





DATERA Call-eX Cloud to hostowana centrala telefoniczna IP PBX, która pozwala na proste stworzenie infrastruktury telekomunikacyjnej opartej na sieci IP.

System **DATERA Call-eX Cloud** oferuje szereg usług w postaci modułów dostępnych w ramach poszczególnych typów stanowisk.

System jest w pełni zarządzany poprzez interfejs www, który umożliwia użytkownikowi pełną konfigurację systemu oraz diagnozowanie ewentualnych problemów.

Cechy systemu Call-eX Cloud:

- DID call routing
- Wsparcie SIP Proxy
- Telephone Number Mapping (ENUM)
- Do not Disturb (wymagane wsparcie telefonów)
- Profil użytkownika (call permissions)
- DTMF (rfc2833, info, inband)
- Automatyczna konfiguracja i zarządzanie terminalami IP (wybranych producentów)
- Konfiguracja z wykorzystaniem szyfrowanego połączenia HTTPS
- SNMP
- Backup konfiguracji
- Możliwość włączania/wyłączania kolejnych kont
- Możliwość zabezpieczenia dostępu do systemu poprzez autoryzację IP użytkowników
- Możliwość dodawania limitów dziennych dla użytkownika
- Możliwość ograniczania liczby jednoczesnych połączeń realizowanych przez dane konto w systemie

Funkcje systemu Call-eX Cloud:

- Account Code
- API
- Attended Transfer
- Automatic Attendant
- Automatic Call Distribution
- Billings
- Call Blocking
- Call Forwarding
- Call Waiting
- Call Waiting Indication
- Calling ID
- Click to Dial
- Conference Rooms
- Contact List
- Extension Dialing
- FID
- Follow Me
- Forward on Busy/No Answer
- Hold
- IVR
- Music On Hold
- Night Answer
- No-Proxy
- Outgoing Only
- Queue
- SMS
- Restricted extension
- Voice Messaging

Panel administracyjny systemu DATERA Call-eX Cloud

System **Call-eX Cloud** jest zarządzany poprzez interfejs WWW, który pozwala użytkownikowi na pełną konfigurację systemu wraz z usługami, w tym między innymi:

- Nadawanie uprawnień poszczególnym użytkownikom/grupom do podglądu i zmiany ustawień
- Podgląd informacji na temat rejestracji (Stan terminala, adres IP terminala oraz kolejny czas rejestracji)
- Import/Eksport kont użytkowników do pliku CSV
- Podgląd raportów systemu, filtracja po grupach, kontaktach, interfejsach, datach, rezultatach, rodzajach połączeń
- Eksport raportów do plików CSV
- Dynamiczne filtrowanie użytkowników
- Kontakty systemu z opcją click to dial
- Przeglądanie historii płatności dla kont, zarządzanie zasileniami, obciążeniami i abonamentami (moduł Call Rating)
- Podgląd logów systemu (logi modułu sterującego połączeniami, logi provisioningu terminali)
- Biuletyn informacyjny dla użytkowników

Wybrane moduły dodatkowe systemu Call-eX Cloud

CALL CENTER

moduł umożliwia stworzenie w pełni funkcjonalnego Call Center zarządzanego dynamicznie w dedykowanym Panelu On-Line.

Moduł Call Center pozwala na:

- **Zdefiniowanie nieokreślonej liczby kolejek.** W każdej kolejce możliwe jest określenie:
 - strategii wyboru konsultanta (kolejny, wszyscy jednocześnie, najdłużej bezczynny, najmniej obciążony, losowy);
 - melodii podczas oczekiwania w kolejce;
 - priorytetu kolejki;
 - dopuszczeniu użytkowników do pustej kolejki;
 - łączenia z zajęтым konsultantem;
 - limitu czasu na odpowiedź konsultanta;
 - czasu wznowienia dzwonienia;
 - maksymalnej długości kolejki;
 - konsultantów należących do kolejki - każdy konsultant może mieć określoną rolę w kolejce (podstawowy albo zapasowy);
- **Zdefiniowanie konsultantów** - system pozwala na zdefiniowanie konsultantów Call i Contact Center. Każdy z konsultantów może mieć jeden z 5 stanów w systemie: aktywny, nieaktywny, zablokowany, wstrzymany, zawieszony.
- **Konfigurację kodów** - usługa pozwala na zdefiniowanie numerów oraz skróconych kodów, dzięki którym konsultanci mogą wykonać następujące akcje: logowanie, wylogowanie, wstrzymanie, przywrócenie.

- **Raportowanie** - moduł pozwala użytkownikowi na generowanie dowolnie dostosowanych do potrzeb firmy raportów Call Center, między innymi: raport ogólny, raport konsultantów, raporty podsumowujące według daty, godziny, dni tygodnia, miesięcy, szczegółowe raporty oraz raporty o nieodebranych numerach. Dodatkowo raporty pozwalają na zdefiniowanie kolejki, konsultantów, daty, rezultatu oraz typu połączeń dla których raporty mają być wygenerowane.
- **Raporty on-line** - moduł pozwala na wyświetlenie osobnego raportu on-line w nowym oknie przeglądarki w którym wyświetlany jest bieżący stan konsultantów, statystyki oraz stan kolejki. Dodatkowo panel pozwala na szybką zmianę stanu konsultantów. Panel on-line jest niezbędnym narzędziem menadżerskim przy profesjonalnych i rozbudowanych systemach CallCenter.

