VMU

Интегрированная система обработки речевых сообщений

Интеграция модуля обработки речевых сообщений BusinessPhone (Voice Messaging Unit – VMU) в систему BusinessPhone добавляет возможность сохранения большого количества сообщений и использования целого ряда приложений по обработке речевых сообщений. Сюда входит голосовая почта, автоматический секретарь и внешний доступ в систему.

BusinessPhone VMU представляет собой высокоемкий модуль голосовых и текстовых сообщений, который интегрируется в цифровую телефонную систему BusinessPhone для предприятий малого и среднего бизнеса.

Его флэш-карта большой емкости может сохранять до 12 часов речи в цифровом формате, поддерживая до 300 абонентских ящиков голосовой почты в таких приложениях как голосовая почта, автоматический секретарь, голосовой ответ и внешний доступ в систему.

BusinessPhone VMU идеален при потребности в таких речевых приложениях как индивидуализированные приветствия, интеллектуальная система обработки сообщений для приложений центра обслуживания вызовов, телефонный звонок-будильник и многоязычная система сообщений для клиентов в гостиницах. Пользователи могут получать доступ к своим сообщениям с другого номера системы или извне.

В приложениях голосовой почты VMU позволяет внутренним и внешним вызывающим оставить сообщения, когда вызываемый номер занят, недоступен или переадресован непосредственно в почтовый ящик голосовой почты. Абоненты могут оставлять стандартные или индивидуальные приветствия для вызывающих.

ERICSSON

Служба автоматического секретаря воспроизводит вызывающим стандартизованные сообщения и проводит их по системе подготовленных голосовых подсказок к нужному номеру, службе или почтовому ящику голосовой почты без помощи оператора. Вызывающий может в любой момент нажать кнопку для прекращения диалога и прямого соединения с оператором.

При использовании системной возможности прямого доступа в систему (Direct Inwart System Access – DISA) персонал, работающий вне офиса, может получить доступ к офисной телефонной системе, как если бы работники использовали собственный рабочий аппарат, – счета за исходящие вызовы автоматически выставляются на счет предприятия. Система голосовых сообщений проводит пользователя через процедуру проверки пароля для получения доступа к телефонной сети общего пользования.

Особенности системы

BusinessPhone VMU может быть подключена к системе BusinessPhone двумя разными способами: на системном многофункциональном блоке (Multy Function Unit – MFU) или как отдельная плата VMU-HD. Версия MFU имеет объем памяти в 8 Мб, в то время как VMU-HD поставляется в двух версиях: с объемом памяти 60 Мб и 175 Мб. Все версии используют технологию высокоскоростной флэш-карты. VMU полностью интегрируется во встроенные возможности обработки речевых и текстовых сообщений цифровых телефонных систем BusinessPhone 250 и BusinessPhone 50.

Для основных приложений VMU-HD обеспечивает поддержку до 16 одновременных речевых каналов. Это число сокращается до восьми, если сам модуль используется для поддержки регистров тонового набора DTMF (без использования отдельной системной платы) для таких приложений как DISA, автоматический секретарь, запись и востребование сообщений. Плата MFU обеспечивает поддержку до четырех одновременных речевых каналов и четырех регистров DTMF.

Функции системы

BusinessPhone VMU поддерживает следующие функции обработки голосовых сообщений.

Голосовая почта

VMU поддерживает голосовую почту как для внутренних, так и для внешних вызывающих. Поддерживается до 300 личных почтовых ящиков голосовой почты. В каждом ящике может быть сохранено до трех приветствий в зависимости от статуса вызванного номера («прямая переадресация», по сигналу «занято» или по сигналу «не отвечает»). Приветствия можно изменять, используя как программируемые кнопки на аппарате, так и речевые меню внутри системы или извне.

О полученном сообщении голосовой почты извещает мигающий светодиод на аппарате или специальный тональный сигнал. Абонент может получить голосовую почту с внешнего телефона при помощи тонового набора DTMF.

До 16 почтовых ящиков голосовой почты коллективного пользования могут быть сконфигурированы для записи сообщений группы людей, работающих вместе, например, в центре обслуживания вызовов.

