

ERICSSON BUSINESSPHONE, передача голосовых сообщений и интегрированная система универсальных сообщений

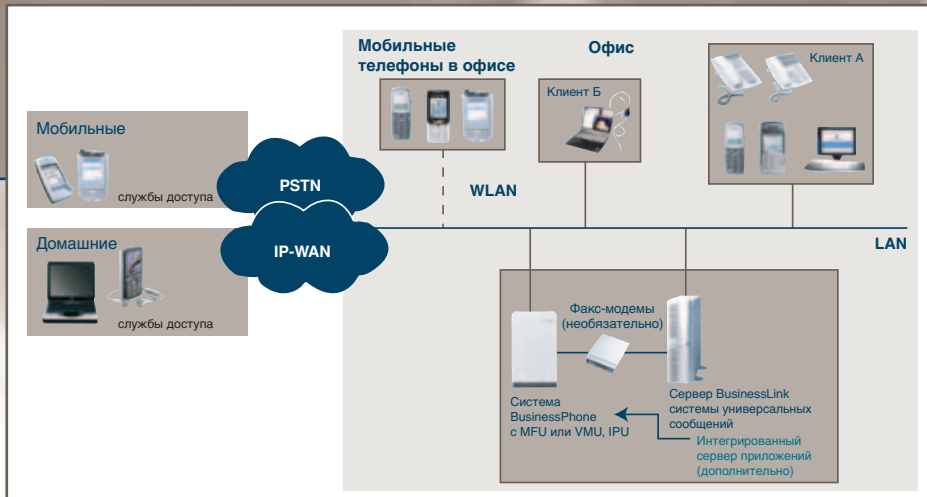
Доступ к сообщениям любого типа, везде и в любое время



Динамичному предприятию требуется доступ к различным приложениям с любого устройства, из любого места, в любое время. С помощью интегрированной системы универсальных сообщений BusinessPhone позволяет с помощью ПК получать поступившие голосовые и факсимильные сообщения, как из-за границы, так и из офиса. Универсальный просмотр различных средств обмена сообщениями позволяет не только повысить производительность работы, но и просто и эффективно улучшить обслуживание клиентов.

Интегрированная плата голосовых сообщений Voice Messaging Unit (VMU) и система универсальных сообщений Unified Messaging обладают мощными средствами взаимодействия с другими приложениями, например Ericsson BackStage, что поможет вам более эффективно управлять сообщениями и в дальнейшем повысить продуктивность своей работы. Обеспечивается полная интеграция с Microsoft® Outlook™ или LotusNotes®, что позволяет использовать знакомый инструмент для простого доступа ко всем своим сообщениям. А в дороге SMS-уведомление поможет не пропустить новые срочные сообщения.

Ericsson предоставляет эффективное и недорогое решение для интегрированной системы универсальных сообщений, которое идеально включается в новые и уже установленные системы BusinessPhone.



Обзор решения: развертывание системы универсальных сообщений

Обзор

Устройство передачи голосовых сообщений (VMU)

Устройство BusinessPhone VMU – это масштабируемое универсальное решение для передачи голосовых и текстовых сообщений, интегрированное в систему BusinessPhone и обеспечивающее основу для интегрированной системы универсальных сообщений BusinessPhone Unified Messaging.

Мощная система голосовой почты, способная обслуживать до 300 почтовых ящиков, оснащена множеством таких функций, как запись разговора, автоответчик, голосовой ответ и внешний доступ. Устройство BusinessPhone VMU идеально для приложений, которые разработаны для передачи голосовых сообщений, требующих ответа, таких как уведомление по внешнему номеру, индивидуальные приветствия голосового почтового ящика и интеллектуальная система обработки сообщений для приложений, разработанных для контактного центра. Для установки в гостинице BusinessPhone оснащается системой вызовов для пробуждения и сообщений для гостей на разных языках. Пользователи могут получить доступ к своим сообщениям с другого телефона внутренней связи или телефона, не принадлежащего к корпоративной телефонной системе. Голосовые сообщения можно запоминать в личных или общих почтовых ящиках.

Система универсальных сообщений (Unified Messaging)

Система универсальных сообщений для BusinessPhone разработана для того, чтобы упростить пользователю повседневную обработку сообщений и сделать ее интеллектуальной, гибкой и интуитивной. Она сводится к единственной точке для доступа к голосовой и электронной почте, а также факсимильной связи, повышая эффективность и производительность работы пользователя.

