



# IP TELEPHONY APPLICATIONS





## SÍLA IP TELEFONIE ROSTE S APLIKACEMI 2RINGU

Společnost 2Ring působí na trhu IT v oblasti služeb pro Call centra a IP telefonii od roku 2001. Koncem roku 2004 převzala a sloučila vývojové týmy dvou lídrů trhu, zabývajících se vývojem aplikací pro IP telefonii. Na českém trhu to byl vývojový tým IP aplikací společnosti Net System a na Slovensku to byla divize vývoje IP telefonních aplikací společnosti Tronet.

Integrací dvou týmů se vytvořila silná vývojová základna a spojením produktů těchto společností bylo vytvořeno rozsáhlé portfolio aplikací pro IP telefonii.

2Ring se zaměřuje na vývoj aplikací pro specifický segment a díky využití velkého know how obou týmů se tak stává silným hráčem na poli IP aplikací.

Společnost 2Ring má v současnosti už více než 25 instalací IP telefonních aplikací různého typu. Jsou to aplikace jako Tarifkace anebo Integrovaný prostředek pro Call centra a CRM systémy s názvem Mediator.

### SEGMENTY APLIKACÍ, DO KTERÝCH 2RING SMĚŘUJE SVOJE KROKY, JSOU:

- Integrace call center s informačními systémy typu CRM. Pro tento účel má 2Ring jedinečnou aplikaci svého druhu na evropském trhu s názvem Mediator.
- Tarifkace pro IP telefonii v kombinaci s ostatními telekomunikačními náklady. Důraz přitom klade na přehledné intranetové řešení vhodné pro střední a větší společnosti.
- Management a zjednodušená správa Cisco CallManageru, která výrazně zvyšuje možnosti nasazení CallManager-u v prostředí sdíleném více organizacemi a umožňuje jeho administraci rozdělit do více úrovní.
- Integraci informačních systémů a služeb z různých platforem s IP telefonem jako přístupovým terminálem. Výsledkem je zjednodušení řízení procesů v rozličných oblastech řízení a v různých segmentech trhu.

Ambicí 2Ringu je vyvíjet a prodávat IP telefonní aplikace v národním a nadnárodním rozměru. Netají se se svou snahou prosadit se nejen na českém a slovenském trhu, ale i na trhu celoevropském nebo celosvětovém.



Díky IPPS  
se IP telefonie stává  
uživatelsky bohatší.

Odstraňuje bariéru  
mezi kontaktními centry  
a systémy péče o  
zákazníka CRM.

## **IPPS** ROZŠIŘUJE MOŽNOSTI IP TELEFONŮ

IP Phone Services je skupina on-line služeb, které rozšiřují možnosti IP telefonů Cisco.

Služby produktu je možné používat prostřednictvím IP telefonu, webového prohlížeče v počítači nebo kombinací obou možností. IPPS má několik modulů. Základní poskytuje služby telefonních seznamů tak, aby mohly být spravovány z IP telefonů Cisco a mohly rozpoznat funkci CLIP. Ta umožňuje zobrazit informace o příchozím externím hovoru přímo na telefonu spolu s dalšími dodatečnými informacemi, například název firmy či jméno volaného.

Pomocí dalšího modulu je možné posílat textové zprávy na IP telefon Cisco a to buď z internetového prohlížeče nebo jiného IP telefonu v rámci firemní sítě. Poslední modul Intercom zprostředkovává jednosměrný hlasový přenos na určenou skupinu IP telefonů.

### **KLÍČOVÉ VÝHODY PRO FIRMU:**

- plné využití potenciálu IP telefonů
- jednodušší centrální sběr kontaktů po integraci s centrálním IS nebo ActiveDirectory
- plná podpora posílání textových zpráv

## **MEDIATOR** INTEGRUJE KONTAKTNÍ CENTRUM S CRM

Mediator je aplikační server, který umožňuje vyměňovat data a události mezi kontaktními centry (např. Cisco IPCC) a systémem pro řízení vztahů se zákazníky (CRM).

Tím, že integruje správu zákaznických dat a interakci se zákazníkem do jednoho procesu, který využívá jednotné prostředí, zvyšuje efektivitu a výkonnost kontaktního centra. Například identifikaci přicházejícího hovoru dokáže Mediator přesunout do CRM systému a vytáhnout odtud dodatečné informace, které uvidí operátor při příchodu hovoru. Po začlenění přídatných systémů a zdrojů dat je možné směřovat hovory na základě různých pravidel uložených v CRM. Problémem není ani integrace aplikací třetích stran, například nahrávacího systému, přičemž nahrávky má operátor k dispozici přes CRM desktop.

