

Ericsson MD110 Operator



MD110 podporuje různé typy operátorských pracovišť a umožňuje vám zvolit to nejlepší řešení pro vaši telefonní ústřednu. Operátorská pracoviště jsou navržena v zájmu komfortu a jednoduchosti. Umožňují operátorovi pracovat s maximální efektivností. Displej a ergonomicky navržená klávesnice poskytuje bezprostřední přehled a kompletní kontrolu nad všemi hovory uskutečňovanými přes telefonní ústřednu.

V rámci téhož systému mohou být současně využity odlišné typy operátorských pracovišť.

Obsluhovat vytíženou ústřednu je náročné, jde však o velice důležitý úkol v každé organizaci. K poskytování nejlepších služeb volajícím se operátor potřebuje cítit uvolněně. Proto jsou všechny naše operátorské terminály navrženy právě z hlediska operátora.

Na první pohled nepatrný detail má na operátorském pracovišti velký význam. Jednodušší funkce, rychlejší interakce a maximální uživatelský komfort, to všechno jsou věci, které operátor jistě uvítá, zvláště pak když provoz výrazně narůstá.



Následující operátorské terminály lze používat spolu s MD110, kdy je každý speciálně uzpůsobený různým kapacitním a funkčním potřebám.

- Operátorské pracovní stanice (workstations – OWS): Pracovní stanice na bázi PC, propojená jak se sítí MD110 PBX, tak i s koordinačním a adresářovým systémem MD110. Pomáhá operátorovi ústředny plnit složité a náročné každodenní úkoly od běžných telefonátů k pořádání video konferencí.
- OWS pro zrakově postižené operátory: Speciálně pro ně uzpůsobené.
- Dialog 4224 Operator: Kompaktní a hospodárná alternativa pro menší organizace nebo méně náročné situace.

Profesionální operátorské pracovní stanice

- pro náročné služby a zpracování hovorů

Operátorská pracovní stanice (OWS) MD110 v sobě pojí dokonalé zpracování hovorů se specializovanými informačněkoordinačními funkcemi, jakou je např. vyhledávání v adresáři, manipulace se zprávami, přeměrování. Další výhody OWS spočívají v automatickém či jednotlivém přijímání a předávání hovorů, v automatickém zobrazení na displeji v případě interních hovorů, rychlém vytáčení interních i externích čísel, případně jejich volbě jménem. I když je objem hovorů velký, poskytuje operátor služby na té nejvyšší úrovni.

OWS pracuje v uživatelském rozhraní Windows. Operátorovi jsou tímto přístupné nejen adresářové databáze a jiné nástroje OWS, ale zároveň i všechny další potřebné aplikace Windows, např. elektronická pošta a zpracování textů. Snadný přístup k adresářům a informačním databázím zvyšuje provozní efektivitu OWS nyní i do budoucna. Uživatelské rozhraní Windows je zárukou maximální uživatelské podpory a systému, který se dá snadno naučit a snadno zavádět. Pomocí klávesnice OWS Traffic Keyboard (není součástí standardní dodávky) získává operátor jednotlivý přístup ke všem funkcím systému ovládání hovorů přes běžnou klávesnici telefonního přístroje.

OWS je plně slučitelná s jinými aplikacemi dynamické správy sítě (Dynamic Network Administration) a vůči serverům na síti hraje roli klienta. Všechna data správce adresářů (Directory Manager) jsou sdílena s OWS, včetně důmyslných funkcí, jakými je prohlížení uživatelských grafů, vyžádaných fotografií, vysílání elektronických zpráv na mobilní telefony, pagingové systémy a systémy elektronické pošty.

OWS pro zrakově postižené operátory

- na plný úvazek

OWS lze snadno zpřístupnit profesionálním uživatelům s vadami zraku. Zvláštní sada programů dokáže přizpůsobit informace OWS pro standardní zobrazení v Brailově písmu, resp. pro hlasový syntetizér, který běžně používají zrakově postižení uživatelé výpočetní techniky. Bez jakýchkoliv změn mohou systém, pokud je vybaven normálním grafickým displejem, rovněž využívat vidomí operátoři. Celou dokumentaci lze dodat vytištěnou v Brailově písmu, na audio kazetách, v PC souborech a černobílém tisku.

