



קוואליטי בייטס תוכנה בע"מ  
המרכבה 2  
א.ת. צפוני לוד  
71100  
טל: 08-9250 884  
פקס: 03-9250 448

## Quality Bytes TelXpress רשימת תכונות

### כללי

מסמך זה מפרט את רשימת התכונות הקיימות במערכת ה-TelXpress. המסמך מחולק לקטגוריות, לפי שימושיות נדרשת. חלק מהתכונות יופיעו יותר מפעם אחת, כדי להימנות תחת הקטגוריות בהן הן מופיעות. כדי להפעיל מרבית מהתכונות המפורטות, נדרשת הגדרה ע"י מנהל המערכת בזמן ההתקנה ו/או לאחריה. הרשימה במקרה זה באה להראות שאם תוגדר המערכת נכונה, תוכל לבצע את הפעולות המפורטות. הרשימה מכילה רשימה מקיפה של תכונות המערכת. חבילת התוכנה בהצעת המחיר עשויה להכיל חלק מהתכונות ולהוציא חלק מהתכונות. בכל מקרה, אין לראות במסמך זה חלק מהצעת המחיר ובין הנכתב במסמך זה לבין ההצעה לא תהיה סתירה מפני שהצעת המחיר היא זו שקובעת את רכיבי התוכנה הכלולים. כל רכיבי המערכת המתקשרים עם דוא"ל דורשים שרת דואר המוגדר לקבל הודעות דוא"ל מכתובת המרכזיה לנמענים שהוגדרו בה ללא הפעלת אימות. כל רכיבי המערכת המתקשרים עם SMS דורשים התקשרות עם מפעיל SMS Gateway הזמין באינטרנט, חיבור המרכזיה ליציאה לאינטרנט או לחלופין הקמת ממשק טורי לטלפון סלולארי המחובר למרכזיה.

### כיצד לקרוא מסמך זה

ניתן לקרוא את הרשימה כמות שהיא לפי סדר התכונות או לדלג אל קטגוריות התכונות הנדרשות לבדיקה. מומלץ לקרוא במלואן את שתי הקטגוריות הראשונות.

### רישוי ויכולות צד שלישי

מערכת ה-TelXpress מכילה שילוב בין רכיבים שפותחו ע"י Quality Bytes לבין רכיבים שפותחו ע"י אחרים, על בסיס קוד פתוח ולעיתים על בסיס קוד מסחרי. מסמך זה מפרט את יכולות המערכת בשילוב עם כלל המערכות. חברת Quality Bytes תתמוך ותתחזק את הפיתרון כפי שמוגדר במסמך זה. יכולות נוספות במוצר יכולות לעבוד באופן תקין או חלקי ועשויות גם להיות מנוטרלות באופן מכוון או לפעול באופן לא תקין במקרה כזה, "תמיכה במוצר" תכלול את המפורט במסמך זה בלבד.

עמוד 1 מתוך 9; גרסה 1.08 – 2012-11-12

המידע המופיע במסמך זה הינו בגדר סודי מסחרי ומיועד לעיניו של המקבל בלבד. אין להעביר מסמך זה לגורם אחר פרט לידיו של נמענה המקורי. קוואליטי בייטס שומרת לעצמה את הזכות הבלעדית להפיץ מסמך זה ואז הזכות המלאה לתבוע פיצוי עד הסכום והסעדים הגבוהים ביותר הקבועים בחוק תוך מיפוי המזהה היחודי של מסמך זה (Fingerprint) אל הנמען המקורי.



