



2N[®] NetStar

Obchodní popis služeb



Obchodní popis služeb

Verze

1.0.0

www.2n.cz

Obsah

Autoclip routing	3
Call Waiting	4
CallBack	5
CLIP modifikace	7
Hotelové služby	8
Incoming Hold CLIP	9
IVR (Interactive Voice Response)	10
Automatická spojovatelka	10
Konference	11
Mobility Extension	12
Nahrávání hovorů	14
Napojení do hovoru	16
Profily	17
SMS při nevyzvednutí	18
Posílání/příjem SMS	19
SNMP	20
Soukromý hovor	21
Šetřící automat	22
Virtuální konferenční místnosti	23
Hlasová schránka	25
Počítání volných minut	26



AutoClip routing

AutoClip routing využijete v případě, že voláte mimo firmu, ale volaný tento hovor nepřijme. Nicméně poté, co uvidí na svém telefonu záznam o zmeškaném volání, zavolá na číslo zpět a díky funkci AutoClip routing se dovolá zpět, přímo Vám na stůl bez toho aniž by musel procházet IVR stromem, či být přepojen recepční. To se stane i v případě že odchozí hovor byl směrován přes GSM/UMTS bránu, tudíž volaný zákazník uvidí pouze číslo SIM karty, která je uložena v bráně.



Výhody pro zákazníka:

- Efektivní komunikace

Zákazníci volající zpět do vaší firmy v reakci na zmeškané volání, se spojí přímo se zaměstnancem, který původní volání provedl.



Vlastnosti služby:

- AutoClip routing je nastavitelný i pro SMS zprávy.
- Čas, po který si dané rozhraní pamatuje odchozí hovor nebo SMS je nastavitelný od 0 do 2h.
- Při zpětném volání do ústředny lze využívat různé strategie směrování (na poslední volající, na první volající, na všechny kdo vám poslední 2h volal atp.)
- AutoClip routing lze používat i v případě přijatých hovorů, což je užitečné např. když se dovoláte do hlasové schránky.



Call Waiting

Díky této službě dokážete jednoduše rozpoznat, že v průběhu vašeho hovoru vám volá někdo jiný. Představte si situaci. Máte probíhající hovor a do toho vám začne volat kolega. Vy uslyšíte tón na pozadí, který vás informuje o druhém příchozím volání. Jakmile zavěsíte původní hovor, jste spojen s tím, co zatím čekal na pozadí.



CallBack

Služba CallBack je určena všem, kteří chtějí ušetřit za hovory ze zahraničí. Výhodně využívá ve váš prospěch skutečnosti, že příchozí roaming je vždy levnější než odchozí. 2N® NetStar vám tedy zavolá do zahraničí a spojí váš hovor bezprostředně poté, co od vás obdrží požadavek. To můžete udělat buď pomocí SMS nebo jednoduše tak, že zavoláte číslo dané ústředny a necháte jen jednou zazvonit. Dále díky službě CallBack můžete sestavit konferenční hovor pomocí jediné SMS zprávy s až 30ti účastníky.



Výhody pro zákazníka:

- **Snížení nákladů na volání**
Se službou CallBack můžete kdykoli volat přes šetřící automat, který je integrován v systému 2N® NetStar. Ten pak následně vybere vždy tu nejlevnější cestu pro vaše hovory.
- **Eliminace roamingových poplatků**
Pokud jsou vaši zaměstnanci často v zahraničí, jistě oceníte snížené poplatky za roaming díky službě CallBack.
- **Rychlé sestavení konference**
Za pomoci jediné SMS zprávy, můžete sestavit konferenci s až 30ti účastníky.
- **Možnost nahrávání hovorů ústřednou**
Díky službě CallBack jsou všechny hovory z vašeho mobilního telefonu směrovány přes 2N® NetStar, který je může nahrávat a ukládat na dedikované úložiště.



Varianty služby:

