

Synapse Unified Communication Solution

Unified Communication

Synapse UC Solution është zgjidhja që i jep vlerë një rrjeti IP, rrit efikasitetin e rrjetit dhe ben të prekshme avantazhet e integritimit voice, video dhe data në një rrjet të vetëm. Kjo është një zgjidhje kost-efektive që integron në një platformë të vetme të gjitha format e komunikimit si IP Telephony, Instant Messaging, WebConferencing dhe Fax. Duke implementuar Synapse UC Solution, bizneset dhe organizatat e ndryshme përfitojnë një sistem unik që ofron forma të ndryshme komunikimi dhe që ndikon drejtpërdrejt në rritjen e produktivitetit dhe uljen e kostove.

Rritje e Produktivitetit

Synapse UC Solution ofron një komunikim të shpejt dhe eficient, duke kursyer kohën e punonjësve dhe duke rritur produktivitetin e tyre.

- **Komunikim i Shpejte**
Mund të komunikojmë në çdo moment me anë të telefonit, chat-it, email apo fax dhe të gjitha këto shërbime ofrohen nga një sistem i vetëm. Mund të kontrollojmë prezencën e një personi në sistem, për të parë nëse mund të transferojmë një thirrje apo mund ta telefonojmë. Mund të dergojmë një mesazh të shpejt nepermjet Instant Messaging, apo mund të lemë një mesazh në postën e tijë zanore.
- **Komunikim Eficient**
Mund të drejtojmë automatikisht telefonatat tek personi i duhur me anë të menuve IVR (Interactive Voice Response). Mund të përdorim funksione si Find-Me/Follow-Me për të arritur çdo person në çdo telefonatë. Mund të drejtojmë telefonatat në baze të orareve, mund të përmirësojmë kohën e përgjigjes ndaj klienteve apo partnerëve.

Reduktim Kostosh

Ju mund të kurseni para duke implementuar Synapse UC Solution:

- **Redukton vlerën e faturave telefonike**
Eliminon tarifën për thirrjet midis degeve duke implementuar një sistem IP Telephony. Të gjitha thirrjet midis degeve kalojnë neper rrjetin IP, me kosto zero. Punonjësit që ndodhen jashtë ambjentëve mund të përdorin një SoftPhone për tu lidhur me sistemin dhe të gjitha thirrjet që kryejnë janë me kosto zero.
- **Zvogelon investimin fillestar**
Një sistem IP Telephony përdor rrjetin IP për transmetimin e thirrjeve telefonike. Pra nuk ka nevojë të keni dy rrjete të ndara, një rrjet Kompjuterik dhe një rrjet Telefonik. Në këtë mënyrë eliminohen kostot e kabllimeve, nuk ka nevojë të blijnë PBX pasi i gjithë sistemi është një aplikim software që mund të instalohet në një server.
- **Minimizon koston e mirembajtjes vjetore**
Meqenëse sistemi telefonik përdor rrjetin IP, atëherë stafi IT mund të mirembaje edhe këtë sistem. Nuk ka nevojë për staf të dedikuar apo kontrata të ndara mirembajtjeje. I njëjti staf mund të mirembaje një rrjet që integron komunikimin Voice, Video dhe Data.
- **Eliminon kostot për ndryshim apo shtesa**
Nëse një punonjës ndryshon postin e punës, atëherë nuk ka nevojë të behen ndryshime në kabllime për të transferuar numrin. Mjafton të lidhet telefoni IP në prizen e rrjetit.

Kjo zgjidhje ofrohet nga Synapse ATS si një sistem i integruar, ndërtuar mbi servera SuperMicro, me sistem operimi Linux, aplikim telefonie Asterisk dhe karta Snagoma për lidhjet TDM. Sistemi nuk ka limit në numrin e përdoruesve nga pikepamja e aplikimit, suporton protokolle si SIP, IAX dhe MGCP, suporton ndërfaqe analoge FXO/FXS dhe dixhitale E1 PRI.

Funksionet e Synapse UC Solution

Përgjigja e Telefonatave (Call Answering)

- **Call Queues**

Telefonatat hyrese mund te mbahen ne “radhe” duke degjuar nje mesazh te pararregjistruar derisa nje person te marre telefonaten. Telefonatat pa pergjigje mund te drejtohen ne nje poste zanore (Voice Mail) ose tek nje numer tjetër.

