

Wybrane funkcje centrali

- System INFOLINIE - obsługujący 4 infolinie z możliwością przypisania 16 poziomów zapowiedzi, łączenia tonowo na wybrane grupy abonentów (np. danego działu) lub do konkretnych osób
- DDI / MSN - numery wielokrotne dostępne przy wykorzystaniu ISDN. Bezpośrednie połączenie z wybranym abonentem wewnętrznym lub z grupą abonentów
- Identyfikacja numerów CLIP z linii analogowych i ISDN przekazywana na wewnętrzne porty cyfrowe, systemowe i analogowe
- Rejestracja i taryfikacja rozmów (bufor 25.000 rekordów)
- Funkcja LCR - automatyczny wybór najtańszego połączenia na podstawie wybranego numeru (umożliwia optymalizację kosztów połączeń); alternatywne drogi połączenia
- Funkcja AOC - informacja o koszcie połączenia z linii ISDN wykorzystywana przy analizie kosztów połączeń
- Rejestracja połączeń wychodzących, przychodzących i wewnętrznych - możliwość prowadzenia statystyk odbieranych rozmów przez poszczególnych abonentów wewnętrznych z podziałem na czas po którym połączenie zostało odebrane
- Dystrybucja ruchu na podstawie zidentyfikowanego numeru CLIP (ACD - Automatic Call Distribution)
- Indywidualne kody rozliczeniowe (do 255 użytkowników centrali - abonentów fizycznych i wirtualnych)
- Indywidualizacja usług i uprawnień abonentów, m.in. restrykcje połączeń wychodzących (16 tablic po 16 prefiksów zabronionych lub dozwolonych)
- Systemowa książka telefoniczna - nazwa abonenta i nr telefonu (do 1000 wpisów dzielonych dowolnie między książki indywidualne i firmową) dostępna dla cyfrowych aparatów systemowych (w opracowaniu). Dla aparatów analogowych dostępny bank 64 wspólnych numerów skróconych
- Sygnalizacja połączenia oczekującego (oferowanie)
- Gorąca linia (miejska / wewnętrzna)
- 6 trybów pracy - możliwość zdefiniowania do 6 trybów pracy dla każdego dnia tygodnia oraz dni świątecznych
- 16 Grup Wspólnego Wywołania (numery grupowe) z programowalną kolejnością dzwonięcia lub równomierną dystrybucją ruchu
- Równomierna dystrybucja połączeń przychodzących (UCD - Uniform Call Distribution) - zapewnia równomierne obciążenie osób odbierających telefony, usługa użyteczna zwłaszcza w przypadku firm, w których wiele osób obsługuje ruch o dużym natężeniu, np. w call center czy firmach taksówkowych
- Grupy abonenckie (możliwość ograniczenia połączeń między abonentami wewnętrznymi)
- Połączenie konferencyjne typu:
 - 1 abonent miejski - 7 abonentów wewnętrznych lub
 - 2 abonentów miejskich - 1 abonent wewnętrzny lub
 - 8 abonentów wewnętrznych
- Konferencja typu „okólnik” (do 8 abonentów wewnętrznych w automatycznie zestawianej konferencji)
- Włączanie się do trwającej rozmowy
- Zawieszenie połączenia HOLD
- Przenoszenie przychodzących wywołań na linie wewnętrzne lub miejskie w trybie:
 - bezwarunkowym
 - gdy abonent nie odbiera
 - gdy abonent zajęty
- Możliwość przekazania wywołania z bramofonu na numer miejski (np. komórke właściciela firmy)
- Funkcja „nie przeszkadzać”
- Przechwytywanie oraz przekazywanie wywołań
- Zamawianie połączeń - definiowanie ilości powtórzeń i czasu między nimi
- Komunikat głosowy dla połączeń zamówionych
- Zróżnicowane sygnały dzwonięcia
- Zdalne i zegarowe sterowanie przez centralę urządzeniami zewnętrznymi typu lampa, piec c.o., brama wjazdowa (opcja, wymaga dodatkowego adaptera)
- Dialer alarmowy (powiadomienie o alarmie)
- Obsługa 32 dzwonek w szkołach lub zakładach przemysłowych (opcja, wymaga dodatkowego adaptera)
- Budzenie jednorazowe i wielokrotne
- Podłuch odległego pomieszczenia - „niańka”
- Logowanie z zewnątrz jako abonenta wewnętrznego (wyjście na miasto - połączenie tranzytowe)
- Współpraca z programami hotelowymi m.in. Chart, DM Plaza, Gość, Hotel OnLine, Hotel-TK, Krak, Pensionnaire, ReHOT
- Współpraca z programami dla call center i CRM