Пользователи теперь могут пересылать сообщения голосовой почты и факсимильные сообщения в виде вложений в сообщениях электронной почты и отправлять их по различным адресам внутри компании или по всему миру. Находясь в пути, они могут получить удаленный доступ к сообщениям через Интернет. SMS-уведомление на мобильный телефон проинформирует пользователя о новых голосовых, текстовых, факсимильных сообщениях или сообщениях типа «перезвоните мне». Это позволяет быстро ответить отправителю.

Благодаря этому решению все поступающие для вас голосовые сообщения найдут вас независимо от того, где находитесь вы сами и ваш компьютер.

Обеспечив своих работников системой универсальных сообщений, вы даете им возможность не только эффективнее обрабатывать сообщения, но и работать более продуктивно, как индивидуально, так и в команде.

Настройка системы

Устройство передачи голосовых сообщений (VMU)

Устройство BusinessPhone VMU можно установить с использованием двух различных аппаратных плат системы BusinessPhone: многофункциональной платы Multi Function Unit (MFU) или отдельной платы VMU-HD.

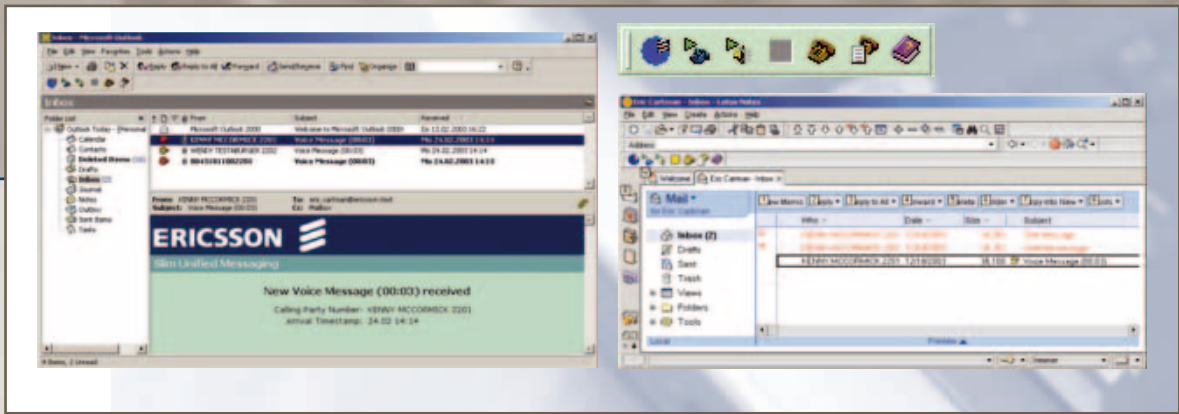
Версия с MFU обеспечивает четыре параллельных телефонных канала с емкостью памяти 2 часа 13 минут или 4 часа 27 минут, а VMU-HD обеспечивает 16 параллельных телефонных каналов с емкостью памяти 4 часа 27 минут или 17 часов 48 минут.

Система универсальных сообщений: обмен голосовыми и мгновенными текстовыми сообщениями

Для создания системы универсальных сообщений используется программное обеспечение Slim Unified Messaging Server, объединяющее возможности устройства передачи голосовых сообщений BusinessPhone Voice Messaging Unit (VMU) и устройства BusinessPhone IP Unit (IPU). До 200 пользователей системы BusinessPhone могут получать почту в формате HTML с вложенными голосовыми или текстовыми сообщениями. Компаниям, у которых нет почтового сервера (например пользующимся услугами компании – поставщика услуг Интернета) не требуется покупать новый почтовый сервер для того, чтобы использовать систему универсальных сообщений компании Ericsson. Не требующий лицензии сервер SMTP/POP3 интегрирован в SUMS и может быть выбран во время установки.

Система универсальных сообщений: факсимильная связь

Slim Unified Messaging Server (SUMS) включает также интегрированный факс-сервер. При подключении его к системе BusinessPhone через один или несколько аналоговых либо ISDN-модемов до 200 пользователей смогут отправлять и получать почту в формате HTML с расширением TIFF непосредственно со своих компьютеров. Основные функции факс-сервера – это использование алгоритма распределения факсимильных сообщений клиентам с помощью компьютерной телефонии и выполнение функций почтового сервера SMTP. Благодаря особым усилиям разработчиков установка факс-сервера проста и надежна. SUMS совместим не только со стандартными серверами, но и с интегрированным сервером приложений IAS системы BusinessPhone.



Интеграция системы универсальных сообщений. Получайте голосовые сообщения прямо в почтовый ящик программы MS Outlook™ или Lotus Notes® или в клиент Ericsson Backstage. Пользуйтесь поддержкой при обработке сообщений и функциями обратного вызова дополнительного модуля Ericsson SUM

Функции системы

Устройство передачи голосовых сообщений (VMU)

Устройство BusinessPhone VMU поддерживает следующие функции передачи голосовых сообщений.

