



РЕЧЕВЫЕ ПРОЦЕССОРЫ

KX-TVM50
KX-TVM200

Panasonic
ideas for life

ДВА В ОДНОМ

Речевые процессоры серии “КХ-TVM” созданы в 2005 году. Они предназначены для совместного использования с цифровыми офисными АТС Panasonic серии “КХ-TDA” в качестве высокопроизводительных систем автоматического распределения входящих телефонных вызовов и речевой почты.

Возможности речевых процессоров по распределению и автоматической обработке вызовов далеко превосходят возможности любой офисной АТС. Эти многоканальные системы могут использоваться вместо плат DISA/OGM для круглосуточной работы в качестве автоматического оператора сети АТС, а также для “подстраховки” операторов контакт-центров в часы пик.

Функции речевой почты в системах серии “КХ-TVM” также не имеют себе равных по удобству пользования и простоте настройки.



	KX-TVM50	KX-TVM200
Начальная конфигурация		
линии для подключения к АТС	2	0
память (часов записи)	4	1000
интерфейс Ethernet	0	1
Предельная конфигурация		
линии для подключения к АТС	6	24
память (часов записи)	8	1000
интерфейс Ethernet	1	1
Почтовые ящики	64	1024
Сообщения в почтовых ящиках	неограничено	неограничено
Тип памяти	флэш	HDD
Интерфейс USB (встроен)	1	1
Модем 33,6 kbps (опция)	1	1
Электропитание	110-240 В	110-240 В
Энергопотребление (среднее), Вт	7	55
Размеры, мм	249x316x74	275x376x117
Вес нетто, кг	1,3	2,9

АВТОМАТИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР

Автоматическое распределение вызовов

Вот как работает автоматический оператор.

Входящий вызов проходит “сквозь” офисную АТС и поступает на Речевой Процессор серии TVM (далее - РП). Одновременно РП получает от офисной АТС информацию о том, по какой городской линии поступил вызов, а также номер вызывающего абонента (Caller ID или CLIP).

Входящий вызов может маршрутизироваться **по индивидуальному алгоритму** (например, VIP-клиент может быть автоматически соединен со старшим менеджером) в следующих случаях:

- если номер вызывающего абонента (Caller ID или CLIP) записан в памяти РП,
- если вызывающий абонент наберет определенный номер DID,
- если вызывающий абонент наберет PIN.

В памяти РП хранятся до 200 CLIP, до 200 номеров DID и до 200 PIN.

Если индивидуальная маршрутизация не требуется, РП отвечает на вызовы, воспроизводя **речевые приветствия**. РП может воспроизводить до 128 различных вариантов приветствий длительностью до 6 минут каждое, в зависимости от времени дня (день, ночь, перерыв) и от того, по какой городской линии пришел вызов.

Затем вызывающему абоненту могут быть предложены следующие варианты действий:

- набрать внутренний номер нужного сотрудника (в тональном режиме),
- набрать первые буквы имени нужного внутреннего абонента (латиницей) и соединиться с ним,
- соединиться с нужным подразделением компании (например: “нажмите “один”, чтобы соединиться с бухгалтерией...” и т.д.),
- соединиться с внешней линией, набрав пароль,
- отправить факс (“нажмите “семь”, чтобы переключиться на факс...”)
- воспользоваться различными услугами речевой почты
- ответить на вопросы (ответы записываются), чтобы, например, разместить заказ.

Эти варианты выбора могут быть организованы в виде **многоуровневого речевого меню** (до 100 уровней).

Для абонентов, ожидающих соединения, РП воспроизводит музыкальные или другие сообщения. Содержание этих сообщений зависит от того, по какой линии позвонил абонент.

Когда вызов достигнет нужного внутреннего абонента, его телефон может быть занят или сотрудник может отсутствовать на рабочем месте. Для таких случаев каждый внутренний абонент офисной АТС может создать персональное речевое меню. Вызывающему абоненту, не дозвонившемуся до нужного сотрудника. Речевой Процессор предложит:

- записать речевое сообщение в почтовый ящик,
- переключиться на другой номер (например, на мобильный телефон),
- вернуться в системное меню,
- соединиться с оператором.

