REF. 1363/55

Karta hlasovej schránky / automatickej spojovateľky, 2 kanály

Programovací návod ku karte Hlasové aplikácie (Ref. 1363/55) systému Opera8 1363/848 – funkcie hlasovej schránky a automatickej spojovateľky a prehľad softvérových licencií na rozšírenie funkcií.



Opera8 | Hlasová schránka | Automatická spojovateľka | VoIP

Pre koho
Kapitoly 1 sú pre inštalačného technika.

Platí pre
Ref. 1363/55.

Zdroj
Preklad originálnych návodov URMET DS1363-019. V prípade rozporu platí originál.

OBSAH

Návod na inštaláciu a obsluhu

01 Úvod ku karte Hlasové aplikácie technik

TECHNIK

01 Úvod ku karte Hlasové aplikácie

Karta Hlasové aplikácie (Ref. 1363/55) systému Opera8 1363/848 poskytuje 12 kanálov vyhradených pre aplikácie a softvérové funkcie. Umožňujú používať rad pokročilých služieb, napríklad: hlasovú schránku (Voice Mail), viacúrovňovú automatickú spojovateľku, používanie VoIP telefónov popri bežných účastníkoch, uskutočňovanie externých hovorov cez VoIP (na čísla verejnej siete aj na linky vzdialených pobočiek), nahrávanie hovorov, internú hudbu na čakanie načítanú zo súboru WAV s dĺžkou max. 45 min a rozšírenie hlasovej kapacity systému až na 20 hodín.

Základná karta Hlasové aplikácie 1363/55 poskytuje 2 kanály využiteľné pre VM (Voice Mail a hlasové schránky) a automatickú spojovateľku (POA) s 3 správami a 4 hodinami hlasovej kapacity na správu hlasových správ. Načítaním softvérových licencií je možné zväčšiť hlasovú kapacitu a zvyšných 10 kanálov vyhradiť pre doplnkové funkcie uvedené vyššie.

1.1 Funkcie

Karta Hlasové aplikácie je zásuvný hardvérový modul so základným softvérom, ktorý možno rozšíriť o ďalšie aplikácie načítaním softvérových licencií, ako je uvedené nižšie.

Základná karta 1363/55 poskytuje:

- 2 kanály VM (hlasová správa) s možnosťou doručenia nahranej hlasovej správy e-mailom ako prílohy (súbor WAV)
- automatickú spojovateľku s 3 správami
- 4 hodiny hlasovej kapacity

Po načítaní voliteľných softvérových licencií je navyše možné:

- zväčšiť počet kanálov Voice Mail a počet správ automatickej spojovateľky (z 3 na 10)
- načítať vopred nahranú hudbu na čakanie (MOH) z jedného alebo viacerých súborov WAV s celkovou dĺžkou max. 45 minút
- umožniť nahrávanie hovorov s odoslaním e-mailu, ktorého prílohou je nahrávka hovoru (súbor WAV)
- zväčšiť hlasovú kapacitu systému až na 20 hodín
- uskutočňovať VoIP hovory (interné, externé a medzi pobočkami) s kompresiou hlasu a potlačením echa

1.2 Softvérové licencie na rozšírenie funkcií

Načítaním voliteľných softvérových licencií je možné doplniť využitie 12 dostupných kanálov a rozšíriť funkcie modulu Hlasové aplikácie takto:

- **1363/623: Licencia VM (Voice Mail) a automatická spojovateľka (PoA)**

Umožňuje používať ďalšie 2 kanály Voice Mail a automatickej spojovateľky a rozširuje správy automatickej spojovateľky (z 3 na 10). Možno načítať max. 5 licencií VM.

- **1363/624: Licencia MOH 45 min (hudba na čakanie)**

Umožňuje používať 1 ďalší kanál MOH pre internú hudbu na čakanie v systéme (max. 45 min). Možno načítať max. 1 licenciu MOH.

- **1363/625: Licencia CR (nahrávanie hovorov)**

Umožňuje používať 1 ďalší kanál CR na nahrávanie hovorov. Možno načítať max. 10 licencií CR.

- **1363/626: Licencia pre VoIP účastníka (Voice over IP)**

Umožňuje použitie 1 ďalšieho kanála VoIP pri hovore, s kompresiou hlasu a potlačením echa. Počet licencií musí zodpovedať počtu povolených súčasných hovorov z IP telefónov. Možno načítať max. 8 licencií VoIP (povolených je 8 VoIP účastníkov).

- **1363/627: Licencia 1 kanála SIP pre externé VoIP hovory (trunk poskytovateľa)**

Umožňuje ľubovoľnému internému účastníkovi komunikovať navonok cez VoIP prostredníctvom ADSL pripojenia (trunk) do siete Internet. Na využívanie služby je potrebný SIP prístup od poskytovateľa internetových služieb. Možno nainštalovať až 10 licencií pre rovnaký počet súčasných hovorov.

- **1363/629: Licencia 2 kanálov VoIP pre IP sieť (trunk Opera 8)**

Umožňuje rozšíriť kapacitu ústredne Opera8 jej prepojením s ďalšou ústredňou Opera8 cez IP sieť (napr. pripojenie vzdialených pobočiek). Ďalšie kanály možno nainštalovať licenciou 1363/630.

