

MX30

Enterprise Media Exchange

Overview

MX30 є потужною системою, що забезпечує мультимедійний зв'язок для усіх працівників малого офісу. Об'єднуючи функції декількох пристроїв в один компактний пристрій, MX30 спрощує побудову мереж передачі голосу за протоколом VoIP. MX30 є комплексною системою, яка одночасно є простою у встановленні, використанні та експлуатації.

MX30 розроблено спеціально для зв'язку з провайдерами послуг Інтернет-телефонії (ITSP) з використанням протоколу SIP. Це дозволяє користувачам системи відчувати переваги використання VoIP та заощадити кошти за рахунок конкурентноздатних тарифів Інтернет-телефонії.

Система поєднує у собі функції офісної IP-телефонної станції, Інтернет-шлюзу, мережевого серверу та серверу аплікацій. Система використовує стандартні протоколи і таким чином є повністю сумісною з телефонами, шлюзами та пристроями інших виробників.

За допомогою MX30, використовуючи централізовану систему зв'язку, можна легко встановити зв'язок з будь-яким працівником через Інтернет - з'єднання. Прямий зв'язок між усіма працівниками легко встановлюється незалежно від їх місцезнаходження в межах будівлі, міста, країни або регіону. Користувачі системи можуть підключатися до MX30 на роботі, вдома, подорожуючи або з різних ділянок підприємства, зберігаючи при цьому повний доступ до усіх функцій системи.

Усі користувачі, незалежно від їх службового становища, отримують доступ до високоякісного телефонного зв'язку з широкими можливостями, такими як режим індикації присутності, миттєвий обмін текстовими повідомленнями, єдине середовище обміну повідомленнями, обробка дзвінків, вспливаючі екранні меню та детальний журнал дзвінків. Ці можливості можуть використовуватися для одної MX системи або при взаємодії декількох MX систем, в межах централізовано керованої платформи, що легко масштабується для потреб великих підприємств.



Основні властивості

- Наявність усіх функцій офісної телефонної станції з вбудованою голосовою поштою
- Базується на відкритих стандартах: SIP, Linux, VoiceXML, TAPI, SQL
- Підтримує до 30 користувачів одним MX30
- Можливе розширення для підтримки до 10 000 територіально віддалених користувачів
- Шлюзи для зв'язку з ТфЗК (PSTN) та Інтернет
- Прийом, створення та зберігання факсів
- Обмін миттєвими повідомленнями, режим індикації присутності, чат
- Уніфікований обмін повідомленнями
- Детальні звіти про виклики
- Архівування у відповідності до вимог регулюючих установ
- Декілька незалежних автосекретарів
- Автоматичний розподіл декількох викликів, групи пошуку та групи операторів
- Розширена функціональність для центру обробки викликів
- Гнучке налаштування груп пейджингу
- Зв'язок з віддаленими користувачами через Internet
- Інтеграція з зовнішніми CRM-аплікаціями
- Підтримка декількох мов, технічна підтримка в усьому світі



IP-телефонія

MX30 підтримує повну IP-телефонію через глобальну обчислювальну мережу та Інтернет для користувачів, що знаходяться у різних офісах, для віддалених користувачів, а також для тимчасових робочих станцій. Відніні абоненти не обмежені прив'язкою до конкретної розетки або телефону. Вони можуть змінювати своє місцеположення, не втрачаючи зв'язок з центральною системою компанії.

MX30 може працювати з будь-яким телефоном, що є сумісним з протоколом SIP. Zultys виробляє власну гаму IP-телефонів, повністю сумісних з MX30. Це як стаціонарні телефони, так і програмні емулятори телефонів (MXIE), що постачаються разом з програмним забезпеченням MX30. Підтримувати та обслуговувати IP-телефони можна напряму через програмне забезпечення адміністратора, що дозволяє здійснювати керування усіма IP-телефонами у межах офісу.

MX30 можна під'єднати до одного або декількох провайдерів послуг інтернет-телефонії (ITSP). Це дозволяє використовувати Інтернет для усіх голосових дзвінків без необхідності підключення до постачальника ТфЗК. MX30 також надає альтернативну можливість маршрутизувати певні дзвінки на лінії ТфЗК, а інші – на ITSP-лінії.