Wypożyczenie centrali Micra

- DISA - wybór tonowy abonenta wewnętrznego w czasie trwania zapowiedzi
- 64 zapowiedzi głosowe o łącznym czasie trwania 1h dla funkcji DISA, systemu INFOLINIE i/lub Poczty Głosowej. Na zapowiedzi może być nagrana przez wejście AUDIO muzyka dobrej jakości lub mogą być wykorzystane pliki .wav
- 4 polifoniczne melodie dla połączeń oczekujących
- Zintegrowana wewnętrzna Poczta Głosowa dla wszystkich abonentów (opcja)
- Karta LAN (ethernet) – (opcja)
- Odbiór identyfikacji numerów abonentów dzwoniących (CLIP):
 - z linii ISDN
 - z linii analogowych (CLIP FSK)
- Wysyłanie identyfikacji numerów CLIP na:
 - analogowe porty wewnętrzne
 - wewnętrzne porty ISDN i systemowe
 - do programu Platan CTI
- Prezentacja numerów wewnętrznych na wszystkich aparatach z wyświetlaczami odbierających CLIP
- Automatyczny transfer faksu dla wszystkich linii miejskich
- Odwrócenie polaryzacji dla wszystkich linii wewnętrznych
- Analogowe linie wewnętrzne przygotowane do transmisji modemowej 56 kbps
- Współpraca z bramofonami
- Współpraca z interfejsem GSM i bramkami VoIP
- Współpraca z telefonami telefonii bezprzewodowej DECT
- Współpraca z cyfrowymi aparatami systemowymi (opcja)
- Współpraca z rejestratorami rozmów
- Wejście i wyjście AUDIO (opcja)
- Wejście alarmowe - dla funkcji dialer alarmowy
- Sterowanie urządzeniami zewnętrznymi (opcja, wymaga dodatkowego urządzenia)
- Interfejsy: USB, RS 232
- Możliwość podłączenia wyświetlacza serwisowego
- Modem wewnętrzny do zdalnego programowania oraz aktualizowania programu centrali
- Modem wewnętrzny ISDN (przy wyposażeniu centrali w łącze BRA)
- Modem zewnętrzny (opcja)
- Program komputerowy MicraPC (WIN) do konfigurowania centrali wraz z Wizzardem
- Program BilCent do taryfikacji
- Program Platan CTI integrujący pracę centrali z komputerem poprzez sieć LAN (opcja)
- 2 wersje obudowy: do zawieszenia na ścianie lub położenia oraz RACK (do szaf 19")

Micra

Ilość portów	do 36
Wyposażenie miejskie	
analogowe	do 12
ISDN (2B+D)*	do 8
Łącznie max ilość kanałów	24

Porty abonenckie

analogowe	do 24
systemowe	do 24
analogowe i systemowe łącznie	do 24
ISDN (2B+D)*	do 8
Łącznie max ilość tel. wewn.	34

Wymiary (obudowa standardowa):

- wysokość [mm]	307
- szerokość [mm]	242
- głębokość [mm]	79
- masa [kg]	4,5

Wersja RACK

- wysokość [mm]	88 (2U)
- głębokość [mm]	192
- szerokość [cal]	19
- masa [kg]	4,5

* porty uniwersalne – możliwość podłączenia do 8 łącz ISDN (2B+D), które mogą być skonfigurowane jako port miejski lub wewn.



Certyfikat ISO 9001:2000

Niniejszy folder nie stanowi oferty w rozumieniu prawa handlowego. Zastrzegamy sobie możliwość wprowadzenia zmian.

