

Hlasové služby VOIPEX



„Splníme to, o čem jste ve světě firemní komunikace dlouho jen snili“

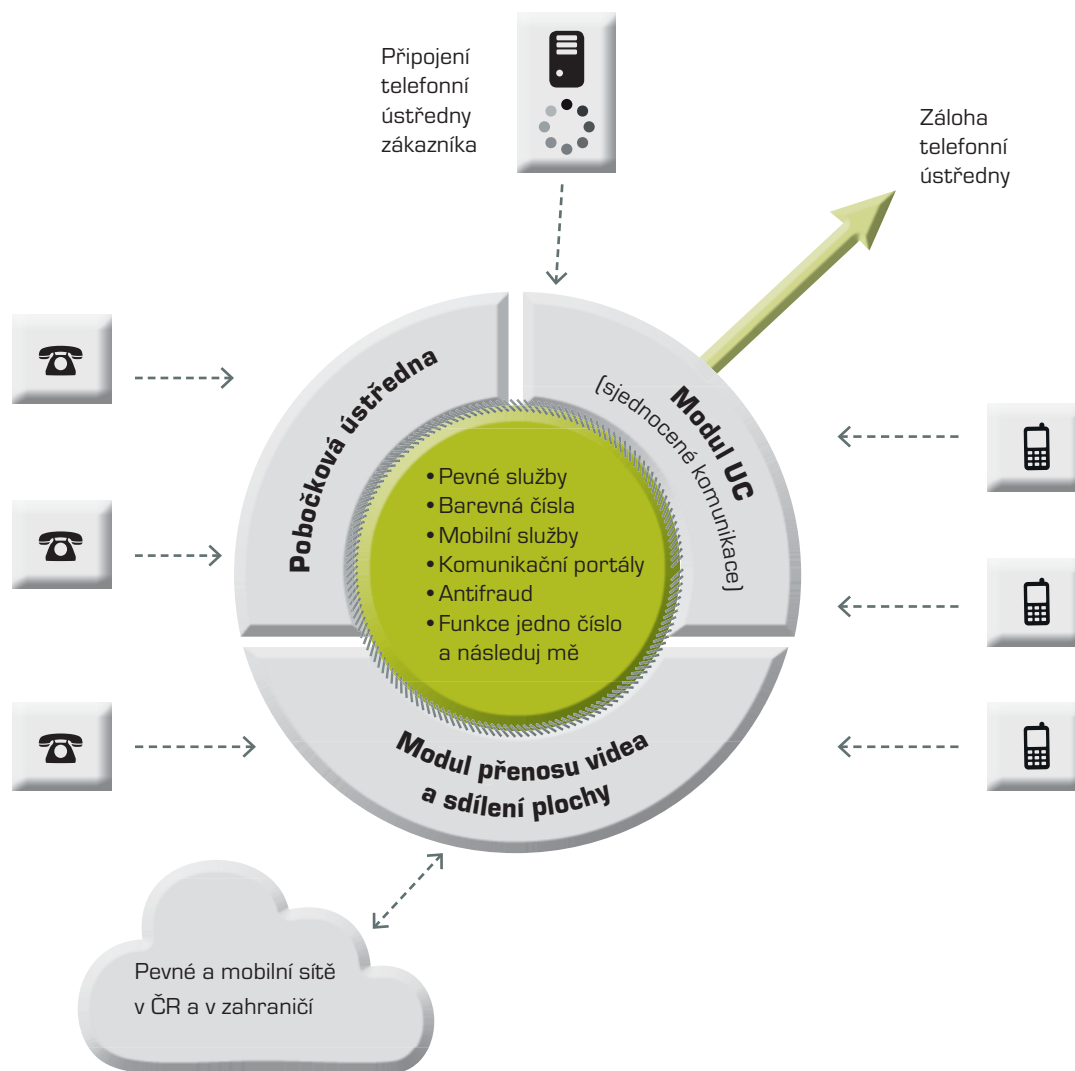
Společnost IPEX poskytuje plné spektrum telekomunikačních služeb s důrazem na posílení pracovní výkonnosti koncových uživatelů, stabilizaci a urychlení firemních procesů a kvalitnější obsluhu zákazníků.

Centrem řešení je platforma VOIPEX, která je propojena s pevnými a mobilními komunikačními sítěmi, umožňuje účinné využívání dalších moderních komunikačních kanálů, zajišťuje interaktivní výměnu zpráv, sdílí informace o aktuální dostupnosti uživatelů, přenáší video hovory a podporuje sdílení virtuálních pracovišť. Zajišťuje tak účelnou, úplnou a cílenou komunikaci spolupracovníků uvnitř firmy a mimo ni.