Резервні телефонні інтерфейси

Система має один слот для модулю телефонного інтерфейсу, що служить для резервного підключення до ТфЗК на той випадок, якщо дзвінки не можуть бути здійснені через провайдера Інтернет-телефонії.

Модуль ISDN BRA забезпечує один або два повнодуплексних канали S/T, що підтримують ETSI та мережу ISDN японського стандарту. Аналоговий модуль FXO забезпечує два або чотири двохпроводних каналів з визначенням ідентифікаційного номеру абонента, що здійснює виклик (Called ID). Кожен аналоговий модуль також уможлиблює одне з'єднання для телефону, який автоматично під'єднується до першого з модулів FXO (під'єднаних до ТфЗК), на випадок вимкнення живлення.

Фонова музика

MX30 має можливість програвати фонову музику абонентам під час очікування. Фонова музика відтворюється з WAV-файлу на жорсткому диску, який може також містити набір інформації щодо продуктів або послуг компанії.

Правила обробки вихідних дзвінків та оптимальна маршрутизація

MX30 містить гнучку систему маршрутизації вихідних дзвінків, яка дозволяє направляти дзвінки в залежності від набраного номеру та пропускну здатності каналів. Ваша організація може забезпечити оптимальну за вартістю маршрутизацію трафіку для всіх дзвінків незалежно від місця розташування абонентів.

Для кожного запису в таблиці маршрутизації вихідних дзвінків Ви можете вказати джерело дзвінка; правило, згідно якого набраний номер буде змінено перед подальшим відправленням, основний та альтернативні шляхи перенаправлення вихідного дзвінка. Для обробки внутрішніх та зовнішніх викликів Ви можете вказати



декілька шаблонів номеру, що набирається. Ці дзвінки може бути направлено через локальну або глобальну обчислювальну мережу, в Інтернет через зовнішній шлюз, або на зовнішній інтерфейс лінії ТфЗК.

Система обліку та обмежень вихідних дзвінків

Система обліку викликів дозволяє вимагати від певних користувачів введення коду рахунку (коду контракту) перед здійсненням певних дзвінків. Ви можете отримувати детальну інформацію про вихідні дзвінки за кодом рахунку, і таким чином розподіляти витрати між декількома рахунками. Це корисно для організацій, що виставляють рахунки своїм клієнтам за вихідні дзвінки.

У відповідності до профілю користувача можна встановити обмеження на дзвінки на певні напрямки, або в залежності від місцезнаходження телефону. Перед дзвінком від користувача може вимагатися введення паролю. Система може дозволяти дзвінки з деяких телефонів без ідентифікації користувача, вимагати підтвердження ідентифікаційного коду користувача при дзвінках з віддалених телефонів, перед дзвінком вимагати аутентифікацію користувачів, незалежно від їх місцезнаходження.

Передача даних в мережі

MX30 має два порти Ethernet – один для з'єднання з провайдером послуг, інший для з'єднання всередині офісу. Між цими двома портами налаштовано всеохоплюючий міжмережний екран (файрвол). Zultys рекомендує використовувати окремі широкополосні під'єднання для передачі даних та голосу через Інтернет.

Порт до глобальної мережі приєднується прямо перед широкополосним IAD (вбудованим пристроєм доступу, integrated access device) та забезпечує завершення трафіку та трансляцію адрес. Трансляція містить в собі NAT (таблиця для трансляції мережних адрес, network address translation) для Інтернет-трафіку та ALG (шлюз прикладного рівня, application layer gateway) для SIP-трафіку. Порт може мати фіксовану IP-адресу, або може отримувати IP-адресу від інтернет-провайдера за допомогою протоколу DHCP, або використовувати протокол PPPoE для отримання усієї інформації. Для контролю маршрутизації голосового трафіку та трафіку даних можна використовувати статичні маршрути та маршрути за замовчуванням.

