

Szeroka perspektywa



IP PBX Server Proxima

Proxima

Szeroka perspektywa

IP PBX Server Proxima powstał w odpowiedzi na rosnące potrzeby małych i średnich firm, liczących od kilku do kilkudziesięciu osób pracujących lokalnie i zdalnie w jednej lub wielu lokalizacjach.

Wraz z PBX Serverem Libra tworzy nową rodzinę serwerów telekomunikacyjnych, bazujących na sprawdzonych i jednocześnie innowacyjnych rozwiązańach sprzętowych i programowych firmy Platan. Inteligentna Dystrybucja Ruchu z kolejkowaniem



Ważniejsze cechy:

- Wbudowany VoIP – IP Gateway (IP GW), IP Extensions (IP EXT)
- Wbudowane wielokanałowe nagrywanie rozmów
- Innowacyjne rozwiązań Zobacz, Kto Mówi - wideorozmowy dla dowolnej liczby użytkowników
- Zdalne i lokalne zarządzanie przez przeglądarkę internetową
- Praca w systemach Windows, Linux, Mac OS X dzięki aplikacji opartej o środowisko Java
- Zintegrowana wewnętrzna Poczta Głosowa dla wszystkich użytkowników
- Strefa Użytkownika dostępna przez przeglądarkę internetową
- Zintegrowane karty GSM – tanie rozmowy do sieci komórkowych
- Sterowanie urządzeniami zewnętrznymi - automatyczne lub z dowolnego telefonu
- Kompaktowa, uniwersalna obudowa do powieszenia na ścianie lub do szafy RACK 19"

VEK® Voipowy Eliminator Kosztów:

- Dostęp do taniej telefonii internetowej bez dodatkowych bramek
- Unikalna funkcja Call Through – dzwoń z komórki przez VoIP

połączeń, nagrywaniem rozmów i rozwiniętym scenariuszami menu głosowego umożliwia profesjonalną obsługę ruchu telefonicznego nawet przez niewielką firmę.

Innowacyjne rozwiązań Zobacz, Kto Mówi uatrakcyjni codzienne kontakty telefoniczne dzięki przekazowi wideo. Kompaktowa, uniwersalna obudowa pozwoli na dowolny montaż - na ścianie lub w szafie teleinformatycznej.

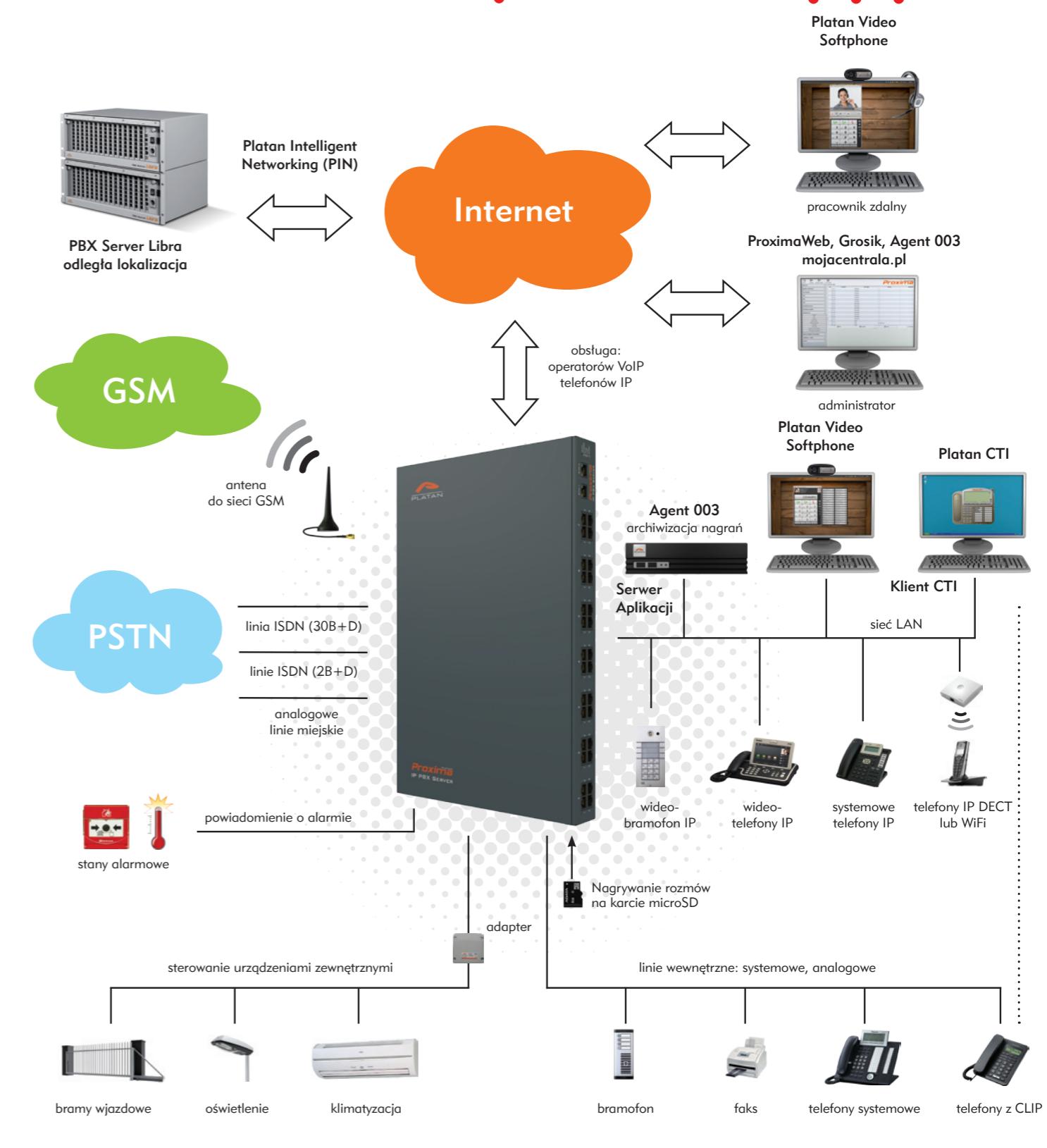
Inteligentna Dystrybucja Ruchu (IDR):

- Kolejkowanie osób oczekujących na połączenie - z informacją o pozycji w kolejce i przewidywanym czasie oczekiwania
- Interaktywna Obsługa Głosowa (IVR) z wielopoziomowymi scenariuszami ruchu
- Możliwość dystrybuowania ruchu do osób odbierających połączenia:
 - równomiernie (UCD)
 - zgodnie z tematem wybranym na Infolinii
 - automatycznie - na podstawie rozpoznanego numeru (ACD)
- Odrzucanie połączeń złośliwych/niechcianych

PZK® Program Zarządzania Kosztami:

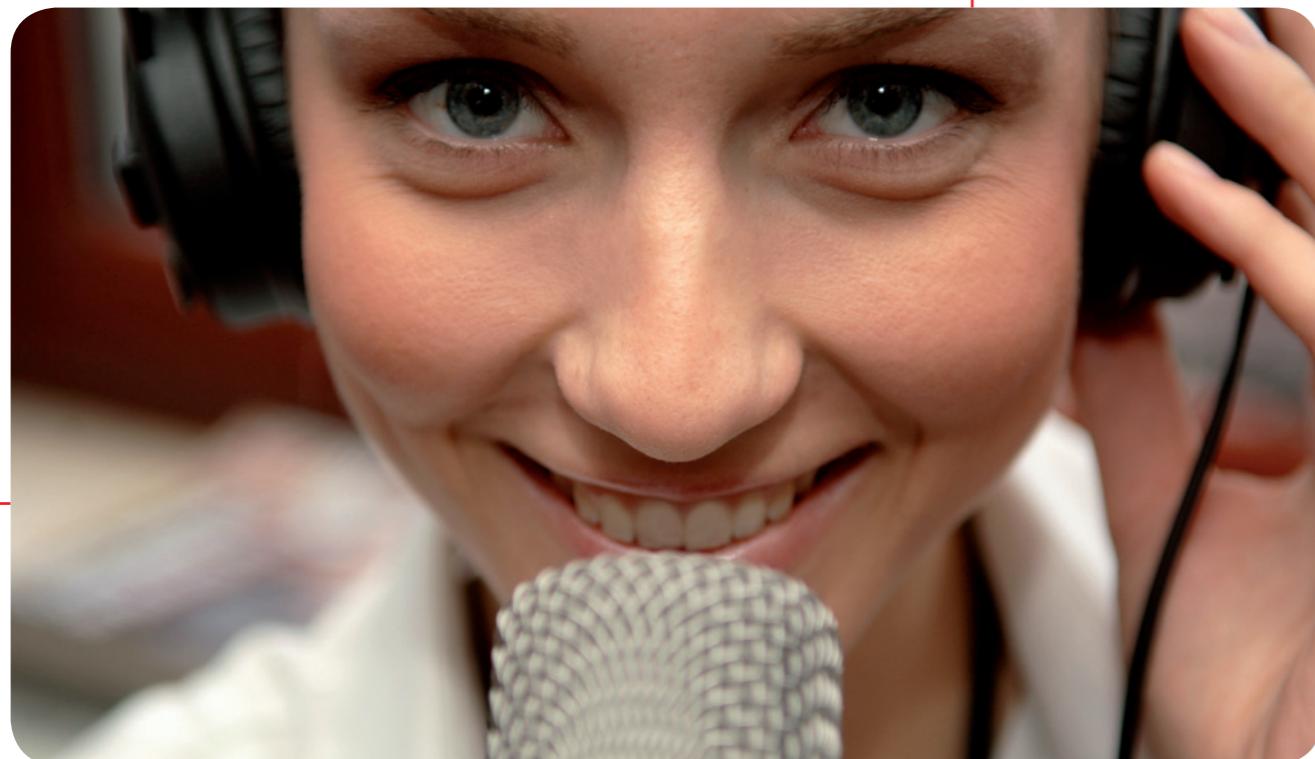
- Aplikacja Grosik – indywidualne rozliczanie kosztów rozmów telefonicznych
- System restrykcji – ograniczanie niepożądanych połączeń wychodzących
- Abonenci wirtualni i system kont indywidualnych
- Funkcja ARS/LCR – automatyczny i precyzyjny wybór najbliższej drogi połączeniowej