PRODUCENT SYSTEMÓW TELEKOMUNIKACYJNYCH

Platan Sp. z o.o.
81-855 Sopot
ul. Platanowa 2

tel. +48 58 555 88 00
fax +48 58 555 88 01
platan@platan.pl

Serwis producenta
tel. +48 58 555 88 88
serwis@platan.pl

www.platan.pl



Centrala telefoniczna

Micra PLATAN



Wielkie możliwości

**Integracja z sieciami IP • Call center w centrali
Inteligentna dystrybucja ruchu • System redukcji kosztów**

Abonencka cyfrowa centrala telefoniczna **Platan MICRA** jest uzupełnieniem rodziny doskonale przyjętych przez rynek central **Platan SIGMA** i **Platan OPTIMA**. Rozwiązania zarezerwowane do tej pory dla dużych firm, dzięki tej centrali stają się dostępne dla mniejszych przedsiębiorstw.

Centrala **MICRA** adresowana jest do małych firm i biur liczących od kilku do ponad dwudziestu pracowników. Można w niej łatwo dobrać i zmieniać później potrzebną ilość linii miejskich, wewnętrznych, cyfrowych systemowych oraz ISDN (2B+D). Doskonale dopasowuje się do otoczenia: można ją umieścić zarówno w szafie RACK 19", powiesić na ścianie lub położyć jak np. modem – w każdym przypadku stanowić będzie estetyczny element wyposażenia biura.

Teraz nawet niewielkie firmy mogą sprawnie obsługiwać swoich klientów przez telefon przy wsparciu **inteligentnej dystrybucji ruchu** oraz programu **Platan CTI**. Dzwoniący mogą odsłuchiwać informacje nagrane na zapowiedziach **Infolinii** i pozostawiać wiadomości w skrzynkach **Poczty Głosowej**. Tak mała i niedroga centrala jeszcze nigdy nie potrafiła tak wiele.

Integracja z sieciami IP

Micra pozwala korzystać z zalet telefonii internetowej, zaś zastosowanie technologii IP ułatwia zarządzanie centralą oraz integrację z oprogramowaniem specjalistycznym.

Zarządzanie przez ethernet

Karta ethernetowa umożliwia **zdalne zarządzanie** centralą z dowolnego komputera **sieci LAN** lub w ramach **sieci VPN**, dzięki czemu osoba konfigurująca centralę czy odczytująca billing może pracować w oddaleniu od urządzenia. Kartę ethernet można wykorzystać również do **komunikacji** centrali z **serwerami CTI** (*Computer Telephony Integration*) lub **CRM** (*Customer Relationship Management*).

Platan CTI

Oprogramowanie **Platan CTI** usprawnia pracę biur, zapewniając pracownikom wyposażonym w telefon i komputer pracujący w sieci firmowej szereg informacji i usług, m.in.:

- wyświetlanie informacji o dzwoniącym abonencie (numer, opis, notatki)
- „wirtualną konsolę” – podgląd stanu zajętości i statusów (np. „delegacja do piątku”) innych osób
- wymianę informacji tekstowych między użytkownikami
- tworzenie osobistych i firmowych baz danych.

Otwartość na inne systemy

Udostępniamy dwa interfejsy programowe: do współpracy z **systemami CTI** innych producentów oraz oprogramowaniem **call center** i **CRM**, a także do współpracy z programami **hotelowymi**.

Wymienne obudowy

Kompaktowe wymiary i unikalne wzornictwo sprawiają, że umiejscowienie centrali w firmie nie jest już problemem. Centralę w wersji standardowej można zarówno **powiesić na ścianie**, jak i **położyć** – w obu pozycjach dobrze się prezentuje, stanowiąc elegancki dodatek wśród urządzeń biurowych. Dla firm posiadających okablowanie strukturalne oraz szafy 19" dostępna jest również **Micra** w wersji **RACK** (2U). W razie potrzeby **obudowę** można **łatwo wymienić**.

Call center w centrali

Centrala **Micra** może pełnić funkcje prostego call center w firmach, które są zainteresowane zapewnieniem nowoczesnej, profesjonalnej obsługi klientów. Na call center w **Micrze** składają się: **Infolinie**, **IDR** – inteligentna dystrybucja ruchu przychodzącego, **zintegrowana Poczta Głosowa** oraz współpraca z **rejestratorem treści rozmów**. Teraz nawet mała firma może korzystać z usług dostępnych dotychczas w dużych systemach.