### **KLÍČOVÉ PRVKY MEDIATORU:**

- plná kontrola hovorů přímo z CRM desktopu od iniciování přesměrování a přepínání až po převzetí hovoru
- přenos událostí z kontaktního centra do CRM
- obousměrný přenos „Call Attached Data“ a přenos zákaznických dat do kontaktního centra
- možnost vybrat si kombinaci modelů služeb podle požadavků



MACC jako nadstavba pro správu CCM vnáší přehled do jeho instalace a umožňuje přidání administrátorů s různými úrovněmi správy.

## MACC PRO JEDNODUŠŠÍ ADMINISTRACI

Zefektivnění práce kvalifikovaných administrátorů je přání každého IT manažera. Právě tento benefit přináší řešení MACC (Multitenant Admission Control Center), které zjednodušuje správu Cisco CallManagera. Běžná administrace s MACC je tak jednoduchá, že ji zvládnou i nevyškolení pracovníci. Výsledkem může být snížení nákladů na běžnou údržbu vykonávanou certifikovanými profesionály.

### ZÁKAZNICKÉ VÝHODY MACC

Díky předdefinovaným šablonám například dokáže zaregistrovat a připojit nový telefonní přístroj pomocí MACC kterýkoliv uživatel v průběhu pěti minut. Stabilita instalace CallManagera je přitom v bezpečí, protože nastavení systému kontroluje, které služby budou jednotlivé organizace nebo jejich pobočky (resp. uživatelé) využívat. Víceúrovňový model administrace, který je součástí aplikace, umožňuje omezit systémová uživatelská práva pro určitou skupinu (společnost, divize, pobočka, uživatel).

Další výhodou je pořádek, který MACC vnáší do instalace CallManagera. Instalaci CallManagera může sdílet více organizací. Každá z nich má přidělené telefonní přístroje, linky a číslovací plán tak, aby bylo zřejmé, které organizaci (pobočce) patří která linka. Existuje též možnost nadefinovat limity pro jednotlivá zařízení a klapky, aby byl při jejich vytváření udržen jednotný systém. Ani jeden telefonní přístroj tak nezůstane nepřidělený a ani jedno volání neproběhne bez zaregistrování fakturačním systémem. Navíc, detailní záznamy o jednotlivých hovorech, které zohledňují organizační strukturu, poskytnou přehledně rozdělené informace o nákladech. Neomylná fakturace správného zákazníka je potom hračkou.

Aplikace MACC je vhodná zejména, ale ne pouze pro firmy s větším počtem poboček, společnosti pronajímající prostory většímu počtu nájemníků, developerské společnosti, stejně tak pro integrátory a poskytovatele služeb Cisco IP telefonie.

MACC je webové řešení postavené na nejpokročilejších technologiích Microsoft. Net Framework a ASP.NET. Aplikace podporuje šifrovanou HTTPS komunikaci pro vysoce zabezpečené přenosy dat a umožňuje i vzdálenou administraci.

### KLÍČOVÉ VÝHODY PRO ORGANIZACE:

- rychlý a jednoduchý management zařízení a linek
- detailní CDR (Call Detail Record) záznamy
- telefonní přístroje dokážou zaregistrovat a připojit i technicky nezpůsobilí uživatelé



Tarifikační intranetová aplikace, která sjednocuje pohled na firemní telefonní náklady (IP telefonie, běžné ústředny, elektronické výpisy GSM operátorů).

## TAS ZPŘEHLEDŇUJE TELEFONNÍ ÚČTY

Tarifikační aplikace TAS (Call Accounting System) poskytuje přehledy telefonních volání, statistiky a další detailní informace, které pomáhají zpřehlednit podnikové telefonní účty. Díky ní není problém najít odpovědi na otázky typu kolik protелефonují jednotliví uživatelé či určité pobočky a nebo kam se směřuje nejvíce hovorů.

TAS nepřináší jen detailní přehled účtů, ale může posloužit i jako manažerský nástroj. Umožňuje rozúčtovat telekomunikační náklady na jednotlivá střediska a v případě potřeby poskytnout připravená data pro zpracování jiným informačním systémem. Aplikace zpracovává záznamy o hovorech (CDR) z pobočkové ústředny zákazníka a dokáže importovat elektronické výpisy účtů GSM operátorů. Importovaná data jsou zpracována a kalkulace exportovány ve formátu HTML.