IP PBX Server Proxima jako centrum systemu teleinformatycznego

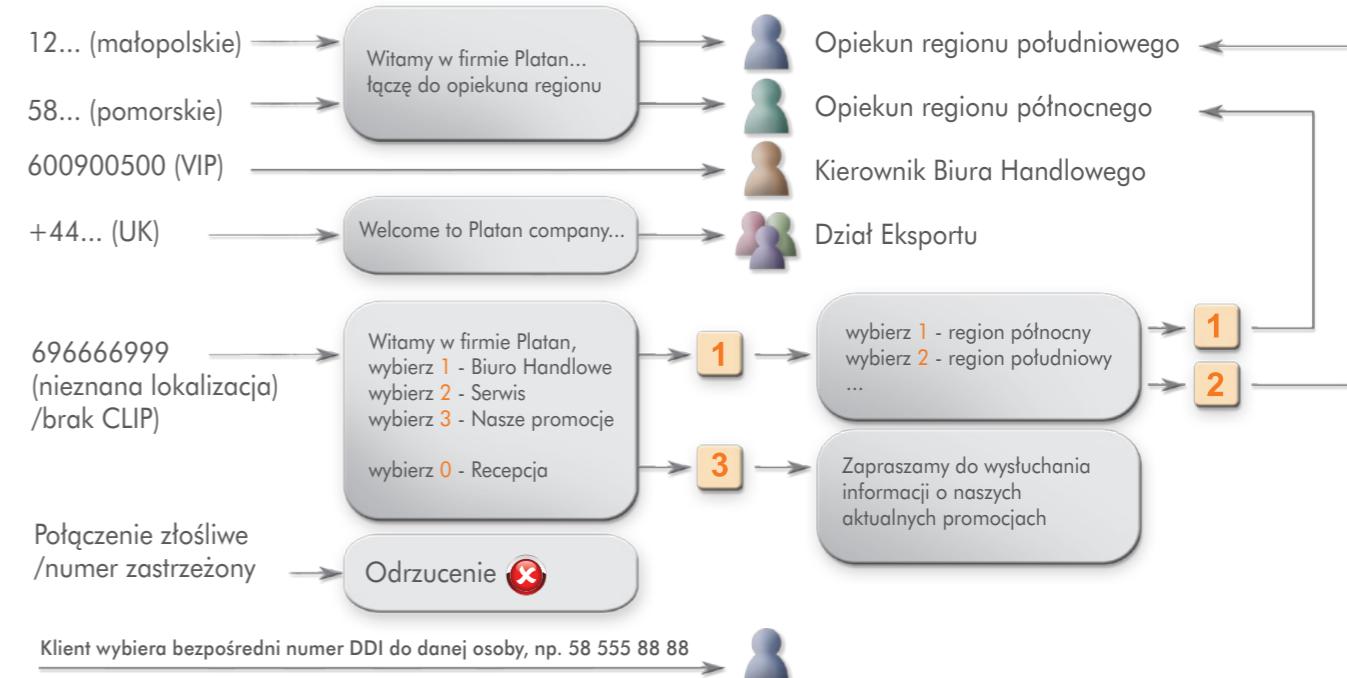




Daj się poznać z dobrej strony



Do firmy dzwoni klient o numerze:



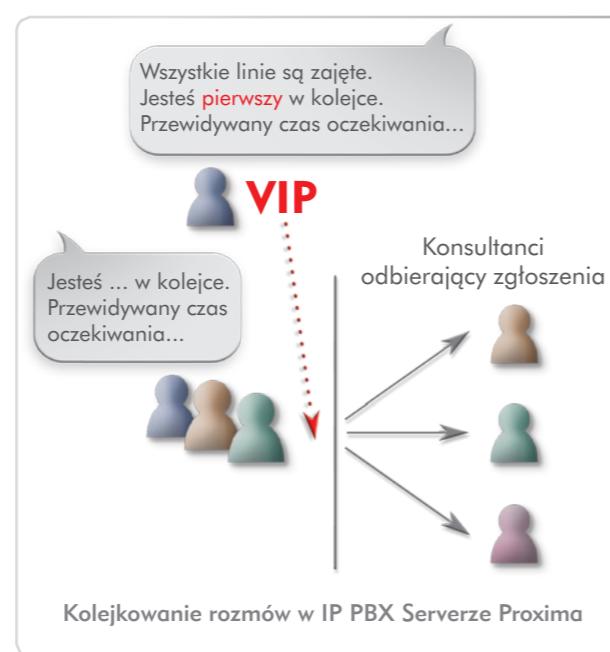
Automatyczna dystrybucja ruchu (ACD) i Infolinie (IVR) w serwerze Proxima

Nawet z niewielką Proximą stworzysz **centrum obsługi połączeń** telefonicznych, które sprawnie i profesjonalnie obsłuży każdego klienta.

o swoim miejscu w kolejce oraz **przewidywanym czasie oczekiwania**. Wybranym osobom możesz nadać **status VIP**, zapewniający pierwszeństwo w kolejce.

Dzięki Inteligentnej Dystrybucji Ruchu (IDR) możesz kierować ruch do grup i osób według dowolnie tworzonych schematów dzwonienia i praktycznie nieograniczoną liczbę poziomów zapowiedzi głosowych. Tylko od Twojej wyobraźni zależy, jak je zastosujesz, żeby były pomocne. Dzwoniący sam wybiera, gdzie chce trafić (jest to tzw. **IVR – Interactive Voice Response**, czyli interaktywna obsługa głosowa), w każdej chwili może też porozmawiać z operatorem. Jeśli nie chcesz, by nękały Cię wywołania z **niepożądanych numerów**, możesz je automatycznie odrzucać.

Zdarza Ci się, że dzwoniących jest tyle, że nie nadążasz z ich obsługą? Wykorzystaj **kolejkowanie** połączeń oczekujących. Dzwoniący zamiast sygnału zajętości usłyszą odpowiednie komunikaty, będą mogli poczekać na połączenie, otrzymując na bieżąco informacje



Różne komunikaty możesz wykorzystać w zależności od dnia tygodnia i pory dnia. Wraz z Proximą otrzymasz profesjonalnie nagrane **komunikaty systemowe** i miłe dla ucha melodie, ale oczywiście możesz przygotować również własne zapowiedzi. Masz do dyspozycji prawie 100 zapowiedzi dowolnie dzielonych w ramach dostępnej pamięci głosowej.

Chcesz, aby klienci dzwoniący z danego miasta czy regionu trafiali od razu do swojego opiekuna? Dzięki **automatycznemu kierowaniu ruchu (ACD)** trafią do właściwej osoby, nawet jeśli zapomnę do niej **numeru bezpośredniego (DDI)**. Masz licznych kontrahentów zagranicznych? Powitanie w ojczystym języku zawsze zrobi dobre wrażenie. Proxima rozpozna po numerze, skąd przychodzi wywołanie, odtworzy odpowiednią zapowiedź (w danym języku) i automatycznie połączy z właściwym pracownikiem.

Jeśli wiele osób odbiera telefony, warto zadbać o to, aby byli **równomiernie obciążeni rozmowami**, a klienci jak najszybciej uzyskiwali połączenie. Telefony mogą

dzwonić jednocześnie u wszystkich odbierających w grupie albo u jednej osoby, za każdym razem innej. Dzięki funkcji **równomiernej dystrybucji ruchu (UCD)** Proxima skieruje kolejną przychodzącej rozmowę do następnej osoby w grupie. W czasie oczekiwania na połączenie można słuchać muzyki lub zapoznać się z przydatnymi informacjami, np. o aktualnych promocjach. Dla sprawnej obsługi intensywniejszego ruchu do każdej grupy osób odbierających połączenia możesz przypisać **niezależną kolejkę** oczekujących.