Infolinie i IVR

W centrali **Micra** istnieje system czterech 16-poziomowych **Infolinii** organizujących ruch przychodzący przy wykorzystaniu **IVR** (Interaktywnej Obsługi Głosowej). Umożliwia to stworzenie kompleksowego systemu informacyjno-komunikacyjnego, dzięki któremu abonent dodzwaniający się do firmy, prowadzony przez zapowiedzi głosowe, dociera łatwo do interesujących go osób lub informacji. 64 zapowiedzi można przypisać do różnych dni tygodnia i trybów pracy (inne informacje podawane są w dni robocze, inne „po godzinach” lub w dni wolne).

Precyzyjny wybór adresata

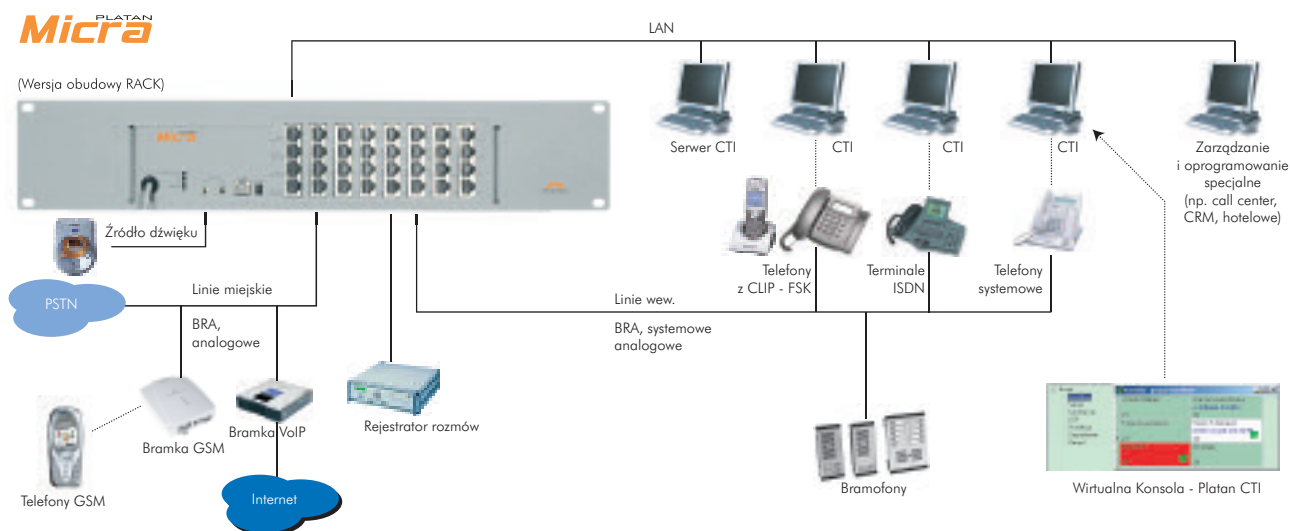
Do pracowników odbierających telefony można kierować przychodzące wywołania:

- **równomiernie** – dzięki **UCD** czyli równomiernej dystrybucji połączeń; funkcja przydatna zwłaszcza gdy kilka osób obsługuje intensywny ruch przychodzący, np. w firmie taksówkowej – w ten sposób wszyscy stają się jednakowo obciążeni pracą
- **według specjalizacji** – osoby dzwoniące wybierają na zapowiedzi interesujące je zagadnienie np. przyjmowanie zamówień - rozmowy są w pierwszej kolejności kierowane do osób tym się zajmujących
- **według numeru abonenta dzwoniącego** – **ACD**, np. klienci dzwoniący z woj. pomorskiego są automatycznie kierowani do osoby lub grupy osób odpowiedzialnych za ten region.

Połączenia przychodzące mogą być też **przenoszone** na inne numery miejskie lub wewnętrzne w trybie:

- **bezwartkowym** (gdy pracownik jest np. poza swoim miejscem pracy i chce żeby wszystkie połączenia przychodzące były kierowane na jego komórkę lub do osoby, która go zastępuje)

Centrala Micra jako element systemu teleinformatycznego



- gdy abonent **nie odbiera** przez zadeklarowany czas
- gdy abonent jest **zajęty**.

Dzięki zastosowaniu przeniesień osoba dzwoniąca do firmy zawsze trafi do poszukiwanego pracownika lub jego zastępcy.