Většina našich zákazníků oceňuje možnost odběru služeb připojení ke komunikačním sítím přímo od společnosti IPEX. Nejde jen o to, že jediný dodavatel přebírá odpovědnost za telekomunikace jako celek a zasílá jedinou fakturu. Hlavní výhodou je skutečnost, že tyto služby jsou přímo optimalizovány pro provoz platformy VOIPEX a oproti konkurenci přinášejí již v základu, tj. bez příplatků, řadu zajímavých funkcí.

Hlasové služby VOIPEX

Struktura hlasové platformy VOIPEX



Integrovaná platforma

Jak je patrné ze schématu, pevné a mobilní hlasové služby nezahrnují pouze běžné telefonování s účastníky ve všech sítích v ČR i zahraničí a provoz a přenosy telefonních čísel. Jejich nedílnou součástí jsou i moduly platformy VOIPEX, které výrazně zvyšují užitečnou hodnotu hlasových služeb o tyto funkce a vlastnosti:

- Víceúrovňová ochrana před zneužitím, tzv. antifraud
- Automatické zálohování pevného volání přes mobilní telefony uživatelů
- Inteligentní směrování hovorů mezi pevnou a mobilní sítí, které zaručuje doručení příchozího hovoru účastníkovi, ať se nachází kdekoli. Účastník se navenek prezentuje pouze jedním telefonním číslem, což je příjemné nejen pro volající, ale i pro samotného účastníka: určuje, které hovory mu mají být předávány a které nikoli.

Zákazník v rámci dodávky hlasových služeb získává i komunikační platformu VOIPEX, takže při požadavku na výměnu stávající telefonní ústředny, lze s minimálním úsilím a náklady aktivovat další funkce platformy. Vznikne tak plnohodnotná pobočková ústředna, jež umožňuje i přenos videa, sdílení pracovní plochy a podobně.

Hlasové služby VOIPEX

Pevné volání

Služba umožňuje připojení pobočkové telefonní ústředny (PBX) a případně i samostatných telefonů do všech veřejných pevných i mobilních telefonních sítí v ČR i v zahraničí. Služba zahrnuje pevné hlasové služby (volání) včetně provozu a přenosů telefonních čísel a výše uvedené funkce platformy VOIPEX.

Pevné volání je služba na bázi IP telefonie (VoIP) a k přenosu hlasu v sítích IP používá protokol SIP. Službu lze používat v kombinaci s moderní telefonní ústřednou, jež podporuje protokol SIP, ale i s telefonními ústřednami, jež jsou vybaveny tradičním telefonním rozhraním (FXS, FXO, BRI, PRI) pro připojení linek HTS, ISDN2 nebo ISDN30. V rámci služby lze například identifikovat volajícího (CLIP), zamezit identifikaci volajícího (CLIR) atd.

Mobilní volání

Mobilita hýbe světem. Řada uživatelů je neustále na cestách, řada z nich už ani nemá vyčleněno své vlastní pevné pracoviště. Mobilní telefon, tablet a počítač připojený k internetu bývá jejich hlavním pracovním nástrojem.

Klasická mobilní služba sice splňuje požadavek místně neomezené dostupnosti, vykazuje však i řadu omezení. Jde zejména o dostupnost příjemce hovoru pro kteréhokoliv volajícího, a to 24 hodin denně 7 dní v týdnu. Další nevýhodou je nemožnost propojení na interní systémy za účelem sdílení kontaktů a informací o zákaznících. Teprve v kombinaci s platformou VOIPEX se mobilní telefon stává efektivním nástrojem, který uživateli skutečně pomáhá, ale zároveň zabraňuje v obtěžování hovory v nevhodných časech a na nevhodných místech a poskytuje informace a komfort srovnatelný s pevným telefonem.

Barevná čísla

Jedná se o doplňkové služby k pevnému volání, jež umožňují provoz telefonních čísel se speciální tarifací. Zákazník si sám volí, kdo nese náklady za uskutečněné hovory a případně v jaké výši. Díky těmto službám získáváte unikátní a snadno zapamatovatelné číslo, na němž budete dostupní pro všechny své zákazníky a partnery. Tyto služby jsou dostupné pouze pro subjekty volající z České republiky.