1. **Hlasový CallBack**
 - a. Uskutečníte hovor do 2N® NetStar
 - b. Po prozvonění hovor odmítnete.
 - c. 2N® NetStar provede zpětné volání na váš mobilní telefon
 - d. Přijmete tento hovor a poté se vám ozve oznamovací tón z 2N® NetStar.
 - e. Volíte jakékoli číslo a to je přes šetřící automat směrováno na příslušné rozhraní.
2. **SMS CallBack**
 - a. Na SIM kartu, která je umístěna v 2N® NetStar odešlete SMS v definovaném tvaru.
 - b. 2N® NetStar provede zpětné volání na Váš mobilní telefon.
 - c. Poté co přijmete tento hovor, 2N® NetStar začne vytáčet hovor na číslo, které jste uvedli v původní SMS zprávě.
 - d. Jste spojeni s číslem, které jste uvedli v CallBack SMS.
3. **SMS CallBack se dvěma čísly**
 - a. Na SIM kartu, která je umístěna v 2N® NetStar odešlete SMS zprávu, v které jsou uvedena dvě čísla.
 - b. 2N® NetStar provede hovor nejprve na první z nich.
 - c. Poté co první osoba přijme hovor 2N NetStar, provede hovor na druhé číslo v SMS zprávě.
 - d. 2N® NetStar propojí tato dvě čísla mezi sebou. Vy nejste účastníkem tohoto hovoru.
4. **CallBack, který vytvoří konferenci mezi až 30ti účastníky**

- a. Odešlete SMS zprávu na SIM kartu umístěnou v 2N NetStar (SMS formát *CB*1#xxxxxxx*xxxxxxx*xxxxxxx atd.; kde xxxxxx je číslo účastníka konference)
- b. 2N® NetStar provede hovor zpět na vaše mobilní číslo.
- c. Přijmete tento hovor.
- d. 2N® NetStar začne sestavovat konferenci s jednotlivými čísly, jež jsou uvedena v SMS zprávě.



Vlastnosti služby:

- Konferenci pomocí SMS CallBack lze sestavit i s časovým posunem. Do 2N® NetStar pošlete SMS kde budou uvedena čísla s nimiž chcete sestavit konferenci a zároveň čas a datum, kdy 2N® NetStar tuto konferenci automaticky sestaví.
- Pomocí služby CallBack lze ovládat jednotlivé služby 2N® NetStar, tak že je můžete aktivovat či deaktivovat CallBack SMS zprávou. 2N® NetStar vám pak zpětně zavolá, že služba byla zapnuta/vypnuta. Jedná se o služby jako přesměrování, 2N® Mobility Extension apod



CLIP modifikace

Občas chcete, abyste se tvářil jako někdo jiný. Představte si situaci, že voláte ze svého mobilního telefonu, ale nechcete, aby volaný viděl vaše číslo. Místo toho chcete, aby viděl oficiální kontaktní číslo vaší společnosti. Služba 2N® Mobility Extension zajistí, že všechny hovory z vašeho mobilu jsou směrovány přes 2N® NetStar a ten díky možnosti modifikovat CLIP změni vaše mobilní číslo na oficiální fixní číslo firmy, a nebo číslo vaší pevné linky.

Jiný příklad. Jste členem technické podpory a identifikujete se pod číslem 222 222 222. Voláte ale zákazníkovi, s kterým řešíte dopravu, a proto se chce tvářit pod oficiálním číslem zákaznického servisu. Díky službě modifikace CLIP můžete jen díky předtočenému prefixu např. 9 změnit vaši identifikaci na identifikaci 333 333 333, což je zmíněné číslo zákaznického servisu.

Takováto změna může být provedena i na základě časové podmínky, kdy budou vaše hovory identifikovány jiným číslem v pracovní a jiným v mimo pracovní dobu.



Hotelové služby

Vlastníte-li hotel nebo jakékoli jiné ubytovací zařízení jistě se vám budou hodit hotelové služby, které můžete využívat s 2N® NetStar. Z pohodlí počítače např. na recepci můžete pro jednotlivé telefonní stanice umístěné v pokojích nastavovat jazyk, budík, kterým budete ráno probouzet hosty, nebo oprávnění kam všude jim dovolíte telefonovat.



Výhody pro zákazníka:

- Jednoduchá obsluha tel. stanic na pokojích

z webového rozhraní 2N® NetStar Assistant umístěného na počítači recepce máte pod kontrolou všechny telefonní stanice ve vašem hotelu.



Vlastnosti služby:

- Hotelové služby jsou licencovány.
- Veškerá nastavení a management se dělá skrz webové rozhraní 2N® NetStar Assistant.
- Jednotlivé stanice lze rozdělit podle pater, křídel či jiných částí ubytovacího zařízení.
- Jednotlivě můžete nastavovat budík pro každou stanicí. Host pak bude probuzen jeho telefonem na pokoji.
- Nouzový poplach-stiskem jednoho tlačítka se rozezvóní všechny telefony a přehraje se jim hláška např. hoří opusťte budovu.
- Jednotlivě můžete nastavovat jazyk pro každou stanicí. Jedná se o jazyk použitý na telefonu a hlášek, které uslyší host v telefonu.
- Jednotlivě můžete nastavovat oprávnění na volání pro každou stanicí. Není problém zakázat hostu volat do určitých destinací nebo mu povolit volat pouze v rámci hotelu.



