

**ZyXEL**

# X8004

Универсальная система  
IP-коммуникаций





## ZyXEL X8004

- Все возможности современной IP-АТС
- Эффективные Call- и Contact-центры
- Быстрая интеграция в бизнес-процессы предприятия

Преимущества IP-АТС хорошо известны. Это возможность передачи по одному каналу связи телефонии и данных, быстрое объединение офисов и сотрудников, где бы они ни находились, гибкий выбор поставщиков услуг телефонии, единые номерные планы, сохранение внешних телефонных номеров при переездах, бесплатная голосовая связь между офисами компании и значительная экономия на внешних соединениях, снижение затрат на построение и модернизацию локальных и территориальных сетей.

По сути, именно эти достоинства и определяют сегодня выбор многих предприятий в пользу IP-решений: как результат, IP-телефоны можно встретить в самых неожиданных местах — вплоть до крошечных, на одного-двух сотрудников, филиалов крупных страховых и туристических компаний.

Следующий и не менее важный шаг — интеграция систем IP-телефонии в информационные системы и бизнес-процессы предприятия. Выгоды очевидны: возможность получения оперативной информации о звонящем абоненте — названия организации, откуда поступил звонок, истории обращений клиента, его заказов, вплоть до погоды прямо сейчас у него



за окном; оперативное обновление информации о клиентах и массовые телефонные обзвоны, автоматическое оповещение о задолженностях и маркетинговых акциях... Результат — укрепление отношений с уже существующими клиентами и расширение клиентской базы, оптимизация бизнес-процессов.

До недавнего времени такая интеграция была доступна лишь крупным компаниям с немалыми бюджетами на разработку и поддержание интегрированной системы телефонии и программистам, знакомым и с информационными, и с телефонными системами.

Благодаря средствам визуального программирования телефонной сети предприятия и сценариев обработки вызовов, встроенному SQL-серверу и интерфейсам для подключения к внешним базам данных и системам управления, универсальная коммуникационная система X8004 позволяет малым и средним предприятиям самостоятельно объединить телефонные сети с веб-приложениями и CRM-системами.

Наряду с интеграцией телефонной связи в бизнес-процессы предприятия обладателям ZyXEL X8004 становятся доступны все функции Call- и Contact-центра, факс-сервера, записи и прослушивания разговоров, статистики вызовов по клиентам и операторам и многие другие возможности, позволяющие заметно повысить эффективность работы сотрудников и всего бизнеса в целом.

## ZyXEL X8004

Универсальная коммуникационная система IP-телефонии с функциями IP ATC и Call / Contact-центра



Универсальная коммуникационная система IP-телефонии X8004 — это оптимальное решение для организаций, стремящихся повысить эффективность бизнеса и создать новые конкурентные преимущества. Ключевые новшества системы — быстрая и удобная интеграция системы телефонии с внешними базами данных, информационными системами и бизнес-процессами предприятия, встроенный SQL-сервер и интерфейсы к внешним базам данных, визуальная настройка телефонной сети и сценариев обработки телефонных вызовов.

X8004 основана на промышленной платформе x86, выполнена в металлическом корпусе высотой 2 юнита для установки в 19-дюймовую стойку, спроектирована и протестирована для работы в условиях 24x7. Система избыточной вентиляции и функции мониторинга аппаратной части и состояния отдельных компонентов (в том числе жестких дисков) гарантируют бесперебойную работу. Для подключения к сетевой инфраструктуре предприятия и Глобальной сети предусмотрены два порта Gigabit Ethernet.