Голосовая почта для 300 пользователей с персональным приветствием

Для каждого почтового ящика можно сохранить до трех персональных приветствий, зависящих от статуса вызываемого абонента (прямая переадресация, занято или не отвечает). Приветствия можно изменять с помощью программируемых клавиш с телефонного аппарата, голосового меню (как из офиса, так и извне) или компьютерной телефонии с использованием приложения BackStage. Система может отличать новые сообщения от тех, которые уже были прослушаны или специально записаны пользователем.

Любые из этих сообщений можно переслать из почтового ящика пользователя в другой внутренний почтовый ящик. Каждый пользователь может хранить до 20 сообщений и получать уведомления о количестве сообщений, находящихся в его почтовом ящике. Мигающий на телефонном аппарате светодиод извещает о поступлении новых сообщений. Непрерывно светящийся светодиод указывает на наличие голосовых сообщений. Если на телефонном аппарате нет светодиода, об ожидающих сообщениях извещает специальный сигнал. Пользователь может также получать голосовые сообщения с внешнего телефонного аппарата с помощью тонального набора.

Уведомление по внешнему номеру

Можно немедленно или в заданный момент времени получить уведомление о новых сообщениях, поступивших в ящик голосовой почты, по любому внешнему номеру. Введя пароль, с ними можно ознакомиться немедленно.

Сообщения могут быть также записаны и отправлены непосредственно из почтового ящика пользователя в один или несколько почтовых ящиков той же системы, как из системы BusinessPhone в качестве внутреннего абонента, так и из внешнего пункта.

Можно сконфигурировать до 16 общих почтовых ящиков для хранения сообщений, адресованных группе людей, работающих вместе, например контактному центру.

Чтобы нужным образом распределить сообщения, поступившие в общий почтовый ящик, их можно переслать в любой другой общий или индивидуальный почтовый ящик.

Дату и время сообщений из индивидуального или общего почтового ящика можно узнать, нажав на клавишу во время или после воспроизведения сообщения. Также можно задать их автоматическое воспроизведение для каждого сообщения.

Если функциональная клавиша телефонного аппарата запрограммирована соответствующим образом, голосовую почту можно также использовать для записи телефонных разговоров. Записанные разговоры сохраняются и извлекаются так же, как и сообщения. Эта

функциональная возможность доступна на цифровых телефонах системы.

Устройство VMU обеспечивает функцией диктофона любой цифровой, аналоговый или беспроводной телефонный аппарат. Пользователи могут без труда сохранять сообщения в своих личных почтовых ящиках, чтобы воспользоваться ими впоследствии. Это особенно полезно для находящихся в пути пользователей беспроводных телефонных аппаратов.

Приложение автооператора позволяет воспроизводить дружественные стандартизированные приветствия для звонящих, которых система голосовых подсказок, основанная на меню, направляет к нужному абоненту, службе или почтовому ящику без помощи оператора. Вызывающий в любой момент может нажать клавишу, чтобы выйти из меню и соединиться с оператором.

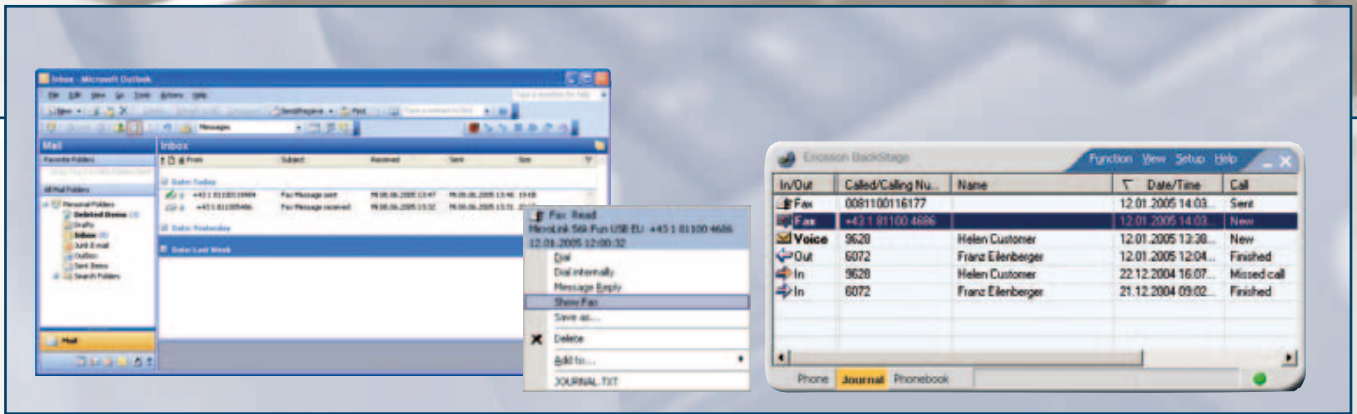
Вызов обрабатывается автоматически с помощью предварительно записанных меню с голосовыми подсказками. Устройство VMU позволяет задать до 32 обеспечивающих выбор подсказок.