קוואליטי בייטס תוכנה בע"מ  
 המרכבה 2  
 א.ת. צפוני לוד  
 71100  
 טל: 08-9250 884  
 פקס: 03-9250 448

## תוכן העניינים

3	מיתוג והעברת שיחה
4	יישומים
4	ממשק משתמש
4	תא קולי (משיכון)
4	מזיקת המתנה
5	רב-לשוניות
5	FAX2MAIL
5	אבטחה
5	ליקוט שיחה
6	נתב שיחות (IVR)
6	הקלטת שיחה
6	הפניית שיחה
7	שירות השבת שיחה (CALL RETURN SERVICE)
7	פתיחת שערים
7	רשימה שתורה
7	רישום פרטי שיחה (CDR)
7	התאמת המערכת (CUSTOMIZATION)
8	יומן אירועים
8	קישור פנים מערכת – DISA
8	שיחה חוזרת – CALLBACK
8	חיוג מהיר וספר טלפונים
8	דו"ח תעבורת שיחות קבוצתי
9	מערכת הקלטות – TELXPRESS RECORDER
9	מסך חיווי למרכזנית
9	סוכנים (AGENTS)
9	תורי המתנה
9	ממשקי פיתוח (APIS)

עמוד 2 מתוך 9; גרסה 1.08 – 2012-11-12

המידע המופיע במסמך זה הינו בגדר סודי מסחרי ומיועד לעיניו של המקבל בלבד. אין להעביר מסמך זה לגורם אחר פרט לידין של נמענה המקורי. קוואליטי בייטס שומרת לעצמה את הזכות הבלעדית להפיץ מסמך זה ואז הזכות המלאה לתבוע פיצוי עד הסכום והסעדים הגבוהים ביותר הקבועים בחוק תוך מיפוי המזהה היחודי של מסמך זה (Fingerprint) אל הנמען המקורי.



קוואליטי בייטס תוכנה בע"מ  
המרכבה 2  
א.ת. צפוני לוד  
71100  
טל: 08-9250 884  
פקס: 03-9250 448

## רשימת התכונות

### מיתוג והעברת שיחה

- חיוג ישיר בין שלוחות פנימיות
- חיבור לקווי חוץ
  - אנלוגיים
  - קישור מפ"א דיגיטלי (PRI/BRI)
  - קישור מפ"א IP באמצעות פרוטוקול SIP ו-H.323
  - חיבור למרכזיה קיימת
  - מעבר אוטומטי לאלומה אחרת בעת נפילת קוים/קוים תפוסים (Fallback/Failover Trunk)
- חיבור בין אתרים/משרדים (מקומיים/מרוחקים)
- חיבור שלוחות מרוחקות
  - חיבור טלפון IP מרוחק
  - חיבור Softphone (טלפון תוכנה המותקן במחשב)
- קישור שלוחות
- הגדרת "קו משותף" (Shared Line) – מספר טלפונים המקבלים את אותו מספר השלוחה
- חיוג ישיר פנימה (חי"פ, DID)
- מחיצות (Partitioning) – שיתוף מערכת אחת בין מספר משרדים/מחלקות ארגוניות עצמאיות לחלוטין החולקים (או לא חולקים) קווי חוץ.
- ניתוב פנימה לפי מספר מזהה חיצוני
- ניתוב פנימה לפי שעה ביום ו/או יום בשבוע
- ניתוב פקס אוטומטי לשלוחת הפקס / לשירות Fax2Mail
- שיחה מזהה
  - חיפוש שם למספר הטלפון הנכנס במקור נתונים חיצוני
- שיחות ועידה
- כריזה
- אינטרקום
- ליקוט שיחה (Pickup)
- התקשרות למתקשר/ת האחרון/ה
- מצב "נא לא להפריע"
- רשימה שחורה
- הקשת קוד תכונה כדי לשמוע את מספר השלוחה הנוכחי
- בדיקת קשר - הקלטת בדיקת שמיעה (המרכזיה חוזרת על התוכן שהוקלט)
- חסימת חיוג לחו"ל/סלולארי והגדרת רמות שירות
- חסימת חיוג למספרי שלוחות בלבד
- חסימת חיוג למספרי "חיוג מהיר" (Speed Dial) בלבד
- פתיחת דלת
- פתיחת שערים
- חיבור לספקי VoIP חנימיים/בתשלום כדי להוציא ולקבל שיחות מהארץ ומחול בחינם/במחיר מוזל.
- חסימת מספר לפי מספר מזהה
- הפניית שיחה אוטומטית (עקוב אחרי)
- מוזיקת המתנה

עמוד 3 מתוך 9; גרסה 1.08 – 2012-11-12

המידע המופיע במסמך זה הינו בגדר סודי מסחרי ומיועד לעיניו של המקבל בלבד. אין להעביר מסמך זה לגורם אחר פרט לידיו של נמענה המקורי. קוואליטי בייטס שומרת לעצמה את הזכות הבלעדית להפיץ מסמך זה ואז הזכות המלאה לתבוע פיצוי עד הסכום והסעדים הגבוהים ביותר הקבועים בחוק תוך מיפוי המזהה היחודי של מסמך זה (Fingerprint) אל הנמען המקורי.