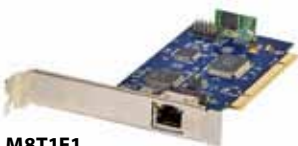
Для работы с сетями традиционной телефонии в X8004 может быть установлено до четырех транковых модулей с интерфейсами FXS, FXO или E1



**M8FO4FS4**  
4 FXO и 4 FXS



**M8FO8**  
8 портов FXO



**M8T1E1**  
Порт T1/E1

*Транковые модули для подключения к сетям традиционной телефонии*

## Основные преимущества

- Все функции традиционной и IP-АТС (SIP 2.0), факс-сервера, Contact-центра (до 64 одновременных соединений с операторами в рамках более чем 15 проектов);
- Быстрая адаптация телефонной сети и коммуникаций предприятия под требования задачи и бизнес-процессов;
- Визуальное программирование сценариев обработки вызовов и сети телефонии предприятия;
- Встроенный SQL-сервер и интерфейсы к внешним базам данных и приложениям для быстрой интеграции с информационными системами, сайтами и бизнес-процессами предприятия;
- Программный клиент ZyXEL CTI с функциональностью программного видеотелефона (SIP 2.0, H.264), привязкой традиционных и SIP-телефонов к компьютерам сотрудников, адресными книгами, оперативной информацией о вызовах и их истории, диалоговыми формами для оперативного внесения информации;
- Многоуровневые голосовые меню IVR, запись и прослушивание разговоров, возможность доступа к записям собственных разговоров;
- Единые принципы доступа к различным внешним коммуникационным ресурсам для совместного использования любых способов связи (голос, почта, видео, IM-чаты, факс, внешние приложения);
- Ведение статистики по вызовам, клиентам и операторам, формирование отчетов;
- Обработка и рассылка в реальном времени голосовых, почтовых, SMS- и IM-сообщений;
- Широчайший выбор абонентского оборудования. Удобный графический интерфейс клиентского приложения ZyXEL CTI предоставляет пользователям любых устройств доступ ко всем функциям X8004;
- Мобильность. Телефонный номер сотрудника не имеет жесткой привязки к телефонной линии и может быть активирован на любом офисном рабочем месте, дома и в командировке. При смене офиса телефонные номера остаются прежними — достаточно подключиться к Интернету и провайдеру IP-телефонии;
- Оповещение сотрудников о мероприятиях и аварийных ситуациях по телефону, e-mail, интернет-пейджерам и SMS;
- Гибкое расширение необходимой функциональности системы с помощью дополнительно приобретаемых лицензий;
- Техническая поддержка, обучение сотрудников и администраторов, консультации по внедрению, помощь в удаленной настройке нестандартных конфигураций оборудования, документация и интерфейс на русском языке;
- Надежная стабильная система, простая и удобная в эксплуатации, с развитыми службами поддержки, учебными центрами и минимальными затратами времени на развертывание, модернизацию и настройку телефонной сети;
- Низкая стоимость владения, быстрая окупаемость и возврат инвестиций в построение коммуникационной и информационной сетей предприятия.



### Клиентские и программные интерфейсы X8004

#### Емкость системы

##### Число внутренних телефонных линий (SIP, FXS, Z\_CTI)

- Базовая комплектация: лицензия на 128 рабочих мест
- Максимальное значение\*: 256 пользователей

##### Число внешних телефонных линий (FXO, E1, SIP-транки)

- Базовая комплектация: лицензия на 46 линий
- Максимальное значение\*: 196 линий

##### Максимальное число одновременных разговоров

- С функцией транскодирования / напрямую: 64 / 196
- Максимальное число участников конференц-связи: 96
- Емкость хранилища записей телефонных разговоров и голосовой почты: 48 000 часов;

##### Характеристики Contact-центра\*

- Максимальное число активных операторов: 64
- Максимальное число проектов: 32
- Максимальное число задач в каждом проекте: 16

\*Лицензии на дополнительные телефонные линии, модуль интеграционного ядра (Com, API) и расширенный функционал Contact-центра приобретаются отдельно.

