

viphone

služba virtuální telefonní ústředny

Služba viphone poskytuje komplexní hlasové komunikační řešení plně nahrazující přítomnost telefonní ústředny nebo stávající telefonní ústřednu významně doplňuje o nové a nadstandardní funkce. Principem řešení je sada integrovaných hlasových aplikací umístěných v centru operátora telekomunikačních služeb, která je uživatelům dostupná prostřednictvím Internetové konektivity. Služba viphone umožňuje nabídnout uživatelům nejširší škálu funkcí, počínaje základními funkcemi telefonní ústředny, přes funkce nejmodernějších digitálních telefonních ústřed, až po integraci s prostředím Internetu a www.

K používání všech základních i nadstandardních telefonních funkcí není potřeba žádné telefonní ústředny, ani klasické konektivity do veřejné telefonní sítě. Ke zprovoznění služby viphone stačí pouze:

- Hlasová a datová konektivita (buď v rámci služby nebo od vybraných poskytovatelů)
- Zakoupení licence k využívání služby viphone
- Vhodný telefonní přístroj (Analogový, IP telefon nebo Softwarový telefon)

Používání této služby nevyžaduje ani žádný zásadní zásah do stávající datové infrastruktury uživatele, jak je tomu v případě nasazování klasické IP telefonie.

Službu viphone provozuje společnost Unient Communications a jednotlivým zákazníkům je poskytována prostřednictvím vybraných partnerů nebo Internetových poskytovatelů.

Služba viphone je určena pro podnikovou klientelu všech velikostí, bez ohledu na počet uživatelů nebo geografickou dostupnost jejich jednotlivých poboček.

Pokud uvažujete o nákupu nové telefonní ústředny, její výměnu nebo rozšíření stávající o nové funkce - je toto ideální možnost, jak získat plnohodnotnou funkcionalitu za nesrovnatelně nižší náklady. Navíc není potřeba řešit otázku kapacity ústředny, otázku morálního zastarání, potřebu servisní a technické podpory, dobu odpisu, atd. Služba viphone je založena na uživatelských licencích, takže platíte pouze tolik, kolik uživatelů tuto službu používá. V případě potřeby změny počtu uživatelů nebo změny rozsahu poskytovaných služeb - je otázkou několika okamžiků aktivovat u poskytovatele služby o potřebný počet licencí nebo změnit rozsah služeb.

Každý jednotlivý uživatel (telefonní přístroj) představuje jednu uživatelskou licenci. Počet licencí není nijak limitován a jsou tudíž velice jednoduše a rychle realizovatelné veškeré změny v počtu uživatelů služby. Cena za službu viphone se skládá z jednorázového poplatku za aktivaci služby viphone a dále měsíčních paušálních poplatků za provozování a využívání těchto služeb. Každá licence znamená jeden uživatelský účet.

Jednorázový (aktivační) poplatek aktivuje účet uživatele u služby viphone. Tento aktivační poplatek buď umožní připojení IP telefonního přístroje, analogového telefonu či faxu nebo stávající telefonní ústředny. Speciální variantou aktivačního poplatku je aktivace VPN, čili napojení stávajících telefonních ústřed do skupinové virtuální sítě. Tímto způsobem

může uživatel výrazně zjednodušit celou svou hlasovou infrastrukturu a razantně ušetřit náklady. Pokud uživatel nemá k dispozici kvalitní datovou konektivitu od certifikovaných poskytovatelů pro službu viphone, je možné také využít tzv. skupinových poplatků, které zajistí uživateli nejen vlastní připojení ke službě viphone, ale i internetovou konektivitu a služby s ní spojené.

Telefonní přístroje které jsou ke službě potřeba mohou být buď klasické analogové telefony, nebo moderní telefony využívající IP protokolu. Například jsou k dispozici přístroje od výrobců Cisco Systems nebo Polycom, ale i dalších. Telefonní přístroje si může uživatel koupit jako dotované (v tom případě musí využívat službu alespoň 24 měsíců) nebo za běžných obchodních podmínek. Uživatel si samozřejmě může telefonní přístroje které jsou ocertifikované se službou viphone koupit i u jiných prodejců.

Paušální (měsíční) poplatky zohledňují zvolenou úroveň a uživatelský komfort celé služby. K dispozici je pět základních tarifů měsíčních paušálních poplatků, počínaje základními telefonními funkcemi až po sofistikované manažerské funkce a funkce distribuovaných Callcenter.

Dialtone

Tarif určený pro telefonní přístroje, které jsou používány pouze pro komunikaci v rámci pobočkové ústředny. Telefonní přístroj nemá funkce pobočkové ústředny, nabízí možnost pouze volání.