קוואליטי בייטס תוכנה בע"מ  
המרכבה 2  
א.ת. צפוני לוד  
71100  
טל: 08-9250 884  
פקס: 03-9250 448

## יישומים

- תא קולי (משיבון)
- נתב שיחות (IVR)
- שירות השבת שיחה (השארת פרטים לחזרה ע"י נציג)
- הקלטת שיחה
- תורי המתנה כולל הודעה בתור, מיקום בתור, זמן המתנה ממוצע
- שיחה חוזרת – CallBack – יזימת שיחה מהמרכזיה אל טלפון כתוצאה משיחה נכנסת
- קישור פנים מערכת – DISA – התקשרות מבחוץ למרכזיה וקבלת קו מתוך המרכזיה להתקשרות לשלוחות/קו חוץ/חו"ל
- ממשק פקס למערכת דוא"ל (Fax2Mail)
- חדרי ועידה ("n-way" – המסוגלים להכיל יותר מ-3 משתתפים)
- ממשק לחיגו מ-Outlook
- משלוח SMS
- שירות השכמה
- תפריט אוטומטי לאחר חיגו כושל (כאשר תפוס/אין מענה/לא זמין)
- חיגו מהיר
- רישום פרטי שיחה (CDR)

## ממשק משתמש

- ממשק ניהול גראפי מלא
- 99% מההגדרות "מחלחלות" מרמת המערכת, דרך רמת המחיצה, דרך קבוצות המשתמשים וה- TRUNKS אל רמת המשתמש כאשר בכל רמה ניתן להתערב בהגדרות. דוגמאות:
  - הפעלת Fax2Mail לקבוצת משתמשים מבלי להיכנס לכל שלוחה בנפרד
  - הפסקת שירות התא הקולי בכל המערכת
  - הגדרת סיסמאות תבניתיות לכל המשתמשים במערכת (דוגמה: 12XXX34 כאשר XXX מייצגים את מספר השלוחה)
- תמיכה בשפות עיברית, אנגלית
- תמיכה בדפדפן Internet Explorer 6 ומעלה או Firefox 3 ומעלה
- חשבונות ניהול מוגבלים לקריאה בלבד
- חשבונות ניהול חלקיים (כניסה לחלק ממסכי הניהול בלבד)

## תא קולי (משיבון)

- ממשק משיבון <> דואר אלקטרוני
- העברת עותק מההודעה בדוא"ל לכתובת נוספת (דוגמה: למנהל)
- הודעה קולית לקבוצה
  - העתקת ההודעה לכל הנמענים בקבוצה
  - השארת הודעה בתא קולי קבוצתי משותף
- תמיכה בעיברית ובאנגלית

## מוזיקת המתנה

- מוזיקה בהמתנה ובהעברת שיחה
- שימוש גמיש בקבצי wav ו-mp3 עבור מוזיקה
- השמעה רנדומאלית או ליניארית

עמוד 4 מתוך 9; גרסה 1.08 – 2012-11-12

המידע המופיע במסמך זה הינו בגדר סודי מסחרי ומיועד לעיניו של המקבל בלבד. אין להעביר מסמך זה לגורם אחר פרט לידיו של נמענה המקורי. קוואליטי בייטס שומרת לעצמה את הזכות הבלעדית להפיץ מסמך זה ואז הזכות המלאה לתבוע פיצוי עד הסכום והסעדים הגבוהים ביותר הקבועים בחוק תוך מיפוי המזהה היחודי של מסמך זה (Fingerprint) אל הנמען המקורי.