Zobacz, Kto Mówi

Platan Video Softphone

Magda Sznur | 568-562-321

02:15:30

Podstawowe okno Platan Video Softphone

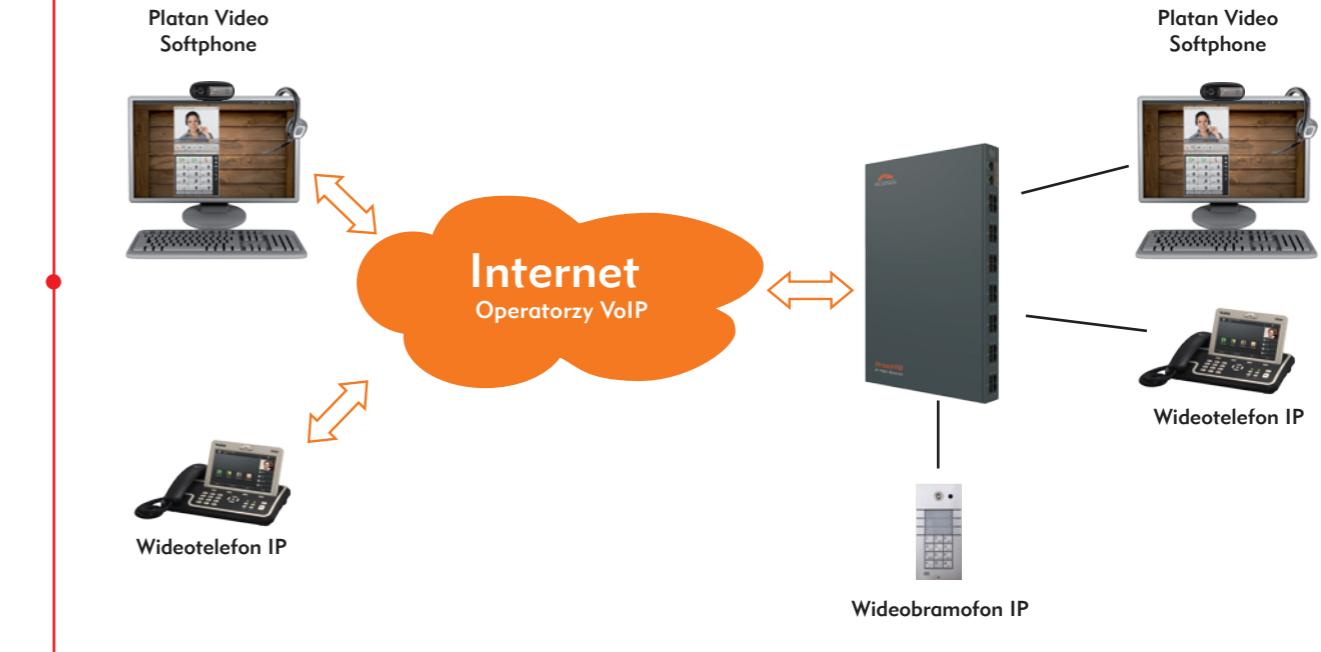
Informacja o przychodzącym połączeniu

Podręczna konsola

Innowacyjne rozwiązanie Zobacz, Kto Mówią uatrakcyjni codzienne kontakty telefoniczne dzięki **przekazowi wideo**. Rozmawiaj przez videotelefony IP lub aplikację Platan Video Softphone nie tylko z najbliższymi pracownikami, ale i z kolegami pracującymi zdalnie. Zobacz na videotelefonie lub ekranie komputera, kto stoi pod bramą, gdy zadzwoni przez videobramofon IP.

Najprostszym sposobem skorzystania z opcji wideo rozmów jest darmowa aplikacja **Platan Video Softphone**, wymagająca jedynie słuchawek oraz kamery internetowej. Informacja o przychodzącym połączeniu pojawi się dyskretnie w wybranym przez Ciebie miejscu ekranu.

W głównym oknie programu masz dostęp do **najprzydatniejszych funkcji** w czasie prowadzenia rozmów - przełączania (FLASH), wyciszenia (MUTE) oraz przekierowania połączeń bez ich odbierania (TRANSFER). Dzięki dużym przyciskom i wyraźnym cyfrom łatwo wybierzesz pożądany numer, także na ekranie dotykowym. W górnej części okna, oprócz informacji o swoich danych wraz ze statusem logowania, masz szybki dostęp do **poczty głosowej** (nowe wiadomości sygnalizowane są zmianą koloru ikonki) oraz funkcji **DND** – „nie przeszkadzać”.



Rozszerzenie w dolnej części okna otwiera 16- lub 32-pozycyjną **podręczną konsolę**, w której masz informację o zajętości wybranych użytkowników wewnętrznych. Pod przyciskami możesz również przypisać najczęściej wybierane numery lub funkcje. Konsola jest zawsze dostępna, niezależnie od innych wybieranych pozycji menu.

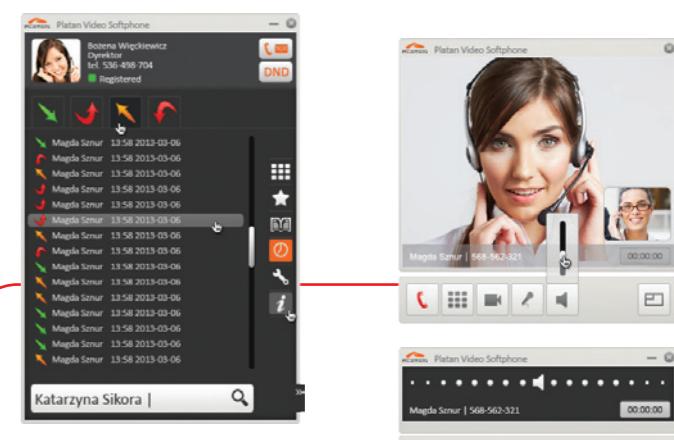
Kontakty zapisuj i wyszukuj w **Książce telefonicznej** lub wśród **Ulubionych** (oznaczonych gwiazdką). Do każdego z nich możesz dołączyć zdjęcie dla łatwiejszej identyfikacji rozmówcy. Możesz również zaimportować kontakty z globalnej książki telefonicznej, wspólnej dla wszystkich użytkowników Proximy.

Intuicyjny graficzny podgląd **historii połączeń** ułatwia Ci przeglądanie, sortowanie lub wyszukiwanie wśród połączeń przychodzących, wychodzących, nieodebranych i niezrealizowanych.

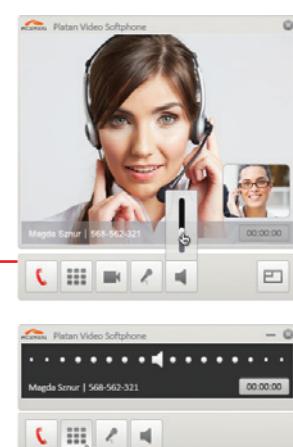
Swojego rozmówcę zobaczysz w **dużym oknie** lub na pełnym ekranie, z podglądem własnego wizerunku. W każdej chwili możesz przejść z wideo do zwykłej rozmowy audio. Twój rozmówca może korzystać z tej samej aplikacji Platan Video Softphone, z videotelefonem IP lub dzwonić z videobramofonem IP.



Wyszukiwanie kontaktów w Ulubionych lub Książce telefonicznej



Przeglądanie historii połączeń



Okno wideo lub audio w trakcie rozmowy



Komunikuj się swobodnie



Używasz na co dzień **różnych mediów**: telefonów stacjonarnych i komórkowych, internetu, telefonów IP, sieci firmowej lub słuchawek bezprzewodowych. Usług dostarczają Ci różni operatorzy i dostawcy. IP PBX Server Proxima łączy je wszystkie i pozwala stosować tak, jak w danej chwili jest Ci najwygodniej. Jeśli jesteś w firmie – skieruje rozmowę na telefon na biurku, a gdy nie odbierzesz – przekieruje na komórkę lub numer domowy. Chyba że chcesz mieć tego dnia wolne, wtedy włączy pocztę głosową lub przekieruje połączenie do Twojego zastępcy. Wyszedłeś już z firmy, nie ma tam nikogo, a chcesz wiedzieć, kto dzwoni do bramy wejściowej? Przecież bramofon może zadzwonić na Twój telefon komórkowy lub domowy.

