

# «АКАДО офис»



Отдел маркетинга корпоративного рынка

Ноябрь 2013 года

# Описание услуги «АКАДО офис»



«АКАДО офис» набор услуг интеллектуальных услуг связи технологически связанных с услугами местной телефонной связи и передачи данных повышающие их потребительскую ценность.

В число состав услуг в частности входят:

- Организация голосовой частной сети с выделением коротких номеров
- Многоуровневая интерактивная голосовая подсказка
- Организация групп с различными сценариями обработки вызова на группы
- Отправка и прием факсов, файлов и текстовых сообщений
- Видеовызовы
- Дополнительные варианты обслуживания (ДВО)
- Голосовая почта
- «Черный» и «Белый» списки
- Централизованная и локальная запись разговоров
- Организация конференций и селекторных совещаний
- До-набор внутреннего номера сотрудника

# Сравнение с офисной АТС



	<b>«АКАДО офис»</b>	<b>Обычная Офисная АТС</b>
Затраты на приобретение оборудования	Не требуется	Требуются
Эффективность затрат	Оплата только используемого количества портов	Как правило, АТС покупается с большим количеством портов чем требуется
Оплата каналов электросвязи	Нет	Да
Затраты на поддержание инфраструктуры	Не требуется	Требуется
Масштабируемость	Неограниченная	Определяется моделью АТС
Обновление	Бесплатное/ Автоматическое	Платное/Требует привлечения специалиста
Привязка к адресу	Отсутствует	Номера телефонов привязаны к адресу
Поддержка	Входит в стоимость услуги/Круглосуточная	Платная/В рабочие часы сервисной службы

