

“U središtu vaših potreba”

“U središtu vaših potreba”

Poslovni smo partner u projektiranju i izgradnji ICT rješenja te našim korisnicima nudimo rješenja koja će osnažiti i profilirati njihovo poslovanje i izgraditi poslovne odnose u području:

- Hotelskih rješenja
- Mrežnih rješenja
- Objedinjene komunikacije
- Kontaktnih centara
- IT usluga i rješenja

Od 1989. godine pomažemo poduzećima da poboljšaju svoju komunikaciju, organizaciju, učinkovitost i poslovnu uspješnost. U današnjem brzo rastućem ekonomskom okruženju promjene su stalne, a naša misija je usmjerena prema budućnosti gdje odgovaramo naprednim tehnologijama i rješenjima predviđajući potrebe i zahtjeve tržišta.

Kao pouzdan partner kojega je tvrtka Avaya izabrala za suradnju i razvoj njihovog širokog portfelja proizvoda iz područja IP i PBX komunikacijskih rješenja, kontaktnih centara i sustava aplikacija, nudimo rješenja koja u potpunosti mogu podržati zahtjeve i potrebe korisnika i pružiti im sigurnost i pouzdanost.

Ističemo napredna komunikacijska rješenja usmjerena na mobilnost i virtualizaciju poslovanja čime korisnicima pružamo veću efikasnost rada i smanjenje troškova poslovanja; većom dostupnosti zaposlenika, bržim protokom informacija i bržim donošenjem odluka.

Svoju prepoznatljivost osigurali smo proaktivnom suradnjom s korisnicima i ulaganjem u naš najvažniji resurs - naš tim ljudi. Našim zaposlenicima pružamo educiranje prema zahtjevima standarda, a sve kako bi osigurali kvalitetu u svakom koraku poslovanja.

Naši klijenti su uspješne tvrtke iz Hrvatske i regije koje dolaze iz raznih sektora djelatnosti.

OPTIMA
OSN INŽENJERING

AVAYA
CONNECT
Authorized Partner

* Optima OSN Inženjering je Avaya Connect Authorized Partner



Optima OSN Inženjering d.o.o.
HR-10 000 Zagreb
Savica I. 127
Telefon: + 385 1 6331 740
Fax: + 385 1 6331 749
E-mail: prodaja@optima-inz.com

* Optima OSN Inženjering je tvrtka članica STORM Grupe, www.stormgrupa.hr, info@stormgrupa.hr

OPTIMA
OSN INŽENJERING

AVAYA



Prilagođene aplikacije za Avaya IP PBX

*Prilagođene aplikacije
za Avaya IP PBX*

Plan upravljanja naplatom

Moderne telekomunikacije su moćan alat, ali ako se ne upravlja njima kako treba, mogu biti i izvor nepotrebnih troškova. Da bi se nepotrebni troškovi sveli na minimum potrebno je uvesti kontrolu i praćenje troškova za telefonski sustav. Takvu kontrolu donosi naša aplikacija - **CDR aplikacija za Avaya CM i Avaya IPO**.

Ova aplikacija sastoji se od dva modula:

- Modul koji sakuplja zapise iz PBX sustava te ih zapisuje u bazu podataka
- Web modul koji služi za podešavanje i pregled podataka i izvještaja

Web sučelje koje se koristi za podešavanje i prikaz izvještaja je zaštićeno lozinkom tako da ne može svatko vidjeti sve podatke. Tako neki korisnici mogu vidjeti sve podatke, a neki samo podatke koji su vezani uz organizaciju ili odjel kojem pripadaju.