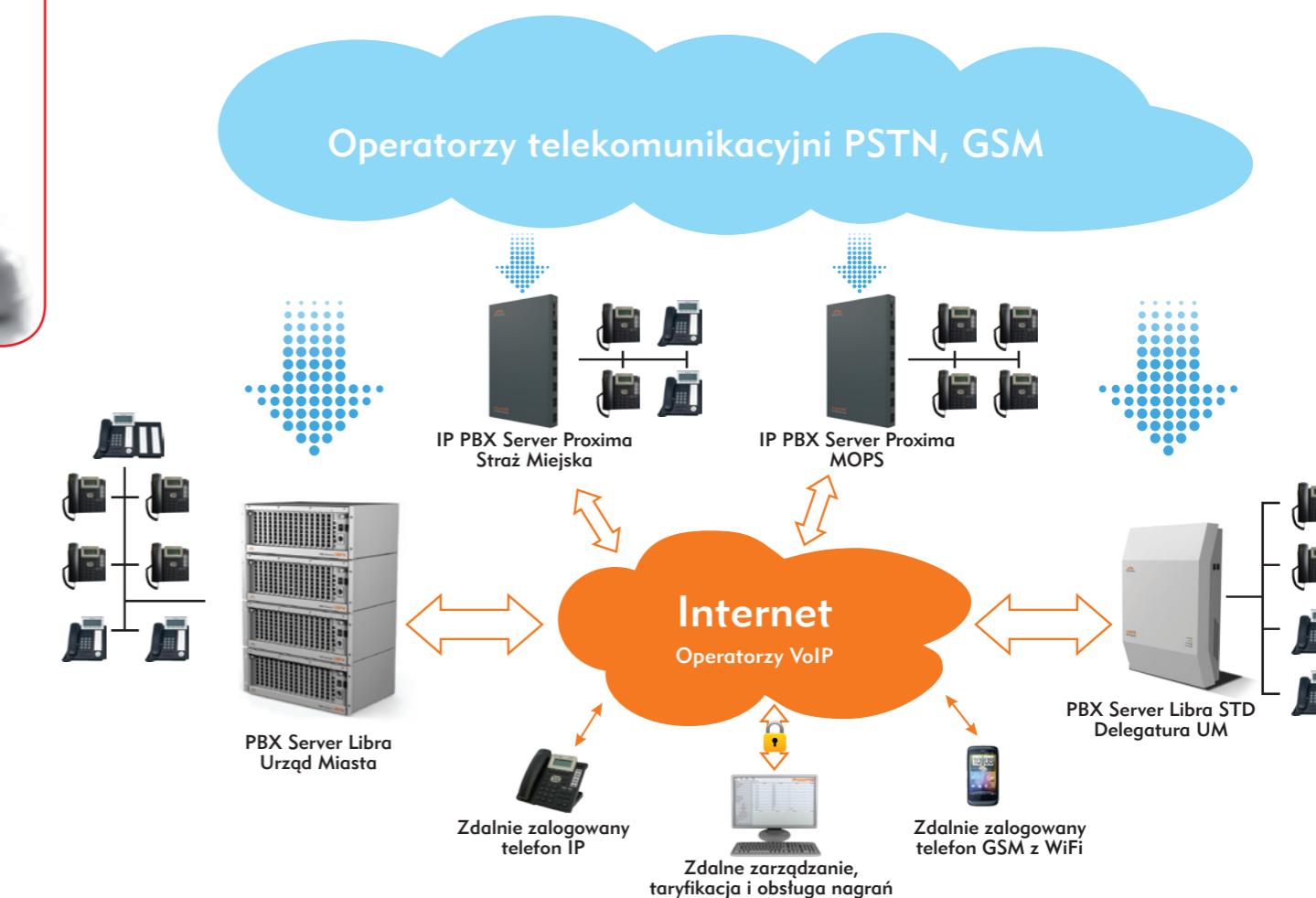
Uwolnij zero! Teraz **nie musisz już wybierać „0”** przed każdym numerem miejskim, możesz wybierać „9”, „7”, dowolną inną cyfrę lub liczbę albo... nic. Proxima przeanalizuje numer i połączy zarówno z innym użytkownikiem w firmie, jak i z numerem miejskim. Decyduj, jakich numerów chcesz używać do wybierania najczęściej stosowanych funkcji. Przyzwyczaiłeś się do

jakiegoś kodu, korzystając wcześniejszej z innej centrali telefonicznej? **Nie zmieniaj przyzwyczajeń!** – możesz ustawić takie same w Proximie. I najważniejsze - w Proximie tych numerów nie trzeba pamiętać. Ani powiełać stron ze spisem funkcji z instrukcją - bądź ekologiczny. Wszyscy użytkownicy mają przez przeglądarkę internetową dostęp do **Strefy Użytkownika**, a w niej między innymi spis aktualnych numerów funkcji. Najczęściej stosowane można też przypisać do przycisków aparatów systemowych, programu Platan CTI lub Platan Video Softphone.

Pełna dowolność numeracji przyda się również, jeśli chcesz przypisać numery wewnętrzne do numerów pokojów, co jest szczególnie pożądane na przykład w pensjonatach czy hotelach. Korzystaj z **limitów dla ruchu** przychodzącego, aby efektywniej obsługiwać ruch w obu kierunkach oraz **trybów pracy**, aby optymalnie dostosować się do oferty operatorów i zmian w natężeniu ruchu.

Rozwijasz firmę, otwierasz kolejne oddziały w różnych miastach? Proxima doskonale sprawdzi się jako system łączności zarówno w niewielkim oddziale liczącym do 30 osób, jak i w trzykrotnie większej firmie. **Platan Intelligent Networking (PIN)**, czyli inteligentne sieciowanie serwerów Libra i Proxima z wykorzystaniem

łączy VoIP, pozwoli Ci stworzyć jednolity system obsługujący **do 1000 użytkowników** z zachowaniem spójnej numeracji wewnętrznej. Z każdego telefonu w firmie wybierzesz dowolny numer wewnętrzny w którymkolwiek z oddziałów i szybko uzyskasz połczenie.



Przykład zintegrowanego systemu łączności z wykorzystaniem Platan Intelligent Networking (PIN)

Proxima umożliwi Ci **zdalne sterowanie innymi urządzeniami**. Zapalenie wieczorem lampy na parkingu albo otwarcie przez telefon bramy wjazdowej czy garażowej nie będzie problemem. Proxima przekaże także sygnał z systemów alarmowych i czujników (np. gazowego, temperatury) w przypadku zdarzenia, a latem włączy klimatyzację lub zraszanie firmowego trawnika o poranku. To pomocne urządzenie, służące komunikacji bez przeszkód. Nie tylko z ludźmi.





Miej wszystko pod kontrolą



Pragniesz poprawiać kwalifikacje swoich pracowników, dbasz o wysoką jakość obsługi klienta i potrzebujesz narzędzia do nadzoru prowadzonych rozmów? A może zdarzą się przypadki, gdy trzeba rozstrzygać sporne kwestie z klientem i przydałyby się nagrane rozmowy?

Agent 003 przeznaczony jest do zadań specjalnych – zadba o bezpieczeństwo Twojego biznesu. Możesz nagrywać rozmowy wybranych lub wszystkich pracowników, wychodzące, przychodzące i wewnętrzne, w zależności od specyfiki prowadzonej działalności. Nagrania są zapisywane na dysku twardym Serwera Aplikacji Platan, z którego mogą być **strumieniowo odsłuchiwane** przez aplikację Agent 003, dostępną z przeglądarek internetowych, bez konieczności instalowania dodatkowego oprogramowania, w dowolnym systemie operacyjnym.

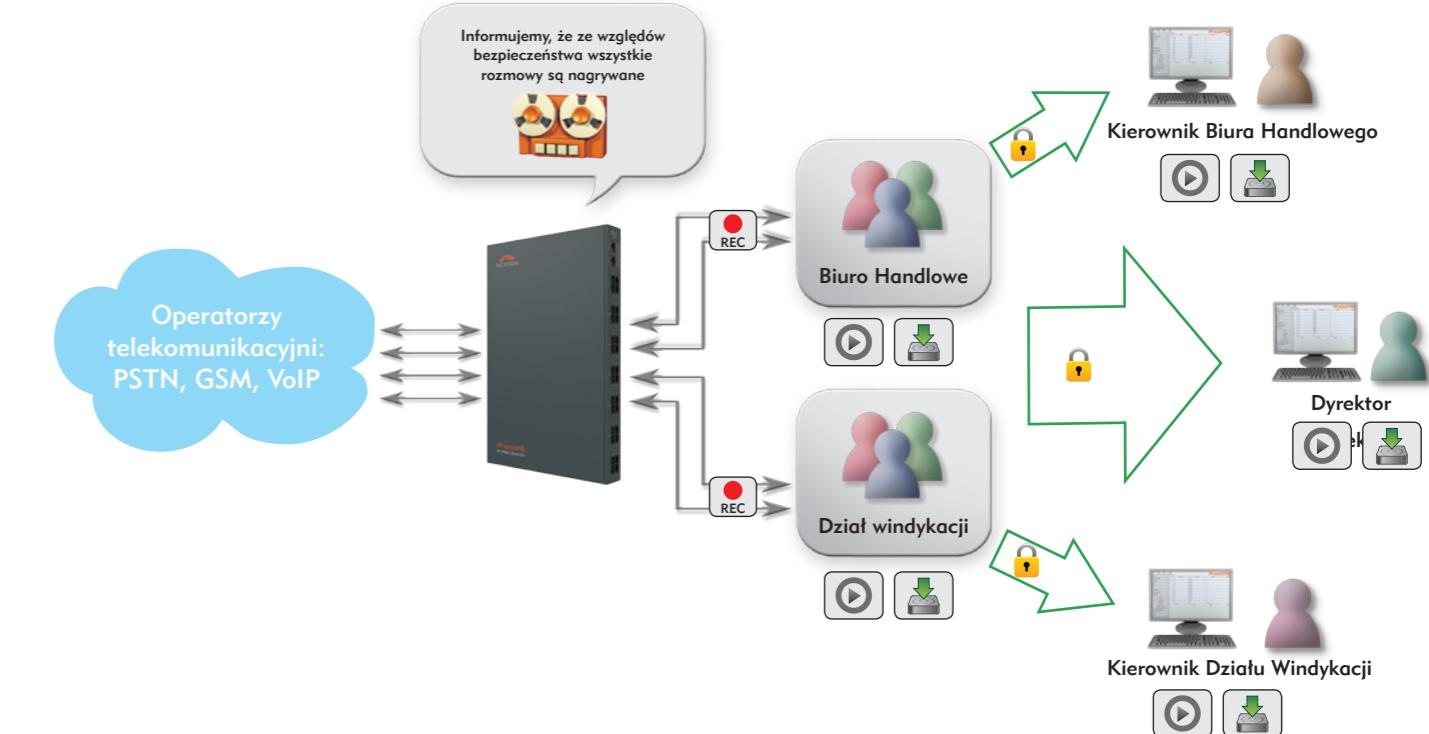
Dzięki takiemu rozwiązaniu masz zapewnione większe bezpieczeństwo i stabilność pracy, z serwerem niezależnym od pozostałych zasobów sieciowych, z wielogodzinnym archiwum nagrani na dysku twardym i szybkim dostępem do nich. Osoby, których rozmowy są nagrywane, możesz informować o tym fakcie **odpowiednim komunikatem**, a nagrywanie może być włączane na dowolnym poziomie infolinii – nie warto

przecież nagrywać swoich własnych komunikatów czy czasu oczekiwania w kolejce, kiedy rozmowa nie jest jeszcze prowadzona.

