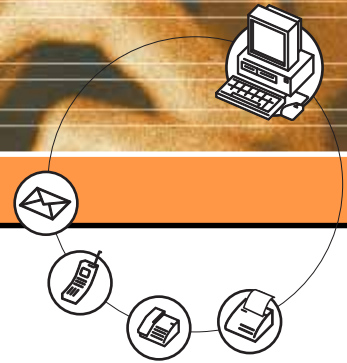


SMART PHONE®

Smartphone®

Voicemail



Система корпоративной голосовой почты

Голосовая почта – классическое приложение компьютерной телефонии. Его основная задача – позволить абоненту оставить для Вас сообщение в случае, если по той или иной причине Вы не можете ответить на звонок. Однако, в отличие от простого персонального автоответчика, голосовая почта позволяет обращаться с полученным сообщением как с важным документом: копировать его, сохранять в требуемом месте, пересылать другим абонентам, при необходимости дополняя своим комментарием.

Первое, с чем сталкивается человек, позвонивший в Ваш офис, – это именно голосовая почта. Задача современной системы голосовой почты – не только выполнение стандартных действий с сообщениями, но и обработка входящего телефонного звонка в соответствии с заданным сценарием, специфичным для каждой организации. Такие задачи, как набор внутреннего номера абонента в ответ на приглашение автоматического секретаря, информирование клиентов о новинках и ценах, заказ прейскуранта на факс, контроль за исполнением размещенного заказа и т.п., стали типовыми для нового поколения систем голосовой почты, к которому относится **Smartphone Voicemail**.

Выгоды от использования **Smartphone Voicemail** просты и очевидны: увеличение эффективности и качества обслуживания клиентов, уменьшение пропущенных телефонных контактов сотрудников с клиентами, обеспечение круглосуточного доступа к информации о компании, ее продуктах и услугах, улучшение взаимодействия между сотрудниками.

Как работает Smartphone Voicemail ?

На Ваш внутренний номер поступает входящий звонок. Вы в это время отсутствуете на рабочем месте или заняты важным разговором (заранее позаботившись о том, чтобы все поступающие Вам звонки принудительно переадресовывались на систему голосовой почты). Или, предположим, Вы в это время уже говорите по телефону. Звонок автоматически переводится на Систему, и позвонивший абонент слышит: «Алексей Шестаков. К сожалению, я сейчас говорю по телефону и не могу ответить на Ваш звонок. Пожалуйста, оставьте сообщение». Звонящий знает, что Вы находитесь на своем рабочем месте и может рассчитывать, что Вы ему скоро ответите или перезвоните. Оставленное сообщение попадает в почтовый ящик, и система оповещает Вас о поступлении нового сообщения одним из наиболее удобных для Вас способов, например, «включая» индикатор MESSAGE WAITING на Вашем телефонном аппарате. Пока Вы заняты, подобных сообщений может накапливаться в почтовом ящике сколько угодно.

Но вот Вы освободились и обнаружили, что в Ваш почтовый ящик поступили новые сообщения. Процедура прослушивания сообщений предельно проста. Вы набираете специально выделенный номер голосовой почты и попадаете на Систему, которая в ответ сообщает Вам о количестве поступивших сообщений и предлагает прослушать их, информируя о дате и времени поступления.

При необходимости любое сообщение может быть прослушано повторно, удалено, сохранено или отправлено другому абоненту в его почтовый ящик вместе с Вашим речевым комментарием.

Открытая архитектура Smartphone Voicemail

В основе гибкости и развитой функциональности системы **Smartphone Voicemail** лежит открытая архитектура, вся система построена из стандартных компонентов: персонального компьютера, одной или нескольких голосовых плат Dialogic, операционной системы Windows 9x/NT/2000, набора программных модулей. Такой подход дает возможность:

