

INTEGRAL 5 Communication Server



Communication Server

Integral 5

İletişim sistemleri ve servisleri alanında lider Avaya, dünya çapında bir milyondan fazla şirket için iletişim ağları tasarlar, yapılandırır ve yönetir. Hedefimiz, üretkenliğinizi ve karlılığınızı artırmanıza yardımcı olacak akıllı çözümler sunarak, ihtiyaçlara uygun hale getirilmiş ticari iletişim sistemleri geliştirmektir. Bu sayede siz de ana ticari hedeflerinize konsantre olabilirsiniz: İşletmenizi büyötmeye ve müşteri ilişkileriniz geliştirmeye.

Kompakt, esnek ve yüksek performanslı – orta ölçekli işletmeler için ideal çözümü sunan sistem

Ticaret koşulları zorlaştıkça, özellikle orta ölçekli işletmelerin, değişen pazarların değişen ihtiyaçlarına ve müşterilerin taleplerine hızla, esnek biçimde ve daima cevap verebilmeleri gerekir. Tüm çalışma alanlarında, yaratıcılık ve verimlilik bu güne kadar hiç olmadığı kadar önemli hale gelmiştir. Yenilikçi ticari iletişim sistemleri, kaynakların esnek kullanımı, en verimli hale getirilmiş müşteri hizmetleri ve maliyet şeffaflığı için gerekli tabanı hazırlamakla birlikte; şirketin, piyasanın rekabet koşullarında uzun vadeli başarısı için de temel teşkil eder.

Gelecek güvenli (future-proof) taban Bugünlerde hemen her şirket, bir araya toplanıp işlenmesi için karmaşık iletişim yapılarına ihtiyaç duyan çok yönlü veriler ve bilgilerle karşı karşıyadır. Integral 5 Communication server, Avaya tarafından orta ölçekli işletmelerin kendilerine gereksinimleri karşılamak üzere geliştirildi; sadece telefonculuğun çok daha ötesinde, çok geniş bir uygulama yelpazesinin akıllı ve genişletilebilir tabanını oluşturur. Integral 5, sizlere en yüksek esneklik seviyesini, maksimum performans özelliklerini ve geleceğe yatırımda optimum güvenlik temin ederek tercihleriniz ile ihtiyaçlarınızdaki değişimlere ayak uydurmak için büyüyor.

Tüm iletişim uygulamalarınıza yeni bir boyut

Avaya tarafından tasarlanan Integral 5 Communication server, yüksek performans özellikleri ile donatılmış ve son teknoloji ürünü iletişim sanatının tüm olanaklarından faydalanmanızı sağlayan bir telefon sistemi sunar. Analog ve dijital ağ arayüzlerinin işletimi ile analog, dijital, IP veya kablosuz telefonların bağlantılarında kullanılmak üzere geliştirilmiş bu çok yönlü iletişim tabanı, kapsamlı bir çok yönlü modül portföyü ve yenilikçi fonksiyonlar ile performans özelliklerinin kullanımına olanak tanıyan ilavelerle genişletilebilir. Dijital ve IP (Internet Protokolü) teknolojisinin birleşimi sayesinde, şirketiniz için komple verimlilik, daha fazla mobilite ve iyileştirilmiş erişilebilirlik olanakları garanti edilir: İletişim uygulamalarına tamamen yeni bir yaklaşım için akıllı telefonculuk sistemi.

Daha hızlı ve daha iyi müşteri hizmetleri

CTI çözümleri olarak bilinen "Bilgisayar Telefon Entegrasyonu", PC'leri telefonlara bağlar ve örneğin Avaya tarafından geliştirilen bir uygulama olan Com4Tel ya da yine Avaya tarafından profesyonel çağrı merkezlerinde kullanılmak üzere geliştirilen BBC Office modülü gibi geniş uygulama seçenekleri sunar.