Poufność i bezpieczeństwo rozmów gwarantuje **szyfrowanie nagrań**, nie ma też możliwości ich kasowania, dzięki temu nikt nie usunie „niewygodnych” rozmów. Poszczególne nagrania **łatwo odnajdziesz**, filtrując je po dacie i czasie, dowolnej frazie, długości lub typie rozmowy, śledząc ścieżki połączenia (przełączania, konsultacje). Poszukiwane nagranie możesz w każdej chwili **pobrać i zapisać** na lokalnym dysku. Ułatwia to analizę lub omówienie danej rozmowy, pozwoli na jej przesłanie danemu pracownikowi, na przykład gdy ten nie ma dostępu do odsłuchu własnych rozmów. Rozdziel **dostęp do nagrań** poszczególnych pracowników tak, aby niektórzy mogli odsłuchiwać na przykład tylko własne rozmowy, a przełożeni – rozmowy swoich podwładnych.



Dziś łączymy bardziej



Nagrywanie rozmów wybranych użytkowników w IP PBX Serverze Proxima oraz ich odsłuchiwanie i zapis przez uprawnione osoby w aplikacji Agent 003

Zadbaj o bezpieczeństwo. Proxima oferuje narzędzia pozwalające na minimalizowanie ryzyka włamania do systemu telekomunikacyjnego i wykonywania nieautoryzowanych połączeń. Warto jednak pamiętać o stosowaniu **bezpiecznych haseł**, aby nie zostawać nigdzie „otwartych drzwi”. Jeśli zdarzą Ci się **niechciane połączenia**, możesz takie numery oznać jako niepożądane i odrzucać je lub odtwarzać im specjalny komunikat. Nadzór nad tym, co się dzieje w firmie, masz również dzięki odbieraniu **sygnałów alarmowych**, np. alarmu pożarowego, włamaniowego,

czujników temperatury, a także informacji o restarcie systemu. Czuwasz nad wszystkim.

Pracujesz w swoim ulubionym systemie operacyjnym? Proxima dostosuje się do niego. Serwer, dzięki oprogramowaniu do konfiguracji i taryfikacji stworzonym w środowisku Java, może pracować w systemach Windows, Linux czy Mac OS X. Pełna **dowolność systemów operacyjnych** oznacza też koniec problemów z ich nowszymi wersjami oraz łatwiejszą aktualizację. Nic Cię nie zaskoczy.



Chcesz kontrolować czas prowadzonych rozmów? Nie pamiętasz, jak skorzystać z którejś z przydatnych usług? Zaloguj się do **Strefy Użytkownika** – dostępnej dla każdego użytkownika Proximy przez strony www. Oprócz podręcznej pomocy ze spisem aktualnie zdefiniowanych numerów funkcji oraz globalnej książki telefonicznej dla aparatów systemowych i IP zobaczysz, z kim i jak długo rozmawiałeś, jakie usługi masz aktywowane, do jakiej Grupy Wspólnego Wywołania jesteś aktualnie zalogowany oraz ile masz wiadomości w poczcie głosowej.

Podręczne informacje w Strefie Użytkownika



Oszczędność procentuje



Zobacz, kto rozmawiał najdłużej, kto najdrożej, kto ile rozmów przyjął, a komu najwięcej czasu zajęło odebranie dzwoniącego telefonu. W module taryfikacyjnym Grosik masz możliwość **rejestracji i rozliczania połączeń** – na indywidualnych kontach, globalnie lub według wybranych grup rozliczeniowych, w wersji tabelarycznej lub graficznej. Jako że coraz większe znaczenie ma czas prowadzonych rozmów, rozliczanie czasu i kosztu połączeń pomoże Ci zoptymalizować obsługę klientów. Nie wszyscy muszą mieć możliwość dzwonienia wszędzie – możesz zablokować nieuprawnionym osobom dostęp do najdroższych połączeń.

Korzystaj z tych i darmowych połączeń oferowanych przez **telefonię internetową VoIP** (Voice over IP). Dzwonisz z dowolnego firmowego telefonu, a IP PBX Server Proxima, w zależności od numeru, na który dzwonisz, wybiera najtańszą drogę połączeniową (funkcja LCR) i kieruje rozmowy do operatorów VoIP lub poprzez karty GSM – do sieci komórkowych. Możesz

teraz zdefiniować **ponad dwa tysiące** krajowych i zagranicznych prefiksów, dowolnie dzielonych między **cztery tablice LCR**. Przyda się to, jeśli na przykład zdecydujesz się wynająć część powierzchni biurowej innej firmy, dając jej jednocześnie możliwość wyboru operatora. Jedna Proxima może **obsłużyć kilka firm**, każda z nich będzie mogła korzystać z usług innych operatorów i definiować własny system wyboru najtańszej drogi połączeniowej.

Służby mundurowe, Policja czy wojsko posiadają własne **sieci resortowe**, a jednocześnie korzystają z usług tradycyjnych operatorów. W takim przypadku możesz do sieci resortowych wychodzić np. przez „9”, a do tradycyjnych operatorów przez „0”. Dla każdego „wyjścia na miasto” możesz również zdefiniować niezależne systemy LCR.

Jeśli rozmawiasz w ramach grupy biznesowej operatora komórkowego – zintegrowane karty **Platan GSM** sprawią, że wszyscy pracownicy korzystający



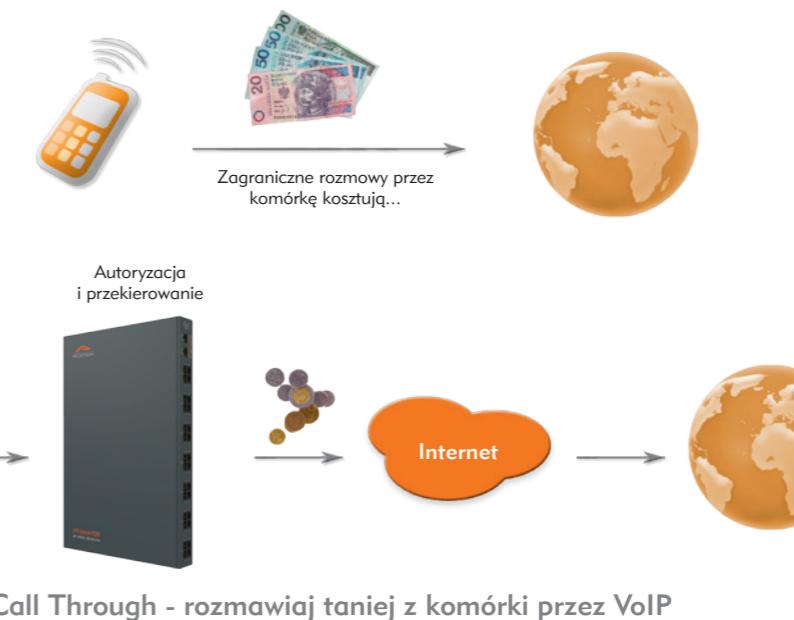
Dziś łączymy bardziej

ze zwykłych aparatów w firmie będą mogli dzwonić i wysyłać SMS-y tak, jakby mieli telefony komórkowe. Tanie czy nawet darmowe rozmowy będą mieli również pracownicy mobilni, dzwoniąc do firmy.

Przy zwiększeniu zatrudnienia **łatwo i szybko rozbudujesz** Proximę, dodając kolejne telefony IP lub analogowe. Z Internetem różnie bywa, więc jeśli chcesz zachować wysoką jakość rozmów, zawsze możesz połączyć się tradycyjnie do sieci wybranych operatorów stacjonarnych. Nie musisz stosować

żadnych dodatkowych prefiksów, to Proxima jest od tego, żeby pamiętać odpowiednie cyfry.

Oszczędność i mobilność w jednym? Zadzwoń z komórki na numer obsługiwany przez Proximę, serwer rozpozna Cię i przekieruje na dowolny numer poprzez sieć VoIP (funkcja **Call Through**). To prosty sposób na **tanie rozmowy**, zwłaszcza zagraniczne. Możesz być daleko od firmy, wystarczy, aby był tam zasięg sieci komórkowej.