Вызывающий прослушивает соответствующие дружеские сообщения в качестве приветствия и получает подсказки о том, как на клавишной панели своего телефонного аппарата набрать номер соответствующего абонента или службы. Вызывающие абоненты, не имеющие тонального набора или сделавшие неверный выбор вторично, автоматически соединяются с оператором или другими ранее определенными абонентами внутренней связи.

Можно обойти систему голосовых подсказок и получить быстрый доступ к нужному абоненту или службе с помощью непосредственного набора номеров соответствующих функций.

В приложениях компьютерной телефонии (СТ) автоответчик можно использовать для того, чтобы подсказывать вызывающим абонентам, какие специальные идентификационные номера нужно ввести, чтобы их звонки были переданы наиболее подходящему абоненту, а находящиеся в компьютере записи, относящиеся к ним, были извлечены автоматически.

Устройство VMU в полном объеме доставляет данные приложению BusinessPhone Automated Attendant Optimizer (AAO) для оптимизации автооператора. Приложение AAO можно использовать для анализа эффективности системы. Например, можно выяснить, сколько было получено вызовов, сколько раз воспроизводились сообщения, сколько вызывающих сделали ошибки при вводе, сколько повесили трубку и т. д. Эти данные позволяют более точно настраивать функции автооператора, что является важной задачей для отдела обслуживания клиентов.



Интеграция факса в систему универсальных сообщений. Получайте факсимильные сообщения в клиент MS Outlook™, Lotus Notes® или Ericsson Backstage.

Служба голосового сообщения информации

Служба голосового сообщения информации позволяет внешним и внутренним абонентам получать предварительно записанную информацию круглые сутки. Устройство VMU обеспечивает сообщение информации вежливым, дружелюбным голосом, независимо от того, сколько раз обращаются за одной и той же информацией. Стандартные сведения, такие как часы работы, адрес компании, специальные предложения и т.д., можно сообщить вызывающим абонентам, не привлекая к этому ваших сотрудников, которые могут сосредоточиться на предоставлении индивидуального обслуживания тем, кому это действительно необходимо.

Функция Direct Inward System Access

Применяя функцию Direct Inward System Access (DISA – «Прямой доступ к внутренней системе»), сотрудники, работающие вне офиса, могут получить доступ к телефонной системе офиса и пользоваться ею, как если бы они находились на своем рабочем месте. Исходящие вызовы автоматически заносятся на специальные счета офиса. Система голосовых сообщений с помощью процедуры, проверяющей пароли, обеспечивает доступ к сети общего пользования.

Система VMU используется также для дистанционного управления активизацией, отключением или повторной активизацией переадресации любого заданного телефона на любой внешний номер.

Эти функции особенно полезны для тех, кто делает внешние деловые вызовы, работая в режиме удаленного доступа.

Интеллектуальная система обработки сообщений

Интеллектуальная система обработки сообщений особенно полезна в контактных центрах, где вызовы помещаются в очередь. Вызывающим абонентам сообщается, на каком месте в очереди они находятся и их предполагаемое время ожидания. Во время ожидания система воспроизводит музыкальные записи или записанные сообщения рекламной или клиентской службы. Более того, вызывающие могут покинуть очередь, чтобы оставить сообщение в почтовом ящике или быть направленными на общую отвечающую позицию.

Интегрированная система воспроизведения музыкальных записей во время удержания абонентов

Устройство VMU поставляется с одной стандартной музыкальной записью для воспроизведения во время постановки абонентов на удержание. Общий объем памяти устройства позволяет записать до 16 музыкальных отрывков.

Кроме этого, для одновременного обслуживания потребностей системы, принадлежащей нескольким владельцам, система BusinessPhone обеспечивает передачу музыки от 13 внешних источников.

Система передачи сообщений для гостиницы

Устройство VMU может также использоваться в качестве мощного решения для передачи сообщений в комнаты для гостей. Предлагается служба почтового ящика, включая вызовы для пробуждения, обеспечиваемые на 3 языках.

