

КОММУНИКАЦИОННАЯ платформа ЗСХ

А.Сколота, ООО "АйПиМатика"

DOI: 10.22184/2070-8963.2017.67.6.68.69

Компания "АйПиМатика" представляет платформу производителя программных коммуникационных систем из Кипра ЗСХ Phone System. Это основанная на открытых стандартах программная IP-АТС, оснащенная полным набором средств унифицированных коммуникаций.

В реалиях 21-го века все больше компаний стремятся оптимизировать свои бизнес-процессы и сократить траты. При этом хотят получить новое, развивающееся и стабильное решение, которое позволит не только оптимизировать расходы, но и дать дополнительные инструменты сотрудникам, не привязывая компанию к определенному инженеру. Рынок может предложить довольно много решений этих задач, с различной вариативностью и стоимостью. Из общей массы предложений мы хотели бы выделить продукт, который, по нашему мнению, имеет идеальное сочетание функциональных возможностей, качества и цены – коммуникационную платформу ЗСХ.

ЗСХ является программным коммерческим продуктом, созданным для быстрого развертывания IP-телефонии (более 70 функциональных возможностей) и видеоконференций в организации "под ключ" (см. рисунок). В рамках коммуникационной платформы реализованы:

- универсальное рабочее место с обеспечением постоянной доступности и личного пространства – стационарный телефон (СТП-клиент), мобильный клиент (Android, iOS, Windows), Web-клиент, индивидуальные видеовызовы, личная голосовая почта, изменение личного статуса (Presence), отслеживание статусов коллег (BLF, Presence);
- единая рабочая среда – корпоративные видеоконференции, проведение презентаций и вебинаров, мгновенные онлайн-сообщения, интеграция с различными CRM-системами (более 16 систем, в том числе "Битрикс24" и AmoCRM), система мониторинга обработки вызовов (для контакт-центра).

Рассмотрим возможности отдельных компонентов.

СТП-клиент. Программное обеспечение, полностью бесплатное, устанавливается на ПК или ноутбук и интегрируется с настольным телефоном, что

позволяет принимать и совершать звонки, управлять вызовами, группами, очередями, пользоваться корпоративным чатом и отображать статусы сотрудников как с самого телефона, так и с программного обеспечения на ПК/ноутбуке. Явным плюсом здесь выглядит система отображения статусов абонентов, поскольку далеко не всегда есть возможность установить IP-телефон с дополнительными модулями, что занимает довольно много места. При этом не обязательно покупать дорогой IP-телефон с кнопками BLF и большим экраном. Такая возможность реализована для IP-телефонов Yealink, Spom, некоторых моделей Cisco, Fanvil и HТек.

Web-клиент. Это относительно новое явление в сфере IP-телефонии, которое значительно упрощает жизнь пользователю и администратору. Web-клиент не требует установки дополнительного программного обеспечения на ПК/ноутбук, а просто дает возможность получить все функциональные возможности программного клиента прямо из web-браузера. Нужно заметить, что такая функция, как отображение статуса абонентов, тоже поддерживается и реализована с помощью технологии CSTA (Computer Supported Telecommunications Applications). Настольный IP-телефон должен ее поддерживать (IP-телефоны Yealink – поддерживают).

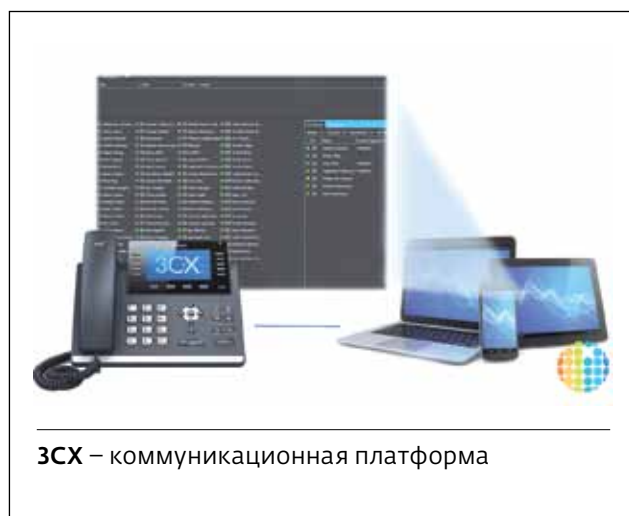
Система видеоконференций. Видеоконференция в ЗСХ реализована на технологии WebRTC – не требует дополнительного программного обеспечения или дорогого оборудования. Для работы достаточно иметь: ПК/ноутбук с браузером, камеру и микрофон. Также есть мобильный клиент, работающий на платформах Android и iOS, что позволяет "полевым" сотрудникам принимать активное участие во внутренней жизни компании. Встроенная в систему функция конференции обеспечивает: создание конференций

по расписанию с последующим уведомлением участников, удаленное управление своим и чужим рабочим столом, презентации в формате Power Point и PDF, встроенный механизм опросов для сбора отзывов. А самый приятный момент – функция конференции входит в стоимость ЗСХ и не требует дополнительных лицензий.

Система отчетов. Отчеты – немаловажная часть в любом бизнесе, и каждый руководитель хочет понимать, сколько было потрачено на разговоры, эффективно ли работает контакт-центр, соблюдаются ли SLA политики и многое другое. Система отчетов ЗСХ позволяет получить всю информацию по вызовам в системе, причем как в формате "здесь и сейчас", так и по расписанию PDF-файлом на электронную почту.

Система мониторинга вызовов в режиме реального времени. В ЗСХ dashboard выводит информацию по текущим вызовам определенной очереди. Предусмотрена система уведомлений об изменениях и ошибках системы ответственного сотрудника, о состоянии системы (нагрузка на сервер), состоянии АТС и информации о сети. Сброс статистики – настраиваемый: раз в сутки, в неделю или в месяц.

Интерфейс управления. ЗСХ имеет полностью локализованный и интуитивно понятный веб-интерфейс управления на русском языке, что позволяет снять



ЗСХ – коммуникационная платформа

языковой барьер между продуктом и инженером и дает полное понимание о процессе внедрения и сопровождения.

Итак, резюмируем: коммуникационная платформа ЗСХ – решение, которое богато функциональными возможностями, просто в настройке и эксплуатации, а ценовой сегмент доступен не только корпорациям, но и любой компании (цены указаны на сайте www.3cx.ru).