Jesteś nieustannie w ruchu i chcesz być zawsze dostępny, niezależnie czy ktoś dzwoni na komórkę, czy do firmy? Swój nowoczesny telefon komórkowy z klientem SIP możesz **zalogować jako telefon IP** w serwerze Proxima i być dostępnym pod zwykłym firmowym numerem wewnętrzny. Możesz wówczas z komórki dzwonić tanio na cały świat, wykorzystując łączą internetowe. Nie musisz być w firmie – w dowolnym miejscu na świecie wystarczy dostęp do Internetu i telefon IP lub komórkowy z klientem SIP. Do rozmów zwykłych oraz video możesz także wykorzystać notebooka ze słuchawkami i kamerą oraz aplikację **Platan Video Softphone**. Takie rozwiązanie przyda Ci się w czasie podróży służbowych lub w domu, jeśli tam wolisz pracować zdalnie w ramach **home working**.

Idziesz z duchem czasu i zarządzasz nowocześnie? Jeśli pracownicy spędzają dużo czasu w terenie, tylko czasami pracują w firmie i nie potrzebują stałych, osobnych stanowisk pracy – stosujesz klasyczny **hot desking**. Możesz też z niego korzystać, gdy masz własne call center lub firmę badawczą, w której na jednym stanowisku pracuje kilku ankieterów. Dostosowujemy się do najnowszych rozwiązań w zakresie zarządzania. Pracownicy mogą logować się na **wirtualne konta rozliczeniowe**, a przypisane do danego numeru ustawienia przeniosą się na dowolny aparat, z którego będą rozmawiać. Kont rozliczeniowych masz aż tysiąc, więc każdego rozliczysz indywidualnie z przeprowadzonych rozmów.

Platan CTI informacja zawsze pod ręką

Programem wspierającym odbieranie telefonów i pełniącym rolę wirtualnej konsoli jest **Platan CTI** (Computer Telephony Integration). To przydatne narzędzie, które możesz udostępnić wszystkim pracownikom. Stanie się nieodzowne w komunikacji wewnętrznej oraz w lepszej obsłudze kontaktów zewnętrznych.

Przed odebraniem połączenia na ekranie monitora widzisz **informacje o dzwoniącej osobie** – jej numer, dodany opis, notatki sporządzane przy poprzednich rozmowach. Możesz w ten sposób lepiej i szybciej obsługiwać klienta lub przypomnieć sobie szczegóły poprzednich ustaleń z ważnym partnerem biznesowym.



Informacje o dzwoniącej osobie mogą wyświetlać się w oknie telefonu Platan CTI, małym oknie powiadamiania lub na konsoli Dyspozytor



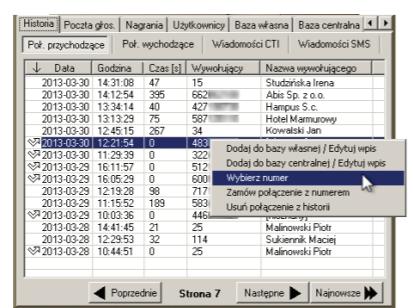
Wyświetlanie notatek z kolejnych rozmów

Chcesz mieć pod ręką najczęściej używane numery telefonów lub skróty stosowanych funkcji? Podobnie jak w aparacie systemowym możesz je wpisać pod wirtualnymi przyciskami **numerów skróconych**, dodając im przyjazne nazwy. I jak w aparacie systemowym – gdy któryś z kolegów rozmawia, przycisk będzie czerwony.

W każdej chwili szybko **znajdziesz numer** osoby we własnej lub centralnej **bazie danych** albo przeglądając **historię połączeń**. Wpis w bazie danych może zawierać m.in. imię i nazwisko, różne numery telefonów, nazwę firmy, stanowisko, **pełne dane teleadresowe**, dodatkowe notatki. Po znalezieniu kontaktu w bazie za pomocą myszy wybierzesz dany numer, zamówisz z nim rozmowę, jeśli jest zajęty, lub wyślesz SMS-a.



Przyciski skróconego wybierania w Platan CTI



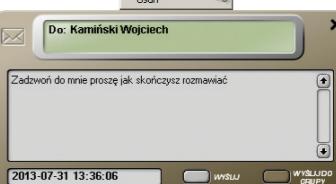
Przeglądanie historii połączeń

Masz podgląd zajętości kolegów z pracy. Na **wirtualnej konsoli** widzisz, kto jest obecny, jaki ma **status** (np. informujący o spotkaniu), kto właśnie rozmawia, a do kogo dopiero dzwoni telefon. W ten sposób możesz szybko skonsultować się z wolną osobą albo przekazać jej prowadzoną właśnie rozmowę.

Jeśli akurat rozmawiasz, gdy dzwoni kolejna osoba, widzisz **połączenie oczekujące** i możesz je przy pomocy przycisku myszy (funkcja TRANSFER na wirtualnym telefonie) oraz bez przerywania rozmowy **przekazać** do wolnego kolegi. Czasem wygodniej i szybciej jest wysłać **wiadomość tekstową** – do jednej osoby, do grupy kolegów albo do wszystkich użytkowników w firmie. Platan CTI oferuje taką opcję, zupełnie jak w internetowych komunikatorach.

Równie prosto **wyślesz SMS-a** – w programie Platan CTI napiszesz go szybciej niż w telefonie, a eventualną odpowiedź otrzymasz na ekranie swojego komputera. Poinformuj w ten sposób klienta, że zrealizowałeś jego zamówienie lub skontaktuj się z nieobecnym kolegą.

W programie Platan CTI możesz również przeglądać, odsłuchiwać, zachowywać i kasować wiadomości pozostawione w Twojej skrzynce **poczty głosowej**. Wystarczy kliknąć na przycisk „Odtwarzaj”, a Proxima oddzwoni do Ciebie i odsłuchasz wybrane wiadomości.



Wysyłanie wiadomości tekstowej do osoby zajętej rozmową



Wysyłanie i odbieranie SMS-ów

Historia				
Począt gło.	Nagrania	Użytkownicy	Baza własna	Baza centralna
2013.02.19... 141	nowa	Jan Nowak		
2013.02.19... 585558800		Platan sp.k.	nowa	
2013.02.19... 585558800		Platan sp.k.		

Odsłuchiwanie wiadomości z poczty głosowej





Akcesoria



Zdecyduj sam, przez jaki telefon chcesz rozmawiać. Dajemy Ci swobodny wybór, Proxima współpracuje z **telefonami różnych producentów**. Może to być zwykły telefon analogowy z identyfikacją numerów (CLIP), słuchawka nagłowna, bezprzewodowa DECT, telefon komórkowy z klientem SIP lub cyfrowy telefon systemowy z listwą rozszerzającą, jeśli chcesz stworzyć np. stanowisko recepcyjne.

Jeśli użyjesz **telefonów IP**, na przykład najnowszego cyfrowego systemowego telefonu **Platan IP-T 106**, to wyjątkowo łatwo będzie zmiana stanowisk przez pracowników. Gdziekolwiek w firmowej sieci podłączysz się taki telefon – zostaną przeniesione wszystkie ustawienia, jakie dana osoba miała. Łatwiejsze będzie również dodawanie kolejnych użytkowników przy zwiększaniu zatrudnienia, w tym osób pracujących zdalnie. Chcesz skorzystać z możliwości wideorozmów i wolisz do tego celu używać ekranu telefonu, a nie komputera? Podłącz rekomendowane przez nas **wideotelefony IP**.

Pracujesz w zakładzie produkcyjnym, przemieszczasz się po całej firmie i zawsze chcesz być w kontakcie? Dobrym rozwiązaniem dla Ciebie może być system **IP DECT**. Bezprzewodowe słuchawki, których bazy łączą się po sieci LAN z serwerem, zapewnią dobrą mobilną łączność na rozległym terenie, np. hali produkcyjnej czy stadionu. Podobny efekt uzyskasz, logując telefon **komórkowy z klientem SIP** na wewnętrzny numer VoIP - będziesz pod tym numerem dostępny wszędzie tam, gdzie tylko będzie bezprzewodowy Internet.

IP PBX Server Proxima poprzez kartę microSD nagrywa rozmowy, zapisując je na dysku komputera – dedykowanym **Serwerze Aplikacji Platan**. Zapisywane pliki są szyfrowane, a odtworzyć mogą je tylko uprawnione osoby.

Jeśli względy bezpieczeństwa wymagają stosowania certyfikowanych systemów nagrywania rozmów, na przykład w bankach czy firmach zajmujących się telefoniczną obsługą klientów, Proxima również będzie współpracowała z tego typu zewnętrznymi **rejestatorami rozmów**.