Автоматический секретарь

Служба автоматического секретаря обеспечивает автоматизированную первичную обработку вызовов с использованием записанных заранее наборов голосовых подсказок (меню). VMU позволяет конфигурировать до 42 подсказок в наборе.

Вызывающий приветствуется с доброжелательной интонацией и получает подсказку набрать соответствующий дополнительный номер или номер службы на клавиатуре аппарата. Вызывающие, у которых нет тонового набора DTMF, или повторно делающие ошибочный выбор, автоматически переадресуются оператору или на другой заранее определенный номер.

Для пропуска голосовых подсказок и получения быстрого доступа к требуемому номеру или службе через прямой вход в систему (DID) пользователи могут набирать все необходимые цифры номера подряд.

В приложениях интеграции системы компьютерной телефонии (CTI) автоматический секретарь может быть использован для подсказки вызывающим ввести специальные идентификационные номера, чтобы их

вызовы переадресовывались на соответствующий номер, а информация о них автоматически извлекалась из компьютерной базы данных.

Голосовая информация

Служба голосовой информации позволяет внутренним и внешним вызывающим круглосуточно получать предварительно записанную информацию. VMU предоставляет информацию, проговариваемую вежливым, дружественным тоном не зависимо от того, сколько раз запрашивается одна и та же информация.

Такая стандартная информация как часы работы, адрес компании, специальные предложения и т.д., может быть предоставлена вызывающим без необходимости привлечения вашего персонала, который может сосредоточиться на индивидуальном обслуживании клиентов.

До 32 меню или объявлений можно записать и обновить по телефону.

Прямой доступ в систему

Служба прямого доступа в систему предусматривает голосовые подсказки, записанные на VMU, которые предлагают вызывающему ввести добавочный номер и пароль. После этого пользователь может получить доступ ко всем функциям системы BusinessPhone. Все вызовы оплачиваются офисом.

Эта функция особенно полезна тем, кто работает дома или вне офиса и совершает деловые вызовы вне системы.

Интеллектуальная система обработки сообщений

Интеллектуальная система обработки сообщений исключительно полезна в приложениях центра обслуживания вызовов, где вызовы ставятся в очередь. Находясь в очереди, вызывающие информируются о позиции в очереди и предполагаемом времени ожидания. Во время паузы система может проигрывать музыку, записанную рекламную информацию или информацию о предоставляемых услугах.

Музыка для режима ожидания

VMU поставляется с одним стандартным музыкальным отрывком для заставки и имеет объем памяти для сохранения до 16 отрывков.

Технические характеристики

Для MFU и VMU-HD

- до 300 почтовых ящиков голосовой почты
- до 1000 сообщений (включая голосовые, текстовые сообщения и вызовы)
- 16 почтовых ящиков коллективного пользования
- до 42 голосовых объявлений для автоматического секретаря
- до 32 голосовых объявлений (для общего пользования)

Для MFU

- четыре одновременных речевых канала с четырьмя каналами тонового набора DTMF
- флэш-карта с памятью в 8 Мб обеспечивает:
  - 33 минуты для записи сообщений со скоростью 32 Кбит/с
  - 17 минут для записи сообщений со скоростью 64 Кбит/с

Для VMU-HD

- 16 одновременных речевых каналов или восемь одновременных речевых каналов вместе с четырьмя каналами тонового набора регистра DTMF
- флэш-карта с памятью в 175 Мб обеспечивает:
  - 12 часов для записи сообщений со скоростью 32 кбит/с
  - 6 часов для записи сообщений со скоростью 64 кбит/с
- флэш-карта с памятью в 60 Мб обеспечивает:
  - 4 часа для записи сообщений со скоростью 32 кбит/с
  - 2 часа для записи сообщений со скоростью 64 кбит/с

Эрикссон Корпорация АО
125083, Москва, ул. 8-го Марта, 12
Телефон: (095) 247 6211
Факс: (095) 247 6212

RU/LZTBS 102 520 R2A

show toolbar

back