Číslo může být přiděleno z rozsahu společnosti IPEX nebo na základě žádosti o přidělení, kterou schvaluje Český telekomunikační úřad. Samozřejmostí je také převod stávajícího čísla. Každé číslo je následně možné směřovat buď přímo do hlasové služby, tj. do telefonní ústředny, nebo na konkrétní pevné či mobilní telefonní číslo. Při směrování na pevné číslo mimo síť VOIPEX nebo do mobilní sítě se účtuje poplatek za dosměrování hovoru.

Zelené číslo (800)

Číslo umožňující vašim zákazníkům a partnerům volání zdarma. Veškeré náklady nese vaše společnost.

Bílé a Modré číslo (840, 848, 810 nebo 844)

Univerzální přístupové číslo, při jehož použití nese veškeré náklady za jednotlivé hovory volající podle ceníku poskytovatele hlasových služeb (k dispozici je i sdílení nákladů).

Duhové číslo (90X)

Telefonní čísla, jež se používají pro přístup k placeným službám. Může jít například o různé placené informační linky, zábavné soutěže, loterie a služby s obsahem pro dospělé. Sami si určujete, kolik bude volající platit za jednotlivé hovory a jaká bude výše vaší provize.

Cena, kterou hradí volající, je definována čtvrtou a pátou číslicí telefonního čísla. Třetí číslice definuje konkrétní typ služby, pro kterou je toto číslo použito.

Číslo ve zkráceném formátu

Telefonní čísla určená pro tísňové a informační linky, jež veřejnosti nabízejí různé druhy pomoci.

Antifraud

Veškeré hlasové služby poskytované společností IPEX disponují unikátní ochranou před zneužitím. Tento propracovaný bezpečnostní systém ochraňuje zákazníka před neočekávanými fakturami za služby, které za něj podvodným chováním odebral někdo jiný.

Služba VOIPEX pevné i mobilní volání tak má zajištěnu velmi robustní ochranu. Při importu podrobného záznamu hovorů (CDR) se provádí kontrola a analýza provozu. Jde o tyto dva mechanismy:

A) Vyhodnocení počtu pokusů o volání na blokování destinace v intervalu 5 minut

U každého čísla se vyhodnocuje počet zablokovaných hovorů. Dojde-li k překonání nastavené prahové hodnoty, systém vygeneruje výstrahu, jež aktivuje tyto úkony:

- U daného čísla se nastaví profil pro volání pouze v rámci ČR a SR.
- Vytvoří se záznam o problému a odešle se e-mailové upozornění dohledovému středisku IPEX.
- IPEX následně informuje zákazníka a upraví bezpečnostní politiku. Tato úprava obvykle zahrnuje změnu přístupových údajů ke všem systémům.

B) Kontrola celkové provolané částky s denním limitem

U každého telefonního čísla i služby jako celku se hlídá denní limit pro volání do ČR i do zahraničí (minimálně 500 Kč/den pro 1 číslo, minimálně 1000 Kč/den pro službu). Pro službu je stanoven měsíční limit, a zároveň se hlídá denní limit ve výši jedné desetiny měsíčního limitu.

Systém Antifraud po překročení limitu zablokuje navazování hovorů, ale neukončí probíhající hovory. Pokud by byl limit překročen, je navíc uplatněna maximální délka hovoru 60 minut.