Naša aplikacija omogućava podešavanje parametara kao što su konfiguracije korisnika, organizacijskih jedinica, cjenika koji su osnove za prikaz i analizu troškova. Dostupni izvještaji mogu dati informacije o ekstenziji, grupi korisnika ili organizaciji te mogu uključivati određena polja koja mogu biti eksportirana u Excel, Word ili PDF dokument:

- Svi pozivi u određenom periodu sa određenim poljima: datum, vrijeme razgovora, pozivatelj, pozvani broj, tip poziva, cjenik, cijena, porez, cijena sa porezom
- Sumirano po ekstenziji: broj odlaznih poziva sa sljedećim poljima: interni broj, broj poziva, trajanje, cijena, cijena sa porezom
- Statistika i grafički prikaz po tipu poziva: pozivi koje je prosljedio posrednik, konferencijski pozivi, ekstremno dugi pozivi, dolazni pozivi, odlazni pozivi, interni pozivi, propušteni pozivi, povratni pozivi te neostvareni pozivi
- Statistika po filteru: grafikoni o broju poziva u odnosu na filtere: cjenici dodatnih servisa, besplatni pozivi, međunarodni cjenici, lokalni cjenici, mobilni cjenici

Uspješnost vaše tvrtke zavisi o mogućnosti konstantne kontrole i usporedbe vaših ciljeva kako bi postigli rezultate i potaknuli promjene u načinu na koji ljudi rade.

Sa našom CDR aplikacijom biti ćete u mogućnosti poboljšati kvalitetu usluga i zadovoljstvo korisnika prateći rad vaših zaposlenika, povećavajući njihovu produktivnost i konstantno prateći troškove. Biti ćete u mogućnosti povećati komunikacijsku efektivnost tvrtke kroz jednostavan-za-korištenje alat: rješenje koje nije vremenski ograničeno i ne zahtijeva nikakve specijalne tehničke sposobnosti. Zahvaljujući fleksibilnoj arhitekturi naše aplikacije možemo ju jednostavno prilagoditi svakom korisničkom zahtjevu.

Hotelska aplikacija

Imajući u vidu da telefonski sustav može biti način da se poveća zadovoljstvo korisnika i istovremeno poboljša kontrola troškova te koristeći naše veliko iskustvo sa Avaya PBX sustavom, dizajnirali smo **hotelsku aplikaciju za Avaya IP Office** koja nudi jednostavnije upravljanje i sprječava gubitak vremena. Naše rješenje ima dvije verzije: samostalnu aplikaciju te drugu koja simulira PMS Link na Avaya Communication Manager omogućavajući integraciju sa PMS sustavom poput Micros Fidelio. Činjenica da je veliki broj PMS sustava već integriran sa Avaya CM daje vam mogućnost jednostavne implementacije naše aplikacije obogaćujući Avaya IPO sa hotelskim značajkama koje nisu dostupne u standardnom setu značajki.

Podržane značajke za Avaya CM PMS Link:

- 1) Praćenje zapisa o pozivima (Call Detailed Records)-omogućuje kontrolu troškova bez obzira radi li se o sobama, uredima ili trgovinama unutar sustava telefonije
- 2) Hotelske funkcije –omogućuju hotelu upravljanje telefonskim sustavom na način karakterističan za hotelsku industriju:

- Prijava i odjava gostiju: pozivi iz soba u kojima nema prijavljenog gosta se blokiraju radi kontrole troškova
- Postavljanje statusa sobe: neograničen broj statusa poput „soba je čista“, „soba nije očišćena“ i dr.
- Kontrola restrikcije: postavljanje ograničenja na sobnom telefonu
- Promjena sobe ili zamjena sobe: premještanje postavki za jednog gosta u drugu sobu prilikom zamijene soba
- Automatsko buđenje: omogućava postavljanje automatskog buđenja za individualne ili grupne alarme

Hotelska aplikacija može biti implementirana u okruženje gdje je integrirana sa PMS aplikacijom ali i kod manjim implementacija ili u slučajevima gdje ne postoji integracija sa PMS kao samostalnom web aplikacijom.

Komunikacija putem PMS sučelja je dvosmjerna. Na primjer omogućuje postavljanje alarma za buđenje putem PMS. Također, kada spremačica počisti sobu može promijeniti status sobe u „soba je čista“ koristeći telefon te je ta informacija automatski poslana PMS aplikaciji. Ovakvim pristupom kompleksnost sustava je sakrivena iza sučelja koje je već poznato djelatnicima hotela.