Zintegrowana Poczta Głosowa

Zintegrowana, wewnętrzna, **16-kanalowa** Poczta Głosowa umożliwia **pozostawianie** nieobecny lub zajęty pracownikom **wiadomości głosowych**. Każdy abonent ma możliwość nagrania własnej indywidualnej wiadomości powitalnej. Poczta Głosowa w połączeniu z Infoliniami zapewni osobie dodzwaniającej się do firmy nie tylko otrzymanie niezbędnej informacji, ale również możliwość nagrywania wiadomości z prośbą o oddzwonienie.

Pełna identyfikacja numerów CLIP

Centrala **Micra** oferuje w standardzie pełną **identyfikację numerów** abonentów dzwoniących – funkcja **CLIP** (*Calling Line Identity Presentation*). Dzięki temu niezależnie skąd przychodzi wywołanie (linie analogowe i cyfrowe) i jaki aparat posiada abonent wewnętrzny (ISDN, systemowy, analogowy z CLIP) – ma pełną informację o tym, kto do niego dzwoni. Identyfikowany numer może być dodatkowo przekazywany do programu **Platan CTI** i pokazywany przy wywołaniu na monitorze komputera. Aparaty analogowe z funkcją CLIP oraz program Platan CTI mogą w dużej mierze zastąpić droższe aparaty systemowe lub ISDN.

Rejestracja treści rozmów

Podłączając do centrali **Micra** zewnętrzny **rejestrator rozmów** można nagrywać **treści** prowadzonych **rozmów**. Z tej opcji korzystają zwłaszcza służby ratownicze, Biura Obsługi Klienta oraz firmy sprzedające produkty lub usługi przez telefon. Dzięki integracji z rejestratorem **Micra** przekazuje do urządzenia wszystkie niezbędne dane o przeprowadzanych połączeniach.

*Firmom chcącym stworzyć bardziej rozbudowany system call center lub CRM zalecamy stosowanie specjalistycznego oprogramowania, z którym centrala **Micra** komunikuje się przez specjalny **interfejs PCTI**.*

System redukcji kosztów

Centrala **Micra** wspomaga firmy w zmniejszaniu kosztów komunikacji telefonicznej i optymalizacji czasu pracy pracowników.

Wybór najtańszej drogi połączeniowej LCR

Funkcja **LCR** (*Least Cost Routing*) pozwala na kierowanie ruchu wychodzącego do sieci zdefiniowanych wcześniej operatorów. Dzięki temu centrala automatycznie łączy np. rozmowy wychodzące do sieci komórkowych przez bramkę GSM, rozmowy zamiejscowe kieruje do sieci wybranego operatora, a międzynarodowe do sieci innego. Funkcja LCR optymalizuje centralę również pod kątem współpracy z bramkami VoIP.

Rejestracja rozmów na indywidualnych kontaktach

Kontrolę kosztów zapewnia **rejestracja** połączeń **wychodzących**. Rozmowy są zliczane na **indywidualnych kontaktach** (które abonenci mogą zabezpieczyć pinkodami). Dostępna jest również rejestracja połączeń wewnętrznych oraz **połączeń przychodzących** wraz z podziałem na **czas po jakim zostały odebrane**. Ze wszystkich rodzajów połączeń można przygotowywać zaawansowane **statystyki** pomagające oceniać i optymalizować czas pracy.

BilCent – zaawansowana taryfikacja

Program **BilCent** umożliwia wykonanie **szczegółowego billingu** dla każdego z abonentów wewnętrznych i wirtualnych oraz grup abonentów. Program uwzględnia możliwość korzystania z łączy **różnych operatorów**, różnych systemów taryf, akcji promocyjnych itp. Dostępna jest także zaawansowana **selekcja** rozmów np. najdłuższych, najdroższych, w wybranych godzinach, rozmów służbowych.

Darmowe rozmowy w technologii VoIP

Dzięki współpracy z **bramkami VoIP** centrala **Micra** umożliwia wykorzystanie szerokopasmowych łączy internetowych do **darmowej komunikacji głosowej**. Można w ten sposób stworzyć sieć łączności telefonii internetowej np. między rozproszonymi oddziałami firmy.