Порт локальної мережі під'єднується прямо до комутатора Ethernet. Для цього інтерфейсу MX30 може надати послуги DHCP, TFTP та NTP. Будь-який з перелічених сервісів можна вимкнути незалежно від інших, у випадку якщо MX30 отримує ці послуги із зовнішнього джерела.

Система здатна здійснювати декілька одночасних сеансів зв'язку VPN з віддаленими IP-телефонами або іншими системами MX30 або MX250. Це дозволяє користувачам у філіях або у віддалених офісах отримати надійний доступ до всіх функцій MX30 та корпоративної мережі, не використовуючи додаткове обладнання.

MXIE – інтерфейс MX для кінцевих користувачів

MXIE (вимовляється "міксі") – це інтерфейс для користувачів MX30, що виконується на ПК. Він розширює можливості користувача для більш ефективної роботи з іншими користувачами та зовнішніми абонентами. MXIE надає можливість доступатися до адресних книг (що зберігаються на MX30), детальних журналів дзвінків, правил обробки вхідних дзвінків, правил доставки повідомлень, голосової пошти, факсів, миттєвих повідомлень, чат та індикацію присутності абонентів. MXIE можна використовувати як автономну програму з вбудованим програмним емулятором телефону або у зв'язі із стаціонарним телефоном. Для підключення вимагається тільки логін та пароль, незалежно від привілеїв користувача (оператор, агент центру обробки дзвінків або приватна особа).

Управління користувачами

Додавання або видалення користувачів в MX30 здійснюється за лічені секунди. Список користувачів можна імпортувати, завантаживши існуючу базу даних. Система дозволяє створення декількох профілів користувачів, в яких встановлюються їх права та привілеї. Права містять встановлення паролю, доступ до голосової пошти та MXIE, запис дзвінків, міжміські дзвінки та можливість пейджингового зв'язку.

Оператори

Для MX30 можна налаштувати декілька груп операторів. Оператор в межах групи може мати різні пріоритети при обробці вхідних дзвінків. Користувач може належати до декількох груп операторів, MX30 розподіляє дзвінки операторам груп базуючись на пріоритетах операторів в межах групи.

В якості інтерфейсу доступу до MX30 оператори використовують MXIE, тому немає потреби в спеціальному додатковому обладнанні. Використання MXIE забезпечує операторам доступ до повного каталогу користувачів, для переадресації дзвінків вони можуть працювати в 10-клавішному режимі на власному ПК. Будь-який користувач системи, якого ознайомлено з MXIE, може працювати в режимі оператора. Організація може призначити оператора в будь-який час доби, для цього не вимагається наявність фізичної консолі для оператора або проведення спеціальних тренінгів з програмного забезпечення. Оператори на всіх рівнях пріоритетів можуть бути розташовані де завгодно, та можуть у будь-який момент увійти у систему для забезпечення безперервної обробки вхідних дзвінків.

Система автоматичного розподілу викликів та групи пошуку

MX30 підтримує декілька систем автоматичного розподілу викликів та груп пошуку для неформального або формального контакт-центру. Систему автоматичного розподілу викликів та групи пошуку можна налаштувати на різні послуги у межах підприємства або установи. Кожна група, крім власного внутрішнього номеру, може мати номер автоматичного встановлення вхідного з'єднання (DID). Користувача може бути призначено агентом однієї або декількох груп, а агентам в межах однієї групи може бути присвоєно різні рівні пріоритетів для розподілу викликів. Користувач, що належить до однієї або декількох груп, може здійснювати особисті дзвінки та отримувати індивідуальні виклики.

У випадку формального контакт-центру, розширені функції системи автоматичного розподілу викликів підтримують черги дзвінків, контроль у режимі реального часу, керування переповненням черг дзвінків, запис дзвінків та програвання інформаційних повідомлень для абонентів у черзі.