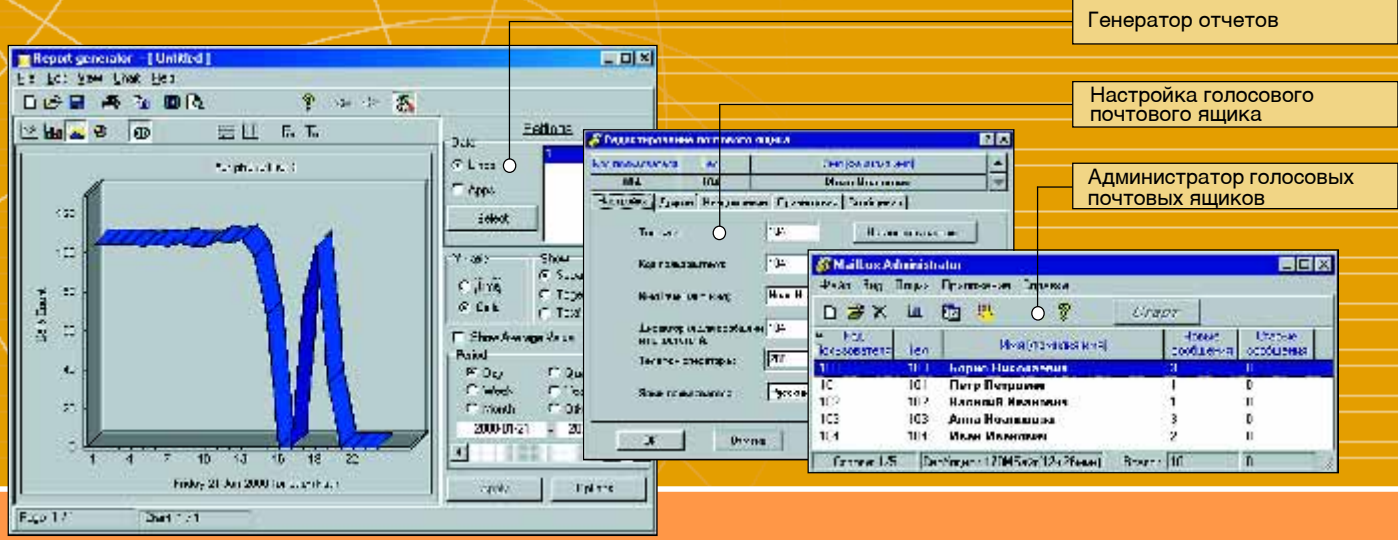
- навсегда избавиться от жестких ограничений на количество и максимальный объем голосовых почтовых ящиков, свойственных «закрытым» системам,
- обеспечить масштабируемость системы (от 2-х до 120-ти портов) путем простой установки дополнительных голосовых плат в компьютер,
- интегрировать Систему в сетевую и информационную инфраструктуру Вашего офиса, что позволяет существенно расширить возможности системы: от простой функции оповещения о новом сообщении по электронной почте до расширения системы до унифицированной среды обработки мультимедийных сообщений **Smartphone Unified Messaging**,
- предоставить администратору системы удобный графический интерфейс для выполнения всех необходимых действий.

Интеграция Smartphone Voicemail с YATC

В отличие от большинства систем или устройств голосовой почты, предназначенных для работы только с модельным рядом YATC конкретного производителя, **Smartphone Voicemail** придерживается принципа универсальности и интегрируется с большинством современных YATC: Siemens Nicom, Lucent Definity, Bosch Integral, NEC NEAX, Alcatel 4400 и т.п.

За счет открытой архитектуры и специальных, входящих в комплект поставки программных модулей PBXplorer и PBXpert имеется возможность легко и без каких-либо изменений в самой системе настроиться на новый тип YATC или на нестандартные параметры сигналов «busy», «ringback», «fax tone» и др.

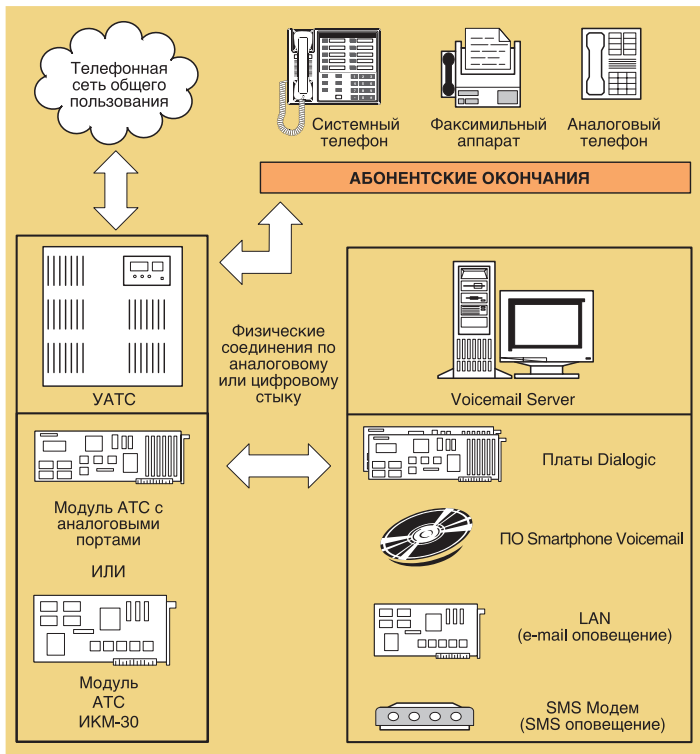
Подключение **Smartphone Voicemail** к YATC осуществляется через абонентские окончания как по аналоговым двухпроводным, так и