#### Рекомендации по применению X8004

Модернизация телефонной инфраструктуры предприятий малого и среднего бизнеса. Минимальная стоимость владения, расширяемая функциональность, графический интерфейс пользователя и системного администратора, удобный доступ ко всем функциям телефонии на любом рабочем месте;

Организация эффективных Contact-центров входящих и исходящих вызовов, осуществление массовых рекламных кампаний;

Предприятия, использующие системы CRM и управление бизнесом. Интеграция с базами данных и интернет-сервисами, запись и анализ разговоров, видеотелефония;

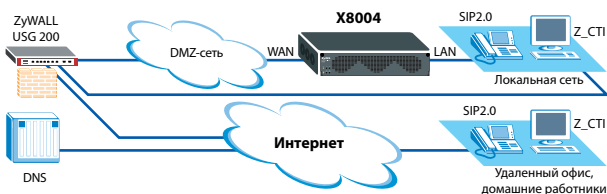
Предприятия с разветвленной филиальной сетью и мобильными сотрудниками. Единые номерные планы, удобный доступ в сеть корпоративной телефонии в командировках и из домашних офисов;

Распределенные телефонные сети операторов связи. Интеграция с системами биллинга, анализ статистики с помощью SQL-запросов, передовые услуги телефонии для абонентов.

# Сценарии применения и возможности системы

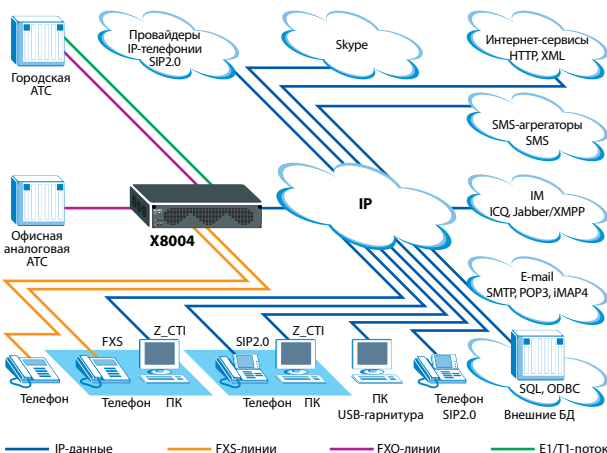
## Быстрая интеграция в сетевую инфраструктуру...

Для подключения X8004 к локальной сети предусмотрены два независимых интерфейса Gigabit Ethernet (WAN/LAN) с собственными настройками безопасности, IP-адресами и параметрами маршрутизации. Это позволяет подключать X8004 к разным сегментам локальной сети и предоставлять в них разные сервисы: например, подключив WAN-интерфейс в демилитаризованную зону межсетевого экрана с реальными IP-адресами, можно легко обойти проблемы, связанные с преодолением NAT, и значительно упростить настройку и предоставление сервисов IP-телефонии в корпоративной сети.



*Пример включения X8004 в корпоративную сеть. WAN-порт с реальным IP-адресом включен в DMZ-зону межсетевого экрана, порт LAN подключен к локальной сети предприятия. DNS-сервер доступен по WAN-порту*

Для подключения абонентов телефонии могут использоваться практически любые телефонные аппараты. К FXS-модулям, устанавливаемым в X8004, и автономным шлюзам IP-телефонии могут быть подключены обычные аналоговые телефонные



*Подключение X8004 к информационным сервисам, телефонной и IP-сетям: интеграция с базами данных и системами управления предприятием*

аппараты с тональным набором номера. IP-телефоны с поддержкой SIP 2.0 включаются в любой Ethernet-порт локальной сети. На настольных компьютерах сотрудников могут быть установлены программные SIP-телефоны или клиенты ZyXEL CTI. В отличие от распространенных IP-АТС, клиент ZyXEL CTI обеспечит полноценный графический интерфейс доступа ко всем возможностям системы X8004 на любом, даже самом простом аппарате: набор номера из адресной книги, открытые и закрытые конференции, совещания, прием и отправка факсов, голосовая почта, личные и общие записные книжки, сетевые статусы внутренних абонентов, доступ к статистике собственных звонков и звонков подчиненных, записанные разговоры, переадресация вызовов, Skype Out, входящие звонки Skype.

