

Система обмена сообщениями

Централизованная система обмена сообщениями – недорогое и эффективное средство повышения производительности труда на предприятии. С помощью этой системы решаются проблемы доставки информации сотрудникам, по каким-либо причинам, не имеющим возможности получить ее немедленно.

Основополагающее свойство системы обмена сообщениями – ее постоянная готовность к приему информации от вызывающего абонента и способность передать эту информацию вызываемому абоненту в удобное для него время. Голосовые сообщения, факсимильные сообщения, послания электронной почты – с этими типами информации работают мультимедиа-системы производства компании AVAYA.

Если сотрудник ежедневно бывает в своем офисе и по роду деятельности не покидает своего города, проблемы связи с этим сотрудником может не существовать – офисная или городская сотовая связь решают проблемы с голосовым общением, персональный компьютер на рабочем месте решает остальные. Если же у сотрудника частые дальние командировки, особенно, в районы с большой разницей поясного времени, связь с помощью универсальной системы обмена сообщениями – эффективное и удобное решение.

Мы предлагаем две системы обмена сообщениями – **DEFINITY AUDIX** и **INTUITY Universal Messaging**.

DEFINITY AUDIX – интегрированное в УАТС DEFINITY устройство, предоставляющее возможности обмена голосовыми сообщениями (голосовая почта). Система может использоваться следующим образом:

Для каждого абонента системы создается персональный почтовый ящик, защищенный паролем. Особо следует подчеркнуть, что абонентом может быть не только сотрудник компании-владельца DEFINITY AUDIX, но и сотрудник организации-партнера. Если сотрудники двух разных организаций почему-либо не могут общаться по телефону непосредственно, они могут обмениваться сообщениями через систему голосовой почты. Доступ к почтовому ящику осуществляется с любого телефона с тональным набором. Система руководит действиями абонента речевыми подсказками. В зависимости от конфигурации системы, абоненту может быть предложено выбрать язык этих подсказок. В одной системе может быть девять различных языков, в том числе русский.

Ответ системы вызывающему абоненту гибко настраивается владельцем почтового ящика индивидуально. DEFINITY AUDIX различает состояния телефонного аппарата каждого своего абонента («свободен», «занят»), а также выходные и праздничные дни,

обеденные и неурочные часы. На каждый такой временной интервал может быть назначено специальное приветствие (ответ системы вызывающему абоненту). Информация, которую получит вызывающий абонент, поможет ему выбрать оптимальный вариант связи с вызываемым абонентом – перезвонить через 10 минут, через час, через день или оставить сообщение.

Абонентам DEFINITY AUDIX доступны сервисные функции, повышающие эффективность использования системы и скорость доставки сообщений, а именно – переадресация сообщения другому абоненту или группе, планирование времени доставки сообщения, создание широковещательных сообщений. Если абонент сообщит системе номер своего городского телефона, то при поступлении в почтовый ящик сообщения, маркированного отправителем как «срочное», система позвонит по указанному номеру и сообщит о поступлении сообщения.

Свойство системы хранить и воспроизводить голосовые сообщения, а также анализировать DTMF-управляющие сигналы и управлять работой коммутатора DEFINITY используется для создания электронных досок объявлений и электронных секретарей.

Электронная доска объявлений – это предварительно записанное сообщение, предназначенное, как правило, для информирования клиентов и партнеров компании о чем-либо. Изменение режима работы, адресов и телефонов, анонс новых услуг – рутинная работа по произнесению этой информации может быть возложена на электронное устройство.

Электронный секретарь – это расширенная доска объявлений. Используется для создания сложных информационных систем, позволяющих позвонившему выбрать интересующую его информационную область и получить справку, соединиться с нужным отделом или сотрудником. Управление электронным секретарем осуществляется с любого телефонного аппарата, имеющего тональный набор. Если позвонивший не может сделать тональный набор, система переведет его вызов на «живого» секретаря.