Incoming Hold CLIP

Pokud přijímáte přepojovaný hovor, uvidíte vždy identifikaci (CLIP) původně volajícího již při vyzvánění a ne toho, kdo vám hovor přepojuje. Na vašem telefonu ať mobilním nebo pevném, tak vždy uvidíte, s kým budete hovořit.



IVR (Interactive Voice Response)

Automatická spojovatelka

Automatická spojovatelka je systém, který řeší obsluhu příchozích hovorů do vaší společnosti bez nutnosti lidské interakce.



Výhody pro zákazníka:

- Snadná obsluha příchozích hovorů

Volající zákazník se pomocí tónové volby provolí vždy na požadované oddělení ve firmě, či konkrétního zaměstnance. Za pomoci dalších služeb jako je skupinové vyzvánění, máte vždy jistotu, že volající zákazník bude obsloužen.



Vlastnosti:

- Služba není licencována a je zdarma již v základní konfiguraci.
- Službu lze použít na všech typech vstupních rozhraní PRI, BRI, VoIP, Analog, GSM i UMTS
- Velikost stromu není omezena. Množství hlášek je omezeno celkovou dobou 20min, ale tuto kapacitu lze navýšit za pomoci MMC karty. Rozhraní pro MMC kartu je součástí základního šasí.
- Lze vytvářet jazykové mutace.
- Větev stromu (např. jazyková mutace) lze vybrat automaticky na základě prefixu, volaného nebo i volajícího čísla. Např. volající z čísla začínající prefixem +44 bude automaticky směrován na anglickou větev stromu.
- Ve stromu lze vytvářet přepady (v případě obsazení linky) nebo propady do dalších úrovní stromu.
- Sestavení stromu se děje v administračním nástroji.
- Možnost nahrát si vlastní hlášky a kdykoli aktualizovat IVR strom.
- Formát hlášek je wav (8bit, 8kHz, mono, A-law) soubor.

Pokud zákazník nechce čekat, lze mu nabídnout nahrání vzkazu do hlasové schránky s tím, že bude následně kontaktován. Údaje o volajícím jsou odeslány emailem a vy víte koho zpětně kontaktovat.



Konference

Pomocí konferenčních hovorů můžete řešit týmové problémy okamžitě, bez ohledu na místo jeho jednotlivých členů a s okamžitou zpětnou vazbou.



Výhody pro zákazníka:

- Šetříte čas i peníze

Řešení problémů za pomoci konferenčních hovorů je mnohem efektivnější a rychlejší. Je využitelné v každodenním pracovním životě, kdy k rozhodnutí potřebujete více než jednoho kolegu.



Vlastnosti služby:

- Služba není licencována
- Maximální počet účastníků ve svolávací konferenci je 30 (v závislosti na nastavení)
- Konferenční hovor sestavíte i z mobilního telefonu odkudkoli. Buď za pomoci SMS jako jedna z variant služby CallBack. A nebo za pomoci služby Mobility Extension.
- Konference se rozpadne až po zavěšení předposledního účastníka
- Vše platí ten, kdo inicioval konferenci



Varianty služby:

1. Spojení do konference

máte probíhající hovor a další hovor máte současně přidružen (dotyčným je přehrávána Music on hold). Můžete se rozhodnout spojit všechny tři účastníky (zaholdovaný i probíhající hovor) do konference. { Flash *0# }

2. Přidání do konference

máte sestavenou konferenci nebo klasický hovor a potřebujete přidat dalšího kolegu. Zatímco zmáčknete Flash a přidáváte dalšího do konference službou *0# ostatní účastníci mohou nerušeně nadále hovořit.

Do konferenčních služeb patří i služba napojení do hovoru a také služby virtuálních konferenčních místností.



Mobility Extension

Mobility Extension je speciální druh pobočky, s kterou pracuje systém 2N® NetStar. Takovouto pobočku může tvořit jakýkoli druh telefonu od IP po analogový, ale v naprosté většině případů je Mobility Extension pobočka zastoupena v podobě mobilního telefonu. Pokud máte na svém mobilním telefonu zapnutou službu Mobility Extension a někdo vám volá na váš stolní telefon v kanceláři, rozezvoni se oba dva. Jak stolní tak mobil. Je pak na vás kde si hovor vyzvednete. Z mobilního telefonu přitom můžete využívat služby systému 2N® NetStar a např. hovor jednoduše přepojit na kolegu.