### **... и бизнес-процессы предприятия**

Визуальное программирование сети телефонии и сценариев обработки вызовов (с использованием до 55 компонентов вида «установка соединения», «запрос SQL», «поднять трубку», «отправить/получить e-mail» и т. д.) полностью снимает ограничения традиционных IP-АТС, связанные с преднастроенной логикой, и позволяет оптимизировать работу телефонной и IT-сети под любые бизнес-процессы.

Для интеграции с внешними системами и Интернетом могут использоваться HTTP/XML-запросы с возможностью разбора параметров, для обмена информацией с внешними базами данных и приложениями — SQL-запросы и/или механизмы ADO, OLE, ODBC.

Быстрая интеграция с информационными системами предприятия через COM-объекты, реализующие телефонные модули для широкого ряда систем, среди которых 1С:Предприятие, Terrasoft CRM, Ахарта, SAP R3 и др., позволяет осуществлять в реальном времени маршрутизацию вызовов (с использованием CallerID, сетевого статуса операторов Presence, истории клиентов), отображать информацию о поступающем вызове, клиенте и его заказах непосредственно на компьютере оператора. Детализация данных о клиенте позволяет более полно и всесторонне подойти к его обслуживанию, предугадывать запросы и предлагать интересные ему продукты и специальные акции.

### **Гибкая обработка входящих вызовов**

X8004 осуществляет обработку и маршрутизацию поступившего вызова на базе визуальных сценариев с учетом Caller ID, Called ID, текущих значений времени и даты, состояний линий и направлений, статусов пользователей и внутренних номеров информации о клиенте и истории его обращений, позволяет минимизировать время ожидания на линии и повысить эффективность труда операторов. Абоненту доступны интерактивные голосовые меню (IVR-сценарии необходимой вложенности и ветвления) с возможностью переключения на любого сотрудника по добавочному номеру, перевода на факс. Во время ожидания абоненту может проигрываться мелодия (Music on Hold, MoH), при звонках в Contact-центр ему сообщается информация



о месте в очереди и предполагаемом времени ожидания. В случае отсутствия сотрудника на рабочем месте соединение может быть переадресовано на мобильный или городской телефон или на голосовую почту вплоть до успешного установления соединения. Разговор записывается, факт звонка фиксируется — сотрудник сможет перезвонить, когда вернется, даже если абонент просто положит трубку.

## **Программный клиент ZyXEL CTI: унифицированные коммуникации**

Бесплатный программный клиент ZyXEL CTI устанавливается на компьютерах пользователей. Он реализует функциональность программного видеотелефона (SIP 2.0, H.264) и осуществляет авторизацию пользователей, привязку традиционных и SIP-телефонов к компьютерам и рабочим местам сотрудников, доступ к адресным книгам и оперативной информации о вызовах и их истории, отображение сетевого статуса пользователя и абонентов (Presence). ZyXEL CTI позволяет принимать и производить вызовы с настольного телефона или с компьютера через удобный графический интерфейс и оперативно связаться с абонентом наиболее подходящим способом: простым движением мыши можно позвонить на рабочий, мобильный, домашний телефон, отправить электронную или голосовую почту, IM-сообщение, организовать сеанс видеосвязи, не заботясь о запоминании и наборе номеров, адресов и кодов. Унифицированные коммуникации оптимизируют взаимодействие между сотрудниками и клиентами компании, делают его максимально эффективным, удобным и быстрым.