по цифровым каналам стандарта ISDN BRI. Возможно также подключение по потоку E1 (ИКМ 30) и по ISDN PRI. Для некоторых типов УАТС интеграция осуществляется через порт RS-232C по протоколу SMDR.

Каждый из способов интеграции позволяет **Smartphone Voicemail** следить за действиями УАТС и определять источник поступившего на систему вызова (внешний абонент или внутренний) и его "причину" (перевод по сигналу "занято" или "нет ответа", запрос на просмотр содержимого почтового ящика и т.п.). Это позволяет сделать диалог системы с абонентом более простым, понятным и удобным.

- получения различной статистической информации и отчетов;
 - создания сценариев обработки телефонных звонков с помощью **Smartphone Application Generator**.
- Абонент имеет возможность изменять установки своего почтового ящика (пароль, приветствие и т.п.) с телефонного аппарата, не обращаясь к Администратору Системы.



- ### Характеристики Smartphone Voicemail
- Развита система уведомлений о поступлении в ящик новых сообщений: по телефону, e-mail, через службу коротких сообщений SMS, на индикатор MWI (Message Waiting Indicator).
 - Язык диалога Системы с абонентом может быть изменен как Администратором, так и самим абонентом. В настоящее время **Smartphone Voicemail** доступен на русском и пяти европейских языках: английском, немецком, французском, итальянском и испанском.
 - При использовании платы Dialogic, реализующей не только голосовые, но и факсимильные функции, Система автоматически предоставляет услуги факс-почты.
 - Входящий в состав Системы инструмент графического программирования **Smartphone Application Generator** позволяет быстро создавать сценарии обработки телефонных звонков и речевые диалоги. Встроенный язык программирования, функции распознавания и синтеза речи, имеющиеся средства доступа к базам данных делают область применения этого инструмента практически неограниченной.

Рекомендуемые системные требования для установки Smartphone Voicemail (4-канала):

PC Pentium II, 166 MHz
 64 MB RAM (128 MB для Win NT/2000)
 2 GB свободной памяти на диске (около 100 часов для записи)
 Windows 9x/NT/2000
 Плата Dialogic с аналоговым или цифровым интерфейсом

Администрирование Smartphone Voicemail

Средства для управления работой Системы представляют собой программные модули, имеющие простой и интуитивный интерфейс и предназначенные для выполнения следующих действий:

- создания, удаления и настройки параметров голосовых почтовых ящиков;
- настройки «расписания» работы системы: указания «рабочих» часов для каждого дня недели, а также дней, считающихся праздничными или выходными;
- настройки параметров телефонных линий и распознавания сигналов УАТС;
- мониторинга состояния телефонных линий, свободного диско-

PLATINUM PARTNER

Designed for

Microsoft BackOffice

АОЗТ НОВАВОКС
 Синопская Набережная 32/35,
 193167 Санкт-Петербург,
 Россия.

тел.: +7 812 325 33 50
 тел.: +7 095 237 64 15
 факс: +7 812 325 33 51
 e-mail: info@novavox.ru
 web: www.novavox.ru

Демо-линия: +7 812 327 83 97

Microsoft, MS Windows 95/98, MS Windows NT, MS Exchange are registered trademarks of Microsoft Corporation. BackOffice and the BackOffice logo are either registered trademarks or trademarks of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries. Smartphone and NOVAVOX are registered trademarks of NOVAVOX AG.