Этот выбор может меняться в зависимости от даты и времени дня, а также от того, занят ли в настоящее время телефон внутреннего абонента или не отвечает.

Интервью

Услуга “интервью” позволяет проводить опросы абонентов и записывать их ответы. Речевой Процессор может задать до 10 вопросов. Эту функцию удобно использовать для формирования баз данных, круглосуточного сбора заявок на сервисное обслуживание и т.д.

РЕЧЕВАЯ ПОЧТА

Речевая почта

Каждый абонент офисной АТС может иметь один или несколько **индивидуальных почтовых ящиков** большой емкости (при желании, емкость ящика может быть ограничена только общим размером системной памяти). Администратору АТС нет необходимости настраивать все почтовые ящики, поскольку РП может автоматически импортировать настройки и базу данных офисной АТС серии "КХ-TDA" и создать ящики для всех внутренних абонентов в соответствии с этой информацией.

Каждый пользователь почтового ящика может записать **несколько стандартных приветствий** на случай, если его телефон занят, не отвечает или если вызов поступил в нерабочее время. Есть также возможность записать ещё одно, **временное приветствие**, например, на время командировки.

Запись сообщений

После записи в ящик нового сообщения, включается индикатор сообщений на системном телефоне либо на аналоговом телефоне КХ-T7710. Количество записанных сообщений отображается на дисплее системных телефонов КХ-T7636, КХ-T7633 и КХ-T7630.

Пользователь может прослушивать сообщения в момент их записи в почтовый ящик. Для этого необходим цифровой системный телефон Panasonic. Можно прервать запись и ответить абоненту.

Персональный почтовый ящик может также использоваться за записи телефонных разговоров пользователя (нажатием одной кнопки на системном телефоне). Внешний абонент не услышит никаких сигналов о начале записи.

Помимо персональных почтовых ящиков, Речевой Процессор также поддерживает до 20 ящиков коллективного пользования (до 100 пользователей на ящик).

Прослушивание сообщений

Речевой Процессор оповещает пользователей почтовых ящиков о новых сообщениях несколькими способами:

- звонит на определенный номер и проигрывает записанное сообщение,
- отправляет уведомление о записанном сообщении по электронной почте (компьютер и дополнительное программное обеспечение не требуются),
- отправляет записанное сообщение по электронной почте, как вложение (в формате WAV),
- отправляет уведомление о записанном сообщении на GSM-телефон в виде SMS (если оператор мобильной связи предоставляет такую возможность).

Прослушать сообщение можно с любого телефонного аппарата, поддерживающего тональный набор. Внутренний абонент АТС может просто позвонить на определенный внутренний номер, не набирая пароля, и Речевой Процессор автоматически воспроизведёт новые сообщения, поступившие в его ящик.

Пользователи цифровых системных телефонов КХ-T7636, КХ-T7633 и КХ-T7630 видят меню Речевого Процессора на дисплее и могут перемещаться по нему, выбирая сообщение для прослушивания или удаления.

При необходимости, можно переадресовать поступившее сообщение в другой почтовый ящик, добавив свой комментарий. Каждое сообщение воспроизводится вместе с речевой меткой времени и даты его поступления. В случае, если система определила номер абонента, записавшего сообщение, этот номер будет прочитан вслух вместе с сообщением. Если в течение определённого времени пользователь не прослушает сообщение, то оно может быть автоматически перемещено в другой почтовый ящик или удалено.

Пользователи имеют возможность увеличивать или уменьшать скорость воспроизведения и громкость сообщения, приостанавливать и возобновлять воспроизведение, а также устанавливать в сообщении пометки с целью повторно прослушать в дальнейшем только помеченный фрагмент. Удаленное сообщение можно восстановить.

