ПРИЛОЖЕНИЯ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ D.N.A. 5.4

Пакет приложений D.N.A. включает в себя программы для пользователей и приложения для управления сетью. Программы для пользователей обеспечивают эффективный доступ к корпоративным данным. Также можно обеспечить доступ к этим данным для сотрудников и клиентов, увеличив эффективность работы компании. К программам для пользователей относятся:

- приложение Operator Workstation 5.4;
- программный VoIP-телефон Ericsson Communication Client 1.4;
- Ericsson Communication Assistant 1.4 (веб-приложение);
- Mobile Executive 5.4 (WAP-приложение).

ERICSSON

TAKING YOU FORWARD

Приложение D.N.A. Operator Workstation 5.4

- Полная обработка вызовов и интегрированная функция поиска в справочнике на стандартном ПК.
- Доступ ко всем данным справочника.
- Расширенный поиск по всем полям поиска каталога.
- Обработка сообщений и переадресация.
- Настраиваемая пользователем рабочая среда.
- Доступ к внешнему каталогу с правами на чтение через интерфейс LDAP версии 3.
- Дополнительное приложение Operator Supervisor для контроля над производительностью оператора в режиме реального времени.
- Приложение Operator Workstation для операторов с ослабленным зрением.

Рабочая станция оператора Operator Workstation (OWS) — это высокоэффективное и простое в использовании приложение для операторов коммутатора. Оно имеет интегрированный пульт оператора и услуги телефонного справочника для сетей MD110 и MX-ONE™. Все функции обработки вызовов и доступа к каталогам, а также усовершенствованная обработка переадресации и обработка сообщений интегрированы в стандартный интерфейс компьютера.

Благодаря дополнительным функциям IP-оператора для системы MX-ONE™ версии 3, у операторов больше свободы в выборе рабочего места.

Для повышения производительности работы оператора и соответствия требованиям клиентов рабочую станцию можно адаптировать к индивидуальным требованиям любого оператора. Рабочая станция оператора D.N.A. Operator Workstation работает под управлением систем Microsoft Windows 2000 или Windows XP и обеспечивает непревзойденную скорость, гибкость и эффективность обработки вызовов. Интерфейс Windows интуитивно понятен для пользователей и обеспечивает удобство управления.

Приложение D.N.A. Operator Workstation полностью интегрировано с другими приложениями и функциями D.N.A., например с клиентом сервера D.N.A. Все данные каталогов, вводимые в приложении Directory Manager, доступны в приложении Operator Workstation. Кроме того, в приложении имеются дополнительные функции, например просмотр подробной информации о пользователе, просмотр фотографий, отправка сообщений в пейджинговые системы и системы электронной почты.

Приложение D.N.A. Operator Workstation можно также оборудовать звуковой картой или клавиатурой, использующей систему Брайля для работы операторов с ослабленным зрением.

Для того чтобы обеспечить слабовидящих операторов точной информацией, весь трафик рабочей станции автоматически интерпретируется программой OWS VIP и преобразуется в код Брайля или речевые сигналы, что необходимо для эффективной обработки всего телефонного трафика.

Преимущества для пользователей

Для оператора: немедленное выяснение местонахождения абонентов для быстрой обработки вызовов. Научиться работать с приложением можно гораздо быстрее, чем освоить принципы работы привычного пульта оператора.

Для клиентов: быстрая и эффективная обработка вызовов позволяет практически моментально дозвониться нужному человеку. Клиенты чувствуют, что имеют дело с профессиональной компанией, которая заботится о них.

Для организации: улучшенное обслуживание абонентов приводит к повышению уровня удовлетворенности клиентов.

Функции

Поиск абонентов

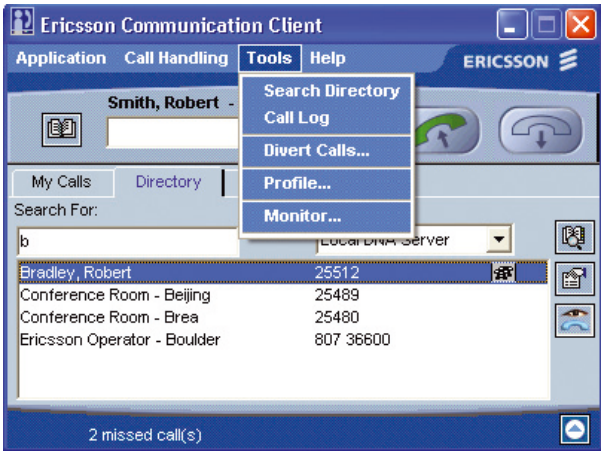
- Возможность настройки полей окна поиска в соответствии с требованиями клиента.
- Комбинированный поиск нескольких полей каталога.
- Поиск альтернативных написаний имен абонентов.
- Расширенный поиск во всех полях, поддерживающих поиск.
- Возможность поиска во всех полях каталога.
- Глобальный поиск в каталогах нескольких серверов D.N.A.
- Поиск по ключевому слову (количество ключевых слов для каждого абонента не ограничено).
- Поиск абонентов, работающих в одном отделе или комнате, а также использующих одно и то же ключевое слово.
- Поиск во внешних каталогах через интерфейс LDAP.
- Немедленное оповещение оператора обо всех изменениях, внесенных в базу данных каталога.