Уніфікована система передачі та обробки повідомлень

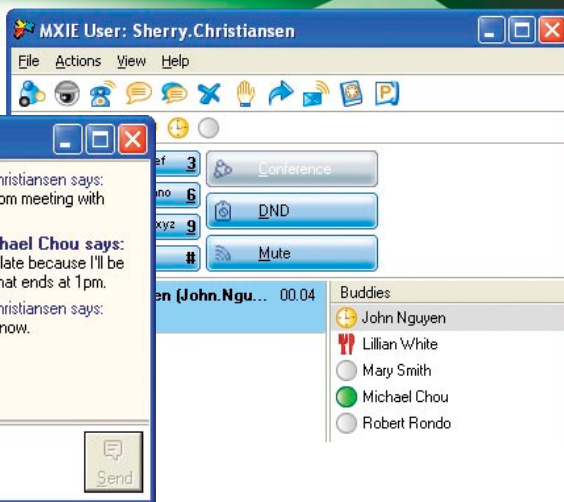
MX30 підтримує уніфіковану систему передачі та обробки повідомлень для голосової пошти, факсу, інших повідомлень для визначеного клієнта електронної пошти. Кожен користувач може налаштувати електронні звіти про різні типи повідомлень шляхом електронної пошти, як з долученням змісту повідомлення, так і без нього (за вибором користувача). Є можливість налаштувати правила доставки електронної пошти в залежності від типу повідомлення, дати, часу, джерела або часу відправки неперевіреного повідомлення.

Інтеграція з зовнішніми аплікаціями

Інтеграцію з зовнішніми CRM- або IVR- пакетами легко здійснити за допомогою доступу через протоколи SIP, TAPI, HTTPS та VoiceX-ML. В пакет CRM можна передавати інформацію про абонента, що викличе появу вспливаючого вікна, в якому агент зможе побачити всю необхідну інформацію.

CDR – детальні записи дзвінків

Система MX30 надає потужний інструментарій для запису та розшифровки викликів для контролю біллінгу та відслідковування використання системи. За замовчуванням, система містить звіти щодо використання автосекретаря за користувачами, групами, екстреними службами, магистральними маршрутами та маршрутами, які визначено у системі керування вихідними дзвінками. Дзвінки можна відфільтрувати за іменем користувача, додатковим номером, місцезнаходженням або групою. Для організації звітів користувача, система інтегрується із зовнішніми аплікаціями, забезпечуючи доступ для читання до власної внутрішньої бази даних MySQL. Адміністратори мають змогу використовувати Crystal Reports або інструмент для звітів будь-якого іншого виробника для створення найбільш потрібних звітів за дзвінками для організації.



Доступність користувачів

В MX30 можна налаштувати обробку дзвінків максимально зручним шляхом. Користувачі можуть мати до восьми контактних точок, в яких вони здатні отримувати виклики. Такими точками можуть бути аналогові телефони, IP-телефони або програмні емулятори телефонів. Вхідний дзвінок може активізувати одночасно всі точки, що знаходяться будь-де у мережі. Користувачі можуть встановлювати власні правила обробки вхідних дзвінків, згідно яких дзвінки можуть переадресовуватися будь-якому абоненту (правило може включати будь-яку комбінацію такої інформації як дата, час, день тижня, ім'я користувача, результати перевірки наявності та розташування зареєстрованого користувача).

Автосекретар

MX30 може використовувати декілька автосекретарів для різних потреб. Кожному автосекретарю можна призначити прямий вхідний набір (DID) та внутрішній додатковий номер. Автосекретаря можна налаштувати для виконання різних сценаріїв в певний час доби та певні дні тижня. Спеціальні сценарії можна запланувати для виконання тільки в певні дні та в певний час, наприклад, у вихідні дні або у надзвичайних умовах. Можна також налаштувати часові періоди, коли автосекретарі будуть відповідати на усі дзвінки.

Створення сценарію завершується за допомогою графічного інтерфейсу користувача, що автоматично створює програму в форматі VoiceX-ML. Ви маєте можливість для створення сценарію, що пропонує користувачеві здійснити ввід, а потім надати детальну інформацію про різні продукти або послуги.

MX30 містить вбудовану технологію для перетворення тексту у мовлення на різних мовах. Ви можете легко створити привітання для абонентів та зробити його частиною сценарію автосекретаря.

Голосова пошта

При налаштуванні профілів користувачів можна розподілити між ними пам'ять для збереження голосових повідомлень. Ви можете обмежити загальну кількість отриманих повідомлень, тривалість кожного повідомлення та загальний об'єм місця на диску для зберігання всіх повідомлень в межах MX30.