Sağladığı yararlar

- Kaynakların hedef odaklı biçimde yönlendirilmesi
- Daha yüksek esneklik oranları
- Geliştirilmiş hizmet kalitesi
- Artan müşteri sadakati – Müşterileriniz size her an, her yerde ulaşabilir

Müşterileriniz sizinle ister faks, ister elektronik posta ya da telefon yolu ile iletişim kursun; Avaya tarafından geliştirilen Integral Messenger tek bir mesajın bile kaybolmasını engeller. Alınan bilgilere hızla ve her yerden erişebilir ve yanıt verebilirsiniz. Bu da rakiplerinizin önüne geçmeniz için gerekli olan basamağı sunar.

Münferit sanayi çözümleri Her sanayi sektörünün kendine özgü gereksinimleri vardır. Uygulama odaklı bileşenlerimiz, bu noktaları dikkate alır ve kullanıcılarımızın, yani sizlerin kendinize özgü gereksinimlerinizi karşılamak üzere son derece esnek bir yapı çerçevesinde birleştirilebilir. Müşterilerimiz ile çalışarak halihazırda çok sayıda ihtiyaçlara uygun hale getirilmiş, sanayi sektörlerine özgü toplam çözümler oluşturmuş durumdayız – örneğin, oteller, vergi muhasebecileri ve avukatlar için.



Sağlanan faydalara ve öne çıkan noktalara bir bakış

Modüler tasarım – TC sisteminiz için yatırım güvenliliği – Integral 5, şirketinizin gereksinimlerini karşılamak için büyüyor. Birleşik olma – Integral 5, tüm analog, dijital ve IP telefonlarını destekler; bunlardan istenenleri tek bir sistem içinde birleştirir. Entegre edilebilen DECT sistemi – “Gelişmiş Dijital Kablosuz Telefonculuk”, kısa adı ile DECT , aşağıdakilerin gerçekleştirilmesine olanak tanır: Şirketin tüm tesislerinde, kablosuz DECT telefonu bulunan tüm çalışanlara sürekli ulaşabilme. Çağrı ücret kaydı – Maliyet merkezlerine ve istemcilere tahsis esnasında maliyetlerin daha şeffaf hale gelmesi. Tarife bilgisi mevcut değil ise, bölgelere ayırma özelliğine sahip bir sistem kullanılarak oluşturulabilir.



Ağ oluşturma – Sanal ağlar arasında çapraz bağlantı veya sabit ISDN bağlantıları sayesinde, mevcut altyapının birleştirilmesi sağlanarak şubeler birbirine bağlanır.

Farklı konfor seviyeleri sunan sistem telefonları – Ekran üzerinden basit, sezgisel kullanıcı navigasyonu ve bireysel adaptasyon olasılıkları; tüm konfor seviyelerinde benzer kullanıcı menüleri.

Ortaklık fonksiyonu – Bir takım arkadaşı tarafından yönlendirilen çağrıların optik veya akustik sinyali; gelen çağrılar tek bir tuşa basılmak suretiyle kolaylıkla alınabilir.

CTI ve ACT – “Bilgisayar Teknolojisi Entegrasyonu” ve “Otomatik Çağrı Dağıtımı”: Windows uygulamalarını kullanan PC üzerinden bilgisayar destekli telefonculuk ve otomatik çağrı dağıtımı – daha hızlı ve gelişmiş hizmet için.

Com4Tel – Outlook içine telefon performansı özelliklerini entegre edebilme özelliğini destekleyen CTI İstemci. Doğrudan OC veritabanı üzerinden aranan müşteriler olduğunda, çağrı esnasında önemli bilgilerin de görüntülenebilmesi.

Ses/Posta Sunucusu – Çalışanlarınıza sürekli ulaşabilme özelliği. Çağrı öncesi metin anonsları, bekleme döngüleri ve tabii ki sesli mesaj özelliği ile ayrı bir telesekreter cihazı. Güvenilir, yüksek performanslı ve esnek kullanım alanı ile hem harici hem de dahili kullanım.

Integral Messenger (UMS) – Bu “Birleştirilmiş Mesajlaşma Sistemi” alıcı ofis dışında olsa bile hiç bir mesajın kaybolmamasını sağlar. Elektronik postalar, fakslar ve sesli postalar, örneğin DECT telefonları gibi mobil cihazlara yönlendirilebilir ve sürekli erişilebilir kılınır.