Система универсальных сообщений: обмен голосовыми и мгновенными текстовыми сообщениями

Любое сообщение голосовой почты, сообщение с записью разговора, диктофонная запись или текстовое сообщение, хранящееся в устройстве передачи голосовых сообщений BusinessPhone VMU, будет переслано с индивидуального или общего почтового ящика любому пользователю электронной почты или приложения BackStage.

Пользователь электронной почты получает в качестве уведомления письмо в формате HTML, содержащее сведения об авторе, времени и дате отправления и о размере сообщения. Голосовое сообщение прикрепляется в виде стандартного файла с расширением WAV. В системном журнале универсальных сообщений приложения Ericsson BackStage, в который также заносятся сведения о вызовах, появляется новая запись. Мигающие индикаторы ожидающих сообщений содержат информацию об авторе с указанием имени из разных каталогов, дату и время. Голосовые сообщения воспроизводятся с помощью удобного графического контекстного меню.

Кроме этого, для удобства пользователя предлагаются дополнительные модули для Microsoft® Outlook™ и LotusNotes® (см. следующую главу). Воспроизведение без дополнительного программного модуля возможно только через медиапроигрыватель на ПК.

SMS-уведомления о голосовых, текстовых сообщениях и сообщениях типа «перезвоните мне» отправляются пользователям мобильных телефонов по требованию. Сервер SUM отправляет сообщения электронной почты на шлюз SMS, которые затем пересылаются на мобильный телефон. SMS содержит те же самые сведения об отправителе сообщения, что и сообщение почтового клиента. Это дает пользователю мобильного телефона возможность одним нажатием клавиши перезвонить отправителю сообщения или позвонить в систему голосовой почты.

Мгновенные текстовые сообщения, созданные пользователями BusinessPhone с помощью дополнительного модуля UM, BackStage или просто телефона системы Dialog 3000 или Dialog 4000, могут быть немедленно прочитаны в SMS на мобильном телефоне.

Если пользователь предпочитает применять не требующий получения лицензии сервер Ericsson SMTP/POP3, уже интегрированный в сервер SUM, один почтовый клиент может быть использован и для электронной, и для голосовой почты, несмотря на то, что почта доставляется с различных серверов. Сервер Ericsson SMTP/POP3 нельзя использовать в качестве почтового сервера для корпоративной связи, он предназначен только для пересылки голосовых сообщений.

SUMS обслуживает до 200 пользователей BusinessPhone с 200 клиентами ПК и 200 почтовыми клиентами (более подробные технические сведения и сведения о производительности системы можно найти в главе «Технические данные»).

Дополнительный модуль UM для Microsoft® Outlook™ и LotusNotes®

С помощью дополнительного модуля для Outlook™ или LotusNotes® обеспечивается полная синхронизация между папкой для входящих сообщений Outlook™ или LotusNotes® и устройством VMU. Благодаря этому также обеспечивается простая и удобная обработка голосовых сообщений с помощью клиента приложения Outlook™, которым вы уже пользовались.

Если портативный компьютер отсоединен от корпоративной сети, например, во время поездки, а впоследствии снова подключается, в голосовую почту будут немедленно внесены все изменения.

Дополнительное удобство обеспечивается с помощью регистрации имени и номера, а также возможности ответного вызова напрямую через приложение компьютерной телефонии.

Новые голосовые сообщения, как обычно, выделены в Microsoft® Outlook™ полужирным шрифтом и сопровождаются значком с красным телефоном, и их легко отличить от прослушанных сообщений, которые отмечены значком с желтым телефоном и с использованием обычного шрифта или значком с зеленым телефоном, если они были сохранены с помощью телефонного аппарата. В LotusNotes® новые голосовые сообщения обычно подчеркнуты красными линиями, а прочитанные или прослушанные – черными. Также появляется значок телефона. Кроме этого, дополнительный модуль может управлять вашим телефонным аппаратом, чтобы воспроизводить сообщения через динамик ПК с помощью медиапроигрывателя. Дополнительный программный модуль может также использоваться для того, чтобы отправлять на телефонные аппараты других пользователей BusinessPhone запрос на ответный вызов или короткое текстовое сообщение.

Члены группы, использующие в системе BusinessPhone общий ящик голосовой почты, будут одновременно уведомлены о прибытии нового сообщения. Как только член группы прослушает новое сообщение, его статус будет обновлен во всех почтовых клиентах группы.

Система универсальных сообщений: факсимильная СВЯЗЬ

Для повышения производительности факсимильные услуги объединены с возможностями текстовых универсальных и голосовых сообщений.

Это необходимо для повышения эффективности работы и, следовательно, сокращения расходов.

На собственном персональном компьютере пользователь может завести ящик для входящих факсимильных сообщений с личным номером и отправлять факсы непосредственно с компьютера.