Користувачі можуть отримувати, зберігати, видаляти та переадресовувати голосову пошту, використовуючи телефон (зовнішній чи внутрішній по відношенню до компанії), або за допомогою MXIE. Користувачі можуть зберігати свої повідомлення голосової пошти, не використовуючи пам'ять MX30, "перетягуючи" мишкою повідомлення з MXIE у директорії на власному ПК. Голосові повідомлення зберігаються у вигляді стандартних WAV-файлів та переадресовуються зовнішнім користувачам з використанням стандартних засобів спільного доступу до файлів, таких як електронна пошта та мережеві каталоги.

Створення та отримання факсів

MX30 може надсилати та отримувати факси, усуваючи потребу у традиційному факс-апараті, що використовує папір. Для того, щоб надіслати факс, користувач роздруковує документ з ПК на драйвер факсового принтера від MX30. MX30 відсилає факс якнайшвидше. MX30 отримує вхідні факси, конвертує їх в файл формату TIF, та робить їх доступними для користувачів через MXIE. Користувачі можуть доступатися до факсів та працювати з ними так само, як і з повідомленнями голосової пошти.

Пейджингові групи

MX30 підтримує пейджинговий (односторонній) зв'язок між IP-телефонами та службовими пейджинговими системами. Є можливість налаштувати декілька груп пейджингового зв'язку, та призначити користувача членом однієї або декількох груп. До групи можуть належати користувачі з будь-якого місцезнаходження: користувачі насамперед розділяються на логічні, а не фізичні зони. Наприклад, агент служби підтримки клієнтів може прослуховувати повідомлення про продаж та групи технічної підтримки, водночас агент служби технічної підтримки може прослуховувати тільки повідомлення, що призначаються команді технічної підтримки. Користувачі можуть прослуховувати певні повідомлення, що транслюються з будь-якої точки підприємства, навіть через глобальну мережу, або Інтернет. Доступ до функцій можна обмежити паролем та завданням профілів пейджингово зв'язку.

Шифрування

Система MX30 підтримує шифрування AES для повної безпеки трафіку між системою та зовнішніми або внутрішніми абонентами. При активації, функція шифрування забезпечує безпеку зв'язків між користувачем та голосовою поштою або автосекретарем. Також можна активувати шифрування між двома системами MX30 в межах глобальної мережі.

Архівування

Пристрій MX30 дозволяє архівування всієї голосової пошти, миттєвих повідомлень, та сесій чату на зовнішньому сервері. Архівация може відповідати стандартам та рекомендаціям HIPAA та SEC, що вимагають довготермінового зберігання повідомлень.

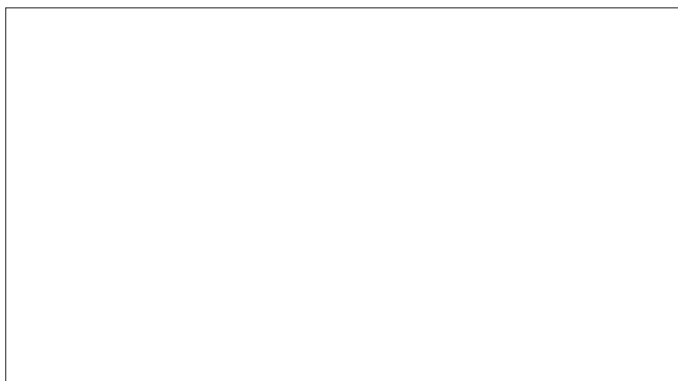
Кодеки та компресія мовлення

Ви можете вказати тип кодека, що буде використовуватися для передачі голосових повідомлень при зв'язках між MX30 та іншими IP-пристроями. Можна обрати G.711 μ-law, G.711 A-law, G.729A, G.729AB, або будь-яку їх комбінацію. MX30 автоматично розпізнає доступні кодеки. Маючи декілька систем MX30 або MX250, що з'єднані в межах групи, Ви можете вказати, який кодек використовувати на певній ділянці для забезпечення найбільш ефективного використання пропускну здатності мережі.

