

Panasonic
ideas for life



РЕЧЕВЫЕ ПРОЦЕССОРЫ

KX-TVM50
KX-TVM200
KX-NCV200

ДВА В ОДНОМ

Речевые процессоры

Человеческий голос всегда был и по-прежнему остается лучшим способом коммуникации. Panasonic предлагает речевые процессоры TVM200, TVM50 и NCV200, позволяющие сделать Ваш бизнес более эффективным. Речевой процессор TVM200/50 представляет собой модуль голосовой почты с расширенным функционалом и предназначен для совместного использования с АТС Panasonic KX-TDA. Он позволяет автоматически распределять входящие вызовы по индивидуальному алгоритму, записывать сообщения (до 1000 часов записи) и отправлять их по электронной почте. Также имеется возможность записи разговора и сбора данных (функция "Интервью"), многоступенчатое голосовое меню (до 100 уровней) и отображение информации о звонке на системном телефоне. Данная система может также использоваться вместо плат DISA/OGM в качестве круглосуточного автоинформатора как одной, так и нескольких АТС*, объединенных между собой по IP или по цифровым каналам ISDN Q.SIG.

*начиная с 3-й версии ПО для АТС KX-TDA.



	KX-TVM50	KX-TVM200	KX-NCV200
Начальная конфигурация			
линии для подключения к АТС	2	0	0
память (часов записи)	4	1000	1000
интерфейс Ethernet	0	1	1
Предельная конфигурация			
линии для подключения к АТС	6	24	24
память (часов записи)	8	1000	1000
интерфейс Ethernet	1	1	1
Почтовые ящики	64	1024	1024
Сообщения в почтовых ящиках	неограничено	неограничено	неограничено
Тип памяти	флэш	HDD	HDD
Интерфейс USB (встроен)	1	1	1
Модем 33,6 kbps (опция)	1	1	1
Электропитание	110-240 В	110-240 В	110-240 В
Энергопотребление (среднее), Вт	7	55	55
Размеры, мм	249x316x74	275x376x117	275x378x117
Вес нетто, кг	1,3	2,9	2,9

ГОЛОСОВАЯ ПОЧТА

Голосовая почта

Каждый абонент может иметь один или несколько **индивидуальных почтовых ящиков** большой емкости. Также система поддерживает до 20 ящиков общего пользования (до 100 пользователей на ящик). Речевой процессор может автоматически импортировать настройки и базу данных АТС и создать голосовые ящики в соответствии с этой информацией.

Каждый абонент может записать **несколько стандартных приветствий** на случай, если его телефон занят, не отвечает или если вызов поступил в нерабочее время. Также можно записать одно временное приветствие, например, на время командировки.

Запись и прослушивание сообщений

После записи в ящик нового сообщения, включается индикатор на системном телефоне и на дисплее отображается количество записанных сообщений.

Пользователь может прослушать сообщение в момент записи, а также прервать запись и ответить. Голосовой ящик может служить для записи разговора (нажатием одной кнопки на системном телефоне). При этом внешний абонент не услышит никаких сигналов о начале записи.

Речевой процессор оповещает пользователей о новых сообщениях несколькими способами:

- звонит на определенный номер и проигрывает сообщение;
- отправляет уведомление по электронной почте;
- отправляет записанное сообщение по электронной почте как вложение (в формате WAV)

Прослушать сообщение можно с любого телефонного аппарата, поддерживающего тональный набор.

Пользователи цифровых системных телефонов КХ-Т7636 КХ-Т7633 КХ-Т7630 видят меню Речевого процессора на дисплее и могут перемещаться по нему, выбирая сообщение для прослушивания или удаления.

Удаленное сообщение можно восстановить.

Система может воспроизвести номер абонента, если он был определен, вместе с сообщением. Сообщения можно переадресовывать на другой голосовой ящик.



Установка и программирование

Подключение речевого процессора к АТС требует опыта и специальных знаний. Panasonic рекомендует поручить эту работу **Авторизованному Установщику**, имеющему соответствующий сертификат. В этом случае срок гарантии увеличивается до трех лет.

Речевой процессор подключается по цифровым портам АТС, которые используются для системных телефонов. К станции КХ-TDA30 можно подключить не более одного речевого процессора, к КХ-TDA100/200 не более двух, а к КХ-TDA600 – до восьми.

Речевой процессор программируется через USB или по IP-сети либо автоматически с помощью импорта базы данных АТС.