Входящие факсимильные сообщения автоматически

рассылаются по электронной почте соответствующим пользователям в виде сообщений с вложениями в формате TIFF. Благодаря использованию системы универсальных сообщений все голосовые, мгновенные текстовые и факсимильные сообщения направляются в ящики входящих почтовых сообщений так же, как это происходит в приложениях Outlook™, LotusNotes® и системном журнале Ericsson Backstage.

В факсимильном сообщении, как и в голосовых, содержатся вызывающий номер и имя (если они имеются в одной из различных служб каталогов, например доступны через LDAP). Кроме того, указывается статус сообщения (новое, прочитанное, отправленное). Приложение BackStage полностью интегрируется с системой универсальных сообщений. Статусы голосовых и факсимильных сообщений в приложениях Outlook™, LotusNotes® и BackStage всегда синхронизируются между собой.

Факсимильные сообщения в формате TIFF можно просматривать в любой программе просмотра изображений, хранить или пересылать по электронной почте (факс-почте).

Для рабочих групп обеспечивается групповая факсимильная связь, включая синхронизацию. Это значит, что каждый член специальной группы, имеющей общий ящик для входящих факсимильных сообщений, получит копию факса. После прочтения или удаления факса каким-либо членом группы его статус обновится у всех пользователей (синхронизация).

Все пользователи могут отправлять факсы со своих компьютеров. Для этого необходимо использовать стандартное меню печати в любом приложении Windows, например Outlook™, LotusNotes® или Microsoft® Word. В меню следует выбрать Ericsson Fax printer и запустить диспетчер отправки факсов Send Fax Wizard. Информация об отправленных факсах и подтверждения отправки записываются на клиентском компьютере.

Стандартными функциями являются автоматическое создание заголовка с идентификатором отправителя (например именем и номером, вводимыми пользователем) и обложки факса, а также автоматическая повторная отправка факса (с настройками количества попыток и интервалами времени между ними) и график отправки факсов.

Мобильным пользователям предоставляются дополнительные преимущества. Для уведомления о полученном факсе в системе универсальных сообщений Ericsson имеется функция отправки SMS-сообщений. С помощью стандартных решений доступа к удаленным данным, например VPN-соединения, Интернет-почты, веб-почты Outlook™, LotusNotes® или Интернет-доступа к приложению BackStage через сервер Terminal Server, обеспечивается удаленный доступ к факсам.

С точки зрения инфраструктуры сервер SUM одновременно является и сервером универсальных голосовых сообщений, и факс-сервером. Его основные функции – использование алгоритма распределения факсимильных сообщений клиентам с помощью компьютерной телефонии и выполнение функций почтового сервера SMTP. Дополнительными



Преимущества мобильности. SMS-уведомление о новых текстовых или факсимильных сообщениях, включая информацию об имени.

преимуществами факс-сервера SUM являются рассылка SMS-уведомлений (как было описано выше), защита от несанкционированного доступа, поддержка номеров с префиксами и централизованного системного журнала. Сервер поддерживает аналоговые и ISDN-модемы. Кроме того, можно настроить модемный пул, имеющий до восьми факсимильных каналов связи.

Сервер SUMS, как и система универсальных сообщений, обслуживает до 200 пользователей.

Преимущества

Возможность объединения устройства VMU с сервером SUM в настоящее время предлагает пользователям системы BusinessPhone недорогой способ перехода к интегрированной системе обработки сообщений Unified Messaging. При модернизации сервера SUM не требуется осваивать новые телефонные пользовательские интерфейсы, и потери сообщений не происходит. Возможность добавления факс-модемов делает и без того недорогое решение еще более привлекательным. Один общий интерфейс (например Microsoft® Outlook™) для всех почтовых, голосовых и факсимильных сообщений позволяет пользователю получить предварительную дополнительную подготовку.

Важные сообщения могут храниться постоянно в предпочитаемой вами папке, делая функцию системы BusinessPhone по записи разговоров еще более эффективной. Контактные центры могут записывать вызовы, чтобы впоследствии использовать их для учебных целей.

Имея все сообщения (голосовые и факсимильные сообщения, диктофонные записи и записи разговоров) в памяти модуля Microsoft® Outlook™ или LotusNotes®, при работе в автономном режиме вы сможете подготовить ответы, находясь вне офиса или направляясь на важное заседание. Вы даже можете пометить определенные сообщения, чтобы напомнить себе о том, что к ним нужно вернуться.

Важные сообщения можно пересылать группам или отдельным лицам с целью распространения.

