

➤ **KOMPUTERY DLA FIRM**

➤ **OPIEKA SERWISOWA**

➤ **SERWERY, SIECI**

➤ **TELEFONIA IP**

KONSY



rok założenia 1991

www.konsys.pl

Pabianice, ul. Kilińskiego 14

Telefonia zintegrowana z systemami informatycznymi

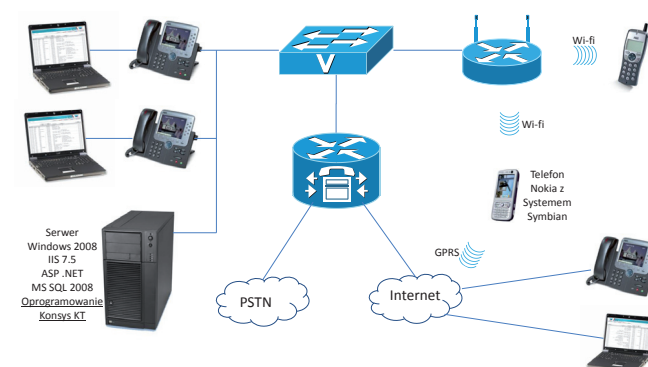
Oferujemy własne oprogramowanie (KT), które wraz z produktami Cisco (CallManager, routery, switchy, Wi-fi) tworzy nowoczesny system komunikacji, łączący sieć telefoniczną, wewnętrzną sieć informatyczną i Internet. Nasza propozycja skierowana jest przede wszystkim do małych i średnich przedsiębiorstw.



Typowa konfiguracja oferowanego przez nas systemu składa się z takich elementów jak:

1. Router Cisco ISR, pełniący rolę:
 - Routera dostępowego do Internetu
 - Firewalla
 - Łączy do PSTN (Public Switched Telephone Network/Publicznej Komutowanej Sieci Telefonicznej) ISDN, E1
 - Platformy do instalacji Cisco Unified Communications w wersji Express
2. Przełączniki CISCO
 - Tworzą szkielet sieci IP
 - Dostarczają zasilanie do telefonów
 - Zapewniają kontrolę dostępu fizycznego do sieci (Network Admission Control)
3. Serwer KT, w którego skład wchodzi:
 - Platforma sprzętowa Intel
 - Serwer Microsoft Windows
 - Serwer RADIUS (Remote Authentication Dial In User Service) autoryzacja i logowanie
 - Serwer Microsoft SQL (baza RADIUS + podstawowa baza KT)
 - Serwer Microsoft IIS (Internet Information Services)
 - Oprogramowanie KT (HTML, .NET Framework, C#, ASP)
4. Aparaty telefoniczne IP:
 - Aparaty telefoniczne IP Cisco (Cisco IP Phone)
 - Komunikatory softwarowe CISCO
 - Telefony komórkowe Nokia
5. Komputery użytkowników

KT to nowoczesna aplikacja WWW dostarczająca użytkownikowi szereg funkcji ułatwiających, porządkujących oraz przyspieszających komunikację głosową. Może być używana samodzielnie lub w połączeniu z Cisco Unified Communication



Rozwiązanie składa się z dwóch głównych elementów:

1. Produktów Cisco z grupy Unified Communication (routery, przełączniki, telefony, oprogramowanie)
2. Oprogramowania (KT), będącego naszym autorskim rozwiązaniem, łączącego elementy systemu CRM (Customer Relationship Management), systemu billingowego oraz komunikatora.

Bazą do wdrożenia systemu jest wewnętrzna telefonia IP – telefonia, w której tradycyjne okablowanie „analogowe” zastąpione zostało transmisją w sieci IP. Podstawowe korzyści wynikające z wdrożenia telefonii IP:

- nie wymaga dedykowanego okablowania - telefony włącza się do lokalnej sieci komputerowej
- nie wymaga dodatkowych urządzeń – na routerze Cisco wystarczy zainstalować oprogramowanie (i ewentualnie moduły styku z PSTN i procesory sygnałowe)
- mniejsza ilość kabli i zasilaczy przy stanowisku użytkownika, oszczędzamy na gniazdach zasilających 230V (telefony są zasilane ze switch'a)
- nie ma problemu z zasięgiem, nawet na rozległym obszarze (telefony bezprzewodowe komunikują się poprzez lokalną sieć WiFi)
- pełna funkcjonalność tradycyjnych rozwiązań z lokalną centralką (przekierowanie połączeń, obsługa zawieszania rozmów i przełączania pomiędzy liniami, przejmowanie połączeń, transfer połączeń, informacja o oczekującym połączeniu, połączenia konferencyjne, intercom, odtwarzanie muzyki itp.)
- łatwa integracja z systemami informatycznymi
- jednolita administracja (administrator sieci komputerowej jest jednocześnie administratorem infrastruktury telefonicznej)