Telefon IP



Wideotelefon IP



Cyfrowy telefon systemowy



Telefon analogowy z identyfikacją numerów



Telefon IP DECT



Słuchawki i kamera internetowa



Wideobramofon IP



Bramofony



Faks



Adapter do sterowania urządzeniami zewnętrznymi

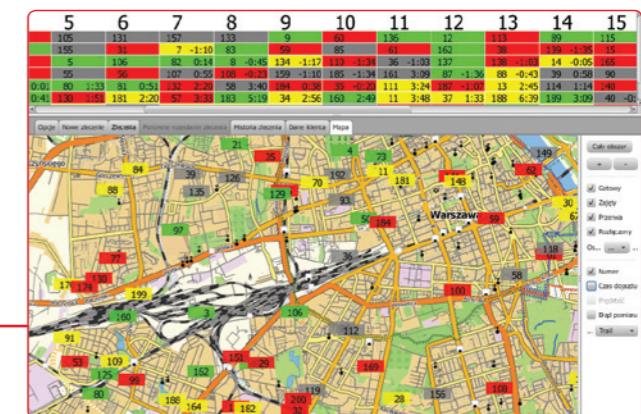


Serwer Aplikacji Platan



Zewnętrzny rejestrator rozmów

Oprogramowanie



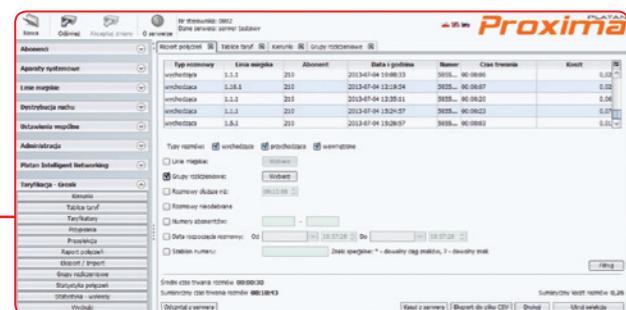
Współpraca z oprogramowaniem dla korporacji taksówkarskich Taxi123

Do zarządzania billingiem i statystykami rozmów służy **Grosik – moduł taryfikacyjny** aplikacji ProximaWeb, dostępny przez przeglądarkę internetową dla każdej uprawnionej osoby. Na podstawie przykładowych wzorców można stworzyć własne taryfikatory, dostosowane do zmieniającej się oferty rynkowej.

Przy pomocy Grosika zrobisz szczegółową selekcję rozmów według wybranych kryteriów oraz **rozliczysz czas i koszty** prowadzonych rozmów dla wybranych użytkowników, konkretnych linii miejskich lub zdefiniowanych grup rozliczeniowych. Zobaczysz też, jak szybko dane osoby lub grupy odbierały połączenia oraz ilu połączeń nie odebrały. Dane otrzymasz w formie tabelarycznej albo graficznej, z możliwością eksportu do pliku .csv, dzięki czemu można je analizować

i wykorzystywać również w innych programach. Dodatkowo historię swoich połączeń każdy użytkownik może przeglądać w **Strefie Użytkownika**.

Przeglądanie i odsłuchiwanie **nagrywanych rozmów** oraz wydruk listy nagrań zrealizujesz w aplikacji **Agent 003** dostępnej z poziomu przeglądarki internetowej. Odpowiednią rozmowę znajdziesz po dacie, czasie trwania, numerze albo nazwie osoby dzwoniącej lub odbierającej połączenie. Jeśli chcesz dane nagranie przesłać komuś w niezaszyfrowanym pliku .wav, skorzystaj z opcji pobrania i zapisania pliku na lokalnym dysku. Wskazane osoby możesz uprawnić do przeglądania i odsłuchiwania ich własnych rozmów lub nagrań rozmów prowadzonych przez innych użytkowników.



Selekcja połączeń wg wybranych kryteriów w module Grosik



Odsłuchiwanie wybranych rozmów w aplikacji Agent 003

Wideorozmowy w Proximie obsłużysz dzięki aplikacji **Platan Video Softphone**. Jeśli nie chcesz korzystać z przekazu wideo, używaj jej jak zwykły softphone – do rozmów poprzez Internet, z dowolnego miejsca na świecie.

Proxima jest otwarta na współpracę. Jeśli chcesz dzwonić bezpośrednio z programu pocztowego MS Outlook, potrzebny będzie **sterownik TAPI**. Wymianie danych z zewnętrznymi aplikacjami służy **otwarty protokół PCTI**, pozwalający na wykorzystanie funkcjonalności Proximy w synergii ze specjalistycznym oprogramowaniem, dostosowanym do specyficznych potrzeb danej branży. Możesz korzystać z gotowych rozwiązań lub stworzyć **własne oprogramowanie**.

Masz lub rozważasz założenie **korporacji taksówkarskiej**? Sprawny system łączności w pełni zintegrowany z oprogramowaniem do zarządzania zleceniami jest podstawą takiej działalności. Proxima będzie się idealnie do tego celu nadawać – sprawnie obsługuje nawet intensywny ruch.

Dzięki niej dyspozytorzy otrzymają informację o numerze dzwoniącym, możesz korzystać z dowolnego typu łączyst telefonicznych oraz m.in. nagrywać rozmowy, blokować niepożądane połączenia oraz wprowadzać kolejowanie rozmów i zapowiedzi dla obsługi połączeń w czasie szczególnie dużego natężenia ruchu.

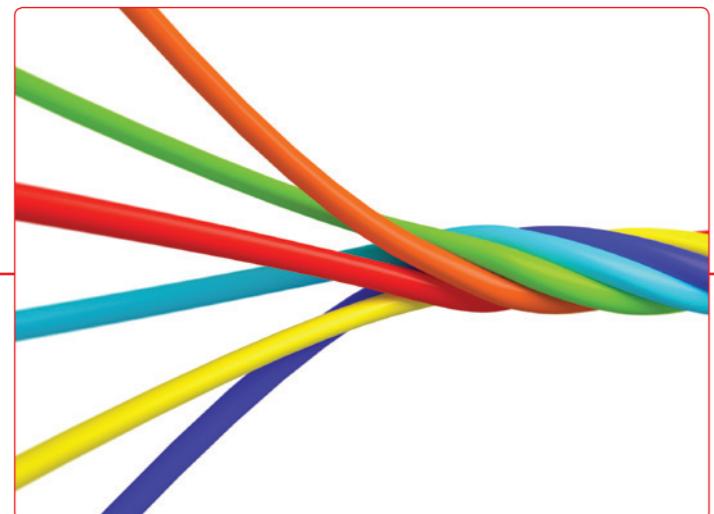


Prowadzisz hotel lub pensjonat i chcesz, aby nie tylko numery wewnętrzne były zgodne z numerami pokoi, ale aby Proxima realizowała funkcje takie, jak: budzenie, blokowanie i odblokowywanie telefonów, statusy pokoi (np. stan barku, posprzątane). Dzięki bibliotece



LibraHotel.dll, IP PBX Server Proxima współpracuje z najpopularniejszym **oprogramowaniem hotelowym** dostępnym na rynku: Micros Fidelio, Chart, DM Plaza, Gość, HotelOnline, Hotel TK, Opera, Pensionnaire, ReHOT. I jesteśmy otwarci na współpracę z kolejnymi.

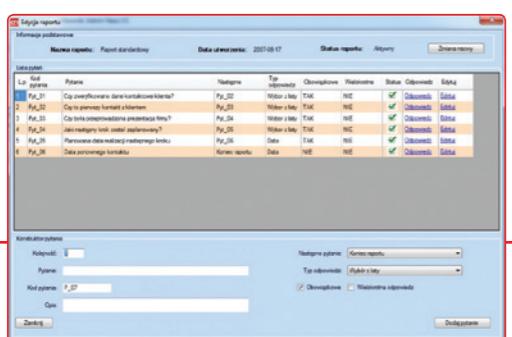
Integracja



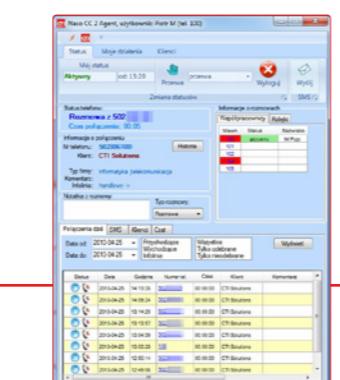
W Proximie masz zaimplementowane rozbudowane funkcjonalności służące profesjonalnej obsłudze ruchu telefonicznego. Jeśli jednak potrzebujesz bardziej zaawansowanych funkcji stosowanych w systemach CRM (zarządzania relacjami z klientami), Proxima jest również przygotowana do ich wspierania.

Z IP PBX Serverem Proxima jest zintegrowana aplikacja **Naso CC** firmy CTI Solutions. To oprogramowanie klasy **call center** pozwalające na obsługę ruchu przychodzącego i wychodzącego z wykorzystaniem baz danych.

Jako przełożony będziesz miał bieżący **podgląd pracy** podległych Ci osób, oczekujące w kolejach połączenia, czasy rozmów, historię wykonanych lub odebranych połączeń oraz rodzaje stosowanych przez konsultantów przerw. Rozbudowane i **wielowymiarowe statystyki** pozwolą na zbadanie efektywności działania i optymalizowanie organizacji pracy.



Tworzenie skryptów kampanii telemarketingowych



Okno konsultanta z historią połączeń

Dziś łączymy bardziej

IP PBX Server Proxima integruje się z urządzeniami i aplikacjami niezbędnymi w pracy Centrów Powiadamiania Ratunkowego, Ratownictwa Medycznego czy innych **służb ratowniczych**, korzystając z doświadczeń sprzętowych i programowych systemów powiadamiania **digitex** (marka należąca do firmy Platan).

Dzięki ścisłej integracji Proximy z konsolami digitexRDS oraz OpenRDS firmy Nowatel możliwe jest stworzenie kompleksowego stanowiska dyspozytora

zarządzania kryzysowego. To **wszechstronne systemy dyspozytorskie**, integrujące niemal wszystkie dostępne środki telekomunikacji (telefonia stacjonarna, cyfrowa i analogowa łączność radiowa, systemy trunkingowe, system TETRA, terminale satelitarne, GSM).