Výhody pro zákazníka:

- **Vyšší flexibilita zaměstanců**

Již nezmeškáte jediný hovor. Budete k zastížení, ať jste kdekoli na vašem mobilním telefonu pod jedním číslem. (zákazník vždy volá k vám do kanceláře, ale je na vás kde si hovor vyzvednete). Stejně tak odchozí volání z vašeho mobilního telefonu mohou být identifikována pod Vaším pevným číslem. (odchozí hovory z Mobility Extension stanice jdou přes 2N® NetStar a ten změnil identifikaci na číslo vašeho stolního telefonu)

- **Úspora nákladů**

Odchozí hovory z mobilního telefonu jdou přes systém 2N® NetStar, který díky šetřícímu automatu vybere vždy tu nejlevnější cestu např. pro mezistátní hovory. Mezi mobilem a 2N® NetStar může být použit VPN tarif a hovor pak je zcela zdarma.

- **Služby PBX v mobilním telefonu**

Váš mobilní telefon se stává plnohodnotnou součástí komunikačního systému 2N® NetStar a jeho služeb. Ty jsou díky Mobility Extension dostupné i na něm, takže nyní váš mobilní telefon umí hovory nejen přepojit, ale i nahrávat, přesměrovat umí změnit vaši zprávu při nepřítomnosti (viz. služba zpráva při nepřítomnosti), či profil vaší telefonní stanice v kanceláři.

- **Šetří čas**

Znáte tu situaci, kdy potřebujete vytočit pevnou stanici vašeho kolegy v kanceláři, ale nemůžete si vzpomenout na celé číslo. Díky Mobility Extension můžete volat kolegům z práce za pomoci jejich zkrácených voleb.

- **Náhrada DECT systémů**

Služba mobility extension se v lecčems podobá systémům DECT. Obrovskou výhodou Mobility Extension je, že si nemusíte kupovat další terminál. Stačí vám mobilní telefon, který již dávno vlastníte, a další výhodou je neomezený dosah. Přeci jen pokrytí GSM/UMTS signálu se nedá srovnávat s dosahem základnové DECT stanice. Ta vám vystačí pouze na areál firmy. S 2N® Mobility Extension jste v dosahu kdekoli na světě.



Vlastnosti služby:

- Maximální počet Mobility Extension uživatelů pro jeden 2N® NetStar je 500.
- Maximální počet současných Mobility Extension hovorů pro jeden 2N® NetStar je 64.
- Služba Mobility Extension je licencována.
- Mobility Extension hovory mohou být nahrávány buď automaticky nebo po stisku příslušné kombinace kláves na mobilním telefonu.
- Přesměrování na Mobility Extension stanici můžete kdykoli vypnout/zapnout pomocí DTMF nebo SMS #55/*55.



Reference:

CocaCola Israel

BNP Paribas Francie



Nahrávání hovorů

K nahrávání nepotřebujete již žádné externí zařízení. Od firmwaru 3.0.0 jste schopni, s našim komunikačním systémem 2N®NetStar, nahrávat hovory na rozhranních BRI,PRI, VoIP, Analog, GSM a UMTS.

Nahrané hovory lze ukládat na MMC paměťovou kartu s testovanou kapacitou 2GB a nebo na síťový disk, s kterým získáte úložiště s neomezenou kapacitou. Můžete si vybrat, zda nahrávat všechny hovory automaticky nebo jen ty, které uznáte za vhodné a začít nahrávání v průběhu hovoru.



Výhody pro zákazníka:

- **Bezpečnost**

Všechny příchozí, odchozí nebo hovory patřící určitému uživateli mohou být nyní nahrávány a posléze archivovány.

- **Kontrola kvality služeb**

Pokud si chcete ověřit jak vaši zaměstnanci komunikují se zákazníky, není nic jednoduššího než hovory nahrávat a posléze si je poslechnout z vašeho PC.



Vlastnosti služby:

- Služba je licencována.
- Nahrávat lze maximálně 20 hovorů současně.
- Hovory lze ukládat na:
 1. Paměť CPU karty—20min
 2. MMC card—2GB
 3. Síťový disk—neomezeno
- Lze nahrávat jakýkoli port na jakémkoli rozhraní.
- Lze nahrávat jakéhokoli uživatele.
- Nahrávky lze vidět i poslouchat v uživatelském rozhraní 2N® NetStar Assistant. A nebo souhrnně seřazené podle data pořízení v administračním (konfiguračním) nástroji 2N® NetStar.
- Formát nahrávky v 2N® NetStar Assistant je wav. Pokud se na nahrávky díváte v konfiguračním nástroji, jsou zde uloženy ve formátu alaw.
- Nahrávat lze všechny hovory daného uživatele automaticky a nebo začít nahrávání, až po stisku definované klávesy (kombinaci kláves telefonu/mobilního telefonu)
- Pokud je zvolené úložiště zaplněno nahrávkami, můžete být informováni SMS zprávou, či emailem.
- V případě konference lze nahrávat celou konferenční místnost tím, že nahráváte jeden kanál/uživatele, který se nachází v místnosti.