Отображение данных абонента

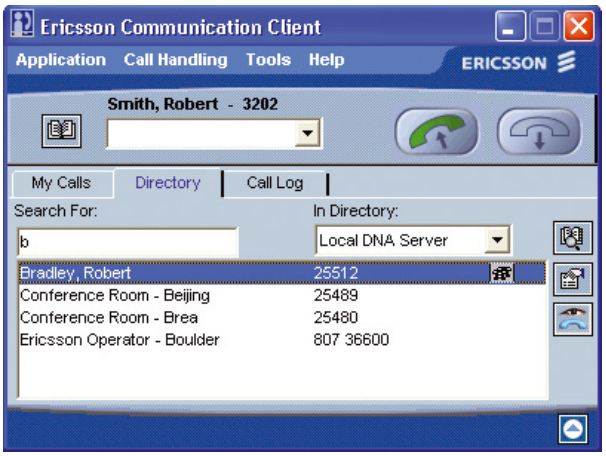
- Все сведения об абоненте, хранящиеся в записи каталога, выводятся на дисплей нажатием одной клавиши.
- При наличии соответствующих прав доступа оператор может использовать параметр «Конфиденциальные данные» для определенных полей.
- При необходимости можно отображать растровое изображение абонента.

Обработка сообщений и переадресация

- Блокнот для записи информации во время разговора.
- Вывод окон сведений, сообщений и переадресации нажатием одной клавиши.
- Типы переадресации:
  - множественная;
  - текущая / последующая;
  - повторяющаяся / запланированная;
  - программная (без перенаправления вызова);
  - внутри отдела.



Ericsson Communication Client



Поиск в каталоге

- Интеграция со сторонними системами табельного учета.
- Отображение времени возврата в окне поиска.
- Возможность отправки сообщений на WAP-телефоны с помощью приложения D.N.A. Mobile Executive.
- Возможность отправки SMS-сообщений на DECT-телефоны.
- Печать или отправка сообщений по электронной почте (через интерфейс MAPI) в системы GSM / SMS либо другие почтовые системы.
- Перенаправление данных о времени отсутствия, введенных во внешних приложениях (например в программе MS Outlook™) на сервер D.N.A.

Обработка вызовов

Запуск следующих часто используемых функций обработки вызовов одной клавишей:

- ответ;
- перевод на другого абонента;
- разделение вызова;
- последовательные маркированные вызовы;
- парковка вызова;
- сквозная сигнализация DTMF;
- вмешательство;
- снятие с парковки;
- предложение вызова;
- обозначение присутствия / отсутствия на пульте управления;
- вызов абонента;
- отключение звука;
- вызов вручную;
- запрос на идентификацию.
- Конференц-связь
  - ответ — автоматически или вручную;
  - перевод на другого абонента — автоматически или вручную;
  - отображение подробностей цикла для припаркованных вызовов.

Удобство использования

- Доступ к настройкам режима и другим функциям из строки меню.
- Наглядные значки для всех вызовов, сообщений и переадресации.
- Каждый пользователь приложения Operator Workstation может настроить следующие возможности:
  - размер окна (при использовании совместно с другими приложениями);
  - классический или современный вид экрана;
  - шрифт, его размер и цвет;
  - функциональные клавиши;
  - разделитель для поиска;
  - порядок отображения имен в правом и левом окнах;
  - порядок отображения элементов поиска по отделу;
  - содержимое окна каталога;
  - скорость набора;
  - клавиатуру для дополнительного трафика, предназначенную для рабочего места оператора;
  - ограничение доступа к конфиденциальной информации (только для профиля оператора);
  - интерактивную справку.