קוואליטי בייטס תוכנה בע"מ  
המרכבה 2  
א.ת. צפוני לוד  
71100  
טל: 08-9250 884  
פקס: 03-9250 448

## רב-לשוניות

- ממשק ניהול בעיברית ובאנגלית
- הודעות מערכת בעיברית ובאנגלית (חלק מהישומים עשויים לתמוך בשפה אחת)
- הגדרה עד רמת השלוחה לשפת ברירת המחדל
- הגדרה לקו נכנס לשפת ברירת המחדל (אפשרות להקים חי"פ שמתחיל בשפה אחרת)
- אפשרות להחליף את שפת ההודעות בזמן השיחה (For English please dial 9...)
- תמיכה בעד 10 שפות במערכת

## Fax2Mail

- ממשק פקס למערכת דוא"ל - המערכת מקבלת פקס ללא שימוש במכשיר פקס אמיתי בצד המרכזיה ומעבירה אותו לתיבת דוא"ל. דורש שרת דוא"ל וממשק טלפוניה המחובר למרכזיה
- זיהוי אוטומטי של שיחת פקס נכנסת לשלוחה והעברה אוטומטית לשיחות Fax2Mail
- העברת עותק מהפקס (מעבר לתיבת המשתמש) לדוגמה: למנהל
- פרטוקול תיקון שגיאות ECM (דורש חומרה תומכת)
- אפשרות שילוב עם QBFax מבית Quality Bytes להוצאת Mail2Fax
- אפשרות להגדיר בשלוחת פקס הפניה אוטומטית אם לא זוהתה שיחת פקס (לדוגמה: למרכזנית)
- זיהוי פקס אוטומטי עם/ללא מענה לשיחה (בציוד תומך)
- אפשרות להפעיל/לבטל זיהוי פקס בשיחות פנימיות (לכל שלוחה בנפרד, בקבוצות או בכל המחיצה/המערכת)

## אבטחה

- חסימת חיוג לחו"ל/סלולארי והגדרת רמות שירות
- חסימת חיוג למספרי שלוחות בלבד
- חסימת חיוג למספרי "חיוג מהיר" (Speed Dial) בלבד
- חסימת הפנית שיחה לקווי חוץ
- חסימת מספר לפי מספר מזוהה
- הגדרת סיסמאות תבניתיות לחשבונות המערכת
- אימות משתמשים לפני ביצוע חיוג חוזר
  - אימות משתמשים באמצעות מקור נתונים חיצוני (קובץ/מסד נתונים)
- אימות משתמשים לפני ביצוע קישור פנים מערכת (DISA)
  - אימות משתמשים באמצעות מקור נתונים חיצוני (קובץ/מסד נתונים)
- חשבונות ניהול מוגבלים לקריאה בלבד
- חשבונות ניהול חלקיים (כניסה לחלק ממסכי הניהול בלבד)
- אפשרות לאלץ שלוחה להקליט את כל השיחות
  - שליחת כל ההקלטות לתיקייה ציבורית בשרת הדואר
- חסימת שלוחה מהפעלת הקלטות שיחה
- חסימת/איפשור שלוחות להגדיר ספרי טלפונים אישיים/מערכתיים/מותאמים אישית.
- רשימה שחורה

## ליקוט שיחה

- ליקוט שיחה שמצלצלת בשלוחה אחרת בקבוצה בה חברה השלוחה
- ליקוט משלוחה ספציפית תוך ציון מספר השלוחה (Directed Pickup)
- ליקוט משלוחה מצלצלת באמצעות הקשה על הנורית המהבהבת (בטלפון תומך)
- ליקוט שיחה שמצלצלת בקבוצת חיוג
- 99 קבוצות ליקוט

עמוד 5 מתוך 9; גרסה 1.08 – 2012-11-12

המידע המופיע במסמך זה הינו בגדר סודי מסחרי ומיועד לעיניו של המקבל בלבד. אין להעביר מסמך זה לגורם אחר פרט לידיו של נמענה המקורי. קוואליטי בייטס שומרת לעצמה את הזכות הבלעדית להפיץ מסמך זה ואז הזכות המלאה לתבוע פיצוי עד הסכום והסעדים הגבוהים ביותר הקבועים בחוק תוך מיפוי המזהה היחודי של מסמך זה (Fingerprint) אל הנמען המקורי.