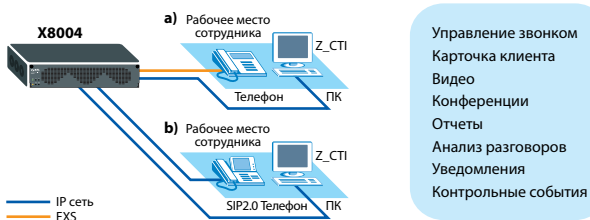


*ZyXEL CTI обеспечивает визуальное программирование сети телефонии предприятия и сценариев обработки вызовов*

## Contact-центр

Несмотря на повсеместное распространение Интернета, телефон остается главным способом общения с клиентами. От того, насколько быстро они смогут дозвониться, получить необходимую информацию, сделать или уточнить заказ, зависит успех бизнеса. Базовые функции Call-центра доступны уже в комплекте поставки. Дополнительная лицензия позволяет строить мощные центры обработки вызовов, обеспечивающие одновременную работу до 64 операторов более чем по 15 проектам, интеллектуальную маршрутизацию вызовов и распределение нагрузки между операторами. Оператор Contact-центра, созданного на основе X8004, получает дополнительный интерактивный инструмент — диалоговые формы. Заполняя их в процессе обработки вызова, оператор может получать из единой базы данных необходимую информацию и самостоятельно решать широкий круг задач.

X8004 позволяет значительно снизить нагрузку на оператора и многократно повысить результативность работы Contact-центра. Использование диалоговых форм обеспечивает работу CRM-систем и позволяет вести управление не только коммуникациями, но и продажами.



*ZyXEL CTI реализует удобный доступ ко всем возможностям X8004 пользователям и аналоговых (a), и IP-телефонов(b)*

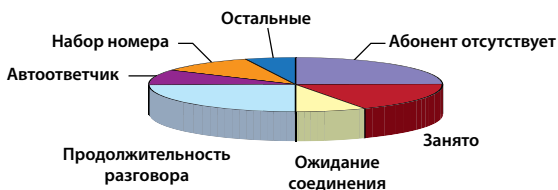
## Массовый обзвон

X8004 позволяет осуществлять массовый обзвон клиентов с информированием клиентов оператором, группой операторов или в автоматическом режиме.

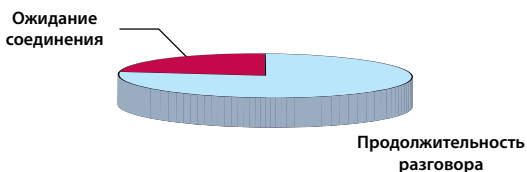
Как правило, при ручном наборе номера вызываемого абонента средняя продолжительность разговора не превышает 25% времени, затраченного на звонок, что резко снижает эффективность труда менеджеров по продажам, операторов Contact-центра и любых других сотрудников, которым приходится часто делать исходящие звонки.

X8004 автоматизирует такие функции, как набор номера, ожидание сигнала вызова, повторный набор номера, отсутствие на месте вызываемого абонента и другие рутинные операции. В результате время разговора может достигать 80 % времени, затраченного оператором на звонок.

## Ручной набор



## Автоматический набор



*Потери рабочего времени при ручном и автоматическом наборе номера*

## Конференции и селекторные совещания

Универсальная коммуникационная система X8004 — простое и эффективное решение для организации конференций и селекторных совещаний с одновременным участием от трех до нескольких десятков абонентов. Участники селекторного совещания могут обладать различными правами. X8004 позволяет легко прописать сценарий сбора селекторного совещания, отвечающий уникальным особенностям конкретной ситуации. Для начала конференции нужно выбрать в интерфейсе программы на мониторе компьютера нужных участников и нажать соответствующую клавишу. Запись переговоров всех участников позволяет документировать принятые на совещании решения.