Обмен данными

Доступ с правами на чтение к внешним каталогам через интерфейс LDAP версии 3. Приложение OWS может выполнять поиск в каталоге D.N.A. и на других серверах LDAP.

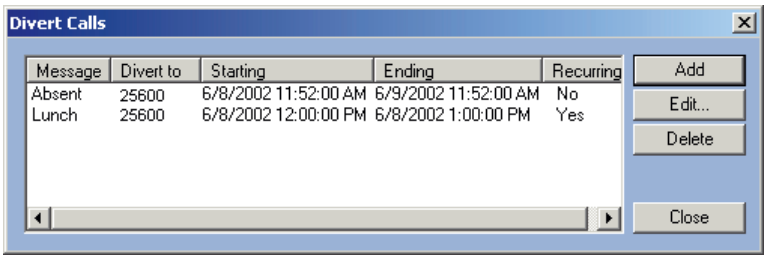
Приложение Operator Workstation Supervisor

Для того чтобы продуктивно управлять группой операторов, диспетчеру необходимо знать, достаточно ли имеющихся ресурсов для осуществления определенного объема вызовов. Данное приложение позволяет диспетчерам в режиме реального времени видеть количество вызовов в общей очереди, а также количество занятых и свободных операторов.

Ericsson Communication Client 1.4

Программный IP-телефон

С помощью приложения Ericsson Communication Client можно осуществлять и принимать вызовы с компьютера так же просто, как с офисного телефона.



Управление переадресацией сообщений.

Всё, что требуется, — это подключение к корпоративной сети. Удобный графический интерфейс с поддержкой технологии plug and play обеспечивает доступ к корпоративному каталогу и позволяет пользователям управлять своими личными профилями номеров, а также переадресацией сообщений или информацией об отсутствии.

Основной компонент предложения Ericsson Mobile Enterprise

Приложение Ericsson Communication Client является идеальным решением для организаций, готовящихся к переходу на конвергентные технологии и использующих для этого существующие средства связи.

Главные преимущества

Приложение Ericsson Communication Client предлагает множество преимуществ, соответствующих деловым потребностям современных предприятий.

- Мобильные сотрудники могут работать одинаково эффективно в офисе, на расстоянии или из дома, используя одну и ту же абонентскую линию и функции связи бизнес-класса.
- Сотрудники, находящиеся в командировке, могут звонить из гостиниц, например, чтобы избежать расходов на роуминг.
- Повышение производительности благодаря доступу к телефонной сети, каталогу и функциям обмена сообщениями из единого источника.
- Нужный номер можно набирать с помощью функции Click-to-dial — одним нажатием клавиши мыши. Повышение эффективности связи с клиентами благодаря использованию одного номера вне зависимости от местонахождения сотрудника.
- Снижение расходов за счет централизованного администрирования. Значительное повышение уровня обслуживания клиентов и прочих внешних абонентов благодаря сокращению количества настольных телефонов и внутренних звонков оператору.
- Создание прочных взаимоотношений с клиентами благодаря использованию эффективных средств связи, позволяющих сотрудникам работать более продуктивно и реагировать на потребности клиентов.

Все возможности корпоративной связи на компьютере

Ericsson Communication Client — это программный IP-телефон. Помимо поддержки технологии VoIP, приложение обеспечивает быстрый доступ к широкому спектру функций систем MD110, MX-ONE™ и пакета приложений D.N.A. (Dynamic Network Administration).

При подключении к абонентской IP-линии системы MD110 или MX-ONE™ приложение Ericsson Communication Client обеспечивает функции связи бизнес-класса и связь с сотрудниками по одному номеру. Теперь сотрудники могут оставаться на связи вне зависимости от того, где они находятся: в офисе, филиале, вне офиса или дома, подключившись через VPN-соединение. Использование IP-телефонии посредством подключения к корпоративной локальной или глобальной сети позволяет удаленно работающим сотрудникам получать доступ ко всем функциям офиса и сокращает расходы на телефонную связь.

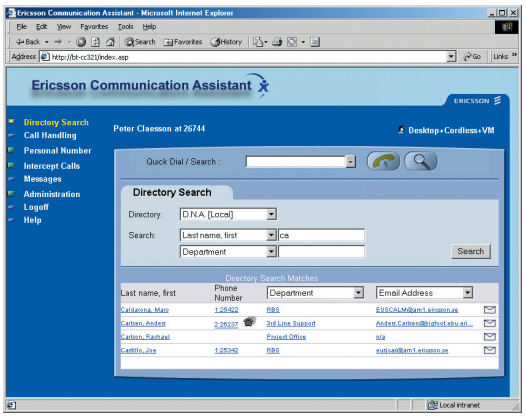
Программный телефон Ericsson Communication Client обеспечивает следующие возможности:

- связь VoIP;
- телефонную связь бизнес-класса;
- поиск номера в корпоративном каталоге и его набор;
- управление переадресацией сообщений / информацией об отсутствии;
- управление личным профилем номера.