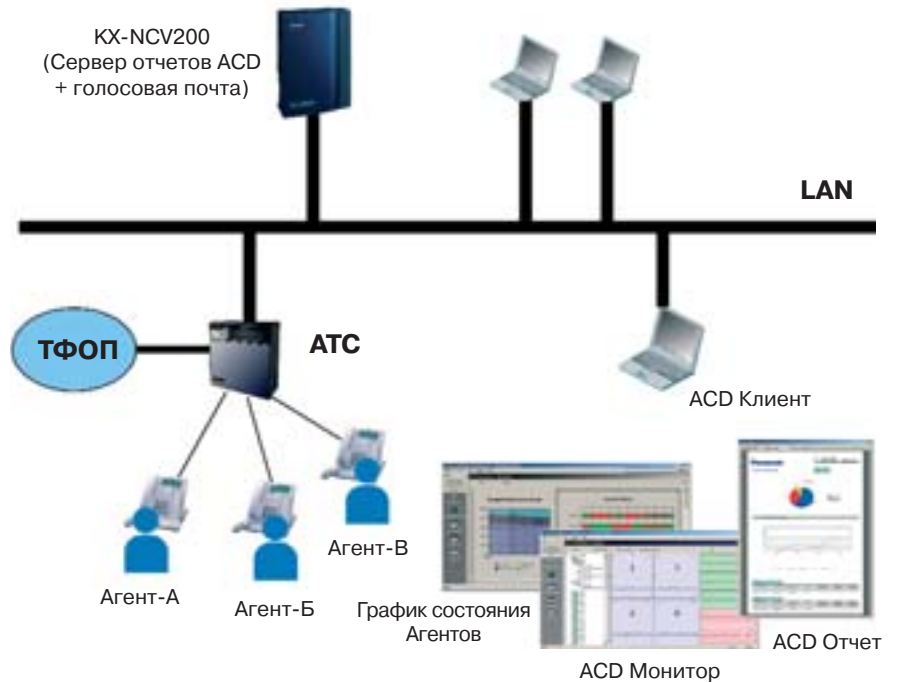
СЕРВЕР ОТЧЕТОВ NCV200

Сервер Отчетов NCV200.

KX-NCV200 – это речевой процессор, созданный на базе KX-TVM200 и обладающий всем функционалом своего предшественника, а также интегрированным Сервером Отчетов.

Сервер Отчетов представляет собой приложение, позволяющее администратору группы операторов контакт-центра выводить отчеты о статусе операторов (занят/свободен), количестве пропущенных вызовов, вызовов в очереди, средней продолжительности разговора. Отчеты могут выводиться и в реальном времени, и за определенный период, причем как по группе операторов, так и по каждому оператору отдельно. Предусмотрена возможность построения графиков и экспорт данных для дальнейшего анализа. Таким образом, мы получаем мощный инструмент для анализа и оптимизации работы контакт-центра.

Схема подключения NCV200



Контроль системы ACD



Сервер отчетов позволяет выводить необходимые данные о звонках в реальном времени как на монитор компьютера, так и на плазменную или ЖК панель либо на экран с помощью проектора.

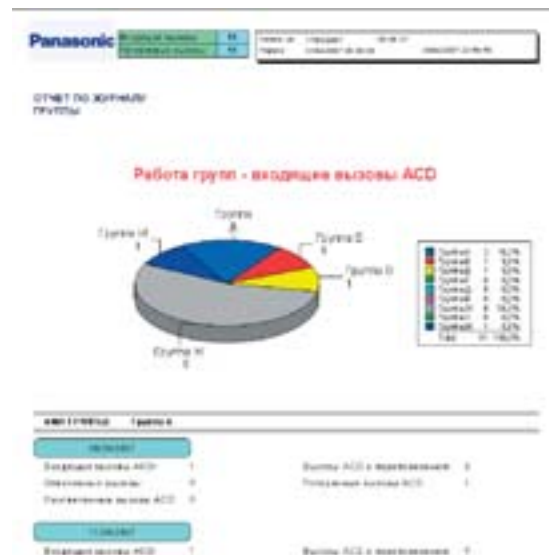
Состояние агентов и производительность группы



Администратор может легко контролировать загруженность группы операторов и состояние каждого оператора в отдельности с помощью наглядного интерфейса системы.

Отчеты по журналу группы

Администратор может легко создавать отчеты о работе групп операторов. Статистика звонков, а также созданные в системе отчеты могут быть сохранены для дальнейшего анализа.



АВТОМАТИЧЕСКИЙ ОПЕРАТОР



Автоматическое распределение вызовов

Возможности речевых процессоров КХ-TVM по распределению и автоматической обработке вызовов значительно превосходят возможности любой офисной АТС.