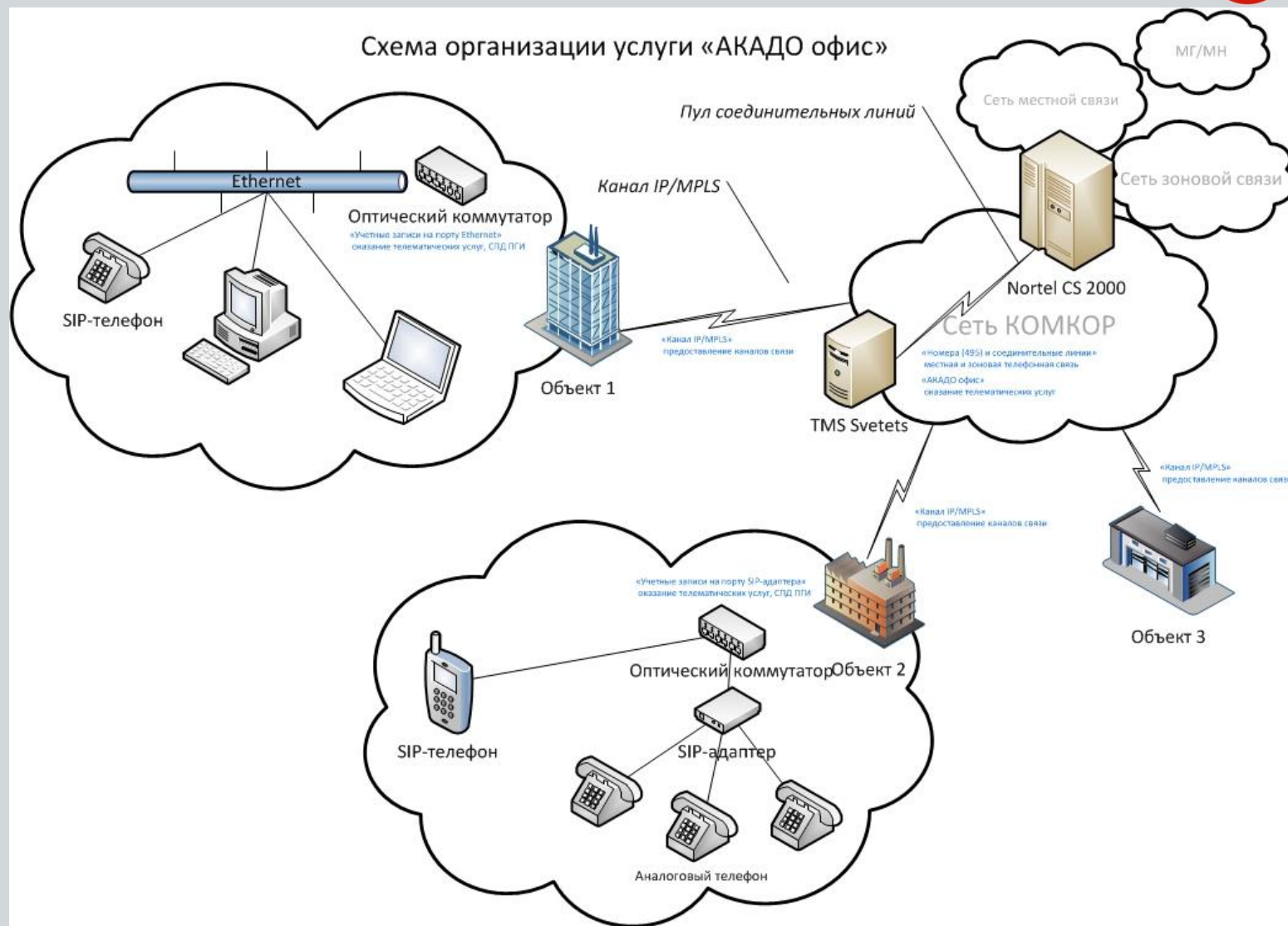
# Существующие услуги



<b>Voice VPN</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Необходимость приобретения отдельного номера для каждого короткого номера (пользователя)</li><li>• Невозможность самостоятельного изменения номерного плана</li></ul>
<b>Виртуальный офис</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Одноуровневый IVR</li><li>• Невозможность самостоятельного управления</li><li>• Отсутствие поддержки вендора</li></ul>
<b>ДВО</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ограниченный набор услуг</li></ul>

# Схема организации услуги

## Схема организации услуги «АКАДО офис»



# Особенности предоставления



- Услуга предоставляется только по каналам IP/MPLS Корпорации
- Все телефонные номера «АКАДО офис» регистрируются по адресу размещения платформы (Моисеенко, 22)
- Организация групп с различными сценариями обработки вызова на группы
- Возможно пользование услугами связи через софтфон, программа аналог Skype специально разработанная для «АКАДО офис»
- Возможно пользование услугами через Wi-Fi (коммуникатор, планшет)
- Есть учетные записи (УЗ) на SIP-адаптере (УЗ привязана к конкретному порту) и УЗ на порту Ethernet (УЗ не привязана к конкретному порту/устройству)
- SIP-адаптер входит в состав услуги — не покупается и не арендуется клиентом
- Клиент самостоятельно управляет услугой через web-интерфейс администратора доступный из интернета

# Описание функций, «Базовый» пакет



Функция	Описание
Web-интерфейс администрирования	Изменить настройки, посмотреть статистику, прослушать голосовую почту можно через удобный web-интерфейс
Настраиваемая переадресация вызовов	Переадресация вызовов на контактные номера
Поиск абонента по нескольким номерам	Соединение с абонентом происходит по нескольким номерам, причем вызовы могут осуществляться как последовательно, так и одновременно на все контактные номера абонента
Бесплатные вызовы по IP-сети	Абоненты «АКАДО офиса» могут совершать внутренние вызовы с использованием программных или аппаратных IP-телефонов без выхода в городскую телефонную сеть. Внутренние звонки по IP-сети между абонентами АТС бесплатны независимо от того, где находятся абоненты.
Определитель номера	Функция позволяет абоненту еще перед ответом на вызов увидеть номер телефона вызывающего абонента.
Ведение журнала вызовов	Пользователи могут посмотреть историю своих вызовов за определенный период, а супервизор получает доступ к отчету обо всех вызовах
Переадресация на пользователя	Для каждого пользователя можно назначить переадресацию внешних вызовов в случае его недоступности

# Описание функций, «Базовый» пакет



Функция	Описание
Повторный вызов (Redial)	Повторный вызов последнего набранного номера осуществляется нажатием клавиши вызова.
Прямой вызов абонента (DID)	Данная функция позволяет выделить для сотрудника прямой телефонный номер.
Аудиоконференции	Программный телефон предоставляет возможность организовывать голосовые конференции. В конференции могут принимать участие как внешние, так и внутренние абоненты.
Журнал операций в web-интерфейсе	Все действия пользователей и администраторов в web-интерфейсе, связанные с изменением конфигурации домена, фиксируются в журнале операций.
CallBack	Позволяет пользователям системы совершать исходящие вызовы на внутренние номера домена и внешние телефонные номера за счет компании.
Музыка на удержании (Music on Hold)	Во время удержания абоненту проигрывается музыкальная заставка.
Музыка вместо гудков (Ring-back tone)	Каждому пользователю можно назначить мелодию, которая будет проигрываться в телефонной трубке вызывающим абонентам вместо гудков.