קוואליטי בייטס תוכנה בע"מ  
המרכבה 2  
א.ת. צפוני לוד  
71100  
טל: 08-9250 884  
פקס: 03-9250 448

## נתב שיחות (IVR)

- נתב שיחות במספר רמות (תתי תפריטים)
  - משמיע הודעה אחת או יותר לפני קליטת אופציה
  - אפשרות חיוג לשלוחות מתוך ה-IVR
  - אפשרות לחזור לנתב השיחות לאחר אי מענה בשלוחה
- תמיכה במצבי פעילות (לדוגמה: יום/לילה)
  - שינוי אוטומטי של מצב הפעילות לפי שעות
  - אילוף מצב פעילות ע"י חיוג לקוד הפעלה
- תמיכה בריבוי שפות והחלפת שפה (For English please dial 9...)
- ניתוב מותנה לפי מספר חוץ/יעד
  - אפשרות "מעקף" לנתב השיחות לפי מספר חיצוני (דוגמה: בוס מגיע מייל למזכירתו ללא מעבר דרך נתב השיחות או לקוח מגיע למנהלת תיק לקוח מיידית ללא הקשת פרטיו)
  - הגדרת "מספרים מורשים" לנתב (ניתוק/השמעת הודעה אם המספר אינו מתאים)
  - עבודה מול מקור נתונים חיצוני
- הפעלת אירועים (Triggers) מתוך נתב השיחות למערכת המידע/ERP/CRM על קבלת שיחה חדשה/הפנית שיחה לשלוחה
  - התראה ע"י משיכת URL למרכזיה (אפשרות לקבל הוראות בתשובה ל-URL)
  - התראה ע"י הפעלת SCRIPT במערכת המרכזיה

## הקלטת שיחה

- הקלטת שיחות יוצאות ו/או נכנסות ו/או פנימיות
- אפשרות לאלץ שלוחה להקליט את כל השיחות
- חסימת שלוחה מהפעלת הקלטות שיחה
- השמעת ההקלטה בטלפון ו/או משלוח ההקלטה בדוא"ל לתיבת המשתמש/ת
- תמיכה בפורמט WAV ופורמט MP3
- שליחת עותק (דוגמה: למנהל) דרך הדוא"ל המכיל את קובץ ההקלטה

## הפניית שיחה

- 12 סוגי הפנית שיחה (3 סוגי אירוע X 3 סוגי מקור + 3 הפניות ניתנות להגדרה מהשלוחה עצמה)
- הפנית שיחה לפי אירוע
  - תפוס/לא זמין
  - אין מענה
  - תמיד
- הפנית שיחה לפי מקורה
  - שיחות נכנסות בלבד
  - שיחות פנימיות בלבד
  - כל המקורות
- הפנית שיחה למספר חוץ
  - אפשרות להציג את מספר החי"פ של השלוחה כמספר מזוהה בעת הפניה
  - שירות סינון שיחות (לאחר המענה, יושמע שם המתקשר עם אפשרות להעביר למשיבון או לנתק)
- ניתוב חוזר של מספרי חוץ לתוך המרכזיה מבלי לחייג החוצה (דוגמה: ניתן לחייג 9, ומספר מלא של שלוחה אחרת ולהגיע לשלוחה ללא חיוב ספק התקשורת)
- ניתוב פנימה לפי מספר מזוהה חיצוני
- ניתוב פנימה לפי שעה ביום ו/או יום בשבוע
- ניתוב פקס אוטומטי לשלוחת הפקס / לשירות Fax2Mail
- חסימת הפנית שיחה לקווי חוץ

עמוד 6 מתוך 9; גרסה 1.08 – 2012-11-12

המידע המופיע במסמך זה הינו בגדר סודי מסחרי ומיועד לעיניו של המקבל בלבד. אין להעביר מסמך זה לגורם אחר פרט לידיו של נמענה המקורי. קוואליטי בייטס שומרת לעצמה את הזכות הבלעדית להפיץ מסמך זה ואז הזכות המלאה לתבוע פיצוי עד הסכום והסעדים הגבוהים ביותר הקבועים בחוק תוך מיפוי המזהה היחודי של מסמך זה (Fingerprint) אל הנמען המקורי.