DEFINITY AUDIX может быть приобретена в десятках различных конфигураций, различающихся своими возможностями и ценой. Система может быть оптимизирована как для небольшой организации с несколькими десятками сотрудников, так и для крупной, с количеством персонала свыше тысячи человек.

INTUITY Universal Messaging – мощная универсальная система обмена сообщениями. Как эволюционное продолжение системы DEFINITY AUDIX, INTUITY Universal Messaging сохраняет все вышеописанные функции обработки голосовых сообщений, но лишь как часть универсального комплекса, позволяющего обмениваться всеми формами информации, представленными в современном офисе.

INTUITY Universal Messaging – выделенный мультимедиа-сервер, связанный с УАТС DEFINITY и ЛВС предприятия, предназначенный для приема, обработки, хранения и

передачи информации, представленной в форме посланий электронной почты, факсимильных и голосовых сообщений.

Ниже описаны несколько характерных ситуаций, дающих представление о мощности и удобстве системы INTUITY Universal Messaging.

Командированный сотрудник компании, приехав в гостиницу, с портативного компьютера соединяется со своим почтовым ящиком сервера INTUITY и просматривает поступившую в его отсутствие на рабочем месте почту. Предположим, среди поступивших сообщений, сотрудника заинтересовали факс-послание с голосовым комментарием, сообщение электронной почты с файловыми включениями и голосовое сообщение. Интересующие сообщения загружаются из почтового ящика в компьютер и могут быть просмотрены и прослушаны. Факс- и Email-послание может быть прочитано с экрана или распечатано, голосовые сообщения могут быть прослушаны через громкоговорители компьютера.

По результатам анализа поступившей информации, сотрудник решает переслать факс со своим текстовым комментарием руководству, а Email-послание и голосовое сообщение, со своим голосовым комментарием, - представителю сотрудничающей организации. Также, он хочет получать на свой телефон в гостинице голосовое уведомление о вновь поступивших сообщениях. С помощью специального программного обеспечения INTUITY Message Manager, сотрудник готовит пакет соответствующих инструкций для сервера INTUITY. Эта подготовка производится в режиме Off-Line, т.е. без соединения с сервером. После того, как все исходящие сообщения подготовлены, производится соединение с сервером и пересылка ему информации и инструкций. В результате, факс с комментарием попадут в почтовый ящик секретаря и будут распечатаны для руководства, а E-mail-послание с вложенным звуковым файлом переслано на адрес электронной почты соответствующего адресата. О поступлении новых сообщений (всех или только срочных) командированный сотрудник будет получать исчерпывающее уведомление по телефону в гостиничном номере.

Если у командированного сотрудника нет портативного компьютера, INTUITY Universal Messaging позволит сделать все выше описанное другим способом. Факсы могут быть распечатаны на гостиничном факс-аппарате. Сообщения электронной почты (естественно, без файловых включений) могут быть прочитаны вслух при помощи функции INTUITY «Текст-в-Речь» или распечатаны на гостиничном факс-аппарате при помощи функции «Текст-в-Факс». Переадресация хранящихся на сервере INTUITY сообщений, добавление голосовых комментариев, управление режимами работы универсального почтового ящика – все это возможно дистанционно, с использованием лишь телефонного аппарата с тональным набором.

Также как DEFINITY AUDIX, INTUITY является системой, масштабируемой как по мощности, так и по сервисным возможностям.

Мощность системы гарантированно перекрывает потребности организации любого размера и профиля.

Сервисные функции могут добавляться постепенно, в зависимости от реальных потребностей.

Ниже перечислены основные программные модули, которые могут присутствовать в системе:

- INTUITY AUDIX Voice Messaging – обработка речевых сообщений
- INTUITY Fax Messaging – обработка факсимильных сообщений
- INTUITY Internet Messaging – обработка сообщений электронной почты и взаимодействие с абонентами Интернета
- INTUITY Interchange Networking – построение корпоративной сети
- INTUITY Lodging – комплект специфических функций для гостиниц и больниц
- INTUITY Message Manager – управление сообщениями с персонального компьютера