Pracownicy służb ratowniczych wykorzystają zaawansowane możliwości obsługi połączeń w Proximie, a otwarte interfejsy programistyczne pozwolą na współpracę z **Systemami Wspomagania Decyzji**. Proxima – to propozycja nie tylko dla biznesu.

Centrum Dyspozytorskie

- Cyfrowy System Ostrzegania i Alarmowania Ludności digitexCZK/IP®
- Zintegrowana telekomunikacja radiowa
- Zarządzanie systemem telekomunikacyjnym

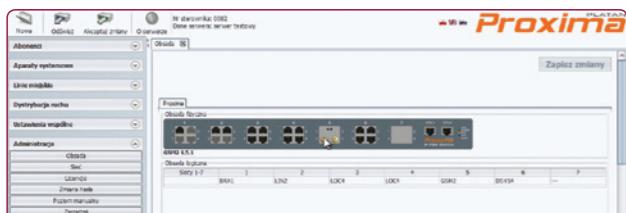


Proxima jako element zintegrowanego systemu alarmowania i telekomunikacji

Dobra opieka



Do zarządzania serwerem Proxima przeznaczona jest aplikacja **ProximaWeb**, dostępna z dowolnej przeglądarki internetowej, niewymagającej instalacji żadnego oprogramowania. Z serwerem najwygodniejsze jest **połączenie zdalne** - przez sieć Ethernet lub modem. Dzięki temu można szybko wprowadzać ewentualne zmiany w ustawieniach Proximy lub uprawnienia użytkowników zgodnie z Twoimi potrzebami. W ProximaWeb przeprowadza się również **sieciowanie serwerów** Proxima i Libra w różnych lokalizacjach – Platan Intelligent Networking (PIN) znacznie ułatwia procedurę tworzenia jednego spójnego systemu.



Widok programu ProximaWeb – podgląd wyposażenia serwera

Ze zdalnym dostępem, możliwością monitorowania stanu łączności oraz dzięki **zaawansowanej diagnostyce** VoIP krótszy będzie czas diagnozy i reakcji w przypadku problemów z łącznością. Instalatorzy mogą pracować także w wersji offline aplikacji do zarządzania, przygotowując najpierw planowane ustawienia i przesyłając gotowy plik konfiguracyjny. W przypadku restartu serwera służby techniczne mogą otrzymywać automatyczne SMS-y serwisowe. W ten sam sposób możesz też dowiadywać się o przekroczeniu limitu darmowych minut na karcie SIM w Proximie.



Dziś łączymy bardziej

Funkcje i usługi

	Proxima
Wideorozmowy	+
Nagrywanie rozmów	+
Numery DDI / MSN	+
CLIP (prezentacja numeru przychodzącego)	+
CLIR (zastrzeganie własnego numeru)	+
Call Through – automatyczne połączenia z telefonów komórkowych do sieci VoIP	+
MCID (identyfikacja połączeń złośliwych)	+
Synchronizacja czasu serwera z centralą miejską (z serwera NTP i CLIP)	+
Rejestracja i taryfikacja rozmów	+
Indywidualne konta rozliczeniowe (max liczba)	1000
Sieciowanie	+
IVR - Interaktywna Obsługa Głosowa	+
Grupy wspólnego wywołania (numery grupowe)	+
UCD (równomierna dystrybucja połączeń)	+
ACD (dystrybucja połączeń na podstawie zidentyfikowanego numeru)	+
Kolejka - informacja o miejscu w kolejce i przewidywanym czasie oczekiwania	+
Poczta Głosowa	+
Wybór najbliższej drogi połączeniowej LCR (liczba tablic)	4
Restrykcje połączeń wychodzących	+
Tablice numerów zabronionych/dozwolonych	16
Numery skrócone	+
Dowolność numeracji wewnętrznej i usług (liczba cyfr)	1-16
Sygnalizacja połączenia oczekującego (oferowanie)	+
Włączanie się do trwającej rozmowy	+
Gorące linie (miejskie / wewnętrzne)	+
Automatyczna zmiana trybów pracy	+
Grupy abonenckie (ograniczanie połączeń wewn.)	+
Połączenie konferencyjne (max. liczba uczestników)	8
Konferencja typu „okólnik” – automatycznie zestawiana dla zdefiniowanej grupy użytkowników (max liczba uczestników konferencji)	8
Zawieszenie połączenia HOLD	+
Przenoszenie wywołania	+
DND („nie przeszkadzać”)	+
Przechwytywanie wywołań	+
Przekazywanie połączeń na miasto	+
Zamawianie połączeń	+
Komunikat głosowy dla zamówionych połączeń	+
Redial (ponowne wybieranie numeru)	+
Proste oddzwanianie (modyfikowanie numeru CLIP)	+
Dialer alarmowy (powiadomienie o alarmie)	+
Sterowanie urządzeniami zewnętrznymi	+
Budzenie	+
SMS-y serwisowe	+
Podsłuch odległego pomieszczenia „niańska”	+
Połączenie tranzystowe – wykonanie z zewnątrz rozmowy na koszt serwera	+

■ w standardzie ■ w opcji

Wyposażenie

 Proxima	
Porty abonenckie	
▪ analogowe	do 28
▪ systemowe	do 12
▪ analogowe i systemowe łącznice	do 28
▪ VoIP (IP EXT)	do 100
Wyposażenia miejskie	
▪ analogowe	do 14
▪ ISDN (2B+D)	do 16
▪ ISDN (30B+D)	1
▪ VoIP (IP GW)	do 64
▪ GSM	do 4
Zintegrowana karta VoIP*	+
Liczba kanałów VoIP (jednoczesnych rozmów)	do 10
Protokoły VoIP: SIP 2.0	+
Kodeki audio: G.711 μLaw, G.711 aLaw, G.726, GSM, G.729a	+/-/+/-
▪ DISA – bezpośrednie wybieranie numerów wewnętrznych	+
▪ Wielopoziomowe infolinie	+
▪ Liczba zapowiedzi głosowych	99
▪ Łączny czas zapowiedzi	do 1h
Melodie dla połączeń oczekujących	4
Poczta Głosowa	+
Pliki muzyczne .wav dla zapowiedzi	+
Automatyczny transfer faksu	+
Bufor taryfikacji	100 000
Odbiór identyfikacji numerów dzwoniących (CLIP): z linii ISDN / analogowych / GSM / VoIP	+/-/+/-
Wysyłanie identyfikacji numerów (CLIP) na: analogowe porty wewnętrzne / wewnętrzne cyfrowe porty systemowe / wewnętrzne porty VoIP	+ / + / +
Współpraca z bramofonami / videobramofonami IP	+ / +
Zintegrowane karty GSM	+
System telefonii bezprzewodowej DECT / IP DECT	+/-
Karta sterowania urządzeniami zewnętrznymi	+
Zasilanie rezerwowe	UPS
Interfejs Ethernet (LAN) 10/100 Base-T	+
Wbudowane modemy do zdalnego zarządzania: analog V.32 / ISDN	+ / +
Interfejs www do konfiguracji – Proxima Web	+
Interfejs www dla użytkownika – Strefa Użytkownika	+
Moduł taryfikacji Grosik	+
Program Agent do obsługi nagrywanych rozmów	+
Platan Video Softphone do obsługi wideorozmów Obsługiwane kodeki: H.263+ / H.264	+ / +
Program Platan CTI (komputerowy system wspomagania ruchu telefonicznego)	+
Interfejs hotelowy	+
Interfejs programowy PCTI	+
Interfejs do współpracy z rejestratorami rozmów	+
Interfejs TAPI	+
Wymiary – obudowa uniwersalna do szafy RACK 19" lub powieszenia na ścianie	- wys. [mm] - szerokość [mm] - głębokość [mm] - masa [kg]
	44 (1U) 483 (19") 287 ok. 5 kg

* w przygotowaniu



Platan Sp. z o.o. sp.k. jest wiodącym polskim producentem abonenckich central telefonicznych i serwerów telekomunikacyjnych. Kompleksowa oferta firmy pomaga zaspokoić najwyższe wymagania szerokiej grupy odbiorców - poczwszy od małych i średnich firm po duże przedsiębiorstwa, urzędy i instytucje publiczne, służby mundurowe i ratownicze.

Platan oferuje rozwiązania z zakresu telekomunikacji i łączności radiowej od 1985 roku, należąc do grona najbardziej innowacyjnych firm tego sektora, a z produktów firmy korzysta już ponad milion użytkowników.

Systemy Platana to w całości polska myśl techniczna. Własne biura konstrukcyjne i kilkudziesięciu wysoko wykwalifikowanych specjalistów z zakresu telekomunikacji, informatyki i elektroniki tworzą rozwiązania oparte o najnowsze światowe trendy i technologie. Wszystkie produkty są elastycznie dostosowane do potrzeb i oczekiwania rynku.

Platan produkuje również Zintegrowane Systemy Powiadamiania digitex, które służą do alarmowania, sygnalizowania i zapewnienia łączności dla służb ratowniczych.

Potwierdzeniem spełniania norm jakości jest posiadany **Certyfikat Systemu Zarządzania ISO 9001:2008** w zakresie projektowania, produkcji, sprzedaży oraz serwisu urządzeń telekomunikacyjnych.



Platan Sp. z o.o. sp.k.
ul. Platanowa 2
81-855 Sopot, Poland
tel. +48 58 555 88 00
fax +48 58 555 88 01

platan@platan.pl
www.platan.pl