сообщения, передаваемые по голосовой почте, локально, не используя память MX30, просто "перетянув" мышью сообщения из MXIE в папки на своем ПК. Голосовые сообщения сохраняются в виде стандартных WAV – файлов и переадресуются внесистемным пользователям с использованием стандартных средств совместного доступа, таких, как электронная почта и сетевые каталоги.

Отправка и прием факсов.

MX30 может принимать и отправлять факсы, так что обычный факсимильный аппарат не требуется. Чтобы отослать факс, пользователь отправляет документ с ПК на драйвер печати факсов MX. MX30 немедленно отправляет факс. MX30 принимает входящие факсы, преобразует их в файл формата TIF, предоставляет доступ к ним через MXIE. Пользователь получает доступ к факсам и управляет ими таким же образом, как это делается с сообщениями голосовой почты.

Пейджинговые группы.

MX30 поддерживает (одностороннюю) пейджинговую связь между IP- телефонами. Можно сконфигурировать несколько групп пейджинговой связи и назначить пользователя членом одной или более групп. В группу могут входить пользователи из любого места расположения: пользователи делятся на зоны прежде всего логически, а не физически. Например, агент службы поддержки клиента может прослушивать сообщения о продажах и группах техподдержки, в то время как агент службы техподдержки может прослушивать только сообщения, предназначенные для команды техподдержки. Пользователи могут прослушивать определенные сообщения, транслируемые из любой точки предприятия, даже по ГВС или Интернету. Доступ к функциям можно ограничить паролем и заданием профилей.

Кодирование

MX30 поддерживает AES кодирование для полной безопасности сообщений системы и внешних/внутренних абонентов. При активации функции кодирование обеспечивает безопасность звонков между пользователем и голосовой почтой или автосекретарем. Также можно активировать кодирование между 2 системами MX30 в рамках ГВС.

Архивация.

MX30 поддерживает архивацию всей голосовой почты, сообщений в режиме реального времени, чатов для отправки на внешний сервер. Архивация может отвечать требованиям HIPAA и SEC.

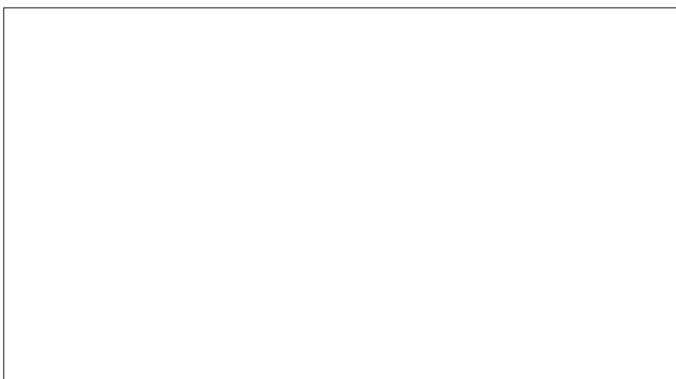
Кодеки и сжатие речи.

Вы можете указать тип кодека, использующегося для передачи голосовых сообщений при звонках между MX30 и другими IP-устройствами. Можно выбрать G.711 µ-law, G.711 A-law, G.729A, G.729AB или использовать их в любом сочетании. MX30 автоматически распознает доступные кодеки. Если в группе общаются несколько MX30, можно определить, какой кодек использовать на участке для обеспечения наиболее эффективного использования пропускного канала ГВС.

Место нахождения и экстренные звонки.

Места нахождения (location) создаются для отображения правильного времени на телефоне, если он и MX30 находятся в разных часовых поясах. Они также используются для гарантии того, что, когда удаленный пользователь набирает номер экстренной службы, звонок переадресовывается на номер доступа местной службы помощи. Место нахождения может базироваться на IP- адресе или выбираться пользователем. Система перенаправления исходящих звонков в MX30 обеспечивает переадресацию вызовов экстренных служб из любой точки в надлежащую точку доступа местной службы помощи. Во время такого звонка всем операторам сообщается имя пользователя и его место нахождения.

Продается и обслуживается:



Администрирование системы.

MX30 управляется одним графическим интерфейсом пользователя, работающим на ПК под ОС Windows. ПК может располагаться в любом месте в сети. У разных пользователей могут быть свои права по администрированию. Вся подготовка к работе с системой осуществляется по этому интерфейсу, который упрощает обучение и повышает производительность.

Администраторы могут управлять работой системы в интерактивном режиме, осуществляя расшифровку звонков, контроль текущих сеансов, активных режимов регистрации, надзор за статусом SIP вызовов и телефонных линий. Критические события регистрируются на сервере Syslog, чтобы администраторы могли получить сообщение по пейджеру или звонок при наличии сбоев. Все конфигурации системы, сообщения голосовой почты, факсы и расшифровка звонков могут периодически копироваться. Можно установить полное или частичное резервное копирование в сетевой каталог или на FTP сервер.



Возможности системы.

Когда Вы приобретаете MX30, она оборудована всем аппаратным обеспечением, необходимым для поддержки 30 пользователей и 120 регистраций SIP. Поначалу Вы покупаете все, что Вам необходимо, затем расширяете функциональные возможности системы, покупая лицензии на программное обеспечение. Лицензии можно получить в любое время и в любом месте без отключения системы.

Можно соединить несколько систем MX30 для поддержки 10000 пользователей при открытой базе данных по всем пользователям. Пользователи легко могут общаться как на одном участке, так и на разных. Пользователи, перемещающиеся по участкам, могут зарегистрироваться в любой MX30, звонить и принимать звонки так, как если бы при этом они находились на своем обычном месте.

Глобальная поддержка.

Zultys осуществляет продажу и техническую поддержку своей продукции по всему миру, что позволяет использовать MX30 в одной или нескольких странах. Система поддерживает международные телефонные протоколы, так что возможно непосредственное подключение к местной ТФОП. Можно установить любой из доступных для обмена голосовыми сообщениями языков. Язык для пользовательского интерфейса MXIE может выбрать пользователь.

Физические параметры и условия

функционирования

Рабочая температура: от 10°C до 40°C (от 50°F до 104°F)

Температура хранения: от 0°C до 50°C (от 32°F до 122°F)

Масса: 1,7 кг (3,7 фунтов). Масса брутто 2,2 кг (4,8 фунта)

Размеры: 210 мм (III) x 210 мм (I) x 50 мм (B) (8,3" x 8,3" x 2,0")

Монтаж: стена или стол

Стандарты безопасности: UL 60950, CSA-C22.2, IEC 60950

Стандарты по электромагнитному излучению: FCC Часть 15, ICES-003 Класс А, CISPR 22, AS/NZS 3548 Класс А, IEC 61000-3

EMC: CISPR 24 (EN55024), EN61000-4

Телеком: (Австралия) AS/ACIF S031, AS/ACIF S002;

(Европа) ETS 300 011, ETS 300 012, ETS 300 125, ETS 300 102;

(США/Канада) TIA/EIA-IS 968, CS 03; (Япония) JATE AC04-0001003

Гарантия: один год.

Адрес компании.

Zultys Technologies
771 Vaqueros Avenue
Sunnyvale, CA 94085
USA

Тел: +1-408-328-0450
Факс: +1-408-328-0451
Email: zultys@zultys.com
Web: www.zultys.com