Hovory, které prošly více ústřednami TAS „spojí“. Díky tomu je možné získat i informace o přesné cestě hovoru. Tarifikační řešení se skládá ze třech základních komponent. První je výpočetní modul, který se periodicky spouští a provádí výpočty. Druhou součástí je SQL databáze pro ukládání výsledků výpočtů (SQL server není součástí dodávky) a posledním modulem je webové uživatelské a administrátorské rozhraní správy systému.

Telekomunikační náklady zpracované aplikací TAS jsou přístupné z firemního intranetu pomocí uživatelsky jednoduchého a přehledného rozhraní. Tento software používají firmy, které provozují IP telefonní systém Cisco Call Manager a také mají běžnou telefonní ústřednu, anebo používají telefony mobilních operátorů. TAS podporuje platformy Windows a Linux.

### HLAVNÍ VÝHODY A PŘÍNOSY APLIKACE TAS:

- pohodlná kontrola telefonních nákladů celé firmy přináší transparentní účtování a může pomoci při výběru optimálního tarifikačního cenového programu
- k údajům je možné přistupovat na základě definovaných oprávnění (manažeři, vedoucí oddělení a řadoví zaměstnanci)
- podpora hovorů přes více ústředen a pomoc při rozlišování soukromých a služebních hovorů
- vyhledávání jména volajícího a volaného ve firemních adresářích a databázích
- podpora IP PBX, TDM PBX a GSM telefonů včetně SMS



Podnikové faxové řešení  
které využívá stávající  
prostředí VoIP.

## NETFAX JAK ZJEDNODUŠIT FAXOVÁNÍ

Kdo by nechtěl pracovat s faxem stejně pohodlně jako s elektronickou poštou či tiskárnou? Podnikový fax server NetFAX ulehčuje odesílání a příjem faxů v podnikovém prostředí, protože k jeho využívání stačí běžné návyky a pracovní postupy získané z klasických kancelářských aplikací. V podnikové počítačové síti vystupuje NetFAX jako centrální zařízení, přístupné při odesílání faxů, jako další tiskárna v menu Windows aplikací.

### JAKÉ SLUŽBY VÁM NETFAX PŘINESE?

Služby NetFAXu ocení zaměstnanci středních a větších firem, kteří potřebují komfortně, bez opuštění svého PC, přijímat a odesílat faxy. Například fax přijme uživatel otevřením e-mailové zprávy s přílohou.

Dokumenty je možné směřovat a třídit na základě různých kritérií, například čísla odesílatele, čísla adresáta či času přijetí. Podle toho směřují faxy do osobní schránky konkrétního člověka, na celé oddělení nebo ve večerních hodinách k pracovníkovi, který má službu.

Při odesílání zase stačí obrázek či text otevřít v oblíbeném prohlížeči či editoru, kliknout na ikonku tiskárny, zvolit faxové zařízení a potom zadat číslo cílového adresáta nebo ho vybrat z firemního adresáře. O úspěchu nebo neúspěchu odeslání faxu dostane uživatel e-mailovou zprávu.

Používání NetFAXu přináší výhody i při dalším zpracování a správě faxů. Přijaté dokumenty je možné například konvertovat pomocí OCR technologie do podoby upravovatelné v textovém editoru. Jelikož přijaté a odeslané faxy jsou ukládány v elektronické podobě, není problém v nich hledat podle data a času přijetí čísla odesílatele nebo adresáta. Pokud má organizace VoIP prostředí, může využít existující hlasovou bránu Cisco s podporou protokolu T.37.

### VÝHODY MODERNÍHO PODNIKOVÉHO ŘEŠENÍ NETFAX:

- přímočaré a intuitivní odesílání a přijímání faxů na libovolném PC šetří čas i peníze
- elektronická forma zefektivňuje uskladnění a práci s faxovými dokumenty, od zpracování až po vyhledávání
- okamžitá spolupráce s podnikovými informačními systémy, pohodlný export a import dat ulehčují tok dokumentů ve firmě
- okamžitá dostupnost bez potřeby školení uživatelů
- vysoká spolehlivost a dostupnost podnikových faxových služeb, jakož i plynulý a uživatelsky bezproblémový provoz, který garantuje spolehlivá platforma serveru NetFAX



## **2Ring**

Plynárenská 5  
Bratislava 821 09  
Slovakia

Tel.: +421 2 5822 4550, Fax: +421 2 5822 4199  
[www.2ring.com](http://www.2ring.com), [info@2ring.com](mailto:info@2ring.com)