Рассылки

Пользователь системы, а также внешний абонент может записать речевое сообщение одновременно в несколько почтовых ящиков. Администратор системы может записать сообщение во все ящики.

Кроме того, можно использовать Речевой Процессор для рассылки речевых сообщений нескольким (до восьми) внешним абонентам, немедленно, или в заданное время. Речевой Процессор может потребовать у внешнего абонента ввести PIN, прежде чем воспроизвести предназначенное ему речевое сообщение.

Управление и отчеты

Пользователи имеют возможность настраивать персональные почтовые ящики с телефонного аппарата, следуя системным речевым подсказкам на русском или английском языках. Файл с системными подсказками на русском языке можно скачать с www.panasonic.ru.

Для настройки многоуровневых речевых меню и алгоритмов распределения вызовов в комплекте с речевым процессором поставляется программное обеспечение Custom Service Builder с графическим интерфейсом. Перетаскивая мышкой элементы речевых меню и рисуя логические связи между ними, любой пользователь может самостоятельно создать или изменить алгоритм обработки входящих вызовов, поступающих на его номер.

Речевые процессоры предоставляют следующие стандартные отчеты : Custom Service Report, E-mail Report, Call Account Report, Port Usage Report, HDD/Memory Usage Report, Mailbox Usage Report, Fax Call Report, Mailbox Information Report, Call Handling Statistic Report, Message Status Report, Subscriber Setup Report, Security Information Report, Hourly Statistics Report.

Установка и программирование

Подключение речевого процессора к офисной АТС требует опыта и специальных знаний. Panasonic рекомендует поручить эту работу специалисту, прошедшему обучение и имеющему **сертификат Авторизованного Установщика** АТС Panasonic. В этом случае, срок гарантии на систему серии “KX-TVM” **увеличится с года до трех лет.**

Речевой процессор подключается к внутренним цифровым портам АТС, которые используются для системных телефонов. К станции KX-TDA30 можно подключить не более одного речевого процессора серии “KX-TVM”, к станциям KX-TDA100 и KX-TDA200 - не более двух, а к системе KX-TDA600 - до восьми.

Речевой процессор программируется с компьютера (программное обеспечение поставляется в комплекте) через USB или по IP-сети. Возможна также автоматическая настройка Речевого процессора: при подключении к АТС серии “KX-TDA” база данных АТС будет импортирована в Речевой процессор, и на ее основании система создаст для каждого абонента АТС речевой почтовый ящик.

МОДЕЛЬ	ОПИСАНИЕ	KX-TVM50	KX-TVM200
KX-TVM502	плата 2 гибридных линий для связи с АТС	макс. 2	
KX-TVM524	плата дополнительной памяти (4 часа)	макс. 1	
KX-TVM594	плата интерфейса Ethernet	макс. 1	
KX-TVM296	плата модема (33600 bps)	макс. 1	макс. 1
KX-TVM204	плата 4 цифровых линий для связи с АТС		макс. 6

Национальные Технические Центры по АТС Panasonic

Название	Город	Адрес	Телефон	E-mail
Россия				
Связь-Сети	Екатеринбург	ул. Карла Маркса, 12	(343) 216-25-00	mail@svyaz.ru
Атланта Ком	Москва	ул.Б.Новодмитровская, 49	(495) 788-89-01	info@atlantakom.ru
Виктел	Москва	проспект Мира, 44	(495) 231-44-01	victel@victel.ru
МХМ	Москва	ул.Электродная, 13, стр.17	(495) 234-03-00	mxmlpbx@comail.ru
МТ-технолоджи	Санкт-Петербург	ул. Калинина, 13	(812) 331-77-80	rtc@mtgroup.ru
Украина				
МТІ-Технический центр	Киев	бульвар Лепсе, 9	(380-44) 455-53-44	rtc@mti.com.ua
Казахстан				
Sulpak Telecom	Алматы	ул. Досмухамедова, 89, оф.8	(3272) 509-679	rtc@st.kz

www.panasonic.ru/telecom

Информация об АТС Panasonic, документация и буклеты в формате PDF

pbx.pts.ru/ustanovka

Информация о компаниях, имеющих авторизованных специалистов по установке и обслуживанию АТС Panasonic

pbx.pts.ru/remont

Информация о сервисных центрах, осуществляющих бесплатный гарантийный ремонт АТС Panasonic