CALL RATING

moduł umożliwiający prowadzenie zaawansowanych metod naliczania kosztów połączeń oraz zarządzanie opłatami. Moduł Call Rating udostępnia funkcję monitorowania stanu konta oraz operacji na kontach użytkowników.

Moduł CALL RATING pozwala na:

- **Konfigurację limitów dziennych** - pozwala to na ustalenie limitów dziennych na połączenia dla każdego z użytkowników.
- **Definiowanie grup** - pozwala to na ustalanie osobnych stawek dla każdego z użytkowników.
- **Konfiguracja raportów** - pozwala na zdefiniowanie frakcji ruchu, które są następnie widoczne w raportach.
- **Konfiguracja transferów** - pozwala na ustalanie stawek przy połączeniach routowanych między dwoma interfejsami.
- **Abonamenty** - pozwala na zdefiniowanie abonamentów, wszyscy użytkownicy przypisani do danego abonamentu będą obciążani wybraną kwotą raz w miesiącu.
- **Usługa płatności** - po włączeniu tej opcji wszystkie konta w systemie stają się kontami pre-paid (w momencie kiedy dany użytkownik nie ma środków na koncie nie może dzwonić).
- **Zarządzanie płatnościami** - moduł pozwala na wykonywanie dowolnych operacji obciążających lub zasilających, które będą znajdować się w historii płatności konta.

CALL RECORDER - moduł umożliwiający nagrywanie rozmów według preferowanego schematu. Moduł pozwala użytkownikowi na nagrywanie tylko określonych nagrań za pomocą reguł. W każdej regule możliwe jest definiowanie:

- **Numeru A (osoby dzwoniącej)**
- **Numeru B (osoby docelowej)**
- **Sita (procent nagrań które mają zostać zapisane)**
- **Serwera FTP, na który ma być przeniesione nagranie**

Nagrania są przesyłane na zdefiniowane serwery FTP co pół godziny. System pozwala na przechowywanie nagrań na serwerach FTP Datera lub przechowywanie ich na serwerze FTP Klienta. Odsłuchiwanie nagrań jest możliwe za pośrednictwem panelu administracyjnego, który pozwala na dodatkową filtrację nagrań po numerze A lub B. W panelu wyświetlana jest lista nagrań, która zawiera takie informacje jak: datę, godzinę, numer A,

numer B, nazwę pliku, rozmiar pliku oraz czas trwania. Pliki nagrywane są w formacie MP3 (16 kbps 8000 Hz mono).

CONFERENCE ROOMS - moduł umożliwiający tworzenie w pełni konfigurowalnych pokoi konferencyjnych zarządzanych za pośrednictwem panelu administracyjnego.

Moduł pozwala na konfigurację następujących parametrów pokoju konferencyjnego:

- **Sterowanie pokojem** - pozwala na autoryzację użytkownika jako administratora pokoju. Rola ta pozwala użytkownikowi na włączenie/wyłączenie detekcji ciszy, zablokowanie/odblokowanie konferencji, wyrzucenie ostatniej osoby, która dołączyła do pokoju konferencyjnego.
- **Ogłaszanie ilości osób w pokoju** - przed dołączeniem do konferencji użytkownik jest informowany o ilości osób w pokoju.
- **Melodia podczas oczekiwania** - w momencie kiedy użytkownik jest jedynym uczestnikiem pokoju konferencyjnego, odgrywana jest melodia z usługi MoH.
- **Detekcja ciszy** - system Call-eX wykrywa czy dany użytkownik coś mówi, w przeciwnym wypadku wycisza użytkownika (eliminuje szum otoczenia), funkcja szczególnie przydatna przy konferencjach z dużą liczbą uczestników.
- **Autoryzacja** - pozwala na zdefiniowanie kodu PIN po wpisaniu którego użytkownik będzie połączony z konferencją.

VOICEMAIL

moduł pełniący funkcję skrzynki głosowej z możliwością wdzwonienia się na pocztę głosową oraz przesyłania nagranych wiadomości w formacie WAVE na adres e-mail użytkowników systemu DATERA **Call-eX Cloud**.

Datera Call-eX Cloud API

System DATERA **Call-eX Cloud** posiada interfejs API pozwalający na integrację systemu z zewnętrznymi aplikacjami. Możliwości użycia API są nieograniczone. Przykładem może być wbudowanie funkcjonalności nawiązywania połączeń telefonicznych na stronach systemu CRM, możliwość wyświetlenia stanu konta w aplikacji standalone czy toolbarze w przeglądarce. API systemu **Call-eX Cloud** jest ciągle rozwijane i dostosowywane do potrzeb klienta. Możliwości i funkcjonalności Call-eX API są opisane w instrukcji Call-eX API.

Dane techniczne systemu Datera Call-eX Cloud	
Obsługiwane protokoły	SIP, T.38, HTTP, HTTPS, FTP, SSH, SNMP
Obsługiwane kodeki	G.722 (HD), G.711a, G711u G.729, G.726, G726aal2, GSM
Niezawodność	<ul style="list-style-type: none">▪ Backup konfiguracji▪ Redundancja
Wsparcie	System DATERA Call-eX współpracuje z urządzeniami zgodnymi ze standardem IETF RFC 3261. System DATERA Call-eX jest kompatybilny z rozwiązaniami wszystkich wiodących producentów m.in. CISCO Linksys, D-Link, Grandstream, Polycom, Siemens Gigaset, SNOM, Yealink.