

Epygi מתוצרת Quadro תכונות ה-



Revision: 1.0 – תרגום חלקי לעברית – רשימה חלקית

CONFIDENTIAL - כל הזכויות שמורות לחברת Epygi Technologies Ltd. ולחברת [אדוונט פתרונות בע"מ](#).
אין לעשות כל שימוש במסמך זה, העתקתו ו/או העברתו ללא אישור מראש של חברת אדוונט פתרונות בע"מ
+972-72-270-2439 / aylon.regev@epygi.com

מסמך זה מתאר את שירותי ותכונות הטלפוניה של ה- Quadro
 * המסמך זה משתמש לעיתים לצורך נוחות בלבד בלשון זכר בכל מקום בו מופיע
 הכתוב בלשון זכר הכוונה היא לשימור בלשון נקבה או זכר.

על חברת Epygi Technologies Ltd:

Epygi הנה מהחברות הראשונות שתכננו וייצרו מערכות טלפון מבוססות VoIP למשרדים קטנים ובינוניים עם עד 100 אנשים, מערכות ה- Quadro של Epygi הוכתרו כמוצר הנבחר על ידי מגזין אינטרנט טלפוני ואלפי מערכות Quadro מותקנות ביותר מ- 45 מדינות ברחבי העולם.

Epygi היא חברה פרטית, הוקמה בשנת 2000, המשרדים הראשיים של Epygi ממוקמים ב- Plano Texas

המערכות של Epygi הינן פיתוח עצמאי של Call Management ומבוססות משולבות חומרה ותוכנה בתקן ה- SIP, מספקות פתרונות תקשורת חדשניים למשתמשים העסקיים. מוצרי Epygi מיוצרים בארה"ב, Epygi משווקת את מערכות התקשורת המובילות בשוק לארגונים וחברות באמצעות רשת מפיצים מוערכים ברחבי העולם.

תכונות מענה לשיחות

- **תורי המתנה** – ניתן לנתב שיחות נכנסות לתורי המתנה תוך שהמתקשרים מאזינים להודעה מוקלטת הניתנת לעריכה. המתקשרים ינותבו לשלוחה הראשונה שתתפנה, או לתא קולי במידה והשיחה לא נענתה.
- **ניהול מספר חברות** – המרכזן יקבל חיווי לגבי החברה אליה התקשרו ויוכל לענות לשיחות המגיעות לקווים מוגדרים בהתאם למספר אליו התקשרו.
- **צלצול בו-זמנית במספר שלוחות** – ניתן להפעיל צלצול בו זמנית במספר שלוחות.
- **חיווי מצב השלוחות** – טלפון המרכזן או המנהל יכולים להציג את מצב השלוחות האחרות, האם הם מדברים או הטלפון מצלצל ואף לחטוף שיחות על ידי לחיצה.
- **חטיפת שיחה/קבוצת מענה** – ניתן להגדיר קבוצות היכולות לחטוף את השיחה המצלצלת בכל טלפון אחר בארגון או מטלפונים מסויימים השייכים לאותה קבוצת מענה/חטיפה.
- **שיחה מדלגת – Call Hunt** – מאפשר לצלצל במספר שלוחות לפי סדר מוגדר מראש
- **מרכזן אוטומטי עם מענה IVR** – מערכת ה- IVR מסייעת למרכזן האנושי או מחליפה אותו על ידי ניתוב השיחה לשלוחה המבוקשת או לתא קולי של השלוחה. ניתן להגדרה במספר אופנים כולל תכנות XML מורכב לתת מענה מלא לצורכי הארגון. הקלטות המענה יכולות להיות מוחלפות תוך דקות לפי צרכים משתנים הן על ידי קובץ או הקלטה מהטלפון.

תכונות לניהול שיחות

CONFIDENTIAL - כל הזכויות שמורות לחברת Epygi Technologies Ltd ולחברת אדוונט פתרונות בע"מ.
 אין לעשות כל שימוש במסמך זה, העתקתו ו/או העברתו ללא אישור מראש של חברת אדוונט פתרונות בע"מ
 +972-72-270-2439 / aylon.regev@epyki.com