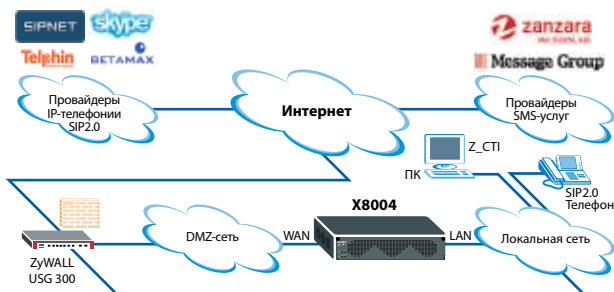
## Запись и анализ разговоров

Уже в базовой комплектации X8004 реализует запись разговоров — всех или только выборочных. Каждый пользователь может получить доступ и к своим разговорам, и разговорам подчиненных для уточнения тех или иных событий и обязательств перед клиентами. На встроенном жестком диске может храниться до 48 000 часов разговоров (кодек GSM, максимальная компрессия) — не составит никакого труда найти разговор с клиентом недельной или годичной давности и вспомнить, что ему обещали и в какие сроки, оценить эффективность и уровень обслуживания. Запись разговоров дисциплинирует операторов и позволяет быстро разобраться в спорных ситуациях, сохранив и клиентов, и сотрудников.

## Статистика и отчеты

Благодаря X8004 масса информации, которая раньше оказывалась неучтенной и потерянной, может быть

предоставлена для анализа и оценки эффективности взаимодействия с клиентами и принятия правильных управленческих решений. Вы сможете использовать любые предустановленные отчеты или создавать собственные, отражающие индивидуальные параметры ваших бизнес-процессов, например соотношение результативных звонков в исходящих кампаниях по каждому оператору, влияние времени нахождения абонента в очереди на количество потерянных вызовов, распределение нагрузки на операторов и уровни обслуживания. Система позволяет отслеживать динамику изменений параметров, устанавливать контрольные уровни и автоматически сообщать о том, что параметры качества обслуживания вышли из заданного диапазона.



*Подключение X8004 к провайдерам IP-телефонии, SMS-услуг и Skype*

## Минимальная стоимость владения

Визуальное программирование сценариев обработки вызовов и телефонной сети, удобный графический интерфейс программного клиента ZyXEL CTI гарантируют быстрое обучение сотрудников и системных администраторов предприятия, гибкую адаптацию сети телефонии под изменения в бизнес-процессах. По мере роста предприятия и требований по пропускной способности и функционалу сети могут приобретаться дополнительные транковые модули и лицензии на Contact-центр и интеграцию с информационными и CRM-системами.

В X8004 реализован постоянный мониторинг параметров аппаратной части, включая температуру, напряжение, вентиляторы и жесткие диски с прогнозированием поведения системы, что позволяет обслуживать систему до момента наступления проблемы. Сервис опережающей замены сводит к минимуму или даже к нулю простои оборудования и позволяет на месте заменить неисправное устройство. Пользователям предлагаются техническая поддержка, обучение сотрудников и администраторов, консультации по внедрению, помощь в удаленной настройке нестандартных конфигураций оборудования.

Высоконадежный конструктив, отработанное программное обеспечение и опыт промышленной эксплуатации в сети российского представительства ZyXEL позволяют заявить, что телефонная сеть на базе X8004 работает, не нуждаясь в стороннем вмешательстве и контроле.

# Характеристики

## Аппаратная база

- Настольное исполнение, крепление на стену или установка в телекоммуникационную стойку 19" (высота 2U, возможность установки направляющих рельсов)
- Индустриальная x86 платформа:
  - PICMG PCB
  - Intel E6300
  - 2 Гб RAM
  - 500 Гб HDD SATA
- Два порта Gigabit Ethernet (100/1000 Мбит/с) для подключения к Интернету и корпоративной сети
- Четыре слота для установки голосовых модулей внешних и внутренних линий:
  - Модуль M8T1E1 — 1 порт T1/E1 PRI
  - Модуль M8FO8 — 8 портов FXO для подключения внешних аналоговых телефонных линий
  - Модуль M8FO4FS4 — 4 порта FXO для подключения внешних аналоговых телефонных линий и 4 порта FXS для подключения телефонных или факсимильных аппаратов. Резервирование до 2-х внешних линий, при отключении питания порты FXS и FXO замыкаются друг на друга для возможности совершать звонки в городскую сеть в экстренных ситуациях
- Четыре порта USB (HID, Mass Storage)
- Отсек для установки дополнительного жесткого диска