Telefon

Tarif "Telefon" je určen pro připojení účastníků, kteří nepotřebují využívat pokročilé funkce služby viphone, ale potřebují běžný komfort digitální telefonní ústředny. V rámci programu "Telefon" získává uživatel kromě běžných funkcí digitální telefonní ústředny následující funkce:

- Volba linkou
- Zkrácená volba 8
- Přesměrování všech hovorů
- Přesměrování hovoru při obsazené lince
- Přesměrování při nezvedání hovoru
- Přeložení hovoru
- Zobrazení identifikace volajícího
- Využití funkčních kódů (*xx)
- Opakované vytočení volby
- Správa pomocí www portálu
- Příchozí číselný plán
- Odchozí číselný plán
- Odchozí číselný plán pro přesměrování
- Nastavitelná volba linkou
- Nastavení funkčních kódů
- Podpora oddělení
- Podpora změn (MAC)
- Hlasový portál
- Přímá provolba z JTS
- Přidělení čísla podle číslovacího plánu

Kancelář

Tarif "Kancelář" je určen pro běžné administrativní pracovníky a obsahuje vše co program "Telefon". Navíc uživatel získává následující funkce (některé funkce vyžadují počítač, nebo speciální telefon s jejich podporou):

- Nastavení do stavu "Nerušit"
- Vrácení hovoru
- Čekání hovoru
- Spojení s konzultací (třícestné volání)
- Odmítnutí hovoru bez identifikace
- Přesměrování hovorů se zvoněním

- Zablokování informace o hovoru
- Zrušení Čekání na hovor
- Profily "Commpilot Express"
- Rozdílné upozornění a zvonění
- Přednostní upozornění a zvonění
- Klient služby vipilot
- Sestavení hovorů kliknutím myši
- Integrace s MSOutlook
- Seznam skupinových účastníků
- Osobní Seznam
- Seznam uskutečněných hovorů
- Seznam nepřijatých hovorů
- Seznam přijatých hovorů
- Kódy účtů
- Autorizační skupinové kódy
- Přerušování hovoru
- Zaparkování hovoru
- Vzdálené zvednutí hovoru
- Skupinová čísla
- Hudba při přidržení
- Upozornění na příchozí hovor do emailu

Vedoucí

Tarif "Vedoucí" je určen především pro pracoviště vedoucích pracovníků, kteří potřebují rozšířené ovládání svého přístroje, zejména pak různá přesměrování a podobně. Součástí tarifu je plná funkcionalita tarifu "Kancelář", navíc uživatel získává:

- Výběrové přesměrování hovoru
- Výběrové přijetí hovoru
- Výběrové odmítnutí hovoru
- Simultánní vyzvánění hovoru
- Ovládání hovorů skripty
- Ovládání hovorů skripty s vazbou na html
- Hlasová schránka
- Správa hlasové schránky
- Zpětné volání hlasové schránky
- Podpora indikátoru hlasové schránky
- Upozornění na hlasovou zprávu
- Přenos hlasové schránky na email

K tarifu "TELEFON", "KANCELÁŘ" a "VEDOUCÍ" se účtuje hovorné podle ceníku hovorného služby viphone. U hovorů v zóně ZDARMA se účtuje hovorné pouze tehdy, pokud počet minut provolaných do destinací skupiny "ZDARMA" v běžném měsíci překročí v sumě 150 minut na každou pobočku registrovanou ke službě viphone. Pro uživatele s 20 pobočkami to znamená tedy celkem omezení na 3000 minut (50 hodin).

U tarifů "TELEFON", "KANCELÁŘ" a "VEDOUCÍ" jsou v ceníku modifikace: -MCZ s 30 minutami volání zdarma do zóny "MOBIL CZ" a -DV s 50 minutami volání zdarma do zóny "DVĚ".

Výše uvedené tarify jsou dále doplněny možností zakoupit doplňkové funkcionality přinášející uživateli další aplikace.

Doplňková funkcionalita "Hlasová pošta" pro jednoho účastníka

Tato doplňková funkcionalita dává možnost využívání hlasové schránky s integrací s elektronickou poštou. Musí být použito společně s tarify "KANCELÁŘ" nebo "TELEFON". Poskytuje následující funkce:

- Hlasová schránka
- Správa hlasové schránky
- Zpětné volání hlasové schránky
- Podpora indikátoru hlasové schránky
- Upozornění na hlasovou zprávu
- Přenos hlasové schránky na email

Doplňková funkcionalita "Instant Messaging" pro jednoho uživatele

Doplňková funkcionalita poskytuje možnost využívání funkcí Instant Messaging pro jednoho uživatele s následujícími funkcemi:

- Funkce Instant Messaging
- Správce presence (pro IM)

Doplňková funkcionalita "Spojovatelky" pro jednoho účastníka

Doplňková funkcionalita softwarové konzole spojovatelky, která se používá pro centrální pozici spojovatelky. Účtuje se za každou spojovatelskou pozici. Vyžaduje tarif "KANCELÁŘ" nebo "VEDOUCÍ".

Doplňková funkcionalita "Současné zobrazení hovoru" pro více lokalit

Doplňková funkcionalita poskytuje možnost využívání Současného zobrazení hovoru pro až tři, deset a dvacet lokalit. Musí být použito společně s tarify "KANCELÁŘ" nebo "VEDOUCÍ".