Pokud vlastníte call centrum a nahráváte hovory vašich operátorů, nahrávky má posléze pod kontrolou pouze nadřízený. Jednotliví operátoři nahrávky nevidí, nemohou je mazat ani žádným jiným způsobem upravovat.



Napojení do hovoru

Napojení do hovoru je služba, kterou využijete v případech, kdy potřebujete něco urgentního řešit s kolegou, ale ten právě hovoří s někým jiným. Napojením do jeho hovoru vytvoříte tři stranou konferenci.



Výhody pro zákazníka:

- **Funkce pro call centra**

Pokud si nadřízený operátorů v call centru chce poslechnout své zaměstnance při práci, není nic jednoduššího než se jim napojit do probíhajících hovorů.

- **Úspora času v naléhavých případech**

V situaci kdy voláte kolegovi, ale ten hovoří právě s někým jiným, je možno se mu napojit do probíhajícího hovoru. Vytvoříte tak tříčlennou konferenci a všichni se uslyší navzájem.



Vlastnosti služby:

- Hovor platí osoba, která se do probíhajícího hovoru napojila



Profily

Profily jistě znáte ze svého mobilního telefonu. Když jdete na jednání, přepnete si na mobilním telefonu profil z „normální“ na profil „jednání“ a váš mobil přestane u příchozích hovorů vyzvánět. Místo toho začne vibrovat. Na podobném principu fungují profily i v komunikačním systému 2N® NetStar, ale s mnohem širšími možnostmi. Díky profilům jste schopni měnit nejen tóny vašeho stolního telefonu, ale i směrovací pravidla, zprávu při neúčasti (zobrazuje se na display volajícímu) nebo služby, které jsou svázané s vaším účtem v 2N® NetStar.

V praxi to může vypadat tak, že např. odjíždíte na dovolenou a tak si před odjezdem přepnete ve webovém rozhraní 2N® NetStar Assistant profil z „kancelář“ na profil „dovolená“. Tím se automaticky změní směrovací pravidla uvnitř 2N® NetStar. Vypne se služba 2N® Mobility Extension abyste nebyl při dovolené rušen. Příchozí hovory od zákazníků budou směrovány do hlasové schránky, kde se jim ozve vaším hlasem zpráva, že jste do určitého data na dovolené. Zprávy ze schránky vám budou chodit emailem. Pokud vám budou volat v době vaší nepřítomnosti vaši kolegové, zobrazí se jim na display systémového telefonu zpráva „Dovolená do 8.6.2010“



Výhody pro zákazníka:

- Vyšší komfort pro uživatele

Každý uživatel může jednoduše pomocí profilů měnit vlastnosti svého účtu, aniž by musel cokoli složitě nastavovat.



Vlastnosti služby:

- Služba není licencována.
- Nastavit lze až 8 profilů pro každého uživatele z webového prostředí 2N® NetStar Assistant.
- Pod každým profilem si lze představit sadu vlastností
 - a. Směrovací pravidla
 - b. Nastavení tónů
 - c. Služby (VoiceMail, Přihlášení stanice do určité skupiny atd.)
 - d. Zpráva při neúčasti
- Profily lze přepínat ze systémového telefonu, webového prostředí 2N® NetStar Assistant, z mobilního telefonu SMS zprávou, nebo na základě časové podmínky.
- Profily lze přepínat i na základě MS Outlook kalendáře. V tomto kalendáři jsou 4 typy událostí a k nim můžete svázat odpovídající profily v 2N® NetStar. K tomu je potřeba speciální licence Profile Switching a nainstalovaná aplikace Application Server na jakémkoli PC. Aplikaci dodáváme zdarma. K této funkci není potřeba TAPI rozhraní.



SMS při nevyzvednutí

V situaci, kdy voláte vašemu zákazníkovi na mobilní telefon, ale ten z nějakého důvodu nemůže hovor přijmout, obdrží ihned po skončení hovoru SMS zprávu, kde bude napsáno jméno vaší společnosti, jméno volajícího a kontaktní informace. Zákazník pokud na tento kontakt zavolá, se spojí přímo s vámi bez nutnosti přepojování nebo průchodem skrz IVR (automatickou spojovatelku).