Региональные Технические Центры по АТС Panasonic

Название	Город	Адрес	Телефон	E-mail
Азербайджан				
Bakond Servis	Баку	ул. Ак.А.Радажабли, 28а	(994 12) 465 54 54	service@bakond.az
Беларусь				
Свяэтехника	Минск	ул.Пугачевская, 3, оф.209	(375-17) 284-69-04	swyaztech.ltd@open.by
Казахстан				
Жастар	Актау	З"Б" мкрн., 48	(3292) 53-05-05	smk@jastars.net
Молдова				
DCS Laboratory	Кишинев	ул.М.Костин, 5, оф.301	(37322) 446-395	info@dcslab.net
Россия				
Галэкс	Барнаул	ул.Деповская, 7	(3852) 36-73-34	rtc@galex.ru
Находка Телеком	Владивосток	ул.Державина, 19	(4232) 266-195	vladnt@nht.ru
Альфа-Телеком	Екатеринбург	ул.Свердлова, 11А, оф.135	(343) 353-28-53	atel@mail.ru
Анота	Ижевск	ул.К. Маркса, 302	(3412) 43-10-42	ats@anuta-company.ru
Кори	Казань	ул.Галеева, 3	(843) 295-22-22	rtc@kori.ru
Академия-97	Калининград	ул.Александра Невского, 51	(4012) 777-097	rtc@akademy.koenig.ru
СТБ	Красноярск	проспект Мира, 10, оф.550	(391-2) 522-422	svyaz@stbk.ru
Альвис-сети	Москва	ул. Шаболовка, 34	(495) 795-3955	install@alvis.ru
Вэд Телеком	Москва	ул.Смоляная, 24А, оф.1221	(495) 455-97-00	info@panasonic.ved.ru
Партия Сервисцентр	Москва	ул.Профсоюзная, 73	(495) 787-70-16	inkub@party-service.ru
Интерком НН	Нижний Новгород	ул.Электровозная, д.7Д	(8312) 74-00-00	info@intercom-nn.ru
МХМ	Нижний Новгород	ул.М.Ямская, 26	(8312) 30-40-80	mxml@mts-nn.ru
Тест	Новосибирск	ул.Планетная, 30	(383) 210-60-10	test@test-company.ru
Компания "Новый Телефон"	Омск	ул. Декабристов, 45	(3812) 53-45-61	company@new-phone.ru
Кодар-Сервис	Пермь	Комсомольский проспект, 34	(342) 219-60-60	info@kodar.ru
Вольта	Ростов-на-Дону	пер.Семашко, 25	(863) 262-46-78	mike@voltacom.ru
Виктел-Самара	Самара	ул.Аэродромная, 13	(846) 270-54-54	tovar@bola.ru
Микробит	Санкт-Петербург	Измайловский пр., 2	(812) 320-28-68	rtc@microbit.ru
Ассорти	Уфа	ул.Менделеева, 122	(3472) 55-75-75	mail@assotele.com
Астром-Сервис	Челябинск	ул.Бр.Кашириных, 54	(351) 796-32-89	rtc@astromsvyaz.ru
Украина				
НПП СервисЦентр	Днепропетровск	ул. Красная площадь, 3, оф.10	(056) 744-67-66	ats@technocenter.com.ua
Союз-Д	Запорожье	ул. Гоголя, 143	(061) 220-95-39	pbx@dumka.zp.ua
Телеком Сервис	Одесса	ул. Кузнецкая, 30	(048) 777-888-9	tel.service@paco.net
ЮС	Хмельницкий	ул.Проскуровского подполья, 117	(0382) 70-33-15	us@infocom.km.ua