Doplňková funkcionalita "Vzdálená kancelář" pro jednoho uživatele

Doplňková funkcionalita poskytuje možnost využívání funkce vzdálené kanceláře pro tarif "VEDOUCÍ".

Skupinová funkcionalita "Automatická spojovatelka"

Obsahuje skupinovou funkcionalitu Automatické spojovatelky. Cena je za jednu instanci na celou virtuální ústřednu. Poskytuje následující funkce:

- Automatická spojovatelka
- Interaktivní hlasový systém (IVR)

Skupinová funkcionalita "CallCenter"

Obsahuje skupinovou funkcionalitu Call Centra. Cena je za jednu instanci na celou virtuální ústřednu. Jednotliví agenti Call Centra vyžadují tarif "KANCELÁŘ" nebo "VEDOUCÍ". Poskytuje následující funkce:

- Správa a údržba Call Centra
- Přihlašování a odhlašování agentů

Dále jsou k dispozici rozšířené tarify měsíčních poplatků zohledňující zpoplatnění speciálních typů služeb při propojování stávajících telefonních ústředěn ke službě viphone.

Hovorné

Součástí služby viphone je samozřejmě hovorné zdarma mezi uživateli této služby v rámci jedné ústředny. Dále pak je hovorné zdarma v rámci pevných sítí po celé ČR a dalších vybraných 24 zemí EU a světa bez ohledu na denní dobu. Hovorné do těchto sítí je limitováno 150 minutami měsíčně a sice se vteřinovou tarifací, počínaje první vteřinou hovoru. Tento limit je počítán kumulativně pro všechny uživatelské účty. Pokud má zákazník zakoupeno například 20 licencí služby viphone (20 uživatelů), pak měsíčně má k dispozici

3.000 minut hovorného do výše uvedených lokalit bez ohledu, kolik který účastník konkrétně provolal.

V případě překročení měsíčního limitu je hovorné do uvedených destinací zpoplatněno 0,99 Kč za minutu - opět se vteřinovou tarifací počínaje první vteřinou.

Hovorné do dalších destinací patří opět k nejnižším na našem trhu. Kompletní ceník hovorného je uveden na www.viphone.cz.

K používání služby viphone je potřeba zajistit několik základních parametrů:

- Vhodná datová infrastruktura LAN zákazníka (přepínaný Ethernet 10 / 100BaseT)
- Dostatečná Internetová konektivita (záleží na počtu uživatelů - minimálně 256 Kb/s)
- Přípojka k internetu od certifikovaného poskytovatele, nebo konektivita ke službě viphone v rámci skupinových poplatků.

Komfort, který dnes poskytují pouze nejdražší typy telefonů a telefonních ústředěn jsou tímto řešením dostupné a plnohodnotné i na běžných analogových telefonních přístrojích. Pokud tedy nechcete ihned od počátku investovat do IP telefonů - nevádí. Stejný komfort a funkcionalitu vám zajistí i analogový telefonní přístroj s displejem. Jediným rozdílem je, že v případě použití analogových telefonů je potřeba použití mediabrány, která zajistí připojení analogových telefonů do LAN sítě.

Veškeré konfigurace a správa je realizována prostřednictvím www a je hierarchicky rozdělena do několika úrovní. Služba viphone umožňuje nadefinovat několik uživatelských profilů, které se dají jednoduše nastavit a mít tak okamžitě aktivován takový profil, který odpovídá aktuální situaci (např. Jednání, Soukromí, Na cestě, VIP, ...). Další zajímavou funkcí je i integrace s MS Outlook a možnost jednoduchého volání využíváním jeho adresáře. V neposlední řadě je k dispozici i call log, ve kterém je přehledně uveden seznam čísel volaných, seznam volajících ale i seznam zmeškaných hovorů.

Hlavní přínosy této služby

- Funkcionalita, kterou dnes nabízí pouze ty nejmodernější telefonní ústředny.
- Služba na principu Hosted IP PBX (podobný princip jako u mobilních operátorů).
- Určena pro podniky všech velikostí.
- Jednoduchá instalace a ovladatelnost systému.
- Použitelnost pro všechny typy uživatelů.
- Vysoká míra spolehlivosti a bezpečnosti.
- Okamžitá aplikace / rozšiřitelnost služby.
- Díky principu „hostované“ služby značná úspora investičních nákladů.
- Využitím nových funkcí (VPN, Remote office,...) úspora provozních nákladů.
- Odpadají potřeby investice do ústředny, údržba, neřešíme „morální“ zastarání zařízení.
- Okamžitě odečitatelné provozní prostředky.
- Volání zdarma v rámci uživatelů služby viphone
- Volání zdarma*) v rámci 24 států EU a světa (vyjma mobilních sítí)
*) limit pro volání zdarma je 150 minut měsíčně pro každého uživatele služby viphone
- Po překročení limitu volání zdarma je výše hovorného 0,99Kč/min (0,03€)
- Levné hovorné do ostatních destinací
- Limit volání zdarma není vázán na konkrétního uživatele, nýbrž na zákazníka (např. při 20 licencích viphone je celkový měsíční limit volání zdarma 3.000 minut.)