## Физические параметры

- Габариты (Ш x Г x В, мм): 426 x 445 x 90
- Электропитание от сети переменного тока: 100—240В, 50/60Гц
- Внутренний блок питания мощностью 300Вт, MTBF 100000+ часов
- Максимальная потребляемая мощность (без транковых модулей): 113 Вт
- Диапазон рабочих температур: от 15 до 40 °С
- Относительная влажность: от 20 до 95 %
- Масса (без транковых модулей): 10 кг

## Функциональные возможности

- Поддержка кодеков G.711 а/μ, G.729, GSM
- Поддержка видео H.264
- Поддержка DTMF (inband, RFC 2833, SIP Info)
- Общая и частная записные книжки неограниченного объема
- Обработка и маршрутизация на базе визуальных сценариев с учетом Caller ID, Called ID, текущих значений времени и даты, состояний линий и направлений, статусов пользователей и внутренних номеров и т.д.
- IVR-сценарии необходимой вложенности и ветвления
- Настраиваемые очереди на всех внутренних номерах
- Удержание звонка и перевод звонка
- МоН (Music on Hold) — проигрывание мелодии (определенной, из списка, из каталога, из медиасценария) с указанием места в очереди и времени ожидания
- Многосторонние конференции различного уровня (закрытые, открытые, селекторное совещание)

- Переадресация звонка на базе сценариев, глобальный поиск вызываемого абонента, информирование о пропущенном звонке (или голосовой почте) через IM, SMS, E-Mail, голосовое оповещение
- Hunt-группы для групповых звонков с различными алгоритмами обхода позволяют реализовать базовый функционал Call-центра без дополнительных лицензий
- Перехват звонков в группе или по набранному номеру
- База данных хранения детализированной информации о звонках. Возможность удаленного доступа. Построение статистики с графическим отображением. Экспорт в Excel
- Клиент внешних IM-чатов (ICQ, Jabber) с возможностью приема и отправки сообщений
- Почтовый клиент (smtp, pop3, imap) с возможностью приема и отправки почты в различной кодировке с вложениями
- Интеграция с провайдерами SMS-сервисов (Zanzara, MessageGroup) на прием и отправку SMS-сообщений с отслеживанием статуса доставки (например, для организации массовой рассылки SMS-сообщений)
- Система глубокого протоколирования событий
- Contact-центр входящих звонков и исходящих кампаний
- Динамическая привязка ресурсов к проектам Contact-центра
- Умные очереди с учетом приоритетов клиентов
- Исходящий обзвон с использованием прогрессивного и расчетного алгоритмов
- Интеграция с внешними БД клиентов
- Мониторинг в реальном времени загрузки ресурсов Contact-центра, проектов, задач
- Статистика, написание на SQL собственных выборок
- Графическое отображение статистики
- Контрольные события

### **Управление**

- Приложение ZyXEL CTI
- Встроенный FTP-сервер
- Подключение к удаленному рабочему столу

### **Возможности приложения ZyXEL CTI**

- Бесплатный софт-клиент, полностью функционально заменяющий VoIP-телефон, с возможностью управления селекторными конференциями, видеозвонками, личным кабинетом
- Разграничение функциональности на базе прав доступа
- Управление X8004 через графический интерфейс раздела «Администрирование»
- Управление звонками на базе http-запросов вида `http://localhost:4055/&callto=xxxxxxx`, где xxxxxx – номер набираемого телефона. Возможно управление функциями «Набрать номер», «Положить трубку», «Удержание», «Перевод» и т.д.
- Поддержка USB-телефонов (Yealink OXC, CyberPhone) и любых USB-гарнитур, управление горячими клавишами с клавиатуры
- Встроенный IM-чат с гарантированной доставкой сообщений при входе в систему
- Управление доступом к разделам полного и сокращенного рабочего места (функциональность определяется правами пользователя)