Объединение приложения BackStage и системы универсальных сообщений обеспечивает необходимое удобство при просмотре всех сообщений, включая входящие и исходящие вызовы, мгновенные текстовые и SMS-сообщения, а также голосовые и факсимильные сообщения. Кроме того, можно быстро вызвать настройки почтового ящика, позволяющие записывать индивидуальные приветствия и пользоваться преимуществами идентификации по имени из контактов Microsoft® Outlook™ или другой базы данных. Профили вызовов BackStage добавляют к уже существующим возможностям профессиональные функции передачи голосовых сообщений. Прямой обратный вызов отправителя сообщений в Microsoft® Outlook™ с поддержкой функций для бизнеса (например перенаправления вызовов и конференц-связи) и интеграция общих данных с помощью приложения BackStage (всплывающие окна с данными, относящимися к разговору) обеспечивают дополнительные преимущества для бизнеса.

Объединение возможностей BackStage на PDA, мобильного абонента и системы универсальных сообщений BusinessPhone позволит вам быстро и просто обрабатывать сообщения и отвечать на них, где бы вы ни находились.

Представьте, что вы в Интернет-кафе, за 10 000 км от офиса. Несмотря на расстояние, у вас есть доступ ко всем мультимедиа-сообщениям, и вы можете, например, воспроизвести сообщения, оставленные в ящике голосовой почты BusinessPhone (прослушать файлы WAV) или прочитать свои почтовые и факсимильные сообщения.

Краткий перечень характеристик систем передачи сообщений (MFU и VMU-HD)

- ACD-сообщения (сведения об очереди).
- Приветствия агентов.
- Audiotext (голосовая информация).
- Автооператор (AA).
- Запись разговора.
- Функция диктофона.
- Функция Direct Inward System Access (прямой доступ к внутренней системе).
- Гостевые почтовые ящики (выбор из 3 языков).
- Интегрированная система воспроизведения музыки на удержании (MoH).
- Информация о присутствии / отсутствии с заданными сообщениями голосовой почты.
- Текст перед ответом (TbA).
- Передача текстовых сообщений.
- Голосовая почта:
 - ответные сообщения для внутреннего номера;
 - общие почтовые ящики;
 - регистрация даты / времени;
 - пересылка сообщения;
 - полный доступ к внешней голосовой почте;
 - счетчик сообщений;
 - визуальная индикация ожидающих сообщений;
 - сообщения (новые, прослушанные, сохраненные);
 - уведомление по внешнему номеру;
 - изменение пароля;
 - отправка сообщения;
 - поддержка программируемых клавиш на цифровых телефонных аппаратах;
 - три персональных приветствия;
 - вызов-«будильник».

Краткий перечень характеристик интегрированной системы универсальных сообщений

Общие

- Полная интеграция с VMU и Microsoft® Outlook™ и LotusNotes® (с дополнительным модулем) или приложением Ericsson BackStage.
- Возможность использования любого клиента электронной почты.
- Возможность использования любого сервера электронной почты.
- Сервер Ericsson SMTP/POP3, интегрированный в программное обеспечение SUMS (по выбору).
- Индикация ожидающего сообщения (голосового, факсимильного, текстового и сообщения «перезвоните мне»).
- Уведомление с помощью SMS-сообщения (о новом голосовом, факсимильном, текстовом сообщении или сообщении позвоните мне»).
- Информация об имени и номере отправителя (с различных интерфейсов, например из корпоративной базы данных через LDAP).
- Просмотр графических сообщений (включая статус, дату и время).
- Отправка мгновенных текстовых сообщений (на компьютеры, системные телефоны, посредством SMS).
- Ответ на сообщения других пользователей.
- Вызов внешнего или внутреннего отправителя сообщения напрямую.
- Рассылка сообщения на все почтовые адреса (общая рассылка).
- Длительное хранение сообщений (в выбранной папке), включая автономные.
- Удаленный доступ к сообщениям, например доступ через Интернет (посредством стандартных решений для удаленного доступа к данным: VPN-соединения, Интернет-почты или приложения BackStage через сервер Terminal Server).

Интеграция голосовой почты

- Полная интеграция с BusinessPhone VMU.
- Полная обратная совместимость с существующими системами VMU.
- Устройство UM поддерживает все индивидуальные почтовые ящики VMU.
- Устройство UM поддерживает все общие почтовые ящики (синхронизация статусов членов группы).
- Воспроизведение голосовых сообщений с ПК (файлы WAV).
- Воспроизведение голосовых сообщений на телефоне.
- Быстрое переключение между сообщениями в обоих направлениях с помощью медиапроигрывателя ПК.
- Хранение записей разговоров и диктофонных сообщений на ПК.
- Постоянная синхронизация почтовых ящиков VMU и клиента Microsoft® Outlook™ или LotusNotes® (только при наличии дополнительного модуля).