Výhody pro zákazníka:

- **Větší komfort pro vaše zákazníky**

Zákazníci vidí ihned, kdo přesně je z vaší společnosti kontaktoval, i když zrovna nemohli hovor přijmout.

- **Větší flexibilita pro zaměstnance**

Zprávu při nevyzvednutí na váš mobilní telefon i v případě, že máte zapnutou službu Mobility Extension a někdo z kolegů vám volá na váš stolní telefon. Máte tak detailní přehled o zmeškaných hovorech a můžete ihned zpětně kontaktovat vaše kolegy, ať jste kdekoli.



Vlastnosti služby:

- Zprávu při nevyzvednutí můžete nastavit stejnou pro celou společnost, a nebo každému uživateli jeho vlastní.



Posílání/příjem SMS

Pokud posíláte často SMS zprávy nebo jejich velké množství, jistě oceníte možnost jejich snadného posílání a příjem z pohodlí vašeho počítače. Bez jakékoli nutnosti psát zdlouhavě zprávu na mobilním telefonu můžete oslovovat skupiny vašich zákazníků ohledně produktových novinek, psát svým kolegům, kteří jsou aktuálně mimo firmu, a nebo členům vaší rodiny.



Výhody pro zákazníka:

- **Úspora času**

Rychleji a pohodlněji již posílat SMS zprávy nelze. Stačí otevřít emailový klient, vytvořit nový email a jako adresáta uvedete telefonní číslo.

- **Cílený marketing**

Posílejte jednoduše reklamní či jiné marketingové SMS na své distribuční seznamy s kontakty. Poslat SMS na tisíc zákazníků je otázkou jednoho emailu, který je poslán z vašeho PC.

- **Úspora nákladů**

Odchozí SMS zprávy z vaší společnosti použijí díky výkonnému šetřicímu automatu vždy tu nejlevnější cestu.



Vlastnosti služby:

- Služba posílání SMS z 2N® NetStar Assistant, Tray ikony není licencována, z 2N® NetStar Operator, 2N® Communicator je licencována.
- Služba posílání a příjmu SMS z emailových klientů je licencována.
- 2N® NetStar může posílat 128 SMS zpráv současně. Odeslání jedné zprávy trvá 5 až 10s tzn. že za 1h můžete odeslat více než 45 000 SMS zpráv.
- SMS zpráva se píše do předmětu emailu.
- Podporujeme email klienty, kteří pracují s protokoly SMTP.
- Příchozí SMS mohou být směrovány na základě obsaženého textu. Tzn. pokud do textu vložíte např. číslo vaší pobočky je SMS doručena do vaší emailové schránky. Samozřejmě, že můžete SMS směrovat podle libovolného textu a ne jen podle čísla poboček.
- Pro směrování příchozích zpráv lze využít i služby AutoClip routing s nastavitelným timeoutem. Příchozí SMS (odpověď na původní zprávu) je pak doručena uživateli, kterému tato odpověď patří.
- Na konec každé zprávy může být přidán automaticky vaše jméno, číslo pobočky nebo jiná identifikace.



SNMP

V případě, že komunikační systém 2N® NetStar je třeba dálkově dohledovat, např. z důvodu plnění smlouvy (Service Level Agreement) nabízíme vám podporu protokolu SNMP. Tento celosvětově standardizovaný protokol zajistí, že budete mít pod kontrolou celý komunikační systém v reálném čase. Budete ihned vědět o jednotlivých poruchách a tak na ně reagovat rychleji než si jich všimne uživatel.



Výhody pro zákazníka:

- **Větší jistota**

Díky dálkovému dohledu přes SNMP můžete reagovat mnohem rychleji na vzniklé poruchy systému a tak zajistit hladší chod celého komunikačního systému.

- **Možnost nabídnutí SLA**

V případě že jste partner, který spravuje u zákazníků komunikační systémy 2N® NetStar, máte možnost mít jednoduše pod kontrolou všechny z nich a vědět ihned o všech závadách. Naplnění podmínek SLA smlouvy tak není žádným problémem.



Vlastnosti služby:

Aktivně dokážeme sledovat (automatické hlášení poruch dohledovému softwaru) následující stavy:

- Úroveň signálu GSM/UMTS
- BRI/PRI rozhraní (1. a 2. vrstvu)
- Zkrat na analogové vnitřní lince
- Detkce proudu na CO lince
- Odregistrování VoIP trunku od VoIP poskytovatele
- Odpojení systémového Cornet telefonu
- Restart ústředny

Pasivně (na dotaz z dohledového centra) dokážeme sledovat veškeré ostatní stavy a informace o komunikačním systému 2N® NetStar.