### **Телефон — модуль работы с телефонной линией**

- Набор номера
- Ответ на входящие звонки
- Видеозвонки
- Конференции
  - Открытая конференция
  - Закрытая конференция с возможностью подать заявку на вход

- Совещание (конференция по приглашениям)
- Факс — возможность приема и отправки факса

## **Офис**

- Личный кабинет с голосовой почтой, заказанными обратными звонками и уведомлениями
- Отображение сетевого статуса и занятости всех внутренних абонентов
- Контакты — личная и общая записные книжки
- Звонки — возможность посмотреть статистику своих звонков и прослушать записанные разговоры, добавить комментарии
- Переадресация — настройка гибкой переадресации каждым сотрудником с учетом времени и дня недели звонка, статуса, номера звонящего (отдела и клиента внутренней телефонной сети)
- Статистика АТС позволяет просматривать журнал звонков, строить диаграммы (в т.ч. и по шкале времени) для всех своих звонков и звонков подчиненных сотрудников и контролируемых линий

## **Внешние модули**

- Создание http-ссылок на внешние страницы, доступных в интерфейсе СТИ-приложения
- Подключение внешних баз данных и систем (в том числе и CRM)

## **Contact-центр — режимы работы для операторов и супервизоров**

- Рабочее место — интерфейс оператора со статистикой работы в режиме Contact-центра по разным проектам
- Операторы — отображение состояния операторов по проектам в реальном времени
- Таблицы абонентов — создание и привязка таблиц встроенной и внешних БД к проектам
- Проекты и Задачи — настройка логики работы Contact-центра по различным проектам
- Сценарии — создание сценариев обработки входящих и исходящих звонков по проектам. Возможность создания диалоговых форм, всплывающих у операторов во время звонка
- Ресурсы — отображение в реальном времени загрузки ресурсов по Contact-центру и по проектам
- Индикаторы — отображение загрузки операторов по шкале времени
- Статистика — выборка данных по стандартным отчетам или создание собственных отчетов на SQL
- Контрольные события — настройка уведомлений супервизорам о различных событиях в системе и с операторами

## **Администрирование и интерфейс управления**

- Карта сети — визуальное создание телефонной карты сети
- Пользователи — создание пользователей и определение прав доступа в СТИ-приложении
- Внутренние номера — создание внутреннего номерного плана, специальных номеров, номеров экстренных служб, запуска сценариев, и т.д. Создание hunt-номеров (каждый номер в системе может быть групповым) и определение правил обхода
- Сценарии — создание сценариев обработки звонков в АТС
- Общие настройки — настройка АТС, отдельных модулей и параметров подключения к внешним сервисам
- Параметры аппаратуры — настройка линейных карт и сетевых параметров X8004 (IP-адресация, Firewall, сервисы, ACL, язык интерфейса, диагностика, служба логирования и др.)
- Мониторинг — отображение состояний всех звонков и линий в реальном времени, текущее состояние аппаратной части, жестких дисков

The logo consists of the word "ZyXEL" in a white, bold, sans-serif font, centered within a solid blue square background.

**ZyXEL**

**Посетите [zyxel.ru](http://zyxel.ru)**

**ZyXEL Беларусь**

220123, Минск,  
ул. В. Хоружей, 32а, офис 26  
<http://zyxel.by>  
(017) 334-6099

**ZyXEL Россия**

117279, Москва,  
ул. Островитянова, 37а  
<http://zyxel.ru>  
(495) 542-8920

**ZyXEL Украина**

04050, Киев,  
ул. Пимоненко, 13, офис 6D/26  
<http://ua.zyxel.com>  
(044) 494-4931

**ZyXEL Центральная  
Азия и Закавказье**

050010, Казахстан, Алматы,  
пр. Достык, 43, офис 414  
<http://zyxel.kz>  
(727) 259-0699