- **1363/630: Licencia 1 doplnkového kanála VoIP pre IP sieť**

Umožňuje zvýšiť dva základné súčasné hovory licencie 1363/629 medzi ústredňami Opera8 prepojenými cez IP sieť. Max. počet inštalovateľných licencií 1363/630: 2 (2 kanály).

- **1363/631: Licencia 8 hodín (rozšírenie o 8 hodín zvuku)**

Umožňuje zväčšiť kapacitu ukladania zvukových súborov až na max. 20 hodín (bez použitia kanálov). Možno načítať max. 2 licencie 8 HODÍN.

- **1363/638: Konferenčná licencia pre 2 skupiny po 7**

Rozširuje funkciu konferencie o možnosť viesť 2 súčasné konferencie po 7 účastníkov (interných aj externých). Max. počet inštalovateľných licencií 1363/638: 1.

1.3 1363/623: Licencia VM (Voice Mail)

Voice Mail (hlasová schránka)

Opera 8 poskytuje 1 hlasovú schránku VM pre každého účastníka a každú skupinu účastníkov systému, pričom každú možno nastaviť na uloženie až 100 správ. Používanie je jednoduché a vlastnosti umožňujú používateľovi prezentovať firmu navonok dynamicky a profesionálne, a to týmito mechanizmami:

Spracovanie prichádzajúcich hovorov:

- Voice Mail odpovie okamžite, oneskorene (pri neprijatí hovoru) alebo pri obsadenom účastníkovi

- Príjem rôznych správ pre hovory, ktoré sa dostali do Voice Mail z rôznych dôvodov, napríklad pri neprijatí hovoru alebo pri obsadenom účastníkovi
- Možnosť nahrať správu po úvodnej správe
- Nastavenie hlasových schránok tak, aby odpovedali iba úvodnou správou alebo aby prijímali aj nové správy
- Presmerovanie na operátora: hovory možno presmerovať na iného príjemcu

Vlastnosti hlasovej schránky:

- príjem oznámenia o uloženej hlasovej správe na systémovom telefóne Operafone
- prístup do hlasovej schránky lokálne alebo na diaľku
- prístup do schránky pomocou tajného kódu (PIN)
- opakované počúvanie správ, pauza a rýchle pretáčanie dopredu
- nahratie vlastnej úvodnej správy z telefónu
- zmena nastavení presmerovania
- volanie odosielateľovi správy
- zobrazenie dátumu, času a ID odosielateľa správy
- presmerovanie hlasovej správy do inej hlasovej schránky
- odoslanie hlasovej správy na e-mail používateľa s prijatím súboru WAV uloženej hlasovej správy

Automatická spojovateľka (POA)

Automatickú spojovateľku Opera možno použiť na optimálnu správu hovorov 24 hodín denne; jej nastavenie je jednoduché a je mimoriadne flexibilná. Možno ju nastaviť na tieto funkcie:

- Zaradenie hovorov do fronty:
- Keď príde hovor, automatická spojovateľka odpovie volajúcemu uvítacou správou, potom prehrá hudobnú skladbu a periodicky sa k volajúcemu vracia s ďalšími správami.
- Voľby v menu umožňujú presmerovať hovor do Voice Mail aj na iných príjemcov.
- Interaktívna hlasová odpoveď:
- Odpovedá na prichádzajúce hovory prispôsobenou uvítacou správou a ponúka rad volieb vyberateľných z klávesnice telefónu.
- Správa mimo pracovnej doby:
- Odpovedá na prichádzajúce hovory prispôsobenou uvítacou správou a následne hovor ukončí alebo ho presmeruje do Voice Mail.
- Automatické informácie:
- Odpovedá na prichádzajúce hovory prispôsobenou uvítacou správou a potom hovor ukončí.
- Priame presmerovanie:
- Smeruje prichádzajúce hovory na účastníkov, skupiny alebo externých príjemcov zadaním čísla účastníka/skupiny alebo výberom možnosti z uvítacieho menu.
- Skupinové správy:

- Automatická spojovateľka môže použiť najviac 10 uvítacích správ, ktoré možno usporiadať do jednej alebo viacerých automatických spojovateliek a priradiť na úrovni smerovania ku skupinám, MSN alebo analógovej linke.
- Návrat hovoru na automatickú spojovateľku:
- Hovor sa môže vrátiť na automatickú spojovateľku, ak je požadovaný účastník obsadený; alternatívne ho možno presmerovať do Voice Mail, na iného účastníka/skupinu alebo na inú správu automatickej spojovateľky.

1.4 1363/624: Licencia MOH (hudba na čakanie)

Systém Opera má v základe internú hudbu na čakanie MOH tvorenú súborom WAV (načítateľným z webového rozhrania na správu systému) s dĺžkou max. 16 s. Prostredníctvom karty Hlasové aplikácie možno kapacitu hudby na čakanie (MOH), tvorenej jedným alebo viacerými súbormi WAV (načítateľnými z webového rozhrania na správu systému), rozšíriť až na 45 minút. Takto prispôsobená hudba umožní systému prezentovať volajúcemu vysoko profesionálny obraz firmy.