Приложение Ericsson Communication Client не только обеспечивает безопасный доступ к корпоративной сети, но также позволяет автоматически обнаружить привратника систем MD110 и MX-ONE™, а также подключиться к нему. При использовании в филиале можно настроить приложение так, чтобы оно автоматически подключалось к резервному привратнику в случае разрыва соединения с основным.

Функции связи бизнес-класса

Просто осуществлять и принимать вызовы через IP недостаточно. В повседневной работе многие люди пользуются такими функциями, как обратный вызов, перенаправление вызова и повторный набор внешних номеров. Им также необходимо получать уведомление об ожидающем их сообщении. Приложение Ericsson Communication Client предлагает все эти функции.



Поиск в каталоге

Поиск номера в корпоративном каталоге и его набор

С помощью приложения Ericsson Communication Client и каталога D.N.A. пользователь всегда может получить доступ к корпоративному каталогу и быстро выполнить поиск по имени, фамилии или по особым параметрам. Нужный номер можно набирать с помощью функции Click-to-dial — одним нажатием клавиши мыши.

Управление переадресацией сообщения / информацией об отсутствии

Приложение Ericsson Communication Client поддерживает функцию Message Diversion, позволяющую переадресовывать входящие вызовы и отображать информацию об отсутствии абонента для звонящего. С помощью каталога D.N.A. можно добавить, удалить или изменить информацию о переадресации сообщений. Переадресовать сообщение без использования справочника можно также с помощью процедуры набора в системе MD110 или MX-ONE™.

Управление личным номером

Превосходный графический интерфейс приложения Ericsson Communication Client упрощает управление функцией Personal Number («Персональный номер»), имеющейся в системах MD110 и MX-ONE™. Функция Personal Number («Персональный номер») управляет перенаправлением вызовов в соответствии с текущим профилем (один из пяти профилей). Профиль можно настроить так, чтобы вызов перенаправлялся на офисный, домашний, мобильный телефон или в ящик голосовой почты либо напрямую, либо в соответствии с определенной последовательностью.

Поддержка административного помощника Administrative Assistant: функция контроля

Приложение Ericsson Communication Client упрощает ответы на вызовы и управление связью через диспетчера каталогов. Через расширенный диалоговый интерфейс административных помощников Administrative Assistant можно отслеживать состояние до 30 абонентских линий и отвечать на входящие вызовы. В приложении Administrative Assistant также можно вводить, изменять или удалять информацию о переадресации / отсутствии и персональный номер человека, за которым ведется наблюдение.

Функции связи бизнес-класса

Осуществление вызова.

Ответ на вызов.

Сброс вызова.

Обратный вызов.

Повторный набор последнего номера.

Перенаправление вызова.

Конференц-связь

Парковка / снятие с парковки.

Уведомление об ожидающем сообщении.

Сигнализация DTMF.

Обработка нескольких вызовов.

Журнал / список вызовов.

Контроль (административный помощник).

Управление переадресацией сообщений / информацией об отсутствии;

Управление личным номером / профилем.

Отображение состояния вызова.

Регулировка громкости.

Безопасное подключение к привратнику.

Автоматический привратник (обнаружение и регистрация).

Автоматический резервный привратник (обнаружение и регистрация).

Автономная версия приложения Ericsson Communication Client

Автономная версия доступна в виде программного телефона для пользователей, которым необходимы базовые функции обработки вызовов (например осуществление вызова и ответ на вызов) без подключения к каталогу D.N.A. и услугам сервера, перечисленным выше. Автономный клиент предоставит базовые услуги IP-телефонии без установки и обслуживания сервера.

Емкость

- Одновременный запуск двух приложений Ericsson Communication Client на одном компьютере невозможен.
- Поддержка до 6 одновременных вызовов.
- Хранение списка 10 последних набранных номеров.
- Вывод до 100 записей в результате расширенного поиска в каталоге.
- Протоколирование до 100 вызовов в журнале / списке вызовов.