Kurumsal veritabanına uzaktan erişim – Herhangi bir harici ISDN üzerinden şirket veritabanına erişim.

ISDN ve DSL Internet erişimi – Internet üzerinden Bilgi ve Elektronik Postalar – daima ve çalışanların tümü ya da herhangi biri için. Opsiyonel olarak münferit bağlantılar ve/veya çok sayıda PC ağı için de sunulur; bunlara güvenlik duvarı sistemleri.

VoIP – “Sesli IP Bağlantısı”: Internet protokolü kullanarak telefonların bağlanması sayesinde, kalite ve performanstan hiç ödün verilmeden veri ağı üzerinden ses aktarımı sağlanır. İlave kablo döşeme çalışmasına gerek kalmadan şubeler bile birbirine bağlanır.

Avaya Çevrim İçi Servisleri – Güvenlik artık daha da güvenli: Sistem teşhisi ve çevrim içi yönetimi Federal Almanya Bilgi Güvenliği Ofisi (Bundesamt für Sicherheit in der Informations- und Telekommunikationstechnik, BSI) şartları ile tamamen uyumludur.

EC kart terminallerinin ve nakit sistemlerinin bağlantısı / Dahili S0 -Bus bağlantılı modüler tasarım – D-Kanalı (X.31) üzerindeki Datex P üzerinden düşük maliyetli nakit ödemesiz anlaşmalar – hem de ses veya veri iletişimi kısıtlaması olmaksızın.

Otomatik değişim fonksiyonu – Doğru iletişim numarası ile hızla ve doğrudan bağlantı ve santral yükünün azaltılması için.

Geliştirilmiş müşteri iletişimi ile siz ve çalışanlarınız için daha konforlu ve komple iletişim olanağı !

BCC Office –

profesyonel müşteri hizmeti için ilk izlenimler çok önemlidir – bu, müşteriler ile telefon üzerinde kurulan ilişkiler için de geçerlidir. Destek hattı veya "hotline" üzerinden çalışan satış ya da dağıtım departmanları: Nerede olduğunuzdan veya hangi iletişim kanalını kullandığınızdan bağımsız olarak, müşterilerinize birincil öncelik tanımanız, hızlı ve kapsamlı hizmetler sunmanız gereklidir. Avaya tarafından geliştirilen BCC Office çağrı merkezi modülü, Integral 5'in mimarisine mükemmel uyum sağlar; küçük ve orta ölçekli işletmelerin ihtiyaçlarını karşılayacak biçimde özel olarak geliştirilmiştir. Entegre sesli posta sunucusu, çalışanlarınızın günün yirmi dört saati ulaşılabilirliğini garanti eder: Karşılama metinleri veya bekleme esnasında müzik yayını gibi konforlu servisler ile birlikte sunulan bilgisayar destekli sesli diyalog sistemi, çağrı öncesi kalitesinin artmasını sağlar. “Yetenek Tabanlı Yönlendirme” çağrılarının otomatik ve konu ile ilgili olarak dağıtımını en kalifiye alıcılara sağlar. CTI bağlantısı, mevcut veritabanı bilgilerine bağlantıyı güvenli hale getirir ve müşteri ana verileri ile istatistiklerini çağrı ile eşzamanlı olarak bilgisayara yükler. İzleme ve raporlama mekanizmaları, müşteri hizmetleri bölümlerinde iş akışının devamlılığını destekler ve süreci optimize eder.