קוואליטי בייטס תוכנה בע"מ  
המרכבה 2  
א.ת. צפוני לוד  
71100  
טל: 08-9250 884  
פקס: 03-9250 448

### שירות השבת שיחה (Call Return Service)

- הצעה לחזור למספר המזוהה או איסוף מספר המתקשר
- הפעלה על חיוג לשלוחה, קבוצה או תור
- התסעפות מהתפריט לאחר החיג
- ניתוב ישיר לאחר חיג
- משלוח הודעת דוא"ל למשתמש עם פרטי המתקשר
- התאמה אישית של הודעות המערכת
- ניהול יומן פעילות
- ייצוא קבצי XML (לשילוב עם מערכת CRM)

### פתיחת שערים

- התממשקות עם ציוד לפתיחת שערים
- פתיחה באמצעות רשימת מספרים מורשים בלבד
  - השגת רשימת המספרים ממקור נתונים חיצוני (קובץ/מסד נתונים)
- רישום הפתיחה במערכת רישום השיחות כולל המספר החיצוני באמצעותו בוצעה הגישה

### רשימה שחורה

- חסימת מספר מהתקשרות לשלוחה / המערכת
- רשימה שחורה אישית
- רשימה שחורה מערכתית
- קוד גישה "חסום את המתקשר האחרון"

### רישום פרטי שיחה (CDR)

- רישום פרטי שיחה למסד נתונים חיצוני (MySQL או Microsoft SQL Server)
  - תהליך אוטומטי ליצירת הקישור למסד הנתונים
  - תהליך אוטומטי להקמת הטבלה במסד הנתונים
- הפקת דו"ח המבוסס על מסד הנתונים החיצוני
  - חיתוך לפי תאריכים, מקור, יעד ומספר רב של שדות
  - אפשרות לבחור אילו שדות יופיעו בדו"ח
  - אפשרות ליצא את הדו"ח לקובץ Excel (דורש Excel בתחנת העבודה)
- רישום פרטי שיחה לקובץ CSV

### התאמת המערכת (Customization)

- ניתן להחליף את כל הודעות המערכת ברמת המחיצה
- קודי הגישה של תכונות המערכת ניתנים להתאמה או ביטול כללי (ניתן לשלוט בכל תכונה בנפרד)
- לכל שלוחה בנפרד (ו/או ע"י שימוש בקבוצות או הגדרה מערכתית) ניתן לשלוט בזמן הצלול, מוזיקת המתנה, תפריט לאחר חיג, שפה ועוד עשרות מאפיינים.
- שילוב המערכת עם מערכת CRM/CTI/ERP
  - הקפצת חלון בזמן קבלת שיחה
  - העברת שיחה באופן תכנותי
  - בדיקת "עם מי מדברת שלוחה XXX?"
  - בדיקת "מי בתור?"
  - קבלת תרחיש (EVENT) ב-HTTP בעת מענה לשיחה
- אירוח הגדרות אוטומטיות (Auto Provisioning) באמצעות HTTP ו-TFTP.

עמוד 7 מתוך 9; גרסה 1.08 – 2012-11-12

המידע המופיע במסמך זה הינו בגדר סודי מסחרי ומיועד לעיניו של המקבל בלבד. אין להעביר מסמך זה לגורם אחר פרט לידיו של נמענה המקורי. קוואליטי בייטס שומרת לעצמה את הזכות הבלעדית להפיץ מסמך זה ואז הזכות המלאה לתבוע פיצוי עד הסכום והסעדים הגבוהים ביותר הקבועים בחוק תוך מיפוי המזהה היחודי של מסמך זה (Fingerprint) אל הנמען המקורי.