Ericsson Communication Assistant 1.4

- Приложение Ericsson Communication Assistant обеспечивает сотрудников средствами, необходимыми для управления бизнесом как с рабочего места, так и на расстоянии.
- Оно позволяет сократить количество внутренних звонков оператору и значительно повысить уровень обслуживания клиентов и прочих внешних абонентов.
- Приложение Ericsson Communication Assistant улучшает доступ к информации и ресурсам, что приводит к повышению производительности и уровня обслуживания клиентов.

Приложение Ericsson Communication Assistant делает информацию доступной для каждого!

Ericsson Communication Assistant — это решение, работающее через браузер. Оно обеспечивает быстрый доступ к широкому спектру бизнес-функций систем MD110, MX-ONE™ и пакета приложений D.N.A. (Dynamic Network Administration). Производительность штатных сотрудников, удаленного, мобильного и работающего из дома персонала резко повысится благодаря доступу к каталогу, а также возможности работы с бизнес-функциями через браузер Internet Explorer или Netscape Navigator.

Благодаря тому, что решение работает через браузер, отсутствуют жесткие требования к развертыванию клиентских приложений и управлению ими. В решении используется знакомый интерфейс браузера Microsoft Internet Explorer или Netscape Navigator. Приложение Ericsson Communication Assistant обеспечивает мгновенный доступ к текущим данным корпоративного каталога, в том числе к альтернативным номерам, функциям переадресации сообщений и управления личным номером.

Преимущества для пользователей

- Приложение Ericsson Communication Assistant позволяет улучшить внутреннюю и внешнюю связь, а также повысить общий уровень производительности компании.
- Удобный графический интерфейс пользователя можно настроить и быстро обновлять, исключив необходимость в «бумажных» каталогах.
- Дополнительная возможность обработки вызовов.
- Управление переадресацией сообщения.
- Приложение Ericsson Communication Assistant позволяет компаниям публиковать корпоративные телефонные каталоги во внутренней сети (интрасети) или, в качестве дополнительного обслуживания клиентов, публиковать информацию на внешней веб-странице (в Интернете). Приложение не требует установки на стороне клиента. Установка и администрирование выполняются только на сервере.
- Приложение Ericsson Communication Assistant повышает производительность работы сотрудников, обеспечивая им удаленный доступ к самым последним данным каталога.
- Оно также повышает информированность и продуктивность сотрудников на рабочем месте.

Функции

- Возможность поиска во внутреннем и внешнем телефонных справочниках D.N.A., личных контактах программы Outlook, хранящихся на сервере Exchange Server, и в LDAP-совместимых каталогах.
- Администрирование и управление переадресацией сообщений.
- Администрирование и управление функцией Personal Number («Персональный номер») в системах MD110 и MX-ONE™.
- Вывод фотографий, хранящихся в справочнике D.N.A.
- Возможность локализации (перевода на родной язык) дистрибьютором / клиентом.
- Индивидуальная настройка графического интерфейса дистрибьютором / клиентом.
- Создание, просмотр или удаление сообщений D.N.A.
- Отправка сообщений другим абонентам.
- Контроль вызовов с помощью приложения ApplicationLink.
- Осуществление вызова.
- Ответ на вызовы.
- Перенаправление вызова.
- Установка / удаление повторных вызовов.
- Проведение конференц-связи.
- Сброс вызова.
- Отображение исходящих и входящих вызовов.
- Отправка сигнализации DTMF.
- Обработка нескольких вызовов.
- Управление функцией «За мной», а также переадресацией вызовов и сообщений.

Приложение D.N.A. Mobile Executive 5.4

Работайте дома или в дороге, не пропуская ни одного вызова или сообщения.

Приложение D.N.A. Mobile Executive повышает производительность и гибкость мобильного персонала, обеспечивая доступ к важным средствам связи. Многие постоянные путешественники считают, что быть в курсе последних изменений корпоративной среды крайне трудно, так как она очень динамична. Благодаря приложению D.N.A. Mobile Executive все сотрудники могут получать доступ к корпоративному телефонному справочнику, информации о переадресации сообщений, личным профилям номеров и сообщениям D.N.A. со стандартного WAP-телефона.

Кроме того, можно получать доступ к настольным IP-телефонам с каталогом D.N.A. через WAP-интерфейс. Это обеспечивает простые функции поиска и набора номера на основе меню.