Softwary, které doporučujeme na dálkový dohled přes SNMP:

HP Openview

Net Inspector

Ireasoning



Soukromý hovor

Díky službě soukromý hovor mohou zaměstnanci firem volat ze služebních telefonů na vlastní soukromý účet. Každý hovor, který chcete, aby byl označen jako soukromý, je vytočen se speciálním prefixem a poté zaznamenán v účtovacím softwaru, kde je jednoduše dohledatelný. Každý zaměstnanec může obdržet svůj vlastní PIN pro možnost takovéto hovory provádět a zároveň zamezit jejich zneužití.



Výhody pro zákazníka:

- **Označení hovorů jako soukromých**
Tato služba umožňuje označit vybrané odchozí hovory jako soukromé. Ty jsou pak v účtovacím softwaru lépe dohledatelné.

Soukromý hovor můžete provádět i z jiného telefonu než je váš vlastní, např. z telefonu vašeho kolegy tím, že za číslo služby uvedete číslo vaší stanice.



Šetřící automat

V dnešní době tvrdé konkurence zvažuje každá firma, do jakých projektů vloží své finanční prostředky. Za pomoci 2N® NetStar můžete těchto prostředků získat mnohem více. Díky šetřícímu automat, který je v systému integrován jsou vaše telefonní hovory směřovány vždy tou nejlevnější cestou. Šetřící automat lze vhodně kombinovat se službou počítání volných minut a volat poté zcela zdarma.



Výhody pro zákazníka:

- Výrazné snížení nákladů na volání

komplexní šetřící automat ve 2N®NetStar dokáže vybrat vždy tu nejlevnější cestu pro odchozí hovor z vaší firmy. Pomocí této služby, tak můžete snížit náklady na volání až o 80%.



Vlastnosti služby:

- Služba šetřícího automatu není licencována.
- Nejlevnější cestu můžete vybírat na základě:
 - a. Prefixu
 - b. Volaného čísla
 - c. Volajícího čísla
 - d. Podle typu volání (mezinárodní, národní, lokální)
 - e. Podle textu v případě SMS
- Šetřící automat pracuje se všemi typy rozhraní PRI,BRI,VoIP, Analog, GSM i UMTS.
- Se službou počítání volných minut, která je dostupná nad všemi rozhraními můžete ušetřit ještě výrazně více.



Virtuální konferenční místnosti

Někdy je obtížné pracovat na týmových věcech a přitom udržet všechny členy týmu v jedné kanceláři. Kolegové jezdí po služebních cestách, pracují z domova nebo jsou nemocní. Moderní firma, která si chce ponechat vysokou produktivitu a efektivitu řeší tento problém telekonferenčními službami. S 2N® NetStar Vám můžeme nabídnout řešení na bázi virtuálních konferenčních místností, kdy jednotliví účastníci konference mohou vstupovat do místnosti tím, že zavolají na číslo přiřazené této službě a zadají PIN příslušné místnosti. V druhém případě může místnost sama svolávat konferenci s předdefinovanými účastníky např. na danou hodinu v určité datum.



Výhody pro zákazníka:

- **Výrazná úspora času**

Každý den jsou před vás postaveny úkoly, které potřebujete řešit efektivně a rychle. Pokud takováto řešení vyžadují rozhodnutí od více než jedné osoby, nejrychlejší cesta jak řešit tyto úkoly je sestavit konferenční hovor.

- **Snížení nákladů**

Firmy vyjde mnohem levněji k řešení týmových úkolů uskutečňovat konferenční hovory, než volat jednotlivě se všemi členy týmu.

- **Jednoduchá obsluha**

Používání virtuálních konferenčních místností je mnohem jednodušší než vytváření klasických svolávacích konferencí. Správu jednotlivých místností můžete provádět přes webové rozhraní 2N® NetStar Assistant.



Vlastnosti služby:

- 2N® NetStar obsahuje licenci, pro jednu konferenční místnost s maximálně 5ti účastníky zdarma. Pokud chcete využívat více místností nebo umožnit konferenci více účastníkům, je třeba dokoupit licenci.
- Maximální počet účastníků ve všech konferenčních místnostech současně je 32. To znamená, že můžete teoreticky vytvořit 16 konferenčních místností pro 2 účastníky v každé.
- Každá konferenční místnost může být spravována z webového prostředí 2N® NetStar Assistant a zde můžete také vidět, kdo je aktuálně v místnosti.
- Pro každou místnost můžete nastavit speciální PIN code, který je nutno zadat v případě, že chcete vstoupit do konference.
- Můžete nahrát svoji vlastní uvítací zprávu pro každou místnost zvlášť.
- Místo vám může sama zavolat, jakmile do ní vstoupí definované telefonní číslo. Kontakt, s kterým jste si v místnosti domluvili schůzku na určitou hodinu.
- Konference s až 32 účastníky může být sestavena za pomoci jediné SMS.