PC ve telefon, güçlü bir birim oluşturur CTI bağlantısı, şirketinizdeki iletişim olanakları için tamamen yeni ve yenilikçi seçenekler sunarak müşteri anlaşmalarını, sipariş kaydını ve kullanım süreçlerini daha kolay ve verimli hale getirir: Avaya Com4Tel, telefon uygulamalarınızı genişletir, telefon sisteminizi şirketin dahili telefon sistemine bağlar ve çağrı listeleri, telefon ya da adres dizinleri gibi önemli ilave bileşenlerin birlikte çalışmasını sağlar. MS Outlook ve MS Office gibi programlar da istendiğinde kullanılabilir. Arayan bilgileri açılan bir pencerede görüntülendiğinden, müşterilerinize isimle hitap edebilir ve selamlayabilirsiniz; bu sayede hem müşteri ile ilgili geçmiş bilgilere ulaşır hem de telefon konuşmasının çağrının daha hızlı ve verimli hale gelmesini sağlamış olursunuz.

Birleşik Mesajlaşma – yeni nesil Avaya tarafından sunulan Integral Messenger, çok sayıda ses ve veri terminalini tek ve standart bir sisteme bağlayarak telefonu tüm alınan ve yapılan çağrılar için merkezi bir iletişim birimine dönüştüren benzersiz bir UMS çözümdür. Sistemden erişimi mümkün olan çok çeşitli fonksiyonlar ve DECT telefonları arasında aşağıdakiler sayılabilir:

- Elektronik postaların metin mesajı formatında alınması ve gönderilmesi
- Faks yönlendirme
- Sesli mesaj kaydetme veya ofis dışındayken mesajları alma

Bunlar, şirketiniz içinde “Birleşik Mesajın” farklı servisleri akıllı ve düşük maliyetli biçimde nasıl birleştirebildiğine verilebilecek sadece birkaç örnektir.



Gelecek odaklı çözümler ve tüm iletişim ihtiyaçları için çekici servisler !

Dönüştürme olanakları konusunda geniş bir yelpaze

Dönüştürülmüş IP iletişim olanakları terimi, ses ve veri iletişiminin paylaşımlı bir ağ üzerinde dönüşümü için kullanılır. Standart hale getirilmiş ağ, zamandan, maliyetlerden ve yönetim için harcanan efordan tasarruf sağladığı gibi, aynı zamanda iletişim ihtiyaçlarınız için heyecan verici ilave olanaklar sunar. IP telefonculuğunun dönüşümü veya dönüştürülmüş olanaklar dünyasına giriş, mevcut altyapınız ile uyumlu biçimde kademeli biçimde olabilir. ISDN ve IP telefonları, aynı kullanıcı menüsüne sahip olduğundan, tüm performans özelliklerine değişime gerek kalmaksızın erişmek mümkündür.

Herkes ve her yer için ağ oluşturma ! Ağ oluşturma her geçen gün daha da önemli hale geliyor – hem de sadece uluslararası ticaret yapan veya geniş şube ağına sahip şirketler için değil. Integral 5 Communication server, ağ üzerinden çalışma için kapsamlı bir taban oluşturur – istediğiniz kadar esnek ve bağımsız olabilen bir taban. Farklı lokasyonlarda ya da şubelerde çalışan kişilerle ev-ofislerdeki çalışanlar dahili şirket LAN alanına ağlar veya sabit bağlantılar üzerinden istedikleri zaman ulaşabildiklerinden, tüm kaynakların optimum biçimde kullanımına olanak tanıyan birleşik bir konsept ile bağlantı kurar.

Doğrudan Internet İster bir ISDN veya bir DSL bağlantısı kullanın: Avaya tarafından geliştirilen Integral 5 Communication server entegre edilen dağıtıcı, tüm çalışma alanlarına sınırsız Internet erişimi sunar. Sadece ISDN bağlantısı kullanılarak, elektronik postalara evden ulaşılabilir, siğarişler şirket sunucusuna kaydedilebilir, muhasebe işlemleri gerçekleştirilir veya veritabanından sorunsuz biçimde bilgi alınır. Tüm ihtiyaçlar için terminaller T 3, D 3 ve S 3 sistemlerindeki telefonlar, basit bir çalışma alanından karmaşık çözümlere kadar tüm gereksinimleri karşılamak üzere gelecek garantili teknolojiler sunar. Modüler bir konsept içine yerleştirilen çeşitli konfor seviyelerine sahip ISDN veya IP bileşenleri, her türlü iletişim durumu ve davranışına uyum sağlayabilir. DECT telefonları da alternatif olarak ilave edilebilir; bu sayede şirket tesisleri dahilinde ve haricinde mobilite garantisi edilir.