Місцезнаходження та екстренні виклики

Місцезнаходження використовуються для коректного відображення часу на телефоні, якщо телефон та MX30 знаходяться у різних часових зонах. Місцезнаходження використовуються також для того, щоб у випадку, коли віддалений користувач набирає номер екстреної служби, дзвінок перенаправлявся на номер доступу місцевої служби допомоги. Місцезнаходження може базуватися на IP-адресі, або може бути обране користувачем. Система розподілу дзвінків в MX30 коректно перенаправляє екстренні виклики у випадку, якщо її прислано до оператора ТфЗК. Якщо екстренний виклик перенаправляється на провайдера IP-телефонії, провайдер повинен забезпечити конкретну обробку цих викликів. Під час такого дзвінка, усі оператори отримують повідомлення про ім'я користувача та його місцезнаходження.

Продається та обслуговується:



Адміністрування системи

Системою MX30 керують за допомогою єдиного графічного інтерфейсу користувача, що працює на ПК з ОС Windows. ПК може бути розташовано у будь-якому місці мережі. Різні користувачі можуть мати різні права для адміністрування. Вся підготовка системи до роботи здійснюється через цей інтерфейс, що спрощує навчання та підвищує продуктивність.

Адміністратори спостерігають за системою у режимі реального часу, отримуючи інформацію про детальні звіти по дзвінках, поточних сесіях, активних режимах реєстрації, контроль за статусом SIP-викликів та телефонних ліній. Критичні події реєструються на сервері Syslog для того, щоб адміністратори могли отримувати повідомлення через пейджер або дзвінок у разі виникнення збоїв. З усіх конфігураційних налаштувань системи, повідомлень голосової пошти, факсів та детальних звітів по дзвінках можна регулярно знімати резервні копії. Можна налаштувати повне або вибіркоче резервне копіювання у мережеву директорію або на FTP сервер.



Можливості системи

При покупці MX30 систему вкомплектовано усім апаратним забезпеченням, що є необхідне для підтримки 30 користувачів та 120 реєстрацій SIP. Ви можете спочатку придбати тільки те, що Вам необхідно на даний момент, і з часом розширити функціональні можливості системи, докупляючи ліцензії на програмне забезпечення. Ліцензії можна додавати у будь-який час з будь-якого місця, без потреби відключення системи.

Декілька систем MX30 можна з'єднати разом за допомогою MX-груп, підтримуючи до 10 000 користувачів у єдиній прозорій базі даних. Користувачі з одної ділянки можуть спілкуватися з користувачами з тієї ж або з інших ділянок (з аналогічними можливостями). Користувачі з певної ділянки можуть переміщуватися та водночас користуватися іншими системами MX30, дзвонити та отримувати виклики так само, як і на своїй звичній ділянці.

Глобальна підтримка

Zultys здійснює продаж та технічну підтримку своєї продукції в усьому світі, що дозволяє використовувати MX30 в одній або декількох країнах. Система підтримує міжнародні телефонні протоколи, що уможлиблює підключення до ТфЗК. Ви можете встановлювати та використовувати будь-яку з декількох доступних мов для голосових підказок. Мову для інтерфейсу MXIE користувач може обирати динамічно.

Фізичні параметри та умови експлуатації

Робоча температура: від 10°C до 40°C (від 50°F до 104°F)

Температура зберігання: від 0°C до 50°C (від 32°F до 122°F)

Вага: 1.7 кг (3.7 фунтів). Вага брутто 2.2 кг (4.8 фунтів)

Розміри: 210 мм (Ш) x 210 мм (А) x 50 мм (В) (8.3" x 8.3" x 2.0")

Монтаж: на стіну або на стіл

Стандарти безпеки: UL 60950, CSA-C22.2, IEC 60950

Стандарти електромагнітного випромінювання: FCC Part 15, ICES-003 Class A, CISPR 22, AS/NZS 3548 Class A, IEC 61000-3

EMC: CISPR 24 (EN55024), EN61000-4

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

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

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

Гарантія: один рік.

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