- Každá konference může být automaticky nahrána a uložena na MMC kartu nebo síťový disk.
- Lze svolat automaticky do konference všechny předdefinované účastníky poté co do místnosti vstoupí administrátor nebo definované telefonní číslo.



Hlasová schránka

Službu přesměrování do hlasové schránky využijete v případě, že jste mimo kancelář, zároveň nechcete být rušeni na mobilním telefonu díky službě 2N® Mobility Extension a přitom nechcete ztratit jediného zákazníka tím, že nepřijmete jeho hovor. V takovém případě si může jakýkoli uživatel komunikačního systému 2N® NetStar zapnout přesměrování do hlasové schránky, kam budou směřovány jednotlivé příchozí hovory a zákazník má tedy možnost zanechat vzkaz.



Výhody pro zákazníka:

- **Více obslužených zákazníků**

Pokud jste na služební cestě, dovolené nebo jen nechcete být rušeni a přitom nechcete přijít o jediný hovor od zákazníka, můžete si zapnout přesměrování do hlasové schránky.



Vlastnosti služby:

- Hlásku, která je přehrána volajícímu při vstupu do hlasové schránky, může být jednoduše vytvořena, přehrána nebo smazána kdykoli z vašeho stolního nebo mobilního telefonu.
- Do hlasové schránky lze přesměrovat:
 - a. **Všechny příchozí hovory**
 - b. **Všechny příchozí hovory v případě, že máte obsazeno**
 - c. **Všechny příchozí hovory jen v určitý časový interval (lze nastavit z 2N® NetStar Assistant)**
- Každou zprávu, kterou vám někdo zanechá ve schránce, lze automaticky přeposlat na váš email ve formátu wav.
- Každé nové zprávě ve vaší hlasové schránce můžete být informováni SMS zprávou.
- Zprávy lze poslouchat i na mobilním telefonu, pokud je na něm nainstalován emailový klient.
- Předmět emailů v kterých vám chodí hlasové zprávy lze volně editovat. Příklad: „Zmeškaný hovor od +420 222 222 222 v 9:30. Zde je zpráva, která byla zanechána.“
- Email můžete obdržet i v případě, že volající nezanechá žádnou zprávu. To je vyžadováno například call centry, která chtějí mít přehled o všech nevyzvednutých hovorech.



Počítání volných minut

Pokud chcete ve vaší firmě výrazně snížit náklady za telefonní hovory, není nic lepšího než použít 2N® NetStar s funkcí počítání volných minut. Na jakémkoli rozhraní GSM/UMTS/VoIP/BRI/PRI/analog lze nastavit volné minuty, které vám poskytne operátor. Např. mobilní operátor T-mobile vám poskytne SIM kartu na které bude 100 volných minut do mobilních sítí. Vy pak tuto SIM kartu vložíte do 2N® NetStar a nastavíte hodnotu volných minut. Všechny hovory do mobilních sítí budou posléze směrovány přes tuto SIM kartu. 2N® NetStar sám hlídá kolik volných minut zbývá a jakmile jsou vyčerpány, začne hovory směřovat jinam. Třeba další SIM kartu s volnými minutami.



Výhody pro zákazníka:

- Úspora nákladů

Pomocí počítadla volných minut v kombinaci s efektivním šetřícím automatem lze snížit náklady na telefonní hovory až o 80%.



Vlastnosti služby:

- Volné minuty lze nastavit na jakémkoli rozhraní VoIP/GSM/UMTS/BRI/PRI/analog.
- Po vyčerpání volných minut dojde k automatickému přelivu na jiná rozhraní port.
- Rozhraní/port kterému došli volné minuty je automaticky blokováno pro další hovory.
- Pokud jsou volné minuty vyčerpány, můžete obdržet informativní SMS či Email.
- Hovor v jehož průběhu dojdou volné minuty může být automaticky ukončen, a nebo ponechán k dokončení.



2N TELEKOMUNIKACE a.s.

Modřanská 621, 143 01 Praha 4, Česká Republika

Tel.: +420 261 301 111, Fax: +420 261 301 999

E-mail: obchod@2n.cz

Web: www.2n.cz