KT :

- dzwonienie poprzez kliknięcie myszką w przeglądarce WWW
- prezentacja kontaktów na wyświetlaczu telefonu
- rejestr rozmów – zintegrowana lista połączeń stacjonarnych i komórkowych (wybrane modele Nokii)
- centralny katalog kontaktów
- notatki do rozmów
- elementy CRM (zadania, statusy, terminy, priorytety)
- billing

Przykładowe scenariusze zastosowań:

1. Przyjmowanie zleceń do działu serwisu.

Profil firmy: firma świadcząca usługi serwisowe.

Kontrahent dzwoni na infolinię, w systemie zostają automatycznie zapisane dane o dacie i czasie połączenia. Operator tworzy zgłoszenie serwisowe wpisując w przeglądarce treść zgłoszenia. Jeśli kontrahent był już wcześniej zarejestrowany w bazie, to jego dane zostają automatycznie „podpięte” pod zgłoszenie. Ilość pracy operatora oraz czas obsługi zgłoszenia zostaje skrócony do minimum.

2. „Żółte karteczki”

Profil firmy: kilkusobowy dział handlowy przyjmujący zamówienia telefoniczne.

Handlowcy podczas rozmów telefonicznych, korzystając z przeglądarki, sporządzają krótkie notatki (zastępujące „żółte karteczki”), którym automatycznie przypisywane są informacje o dacie, czasie oraz kontrahencie. Handlowiec, prowadząc rozmowę może błyskawicznie sięgnąć do historii kontaktów z danym klientem. Kierownik działu handlowego ma wgląd w sprawy prowadzone przez dział.

3. Kontrola połączeń telefonicznych

Profil firmy: firma zatrudniająca pracowników na różnych stanowiskach, mających dostęp do telefonów.

Menadżerowie działów mają bieżący wgląd w rejestr rozmów. Prowadząc bazę kontrahentów, mogą ustalić charakter rozmów (prywatne/ służbowe) oraz rozliczać koszty połączeń.



Najważniejsze cechy KT:

1. Rozszerzenie funkcjonalności Cisco Unified Communication

- dzwonienie poprzez kliknięcie myszką w przeglądarce WWW
- książka telefoniczna dostępna w sposób „on-line”. Po dopisaniu kontaktu (poprzez www z dowolnej stacji uprawnionego użytkownika), następuje automatyczna identyfikacja numeru dzwoniącego – na wyświetlaczu telefonu prezentowana jest nazwa firmy oraz nazwisko osoby dzwoniącej (jeśli dane te znajdują się w bazie kontaktów)
- kontakty można wybierać z klawiatury telefonu, podobnie jak na telefonach komórkowych
- historia połączeń (rozmowy odebrane, nieodebrane) dostępna jest na wyświetlaczu telefonu w postaci nazw kontrahentów

2. Katalog kontaktów

- funkcjonalność katalogu kontrahentów – dane teleadresowe, NIP, kontakty przypisane kontrahentom, informacja o zajmowanym stanowisku itp.
- nie wymaga instalacji żadnych sterowników na komputerze klienckim
- może być udostępniany w Internecie i przeglądany np. na smartphon’ach

3. Dane billingowe

- historia połączeń: data, godzina, czas trwania, kontrahent
- koszt połączenia (importowany z billingu TPSA)
- różne zestawienia - np. łączny czas połączeń z danego numeru
- eksport do Excela

4. Komunikator

- możliwość szybkiego komentowania rozmów – w formularzu WWW, obok informacji o połączeniu (data, czas, kontrahent), na bieżąco można dopisywać komentarze, które są udostępniane innym, uprawnionym użytkownikom

5. Funkcjonalność prostego systemu CRM

- tworzenie zadań, przypisywanie im cech i statusów (np. zamówienie, termin realizacji, priorytet), wiązanie rozmów z zadaniem
- rozliczanie kosztu i terminowości wykonania zadania

6. Nowoczesna technologia

- KT jest nowoczesną aplikacją WWW pracującą w technologii Microsoft (ASP .NET Framework, C#, Microsoft SQL)
- wszystkie informacje o połączeniach oraz kontrahentach przechowywane są w bazie Microsoft SQL, przez co są łatwo dostępne do ewentualnej obróbki
- system zabezpieczeń oparty o nazwy użytkowników, hasła, adresy IP i MAC, regulujący dostęp do różnych funkcji systemu oraz zakresów danych
- Możliwa jest łatwa integracja z aplikacją biznesową – np. można podłączyć się pod bazę kontrahentów