Kompaktní operátor

Takový terminál není větší než standardní digitální telefon. Navíc je spojení s PBX realizováno jediným standardním párem vodičů, vedoucích ke kterékoli zásuvce v domě. Vzhledem ke své velikosti, jednoduchosti a ceně je terminál perfektním řešením všude tam, kde intenzita provozu není příliš vysoká a kde je nutno šetřit místem.

Viditelné komponenty terminálu tvoří displej, klávesnice, mikrotelefon a (volitelná) náhlavní souprava:

- Displej zobrazuje s využitím alfanumerických znaků informace o stavu systému a jednotlivých hovorech. Jedná se o numerické a digitální informace. Z displeje lze vyčíst stav terminálu, tedy např. typ příchozího hovoru, kolik hovorů právě čeká na převzetí, kolik se jich nachází v měřeném či monitorovaném stavu. Zobrazit na displeji lze i informace o spojených účastnících, o zdroji (původu) volání, telefonním čísle volajícího a třídě služby.

- Klávesnice používá klasické pole numerických tlačítek a jednotlivý přístup k veškerému zpracování telefonního provozu. Vedle klasických numerických tlačítek má klávesnice i funkční tlačítka na zpracování hovorů, servisní tlačítka, speciální funkční tlačítka, a hovorové tlačítko.

Z terminálu lze plně ovládat mikrotelefon i náhlavní soupravu. Mikrotelefon je standardně vybaven pomůckou pro sluchově postižené osoby. Tlačítkem náhlavní soupravy se přepíná mezi ní a mikrotelefonem.



Dialog 4224 Operator

- Telefon má flexibilní grafický pětiřádkový displej, který zobrazuje data, např. číslo linky volající účastníka a jeho lokální stav, datum a čas.
- Zobrazuje se jméno spojovatele hovoru.
- Informace na displeji i text u tlačítek je snadno čitelný a srozumitelný.
- Operátor má možnost volby mezi pěti různými jazyky na displeji.
- Nedílnou součástí telefonu je port pro náhlavní soupravu.
- Nejčastěji používaná tlačítka byla zvětšena a umístěna s patřičným odstupem, aby je bylo možno snadno a spolehlivě používat.

Funkce a vlastnosti operátorského terminálu MD110

Operátorská stanice Dialog 4224 Operator

- Informace o nepřítomnosti
- Kód účtu
- Akustický signál
- Indikace alarmů
- Funkce přijetí hovoru
- Automatická volba státní linky
- Automatické/manuální přijímání hovorů

- Ověřování obsazení linky
- Oznamování hovoru
- Nabídka hovoru
- Rozdělení hovoru
- Volání na individuální externí linku
- Čekající hovor
- Zpětné volání při obsazené lince
- Volání/představení spojené linky/omezení
- Zaparkování při obsazené lince
- Zrušení objednaných služeb
- Volba typu vyzvánění
- Volba jazyka (Dialog 4224 Operator)
- Hodiny, čas v rámci dne
- Konferenční hovor
- Vytáčení účastnických čísel během spojeného hovoru
- Přesměrování hovoru
- Obejití přesměrování
- Obejití funkce „Nerušit“
- Nouzové volání operátora
- Nouzové přepojení
- Předávání
- Označení stavu pobočky
- Externí „následuj mě“, asistence
- Interní „následuj mě“, asistence
- Nucené uvolnění
- Všeobecné zrušení, asistence
- Seskupení PBX operátorů
- Interní Group Hunting
- Vstoupení do hovoru
- Opakovaná volba posledního externího telefonního čísla
- Nedovolené sledování hovoru
- Manuální přijímání hovoru
- Manuální čekající zpráva
- Manuální vyzvánění
- Měření
- Monitorování
- Zobrazení jména (Dialog 4224 Operator)
- Noční služba
- Flexibilní noční služba, asistence
- Odchozí hovor, asistence
- Paging
- Parkování hovoru
- Parkování a obnovování „zaparkovaných“ hovorů
- Soukromé
- Programování z operátorského terminálu PBX
- Indikátor fronty
- Opakované volání operátorovi PBX
- Přesměrované hovory
- Výběr individuální externí linky
- Sériový hovor
- Speciální zvukové signalizace pro zrakově postižené operátory
- Rychlé vytáčení
- Rychlá asistovaná volba
- Dohlížení
- Označení spojovatelky přítomen/nepřítomen
- Převádění příchozích hovorů k jiným operátorům PBX
- Kontrola hlasitosti