# Описание функций, «Базовый» пакет



Функция	Описание
Соединение с сотрудником по короткому номеру	Назначение пользователю внутреннего (короткого) номера
Удержание вызова (Hold)	Вызов абонента, с которым ведется беседа, может быть поставлен на удержание. Если ведется конференция, разговор с остальными собеседниками продолжится. Для Абонента, поставленного на удержание, проигрывается музыка.
Подключение к конференции	Чтобы не звонить отдельно каждому абоненту по одному и тому же вопросу, можно объединить все вызовы в конференцию.
Перевод вызова без консультации	Вызов направляется адресату, а линия пользователя, выполняющего перевод, освобождается.
Перевод с консультацией	Пользователь может перевести вызов на другого абонента, перед тем, как произойдет соединение, пользователь может сообщить, кто и зачем звонит, или задать какие-то вопросы.
Перевод на факс-аппарат	Дает возможность принимать входящие факсы с мобильного телефона.
Настраиваемые комбинации клавиш для команд управления соединениями	Сочетания клавиш, с помощью которых на телефоне можно выполнять перевод, подключение к конференции и удержание вызова, можно изменять.

# Описание функций, «Базовый» пакет



Функция	Описание
Преобразование номеров	Позволяет с помощью регулярных выражений производить коррекцию вводимых абонентом номеров, например, добавлять код города или удалять лишние символы (тире и скобки)
Обработка вызовов на основе регулярных выражений	Регулярные выражения используют при создании маршрутов входящей и исходящей связи и для преобразования номеров.
Персональные приветствия голосовой почты	Пользователь может записать собственное приветствие голосовой почты
Приветствие голосовой почты	Перед началом записи голосового сообщения система произносит голосовое приглашение.
Прослушивание голосовой почты через телефон	Проверить свой голосовой почтовый ящик можно с помощью функции DISA
Voicemail to e-mail	Голосовые сообщения автоматически конвертируются в звуковой файл, прикрепляются к письму и отправляются на указанный адрес электронной почты
Персональный голосовой почтовый ящик	Абонент может оставить голосовое сообщение, которое затем будет перенаправлено вызываемому абоненту на e-mail ящик.
Голосовой почтовый ящик для офиса	Голосовое сообщение, направляется на электронную почту группы

# Описание функций, «Базовый» пакет



Функция	Описание
Прямой входящий номер (DID) для группы	Входящий телефонный номер может быть присвоен группе. Вызов, поступивший на этот номер, будет распределен на операторов, а затем в голосовую почту группы.
Одновременный вызов на всех сотрудников	Входящий вызов на группу перенаправляется одновременно на всех пользователей группы.
Списки вызовов	Черный список запрещает входящие вызовы с указанных в нем телефонов. Белый список, наоборот, разрешает вызовы только с указанных в нем номеров.
До-набор внутреннего номера сотрудника	Позвонив в офис, во время проигрывания приветствия можно набрать внутренний номер сотрудника, с которым необходимо соединиться напрямую.
«Рабочие часы»	Для каждого внутреннего и внешнего номера может быть задан интервал рабочего времени. Если вызов придет в нерабочее время – он не будет распределен на данный контактный номер или, если номер внешний, будет направлен в голосовую почту.
Расписания	Расписания необходимы для того, чтобы не вводить каждый раз одни и те же рабочие часы для разных контактных номеров и правил переадресации. Достаточно один раз указать рабочие часы, сохранить их, а в следующий раз выбрать название расписания.
Автосекретарь	Позволяет пользователям узнать имя вызывающего абонента до установления соединения и принять решение, принимать этот вызов или нет.
Click2record	Записать голосовое приветствие можно с помощью обычного телефона без использования компьютера.

# Описание функций, «Базовый» пакет



Функция	Описание
Интерфейс редактора IVR-сценариев	С помощью IVR можно снизить нагрузку на пользователей, предоставляя абонентам возможность самостоятельно получить доступ к информации.
Фильтр по номеру вызывающего абонента	Позволяет включать разные IVR-сценарии в зависимости от номера вызывающего абонента.
Прямой входящий номер (DID) для сценария IVR	«АКАДО офис» может принимать входящие вызовы одновременно на несколько городских телефонных номеров. Вызовы на некоторые из них можно перенаправить на IVR-сценарии.
Web-to-Fax	Предоставляет пользователям возможность отправлять факсимильные сообщения, используя только обычный компьютер, подключенный к сети Интернет
Fax-to-Email	Предоставляет пользователям возможность принимать входящие факсы без использования факсимильного аппарата.
Журнал факсов	Пользователи могут просматривать историю отправки и получения своих факсимильных сообщений за необходимый период
Интерфейс редактора IVR-сценариев	С помощью IVR можно снизить нагрузку на пользователей, предоставляя абонентам возможность самостоятельно получить доступ к информации.