קוואליטי בייטס תוכנה בע"מ  
המרכבה 2  
א.ת. צפוני לוד  
71100  
טל: 08-9250 884  
פקס: 03-9250 448

## יומן אירועים

- תיעוד יומן האירועים של המרכזת למספר רב של קבצים
- אפשרות להגדיר בכל קובץ את רמת הפירוט (הודעות/שגיאות/אזהרות וכד')
- הצגת יומן האירועים בממשק הניהול של המערכת כולל אירועי זמן אמת (Live Log)
- החלפה אוטומטית של קובץ היומן לפי פרק זמן מוגדר או לפי גודל הקובץ
- אפשרות להפעיל כיווץ על הדורות הקודמים של קובץ היומן

## קישור פנים מערכת – DISA

- התקשרות מבחוץ למרכזיה וקבלת קו מתוך המרכזיה להתקשרות לשלוחות/קו/חוץ/חו"ל
- הגנה על השירות באמצעות סיסמה ו/או רשימת מספרים מורשים
- הגבלת היעדים להתקשרות (חו"ל, סלולארי וכו')
- קבלת רשימת מספרים מורשים ממקור חיצוני (קובץ CSV או מסד נתונים)
- אפשרות להתאים את קוד החיוב (Account Code) למספר המתקשר (לצרכי חיוב/BILLING)
- אפשרות להתאים את סיסמת החיבור למספר המתקשר

## שיחה חוזרת – Callback

- זימת שיחה מהמרכזיה אל טלפון כתוצאה משיחה נכנסת
- המרכזיה לא עונה לשיחה אם אין צורך (דוגמה לצורך: בקשת סיסמה) אלא מנתקת ומתקשרת
- הגנה על השירות באמצעות סיסמה ו/או רשימת מספרים מורשים
- קבלת רשימת מספרים מורשים ממקור חיצוני (קובץ CSV או מסד נתונים)
- אפשרות להתאים את קוד החיוב (Account Code) למספר המתקשר (לצרכי חיוב/BILLING)
- אפשרות להתאים את סיסמת החיבור ו/או המספר אליו המערכת חוזרת לפי מספר המתקשר

## חיוג מהיר וספר טלפונים

- ספר טלפונים – רשימת החיוג המהיר מכילה מספר מקוצר, מספר טלפון ושם
- הפיכת מספר טלפון בשיחה נכנסת לשם המתקשר ע"י שימוש בספר הטלפונים המערכתי והאישי
- חיוג מהיר מספר טלפונים מערכתי
- חיוג מהיר מספר טלפונים אישי
- חיוג מהיר מספר טלפונים מותאם אישית (מספר ספרי טלפונים מערכתיים)
- חיוג מהיר מתוך תוכנת ה-NetMSG
- עריכת רשימת החיוג המהיר וספר הטלפונים מתוך תוכנת ה-NetMSG
- חסימת/איפוסור שלוחות להגדיר ספרי טלפונים אישיים/מערכתיים/מותאמים אישית.

## דו"ח תעבורת שיחות קבוצתי

- דו"ח המפרט (לתקופה המבוקשת)
  - זמני שיחה כוללים, נכנסות/יוצאות, נענו/ננטשו
  - פירוט לפי שלוחה
    - מספר שיחות, זמן המתנה ממוצע, זמן שיחה ממוצע
    - יוצא/נכנס
  - פירוט לפי שעה
    - מספר שיחות, זמן המתנה ממוצע, זמן שיחה ממוצע
    - יוצא/נכנס
- פרמטרים לדו"ח: קבוצה, מינימום זמן שיחה, מינימום זמן צלצול, כיווני שיחה
- תקופות לדו"ח: שעה אחרונה, מתחילת היום, 24 השעות האחרונות, מתחילת השבוע, 7 ימים אחרונים, מתחילת החודש, 30 ימים אחרונים, מתחילת השנה, 365 ימים אחרונים.