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) заранее определен в системе;
- если вызывающий абонент наберет определенный добавочный номер;
- если вызывающий абонент наберет PIN

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

Интервью

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

МОДЕЛЬ	ОПИСАНИЕ	КХ-TVM50	КХ-TVM200
КХ-TVM503	плата 2 цифровых линий для связи с АТС	макс. 2	
КХ-TVM524	плата дополнительной памяти (4 часа)	макс. 1	
КХ-TVM594	плата интерфейса Ethernet	макс. 1	
КХ-TVM296	плата модема (33600 bps)	макс. 1	макс. 1
КХ-TVM204	плата 4 цифровых линий для связи с АТС		макс. 6

Национальные Технические Центры по АТС Panasonic

Название	Город	Адрес	Телефон	Сайт
Россия				
Связь-Сети	Екатеринбург	ул. Карла Маркса, 12	(343) 216 2500	www.svyaz.ru
Альвис-сети	Москва	ул. Шаболовка, 34	(495) 795 3955	www.alvisnet.ru
Виктел	Москва	Кутузовский проезд, 8	(495) 231 4401	www.victel.ru
МХМ	Москва	Б. Патриарший пер., 4	(499) 248 2001	www.mxm.ru
Солярис	Москва	ул. Б. Новодмитровская, 49	(495) 788 8901	www.solyar.ru
МТ техно	Санкт-Петербург	ул. Калинина, 13	(812) 331 7780	www.mt-t.ru
Астром Сервис	Челябинск	ул. Татьяничева, 15	(351) 232 1901	www.astromsvyaz.ru
Украина				
МТІ-Технический центр	Киев	Бульвар Лепсе, 9	(38044) 455 5344	tc.mti.ua/panasonic
Казахстан				
Sulprak Telecom	Алматы	ул. Досмухамедова 89, оф. 8	(3272) 509 679	www.st.kz

www.panasonic.ru/products/communication/ats

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	Сайт
Беларусь				
Связьтехника	Минск	ул. Пугачевская, 3, оф.209	(375 17) 284 6904	www.panasonic-rtc.by
Свет Телеком	Минск	ул. Якубова, 82, оф.11	(017) 214 9614	www.stt.by
Россия				
Галэкс	Барнаул	пл. Баварина, 2	(3852) 653 809	www.galex.ru
Альфа-Телеком	Екатеринбург	ул. Луначарского, 81, оф. 101	(343) 222 0507	www.aco.ru
ИнтеркомУрал	Екатеринбург	ул. Чебышева, 6	(343) 375 7887	www.i2000.ru/
Анюта	Ижевск	ул. К. Маркса, 302	(3412) 431 042	www.anuta-company.ru
Кори	Казань	пр-т Победы, 144 А	(8432) 295 2222	www.kori.ru
МТ техно - Калининград	Калининград	Московский пр., 182, оф. 227	(4012) 777 097	www.akademy97.ru
Виктел-Краснодар	Краснодар	ул. Карасунская, 180	(861) 279 1158	www.krasnodar.victel.ru
Виктел-Красноярск	Красноярск	ул. Декабристов, 1Г	(3912) 767 757	www.krasnoyarsk.victel.ru
СТБ	Красноярск	пр. Мира, 10, оф. 550	(3912) 522 422	www.stbk.ru
ВЭД Телеком	Москва	ул. Ленинградское ш., 59	(495) 937 3262	www.panasonic.ved.ru
Комбета	Москва	ул. Кржижановского, 29, к. 6	(495) 725 7505	www.combeta.ru
Merlion System Solutions	Москва	ул. Шереметьевская, 47	(495) 981 8484	www.mersyss.ru
Интерком НН	Нижний Новгород	ул. Вторчермета, 119	(831) 274 0000	www.intercom-nn.ru
МХМ	Нижний Новгород	ул. М. Ямская, 26	(831) 230 4080	www.mxm-nn.ru
Дэлос	Нижний Новгород	ул. Свободы, 63	(8312) 73 7670	www.astromgroup.ru
ТД Реал	Новосибирск	ул. Нижегородская, 270/4	(383) 262 5919	
ТЕСТ	Новосибирск	ул. Планетная, 30	(383) 210 6010	www.test-company.ru
Компания "Новый Телефон"	Омск	ул. Декабристов, 45	(3812) 534 561	www.new-phone.ru
Астром-Связь Пермь	Пермь	ул. Ленина, 98	(342) 240 1717	www.panasonic.perm.ru
Кодар-Сервис	Пермь	Комсомольский просп., 34	(342) 219 6060	www.kodar.ru
Ранат	Пермь	Комсомольский пр.,8	(342) 212 0087	www.ranat.ru
Виктел-Петрозаводск (Джаспер)	Петрозаводск	пр-т Ленина, 15	(8142) 76 8428	www.petrozavodsk.victel.ru
Вольта	Ростов-на-Дону	пер. Семашко, 25	(863) 262 4678	www.voltacom.ru
МТ техно - Ростов	Ростов-на-Дону	пр. Космонавтов, 2/2, лит. "0", оф. 205	(863) 237 7444	www.systemscom.ru
Виктел-Самара	Самара	ул. Партизанская, 86	(846) 270 5454	samara.victel.ru
РОСТ-СПБ	Санкт-Петербург	Большой Сампсониевский пр., 85	(812) 320-2868	www.rost-spb.ru
Ассорти	Уфа	ул. Бакалинская, 25	(347) 293 0110	www.assotele.com
Астром-Уфа	Уфа	ул. Интернациональная, 27	(347) 291 2111	www.astromgroup.ru