# Описание функций, «Базовый» пакет



Функция	Описание
Программный телефон	Пользователи могут использовать удобный программный телефон, специально адаптированный для использования в качестве рабочего телефона.
Интеграция с Outlook	В программном телефоне отображается список контактов из записной книжки Outlook с поддержкой русского языка. Позвонить контакту из софтфона можно одним кликом мышки.
Перевод вызова на другого сотрудника из программного телефона	Во время разговора абонент может вручную перенаправить вызов на другого пользователя
Удержание соединения кликом в программном телефоне	Удержание вызова позволяет пользователю на время прервать связь для того, чтобы перейти к другому вызову. Позже он сможет вернуться к предыдущему разговору.
Директория сотрудников	В интерфейсе программного телефона отображается список сотрудников компании в соответствии со структурой компании. Отображается информация о текущем статусе абонента и список его контактных телефонов.
Директория клиентов	В записной книжке программного телефона имеется директория, в которую заносятся телефонные номера клиентов компании. Эта директория является общей для всех пользователей домена.
Соккрытие номера от других пользователей	Соккрытие номера от других пользователей позволяет сохранять в тайне номер своего мобильного или другого контакта, при этом возможность переадресации на этот номер сохраняется.

# Описание функций, «Полный» пакет



Функция	Описание
Персональная записная книжка	В персональной записной книжке программного телефона пользователь может хранить личные контакты.
Вызов по клику из контакт-листа	Для совершения внутреннего вызова из программного телефона, достаточно клика мыши по имени вызываемого абонента.
Вызов по имени	Чтобы позвонить сотруднику офиса или абоненту из записной книжки, пользователю вместо номера телефона достаточно набрать его отображаемое имя в своем софтфоне.
Всплывающее уведомление о вызове	При входящем вызове в программном телефоне появляется всплывающее информационное окно, в котором отображаются имя или номер телефона вызывающего абонента.
Видеофон	Программный телефон поддерживает функции видеосвязи. Благодаря современным алгоритмам сжатия достигается высокое качество передачи видео.
Видеоконференции	Благодаря видеоконференции в сеансе аудио- и видеосвязи могут участвовать сразу несколько человек.
Обмен текстовыми сообщениями	Обмен текстовыми сообщениями с другими пользователями софтфона
Обмен файлами	Пользователи программного телефона могут обмениваться файлами.

# Описание функций, «Полный» пакет



Функция	Описание
Поддержка USB-телефонов	Программный телефон поддерживает интеграцию с аппаратными USB-телефонами SkypeMate и Cyberphone.
Заказ вызова (Web CallBack)	Пользователь из своего личного web-кабинета может заказать соединение с необходимым ему абонентом.
Виджет «Call Me»	Позволяет организовать службу исходящего вызова оператора на номер клиента (звонок с сайта).
Отображение статусов других сотрудников в программном телефоне	Каждый пользователь «АКАДО офис» в своем программном телефоне может видеть статусы других пользователей.
Функция DND для софтфона	Позволяет временно отключить переадресацию всех вызовов на контактные номера пользователя.
Настройка видимости групп	Для каждого абонента администратор может настроить видимость групп списка контактов в программном телефоне
Перевод вызова на произвольный внешний номер из софтфона	Во время разговора пользователь может перенаправить вызов на произвольный внешний номер
Оповещение о приходе нового голосового сообщения	Оповещение в программном телефоне о приходе голосового оповещения

# Описание функций, «Полный» пакет



Функция	Описание
Локальная запись разговоров	Пользователь программного телефона может включить запись во время разговора вне зависимости от того, включена постоянная запись на сервере или нет. Файл записи будет сохранен на компьютере пользователя.
Централизованная запись разговоров	Сохраненную информацию можно использовать, например, при разборе спорных ситуаций, для анализа работы сотрудников, для выявления нецелевого использования служебной связи и т.п.
Прослушивание разговоров через журнал вызовов	Через журнал вызовов можно загрузить список всех звонков за требуемый период времени, прослушать и сохранить нужные записи разговоров.
Хранение записей разговоров	«АКАДО офис» хранит записи разговоров в течение 7 календарных дней
Очередь вызовов	Входящие вызовы выстраиваются в порядке живой очереди и по мере появления свободных операторов поступают на обработку.
Автоматическое распределение вызовов (ACD)	Поддерживаются алгоритмы распределения: «Случайный», «Наиболее свободный», «Наименее занятый» и «Всем пользователям».
Оповещение о времени ожидания в очереди	Информирование абонента в очереди об оставшемся времени ожидания ответа.



Вид платежей и наименование услуг	Тарифные планы	
<b>Единовременные платежи</b>		
Организация услуги «АКАДО офис»	1300	
<b>Ежемесячные платежи (абонентская плата)</b>	1300	
<b>Доп. плата за изменение условий:</b>	См. Акадо-офис	
	Абонентская плата	Организация услуги
<b>Телефонная линия в коде (812)</b>	900	3000
<b>Виртуальная АТС</b>	490	0

Спасибо за внимание!