עמוד 8 מתוך 9; גרסה 1.08 – 2012-11-12

המידע המופיע במסמך זה הינו בגדר סודי מסחרי ומיועד לעיניו של המקבל בלבד. אין להעביר מסמך זה לגורם אחר פרט לידינו של נמענה המקורי. קוואליטי בייטס שומרת לעצמה את הזכות הבלעדית להפיץ מסמך זה ואז הזכות המלאה לתבוע פיצוי עד הסכום והסעדים הגבוהים ביותר הקבועים בחוק תוך מיפוי המזהה היחודי של מסמך זה (Fingerprint) אל הנמען המקורי.





קוואליטי בייטס תוכנה בע"מ  
המרכבה 2  
א.ת. צפוני לוד  
71100  
טל: 08-9250 884  
פקס: 03-9250 448

## מערכת הקלטות – TelXpress Recorder

- הקלטת כל השיחות היוצאות והנכנסות אל ומאת ציר מפ"א
- הקלטה בפורמט MP3/WAV
- מערכת ארכוב לחיפוש והשמעת ההקלטות
- חיפוש לפי חי"פ, מספר שלוחה, מספר מזוזה, תאריך ושעה, כיוון השיחה, זמן ההקלטה, גודל הקובץ
- הגבלת מנהלי מערכת לחיפוש שיחות בלבד, השמעה, מחיקת הקלטה ומחיקת רשומה

## מסך חיווי למרכזנית

- מסך חיווי למרכזנית המציג בזמן אמת את מצב השלוחות
- תצוגת "עם מי מדבר" בשיחות פעילות
- העברת שיחות ע"י גרירת שיחה משלוחה לשלוחה
- הצגת מצב קווי חוץ
- יכולת העברה ישירות למשיבון במקום העברה לצלצול בשלוחה

## סוכנים (Agents)

- שלוחה דינאמית המופעלת באמצעות חיוג לקוד תכונה
- הגנה באמצעות סיסמה (אופציה)
- הקצאת מספר שלוחה /או חי"פ לסוכן
- שיחות סוכן יוצאות (אופציה, השיחה היוצאת תקבל את הגדרות הסוכן במקום את הגדרות השלוחה)
- שיקוף מלא ברישום השיחות בשיחות נכנסות ויוצאות
- הפסקות, כולל סוגי הפסקה

## תורי המתנה

- הקצאת חי"פ, מספר שלוחה או ניתוב מנתב השיחות
- חיוג לסוכנים /או שלוחות
- הפסקות ייחודיות לתור, כולל סוגי הפסקה
- דיווח על מיקומו של המתקשר בתור, זמן המתנה ממוצע
- אסקלציה אוטומטית באין מענה
- הודעות מתפרצות (עד 10 הודעות שונות)
- התאמה אישית של הודעות המערכת בתור
- יכולת לצאת מהתור ע"י הקשת מספר שלוחה

## ממשקי פיתוח (APIs)

- ממשק ESP (Extension State Provider) וממשק QSP (Queue State Provider) המאפשר הקפצת חלון בזמן שיחה נכנסת/יוצאת.
- פרוטוקול זמן אמת ESP over UDP.
- ממשקי Web Service לנושאים הבאים
  - חיוג בשלוחה
  - האזנה לשלוחה (Channel Spy/Whisper)
  - העברת שיחה
  - חטיפת שיחה (Pickup)
  - מצב שלוחה (מצב הטלפון, רשימת שיחות פעילות, מחובר/מנותק)
  - מצב תור (סטטיסטיקות, חברים בתור, ממתנים)
- ממשק AMI (Asterisk Manager Interface)
- חיוג באמצעות Web Get
- קבצי XML לאינטגרציה בין ה-CRM הארגוני לשירות השבת השיחה.

עמוד 9 מתוך 9; גרסה 1.08 – 2012-11-12

המידע המופיע במסמך זה הינו בגדר סודי מסחרי ומיועד לעיניו של המקבל בלבד. אין להעביר מסמך זה לגורם אחר פרט לידי של נמענה המקורי. קוואליטי בייטס שומרת לעצמה את הזכות הבלעדית להפיץ מסמך זה ואז הזכות המלאה לתבוע פיצוי עד הסכום והסעדים הגבוהים ביותר הקבועים בחוק תוך מיפוי המזהה היחודי של מסמך זה (Fingerprint) אל הנמען המקורי.