Navštivte nás na našich webových stránkách
www.damovo.cz

Specifikace

Recyklace

Všechny plastové díly jsou pro účely recyklace označeny.

EMC

Standardní požadavky ETSI.

Operátorská pracovní stanice (OWS)

PC

- Minimálně Pentium 266MHz
- Minimálně 1 GB HDD
- Minimálně 128 MB RAM.
- Minimálně 800 x 600 SVGA Monitor.
- Síťová karta a TCP/IP síťový protokol.
- Windows NT Workstation, verze 4,0 SP 6, Windows 2000 nebo Windows XP.
- SQL licence pro klientský přístup na SQL Server.

Komunikace

Telefonní síť MD110

Dvoudrátové spojení od MD110 k adaptéru CT.

Maximální délka linky k CT adaptéru 2 x 0,5 mm, 1000 m

CT adaptér k PC, V.24, DB-9

D.N.A. Server, síť LAN

- TCP/IP
- Ethernet
- Rozlišené vyzvánění
- Vytáčení RAS spojení

Centrála:

DAMOVO Česká republika s.r.o.
U Michelské školy 398
140 00 Praha 4
tel: +420 261 194 111
fax: +420 241 482 148

Pobočka Brno:

DAMOVO Česká republika s.r.o.
IBC Příkop 6
602 00 Brno
tel: +420 545 175 900
fax: +420 545 175 901

Pobočka Ostrava:

DAMOVO Česká republika s.r.o.
Ul. 28. října 165
709 00 Ostrava
tel.: +420 596 622 806
fax: +420 596 622 808

Předpoklady OWS 5.0

MD110

Software

BC 9.0 nebo vyšší

Hardware

Digitální pobočka
ELU28

Dynamická správa sítě

D.N.A Server 5.1

Directory Manager 5.1

Dostupné příslušenství

- Telefony Dialog 3000, pro spojování hovorů
- Náhlavní souprava
- Klávesnice OWS Traffic, sériové připojení k PC

Dialog 4224 Operator

Režim mikrotelefonu

Regulace hlasitosti přijímaných hovorů +/-8 dB

Podpora pro naslouchací pomůcky v mikrotelefonu.

Vyzvánění

Terminál používá dvojí akustickou signalizaci příchozích hovorů – jednotónově se ohlašuje volání na terminál, souvislý tón zazní v případě nouzového volání, nebo nepřijmete-li ani další hovor v předem stanoveném časovém intervalu.

Síť linek

Dvoudrátové spojení

Maximální délka linky 2x0,5 mm, 1000 m

Předpoklady

Software *Dialog 4224 Operator:*
BC11 nebo vyšší

Hardware: Digitální pobočka
ELU28

Rozměry a hmotnost
(v nenakloněné poloze)

Dialog 4224 Operator

Délka 234 mm

Šířka 240 mm

Výška 101 mm

Hmotnost 978 g

Prostředí

Provoz

Teplota +5 až +45 °C

Relativní vlhkost 10 až 90 %

Skladování

Teplota -10 až +50 °C

Relativní vlhkost 10 až 95 %

Option unit

K dispozici je přídavné rozhraní s podporou pro připojení magnetofonu a zvonku navíc.

DAMOVO

ERICSSON 

Authorized
Ericsson Representative