Интеграция факса

- Факс-сервер со службами распределения сообщений посредством компьютерной телефонии и функцией почтового сервера SMTP.
- Модемный пул (до 8 линий) для аналоговых и ISDN-модемов.
- Получение факсов в личный почтовый ящик для факсимильных сообщений (Microsoft® Outlook™, LotusNotes®, системный журнал BackStage).
- Просмотр факсимильных сообщений в формате TIFF (в любой программе просмотра изображений).
- Пересылка факсов (с помощью Microsoft® Outlook™, LotusNotes®).

- Отправка факсов с компьютера пользователя (через приложение Windows, включая отправку подтверждений и регистрацию в системном журнале).
- Автоматический повтор и составление графика отправки.
- Автоматическое создание заголовка и обложки.
- Отправка групповых факсов и синхронизация.
- Централизованный системный журнал для факсимильных сообщений.

Технические данные

Общие характеристики (MFU и VMU-HD)

- До 300 почтовых ящиков.
- До 1 000 сообщений (включая голосовые, текстовые и сообщения «перезвоните мне»).
- 16 общих почтовых ящиков.
- До 32 подсказок при выборе и 10 подсказок при ошибках для автооператоров.
- До 32 голосовых сообщений (общедоступных).
- Один язык телефонного интерфейса пользователя для всей системы голосовой почты (выбор из нескольких языков).
- Три языка телефонного интерфейса пользователя для почтовых ящиков гостей.

Плата MFU

- Четыре телефонных канала с четырьмя каналами регистров тонального набора.
- Емкость записи на переносную флэш-карту:
 - 32 Мб обеспечивают 2 ч 13 мин при качестве записи 32 кбит/с (1 ч 7 мин при 64 кбит/с)
 - 64 Мб обеспечивают 4 ч 27 мин при качестве записи 32 кбит/с (2 ч 13 мин при 64 кбит/с)

Плата VMU-HD

- 16 телефонных каналов или восемь телефонных каналов с четырьмя каналами регистров тонального набора.
- Емкость записи на переносную флэш-карту:
 - 64 Мб обеспечивают 4 ч 27 мин при качестве записи 32 кбит/с (2 ч 13 мин при 64 кбит/с)
 - 256 Мб обеспечивают 17 часов 48 мин при качестве записи 32 кбит/с (8 ч 52 мин при 64 кбит/с)

Требования к конфигурации UM

Настройка системы	
Платформа системы связи	BP 7.0, 8.0 MFU или VMU-HD IPU Интегрированный сервер приложений Integrated Application Server (дополнительно для BusinessLink, серверов BackStage, UM) Лицензии клиентов UM
Канал связи	BusinessLink 3.0 или выше
Емкость системы	200 пользователей UM
Телефонные аппараты	Все типы СТ-управляемых телефонных аппаратов для воспроизведения сообщений через дополнительный модуль управления Microsoft® Outlook™ или LotusNotes®
Факс-модем(ы)	Аналоговые модемы с поддержкой Fax Class 1 и ISDN-модемы с поддержкой факсов G3 через интерфейс CAPI (дополнительно, если поддерживаться факс) Для получения списка модемов, прошедших испытания, свяжитесь с представителем компании Ericsson. До 8 параллельных факсимильных каналов связи.
Требования к серверу	
Процессор	350 МГц
Свободное пространство на жестком диске	2 Гб
Операционные системы	Microsoft® Windows 2000 Server или Microsoft® Windows Server 2003
Требования к клиенту	
Операционные системы	MS Windows 2000 с пакетом обновления 2 и выше или MS Windows XP с пакетом обновления 1 и выше
Дополнительный модуль для Microsoft® Outlook™	Microsoft® Outlook™ 2000, XP, 2003
Дополнительный модуль для LotusNotes®	LotusNotes® 6 x
Без дополнительного модуля	Любой клиент электронной почты
Дополнительный модуль (факс)	–

Для системы универсальных сообщений и приложения BackStage в BusinessPhone имеются две неограниченные справочные лицензии и открытая пользовательская лицензия для пробной установки, действительная в течение 60 дней. Полная лицензия для компьютерной телефонии является стандартной и входит в комплект поставки каждой системы BusinessPhone (BP 7.0, R15 R3A или выше).

Эрикссон Корпорация АО
125083, Москва, ул. 8-го Марта, 12
Телефон: (0095) 247 62 11
Факс: (0095) 247 62 10
Российская Федерация
<http://enterprise.ericsson.ru>

RU/LZT 102 3679 RC
© Ericsson Enterprise AB 2005