- **החזק שיחה/Hold המתנה** - מאפשר למקבל השיחה להעביר השיחה להחזק/המתנה בזמן שהוא עונה לשיחה נוספת. לאחר סיום השיחה ניתן לחזור לשיחה בהמתנה.
- **העברת שיחה** – מאפשר להעביר שיחה נכנסת לשלוחה אחרת או טלפון אחר כולל מספרים מחוץ לארגון.
- **שיחה ממתנה** – ישמע צליל איתות כאשר מתקבלת שיחה נוספת, ומאפשר לשים בהמתנה/החזק את השיחה הראשונה ולעבור בין השיחות (המתקשר הראשון לשני וחזרה).
- **שיחת ועידה שלשה משתתפים** – מאפשר לקיים שיחת ועידה של שלשה משתתפים
- **חניית שיחה** – מאפשר להעביר שיחה להמתנה למספר שלוחה מוגדר מראש, ניתן למשוך את השיחה מכל טלפון על ידי חיוג מספר השלוחה בו חונה השיחה. אם השיחה לא נענתה תוך פרק זמן שהוגדר השיחה תחזור לשלוחה שהעביר השיחה לחנייה.

תכונות לסינון שיחות

- **העברה ישירה לתא קולי** – מאפשר להעביר שיחה ישירות לתא הקולי של שלוחה אחרת
- **חסימת שיחה** – מאפשר למשתמשים בארגון לחסום שיחות לא רצויות ממספרים מוגדרים (ניתן להגדיר חסימת שיחה על מספר שנתקבל מהטלפון)
- **הסתרת זיהוי השלוחה** – ניתן לחסום את העברת נתוני הטלפון של השלוחה ממקבל השיחה
- **נא לא להפריע DND** – המשתמש יכול להגדיר למערכת "לא להפריע" לשיחות נכנסות ולהעביר השיחות ישירות לתא הקולי. הטלפון לא יצלצל במצב זה.

כאשר לא נמצאים ליד הטלפון

- **קבלת הודעה לגבי אירועים באמצעות הודעה כתובה SMS** – ניתן לבחור כי המערכת תשלח הודעות בהתאם לאירועים שהוגדרו (שיחות, הודעות בתא הקולי, וכד') לטלפון הסלולרי שלך
- **תא קולי** – מערכת התאים הקוליים המרכזית מאפשרת לנהל הודעות קוליות עבור קבוצות משתמשים. מאפשרת למשתמשים לקבל הודעות, לענות ולנהל את ההודעות הקוליות, להעביר ההודעות, לקבל ההודעות לאימייל או לממשק המשתמש.
- **העברת שיחה** – מאפשר למשתמשים לתכנת את המערכת להעביר שיחות נכנסות באופן אוטומטי לשלוחה אחרת, מספר טלפון סלולרי או טלפון בבית.
- **מסרים מאוחדים Unified Messaging** – מאחד סוגים שונים של הודעות כגון: הודעות קוליות, הודעות טקסט, ופקסים לתוך תא דואר יחיד הניתן לגישה ממספר מקומות. מהטלפון, מהמחשב,

מהטלפון הסלולרי ו/או PDA.

תכונות נוחות

- **אינטרקום** – מאפשר לדבר בין שלוחות ללא הרמת שפורפרת
- **חיוג חוזר אוטומטי (נודניק)** – המתקשר המקבל צליל חיוג תפוס יקבל חיווי כאשר הטלפון יתפנה למשך זמן מוגדר. צליל חיוג שונה יושמע כאשר השיחה תקושר. על המתקשר רק להרים את השפורפרת בכדי להיות מקושר למספר אליו מנסים להתקשר.
- **חיוג מקוצר** – המשתמש יכול לשמור מספרים אליהם מתקשרים באופן קבוע על ידי חיוג מקוצר של 2 או 3 מספרים.
- **מדריך טלפונים ארגוני** – מאפשר למשתמשים לנווט בין השלוחות במדריך השלוחות ולחייג באופן אוטומטי.
- **כריזה** – המתמשש מתקשר לשלוחת הכריזה המפעילה רמקולים חיצוניים בכדי להשמיע הודעה קולית. ניתן להגדיר על גבי טלפון עם רמקול מובנה או קבוצה של טלפונים.

תכונות שימושיות

- **מוזיקה בהמתנה (קובץ WAV להעלאה)** – מאפשר למשתקשרים לשמוע מוזיקה או הודעה מוקלטת בזמן שהם ממתנים למענה או כאשר מגיעים לשיחת הועידה.
- **מוזיקה בהמתנה משרת חיצוני** – המערכת מאפשרת הגדרת מוזיקה חיצונית כמוזיקת המתנה. ניתן להגדיר קבצים שונים למשתמשים/מחלקות שונות.
- **T.38 Fax, Fax Relay וערוץ פקס נקי** – תקן T.38 מאפשר להעביר פקסים על גבי רשתות IP בין מכשירי פקס קיימים. ערוץ הפקס הנקי מאפשר לשמור רוחב פס בכדי להעביר את הפקסים.
- **חיוג מתוך אתר האינטרנט** – לקוחות יכולים להתקשר ישירות תוך שימוש בתכונות המערכת ישירות מתוך אתר האינטרנט של החברה.