Hlavné vlastnosti internej hudby na čakanie:

- max. 16 s (základná hudba)
- max. 45 minút (rozšírená hudba)
- hudobné súbory načítané v štandardnom formáte WAV (G723.1 pri 6,4 kbit/s, mono)
- načítanie „hudobných súborov“ cez webový prehliadač v rozhraní na správu systému

1.5 1363/625: Licencia CR (nahrávanie hovorov)

Akýkoľvek hovor spracovaný systémom Opera8 možno nahrávať, a to rôznymi spôsobmi aktivácie: podľa uváženia používateľa (jednoduchým stlačením tlačidla na telefóne Operafone), automaticky pre všetky prichádzajúce alebo odchádzajúce hovory, alebo iba pre hovory od určených interných účastníkov alebo smerujúce k nim.

Nahrávky uložené v module Hlasové aplikácie možno prehrávať ako hlasové správy a možno ich automaticky odoslať na e-mailovú adresu, aby sa prípadne archivovali.

Nahrávanie hovorov sa využíva aj na štatistické účely (napr. zaškolenie personálu, zápisy zo stretnutí a pod.) a má tieto vlastnosti:

- Kompresia hlasu v reálnom čase so zachovaním kompatibility s formátom WAV systému Windows (približne 1 Mb za hodinu).
- Oznámenie začiatku nahrávania: pred nahrávaním hovoru sa môže automaticky prehrať pípnutie, ktoré upozorní druhú stranu, a na všetky prichádzajúce hovory možno odpovedať cez automatickú spojovateľku, aby sa volajúci upozornili na aktívne nahrávanie hovoru.
- Archivácia e-mailom a preposielanie hovorov: všetky nahrané hovory možno odoslať e-mailom.

1.6 1363/626: Licencia pre VoIP účastníka (Voice over IP)

VoIP prevádzku môžu generovať IP telefóny pripojené lokálne (v rovnakej sieti LAN ako systém Opera) alebo na diaľku (cez internetové pripojenie). V oboch prípadoch sa takýto IP prístroj stáva ďalším účastníkom systému s príslušným číslovaním a s rovnakými funkciami ako bežný účastník pripojený na analógový alebo digitálny port systému Opera:

- podporované kodeky: G711, G.723.1, G729a
- kvalita služby (QoS): 802.1p/q
- potlačenie echa a ticha
- potlačenie echa G.165/G.168 vrátane NLP s dĺžkou chvosta 16 ms
- šifrované VoIP spojenie vysoko bezpečným algoritmom

1.7 1363/627: Licencia 1 kanála SIP pre externé VoIP hovory (trunk poskytovateľa)

Umožňuje ľubovoľnému účastníkovi systému komunikovať navonok cez VoIP prostredníctvom ADSL pripojenia do siete Internet. Na využívanie služby je potrebný SIP prístup od poskytovateľa internetových služieb. Možno nainštalovať viac licencií pre rovnaký počet súčasných hovorov.

1.8 1363/629: Licencia 2 kanálov VoIP pre IP sieť (trunk Opera 8)

Umožňuje prepojenie s ďalšou ústredňou Opera8 cez IP sieť. Typickým použitím je vzdialená druhá ústredňa Opera8 pripojená k primárnej ústredni ako jej rozšírenie. Ďalšie kanály možno nainštalovať licenciou 1363/630.

1.9 1363/630: Licencia 1 doplnkového kanála VoIP pre IP sieť

Umožňuje zvýšiť dva základné súčasné hovory licencie 1363/629 medzi ústredňami Opera 8 prepojenými cez IP sieť.

1.10 1363/631: Licencia na rozšírenie pamäte o 8 hodín

Licencia 1363/631 rozširuje o 8 hodín základnú pamäť s kapacitou 4 hodiny, ktorú ponúka karta 1363/55. Pamäť slúži na správy automatickej spojovateľky, automatického operátora a hlasovej schránky (Voice Mail), ako aj na nahrávky hovorov umožnené licenciou 1363/625. Maximálna dostupná kapacita je 20 hodín.

1.11 1363/638: Konferenčná licencia pre 2 skupiny po 7

Systém Opera ponúka v základe konferenciu medzi 3 účastníkmi (internými aj externými). Licencia umožňuje 2 súčasné konferencie po 7 účastníkov (interných aj externých). Ak je systém vybavený licenciou „Nahrávanie“ 1363/625, konferenciu možno nahrávať, ale maximálny počet účastníkov je obmedzený na 6.

Preklad pôvodného návodu výrobcu. Tento návod je slovenským prekladom originálnych návodov URMET DS1363-019. V prípade rozporu platí originál výrobcu.

Výrobca: URMET S.p.A., Via Bologna 188/C, 10154 Torino, Taliansko · www.urmet.com
Slovenský preklad a grafická úprava originálnych návodov URMET DS1363-019. Obrázky pochádzajú z originálnych návodov. Pri rozpore je rozhodujúce znenie originálu.