Avaya Servisi – Güvenli ve çok yönlü Integral 5, hem yerinde hem de uzaktan verilen hizmetleri kapsayacak biçimde çok sayıda servis aracına sahiptir. Her durumda ve daima en yüksek koruma seviyesi garanti edilir.

Özel konfigürasyonlar için müşteri aracı Windows ICT, isimlerine göre aboneler, sesli posta kutuları, geceleri abone yetkilendirmeleri ve çok daha fazlasını içeren hemen tüm konfigürasyonları hızla ve kolayca programlamanıza olanak tanır. Özel konfigürasyonlar yapabilme özelliği, servis maliyetlerini azaltmaya ve bekleme sürelerinden tasarruf etmeye olanak tanır.

Sistem özelliklerinin özeti

- Opsiyonel olarak analog ve/veya dijital ağ erişimi
- ISDN sistemlerinin ve çoklu terminalerin bağlantısı
- Analog abone arayüzü
- Dijital 2 ve 4 kablolu arayüz
- Dolaşım ve kesintisiz devri teslim fonksiyonlarına sahip DECT radyo hücre ağı
- IP sesli iletişim*
- İnternet dağıtıcı*
- Kapı/çıkış istasyonu*
- Opsiyonel duvar muhafazası veya 19" dahili modül

Sistem fonksiyonlarının özeti

- Ortaklık veya takım çalışması fonksiyonları
- Kilitleme/kilit açma özelliği
- Gereken durumlarda proje / istemci numarası ile çağrı ücretlendirmesi ve çıkışı*
- Tedarikçi tarafından sunulmuyorsa, hedef ücretlerin bölgelere ayrılması*
- Çağrı yeniden yönlendirme ve iletme alanında çok sayıda seçenek ile erişilebilirlik kontrolü

- Sesli posta*
- Otomatik değişim
- Ön anons
- Bekleme esnasında müzik yayını (MoH)
- Kolektif hatlar ve bağlı çağrılar ile çalışma gruplarının oluşturulması
- Bireylere veya tüm çalışanlara anons yapabilme
- Merkezi ve münferit telefon rehberi
- Merkezi bilgi istem noktası (noktaları)
- Çoklu gece değişimi fonksiyonları
- Analog terminallerde bile çağrı sayısı görüntüleme
- Integral 5'in PC yönetimi için CTI/CSTA
- Avaya, çağrı merkezi fonksiyonları için basit çağrı desteğinden Birleşik Mesajlaşmaya kadar çok sayıda çözüm sunar*
- Otel fonksiyonları (Yetkili santral ile Check-in/check-out, odalara dahili numara arama engellemesi, uyandırma çağrısı, çağrı ücretlendirme, mesaj bekletme)*
- Halka açık ağlar üzerinde çeşitli lokasyonlara sanal bağlantı*

*opsiyonel



Avaya Hakkında

Avaya, iletişim alt yapısını ve çözümlerini tasarlayarak, yöneterek ve inşa ederek işletmelerin üstün sonuçlar elde etmesini sağlar. Avaya, büyük ve küçük işletmeler için güvenilir IP telefonculuğu sistemleri, iletişim uygulamaları ve uzun ömürlü komple hizmetler alanlarında dünya lideridir.

TUROVIS

Turovis Hakkında

Turovis, AVAYA ürünlerinin Türkiye, Körfez ülkeleri de dahil olmak üzere Ortadoğu daki tek temsilcisidir. Bilişim ve telekomünikasyon sektörlerinde uzun yıllardan beri büyük projelere imza almış Başarı Holding, www.basari.com.tr ve DBSystems, www.dbsystems.com.tr firmalarının ortak iştirakidir

Telefon 00 90 216 474 35 10

Faks 00 90 216 474 34 39

www.turovis.com.tr