תכונות עלות וחסכון ברוחב פס

- **רשם השיחות** – מאפשר לעקוב ולדווח נתונים מהמערכת (מקבלי השיחה, אורך השיחות, משך זמן המתנה וכד') הן לשיחות נכנסות והן לשיחות יוצאות. ניתן לייצא את הנתונים באופן אוטומטי לקבצים חיצוניים.
- **טבלת הניתוב** – טבלת הניתוב מסייעת להגדיר את הניתוב הזול ביותר, הפחות עמוס אליו לנתב את השיחות. מאפשר להגדיר את אופן החיוג באופן הנוח לארגון. שיחות נכנסות מאזור חיוג מסויים יועברו לנציג המטפל באותו אזור או כל הגדרה אחרת.

CONFIDENTIAL - כל הזכויות שמורות לחברת Epygi Technologies Ltd. ולחברת [אדוונט פתרונות בע"מ](#).
 אין לעשות כל שימוש במסמך זה, העתקתו ו/או העברתו ללא אישור מראש של חברת אדוונט פתרונות בע"מ
 +972-72-270-2439 / aylon.regev@epyki.com

- **חיוג לפי שעות היום** – מאפשר לנתב שיחות לפי שעות היום, היום בחודש וכד' פועל גם לשיחות נכנסות.
- **צלצול יחודי בטלפוני IP** – טלפוני snom ו- Aastra ניתנת לתכנות כך שיצלצלו בצליל שונה לזיהוי מתקשר, או שיחות נכנסון לקו מסויים (מכירות, כספים וכד')
- **מדריך שלוחות בטלפוני snom ו- Aastra** – מערכת ה- Quadro טוענת באופן אוטומטי את מדריך השלוחות ישירות לטלפוני snom 360, ו- Aastra 480i. המשתמשים יכולים להתקשר לשלוחות הן על ידי בחירה בטלפון והן על ידי הקשה על ממשק המשתמש של הטלפון.
- **קו חרום** – במקרה של נפילת מתח ה- Quadro מאפשר גישה לאחד מקווי הטלפון לביצוע שיחות חרום (לא כולל קווי ISDN)

תכונות ניהול

- **הגדרה אוטומטית של טלפוני IP מסויימים** – מספר דגמים נפוצים של טלפוני IP יכולים לקבל הגדרות באופן אוטומטי מהמערכת – מאפשר לבצע שינויים במינימום הפרעה למשתמשים.
- **הגדרות אוטומטיות לקווי FXO** – מערכת ה- Quadro מזהה ומגדירה באופן אוטומטי את קווי החוץ של ה- Quadro. הקווים החדשים מופיעים באופן אוטומטי בממשק המנהל.
- **הגדרת התא הקולי באמצעות הטלפון** – מדריך המשתמשים ומאפשר להם להגדיר את התא הקולי האישי, להקליט את שמם למדריך השלוחות, לקבוע את סממתם ולהגדיר את הודעת הפתיחה של התא הקולי.
- **רשומות שיחה לבילינג CDR** – חוסך את הצורך לקודד חשבונות בהתאם למחלקות וכד' ניתן להורדה לשרת חיצוני או לשלוח באימייל.
- **מעבר לשעון קייץ אוטומטי** – המערכת מעדכנת באופן אוטומטי את שעון הקייץ/חורף
- **גיבוי אוטומטי/הורדה אוטומטית של קונפיגורציה** – המערכת מאפשרת לקבוע גיבוי אוטומטי של הגדרות ה- Quadro למחשב באמצעות הרשת הפנימית או קישור האינטרנט.
- **עדכון גרסאות אוטומטי** – ניתן להגדיר במערכת לעדכן את גרסאות התוכנה באופן אוטומטי
- **הגדרה אוטומטית של טלפוני IP PnP** – שלוחות IP מקבלות את הגדרות השלוחה מהמערכת ללא צורך בהתערבות המשתמש.
- **עדכון גרסאות תוכנה לטלפוני snom ו- Aastra** – ה- Quadro מזהה את גרסת התוכנה המותקנת בטלפונים ומעדכן את הגרסה באופן אוטומטי.