Hlasové služby VOIPEX

Technické parametry pevného volání

Popis a vlastnosti	<ul style="list-style-type: none"> Hlasová služba je realizována na bázi VoIP přes internetovou nebo datovou přípojku. Primárně nabízíme na internetové přípojce IPEX, kde garantujeme kvalitativní parametry Služby až k zákazníkovi. Při použití internetové přípojky od jiného dodavatele garantujeme kvalitativní parametry Služby v lokalitě IPEX (kolokační centrum CE COLO) a zákazník si zajišťuje kvalitativně vyhovující internetovou přípojku do své lokality.
Garantované parametry	<ul style="list-style-type: none"> Dostupnost posledního monitorovaného prvku příkazem PING (ústředna, koncový IP telefon nebo GW, případně router zákazníka - pokud je technologie v interní síti). Měří se ztrátovost paketů, latence, jitter (toto jsou parametry samotného internetu, nikoli parametry telefonního připojení). Monitorování obsazenosti kanálů za účelem nastavení optimálního počtu kanálů.
Požadavky na internetové připojení	<ul style="list-style-type: none"> Kapacita 100 Kbps/kanál (hovor) symetricky • Max. zpoždění (latence): 100 ms • Kolísání zpoždění (jitter): max. 20 ms Ztrátovost paketů: max. 1%
Rozhraní	<ul style="list-style-type: none"> ethernet/SIP TRUNK (n kanálů) • n x FXS (HTS) • n x BRI/ISDN2 • n x PRI/ISDN30
Kodeky	<ul style="list-style-type: none"> G.711, G.729, G.722, GSM, iLBC • H.263, H.264
Součást služby	<ul style="list-style-type: none"> Geografická telefonní čísla (přiděluje IPEX nebo přenos stávajících čísel zákazníka) SLA 99%, v rámci servisních profilů lze získat 99.5 a 99.9%
Omezení a podmínky	<ul style="list-style-type: none"> Standardně se blokují volání na linky zvláštní ekonomické povahy (90x). Blokace destinací, u nichž dochází k častému zneužívání - TELCO fraudy, na vyžádání lze povolit. Podmínkou přidělení nových telefonních čísel a přenosu stávajících čísel je uvedení přesné adresy použití telefonních čísel dle UIR-ADR s výjimkou nomadických telefonních čísel 910 (čísla 910 jsou speciální řadou čísel pro internetová volání). Počet hovorových kanálů u SIP TRUNK stanovuje IPEX dle výše stávajícího telefonního účtu a počtu telefonních linek. K dispozici jsou tyto počty: 4, 8, 10, 15, 30 a n x 30. Pro FXS/HTS BRI/ISDN2 a PRI/ISDN30 počet kanálů odpovídá standardně definici tohoto rozhraní.
Realizace	<ul style="list-style-type: none"> Termín pro realizaci je 7 kalendářních dnů. V případě žádosti o přidělení nového čísla od ČTÚ je lhůta 60 kalendářních dnů.
Doplňkové služby	<p>Přenos telefonních čísel</p> <ul style="list-style-type: none"> Jde o přenos telefonních čísel od stávajícího operátora. Zákazník musí dodat společnosti IPEX správně vyplněný autorizační formulář - CAF. Lhůta pro přenesení telefonního čísla: 10 pracovních dnů. Pro přenos slovenských čísel je povolen přenos pouze provolbového bloku a vždy se řeší projektově. <p>Elektronický fax</p> <ul style="list-style-type: none"> Číslo, které je zaktivováno pro potřeby elektronického faxu, není možné používat pro hlasové hovory, ale pouze pro fax. K telefonnímu číslu se uvádí e-mailová adresa, na kterou se v podobě přiložených souborů PDF doručují příchozí faxy. Pro odesílání faxů je nutné nainstalovat na koncová zařízení (PC, NTB) aplikaci faxové tiskárny, která se následně používá k odesílání faxů. Dále je zapotřebí aktivovat službu brány SOAP. Lhůta ke zprovoznění elektronického faxu: 3 pracovní dny. <p>Přesměrování hovorů do mobilní sítě (backup)</p> <ul style="list-style-type: none"> Zákazník má možnost ke každému číslu definovat právě jedno mobilní telefonní číslo, na něž budou směřovány příchozí hovory v případě nedostupnosti zákaznické ústředny - pro tento účel lze využít i cizí ústřednu, pokud podporuje odpověď na paket SIP OPTIONS. Realizace probíhá paralelně s realizací telefonního připojení, v případě pozdějšího požadavku je termín realizace do 21 kalendářních dnů. Diversion - zobrazení informace o volajícím u přesměrovaného hovoru. <p>Brána SOAP</p> <ul style="list-style-type: none"> Zajišťuje odesílání a přijímání faxů a odesílání SMS.
Další funkce pro pevné volání	<ul style="list-style-type: none"> Identifikace volajícího (CLIP) Zamezení identifikace volajícího (CLIR) Nezobrazení identifikace volaného (COLR) Zobrazení identifikace volaného (COLP) Odmítnutí anonymního volání (ACR) Přidržení volání (Hold) Informování o příchozím volání (CW) Konference tří účastníků (3PTY) Omezení odchozích volání na vámi určená čísla (např. 900, 906, 909) nebo na vybrané skupiny čísel (pevné sítě, mobilní telefony, mezinárodní volání, barevné linky) Omezení přijetí hovoru na vámi vybraná čísla Přesměrování příchozího hovoru: trvalé (CFU), pokud je linka obsazená (CFB) nebo pokud účastník volání nepřijímá (CFNR) Zákaz přesměrování telefonů na toto číslo (FWDR) Jazyk hlášení