Приложение Mobile Executive предоставляет пользователю простой и удобный интерфейс, облегчающий поиск данных в корпоративном справочнике D.N.A. Оно также обеспечивает доступ с WAP-телефона к личным функциям, включая создание, отмену, настройку переадресации сообщения / информации об отсутствии, выбор личного профиля и чтение сообщений D.N.A.,

отправленных оператором. Мобильным сотрудникам больше не нужно носить с собой устаревшие каталоги. Более того, чтобы не упустить никакой важной информации, они могут указать, когда и как с ними можно связаться. Благодаря этому мобильный персонал всегда будет в курсе последней информации в отрасли и, как следствие, на шаг впереди конкурентов. При использовании функции Mobile Extension мобильный сотрудник также сможет позвонить, выбрав номер из списка результатов поиска в каталоге.

Приложение D.N.A. Mobile Executive входит в состав пакета приложений D.N.A. Изменения в приложении D.N.A. Directory Manager или других приложениях D.N.A. немедленно отражаются в приложении D.N.A. Mobile Executive.

На предприятии приложение D.N.A. Mobile Executive сокращает количество звонков оператору, предоставляет звонящему варианты связи с мобильными абонентами, а также передает им важные сообщения.

Функции

- Поиск в базе данных каталога D.N.A. с WAP-телефона (мобильного или настольного IP-телефона).
- Отображение данных в режиме реального времени, например сведений о текущей переадресации сообщений с указанием информации об отсутствии.
- Создание, отмена или установка вариантов переадресации сообщения с указанием информации об отсутствии.
- Выбор профиля личного номера.
- Доступ к сообщениям D.N.A.
- Вызов с помощью функции Mobile Extension.
- Поиск в базе данных каталога D.N.A. и осуществление вызова с IP-телефона Ericsson с WAP-интерфейсом.
- Поддержка протокола WAP 1.1, 1.2 и WAP-браузера 2.0.

Технические данные

Требования к программному обеспечению сервера (для серверов ECC, ECA, DME)

- Сервер: Microsoft Windows 2000 или Windows 2003.
- WWW-сервер: Microsoft Internet Information Server (IIS) 5.0 и 6.0.
- WAP-шлюз: собственный или предоставленный оператором местной сети (только для DME).
- Процессор: Pentium IV с тактовой частотой 2,4 ГГц или выше.
- Не менее 512 Мб ОЗУ.
- Сетевая плата и поддержка протокола TCP/IP.

Требования к клиентскому программному обеспечению (для клиентов ECC, ECA, OWS, DME)

- Система: Microsoft Windows 2000, Windows XP или Windows 2003 Server.
- Браузер: Microsoft Internet Explorer версии 5.5 или более поздней (Netscape версии 4.6 или более поздней).
- Рабочая станция оператора: клиентская лицензия для доступа к серверу SQL Server.
- DME: телефон с поддержкой WAP 1.1, 1.2 или 2.0.
- Процессор: Pentium III с тактовой частотой 800 МГц или выше.
- 512 Мб ОЗУ.
- Монитор SVGA с минимальным разрешением 800 x 600 точек (1 024 x 768 точек для современного дисплея рабочей станции оператора).

Совместимость

Программы для пользователей совместимы со следующими приложениями и устройствами.

- Приложения для управления D.N.A. 5.4. Приложениям ECA и ECC для поддержки функций Personal Number («Персональный номер») и Message Diversion («Переадресация сообщений») требуется приложение EMG.
- MD110 BC 12.1, MX-ONE™ Telephony Switch и MX-ONE™ версии 3.
- Рабочая станция оператора: цифровой телефон Dialog для голосовой связи (также возможно использование модели Dialog 4222 со встроенным портом для наушников и других телефонов серии D4).
- Рекомендованные устройства с системой Брайля для рабочей станции оператора VIP: Braille Star 40 или 80 от компании Handy Tech Elektronik GmbH.
- Рабочая станция оператора: адаптер компьютерной телефонии Ericsson для обработки поступающих вызовов, ПК и система MD110 или MX-ONE™ Telephony Switch в качестве платформы для установки приложения OWS (рабочая станция оператора для системы MX-ONE™ версии 3 построена на основе IP-технологии, поэтому исключает необходимость в адаптере компьютерной телефонии).
- ApplicationLink 4.0 (для обработки вызовов ECA и функции контроля ECC).
- ECC: NetMeeting 3.01
- ECC: Windows-совместимая полнодуплексная звуковая карта. Рекомендуется использовать полнодуплексные USB-наушники с микрофоном или без него.
- Протоколы ECC: H.323 и ESSP (Ericsson Supplementary Service Protocol).
- Голосовые кодеки ECC: кодирование / декодирование с использованием кодеков G.711, G.723, G.729a и G.729ab.