- **IVR Menu System**

Telefonatat hyrese mund te drejtohen automatikisht tek personat apo departamentet e duhur me ane te nje menuje interaktive (receptionist dixhital).

- **Ring Groups**

Mund te percaktoni nje grup numrash qe duhet te presin thirrjet qe vijne drejt nje numri te caktuar. Per shperndarja e thirrjeve ne secilin prej numrave qe jane pjese e grupit mund te perdoren strategji te ndryshme si “ring all”, “hunt”,...etc

- **Time Conditions**

Drejton telefonatat hyrese ne IVR te caktuar, bazuar ne kushtet kohore (jashte orarit te punes, fundjave, pushime).

- **Call Pickup**

Cdo telefon i zyres mund te perdoret per tu pergjigjur ne nje tjetër telefon qe po bie.

- **Do-Not-Disturb**

Te gjitha telefonatat mund te drejtohen automatikisht ne posten zanore (voice mail), tek receptionisti apo tek nje tjetër numer.

Trajtimi i Telefonatave (Call Management)

- **Call Forward**

Thirrjet telefonike mund te transferohen automatikisht ne nje tjetër numer telefoni kur linja juaj eshte e zene apo kur nuk pergjigjeni pas nje kohe te caktuar.

- **Call Transfer**

Nje thirrje telefonike mund te transferohet ne nje tjetër numer apo telefon.

- **Call Park**

Nje telefonate mund te “parkohet” ne nje numer virtual dhe pastaj kesaj telefonate mund ti pergjigjet nje tjetër numer.

- **Call Recording**

Mund te zgjidhni numrat per te cilet doni te rregjistroni telefonatat hyrese dhe dalese.

- **Caller ID**

Shfaq numrin e telefonit per te gjitha thirrjet hyrese ne ekranin e telefonit.

- **Caller ID Blocking**

Mund te bllokojme telefonatat hyrese nga numra tecaktuar.

- **Conferencing**

Mund te krijohen disa “dhoma” konferencash dhe punonjes apo partnere te ftohen te marrin pjese ne nje “conference call”.

- **Voice Mail**

Per cdo perdorues mund te aktivizohet posta zanore (Voice Mail).

- **Find Me/Follow Me**

Telefonatat qe vijne per nje person mund te drejtohen drejt kater numrave te ndryshem telefoni (numer i brendshem, numer fiks, celulare...etc).

Administrative (Administrative Functions)

- **Web Interface Configuration**
Konfigurim nepermjet nje nderfaqeje grafike te bazuar ne web.
- **Advanced Reporting**
Gjenerim i Call Detail Reports, sistem faturimi (billing) i integruar, raport per perdorimin e linjave te jashteme.
- **PBX Interconnection**
Mund te lidhni lehtesisht dy apo me shume zyra duke bere te mundur qe thirrjet midis perdoruesve te ketyre zyrave te jene me kosto zero. I gjithë trafiku transmetohet ne internet nepermjet protokolleve IAX apo SIP.
- **VoIP Compression**
Per komunikime midis degeve apo ne internet, zeri mund te kompresohet, per te kursyer gjeresine e bandes qe kemi ne dispozicion. Sistemi suporton keto metoda per kompresimin e VoIP: ADPCM, G.711 (A-Law & μ -Law), G.722, G.723.1 (pass through), G.726, G.728, G.729, GSM, iLBC.
- **TDM and IP trunk**
Mund te lidhni me operatoret telefonik apo me sisteme te tjera me ane te linjave analoge, dixhitale, me ane te kanaleve SIP ose IAX.
- **Echo Cancelation**
Sistemi ka te integruar modul software per kancelim ekosh.

Sherbime (Utilities)

- **Fax Support**
Mund te lidhim nje makine fax direkt ne sistem dhe mund te dergoni fax-e direkt nga kompjuteri juaj.
- **Fax-to-email**
Sistemi konverton fax-et qe vijne ne PDF dhe i dergon me email ne nje adrese te caktuar.
- **Billing Server**
Sistemi ka te integruar nje aplikim faturimi per percaktimin e tarifave telefonike dhe gjenerimin e raporteve per cdo perdorues.
- **Instant Messaging**
Sistemi ka te integruar aplikim per "Instant Messaging", qe mund te perdoret nga punonjesit brenda rrjetit.
- **Presence**
Punonjesit mund te monitorojne prezencen e punonjesve te tjere. Ata mund te shohin nese nje person eshte i vlefshem per te pritur nje telefonate apo jo.