



# Teleopti Pro

Полный контроль  
телефонии в компании



# Все, что необходимо для сокращения издержек, управления линиями и упрощения внутренних процессов

Teleopti Pro – эффективное средство контроля расходов, отслеживания качества и управления службами коммуникации.

При любых сочетаниях мобильной, IP и стационарной телефонии информация о расходах, качестве, услугах, трафике и аппаратном обеспечении предоставляется в одном месте.

С помощью новой программы создания отчетов можно быстро анализировать статистические данные компании относительно доступности и качества ответов. Отображается расположение мобильного и стационарного оборудования и места образования затрат в компании. Простая проверка правильности оплаты и отсутствия неправильных платежей. Дополнительно постоянное отслеживание тенденций и сопоставление их с основными показателями производительности для непрерывного совершенствования. В результате: снижение расходов, упрощение управления и внутренних процессов.

## Также предоставляется как услуга

Teleopti Pro поставляется как традиционное системное решение или как услуга.

## Создано по требованию

Teleopti Pro основана на модульной системе; компоненты выбираются согласно растущим потребностям организации. Система полностью работает через сеть, обеспечивая простоту передачи информации в организации посредством веб-порталов и запланированных отчетов.

Можно устанавливать доступность компонентов для определенных пользователей. Индивидуальный пользовательский портал в Teleopti Pro позволяет выбирать, какие функции находятся на первой странице при запуске системы.

## Авторизация - управляемые роли

Еще одной новой особенностью Teleopti Pro является разделение различных ролей. Каждая роль содержит все соответствующие функции, необходимые для нее. Например, в роли Выставление счета имеется все необходимое для выставления счетов в Teleopti Pro. Роли облегчают переход к каждой соответствующей функции, а авторизации управляются в соответствии с доступными ролями.

МЕНЕДЖЕР  
КАЧЕСТВА



МЕНЕДЖЕР  
БЕЗОПАСНОСТИ



МЕНЕДЖЕР  
РАСХОДОВ



МЕНЕДЖЕР  
ВЫПОЛНЕНИЯ



МЕНЕДЖЕР  
ИТ-СЛУЖБ



Фиксированная  
голосовая связь,  
протокол VoIP



Мобильная  
голосовая связь



ИТ-устройства

## Экспорт в финансовую систему

Одним из наиболее эффективных и часто используемых методов экономии времени для внутреннего дебетования является экспорт информации из Teleopti непосредственно в финансовую систему. Благодаря наличию функции экспорта, финансовый отдел получает файл, запрашиваемым им способом при каждой проводке счёта-фактуры – автоматически. Всё большее количество пользователей Teleopti Pro начинают использовать функцию экспорта, экономя время и денежные средства. Позвольте нам показать, как вы можете упростить административные процессы!

### Вы можете:

- В финансовой системе просто получить сумму затрат на систему телекоммуникаций
- Предупредить двойную работу
- Снизить количество внутренних счетов-фактур

### Приспособление к индивидуальным требованиям

Teleopti Pro можно экспортировать во все финансовые системы, представленные на рынке. При установке модуля экспорта, наши опытные консультанты помогают конфигурировать и настраивать экспортный файл, позволяющий наиболее эффективно обрабатывать информацию именно в вашей финансовой системе.

## Контроль над системой мобильных телефонов

Считывая счета-фактуры для мобильных телефонов, вы получаете такой же экономичный административный процесс, отслеживание трафика и услуг для мобильной телефонии, как и для стационарной телефонной сети. Различные счета-фактуры могут быть объединены в общую счёт-фактуру. Вместо выставления счетов-фактур оператором для каждого центра затрат или отдельного абонента, весь процесс выставления счетов может быть централизован. Это позволяет получить хорошие прибыли, благодаря снижению затрат времени, затрачиваемого на обработку бумажных счетов-фактур, посылку их по почте, аттестацию и предупреждению штрафных процентных ставок за счета-фактуры, не оплаченные вовремя. Вместо этого, информация считывается в

систему Teleopti Pro, легко может отслеживаться и дебетироваться внутри организации при помощи интерфейса пользователя, к которому имеет доступ каждый шеф или служащий.

### Снижение расходов

Благодаря централизации мобильной обработки, могут быть улучшены договоры, снижены расходы и предупреждена недостаточная оптимизация. В Teleopti можно выделить категории потребления ресурсов и подключить к ним всех потребителей. Это означает, что если мобильный телефон используется больше, чем предполагается для рабочих целей, то система подаёт предупреждающий сигнал и вы можете проследить его при помощи более детального контроля.

### Вы можете:

- Осуществить полный контроль над затратами на систему мобильных телефонов
- Избежать затрат времени на процесс управления
- Получить все затраты, собранные в один счёт-фактуру
- Упростить процесс идентификации улучшений

### Общее впечатление от телефонии

Вы собираете отдельные информационные данные в одно место и, таким образом, получаете общее понятие о затратах на мобильные телефоны. Это является основной предпосылкой успеха в определении стоимости предоставляемых услуг и получения ясного представления, какие услуги (отдельные линии, ящики речевой почты, СМС, протокол GPRS) аккумулируют расходы. Благодаря возможности Teleopti Pro собирать информацию о мобильной и стационарной телефонной сети, вы получите реальную, полную картину структуры трафика вашего предприятия. Лица, ответственные за центры затрат в оперативной деятельности получают общий обзор причин расходов их отделений и смогут быстро принять меры для снижения своих расходов и, таким образом, всего предприятия.



### Лучший обзор с помощью Менеджера IT-служб

МЕНЕДЖЕР ИТ-СЛУЖБ помогает управлять, структурировать и искать любую информацию по мобильным и стационарным телефонам организации, а также ИТ-службам.

Менеджер ИТ-служб работает как реестр, детально определяющий все оборудование организации и его расположение. Приложения эффективного поиска позволяют определить, что можно повторно использовать, а что требует обновления. Реестр можно подключить к прайс-листу, который предоставляет оператору и другим пользователям обзор оборудования и подписок. Информация в реестре служит основой для планирования бюджета и обеспечивает открытые данные, что позволяет выставлять счета по частичной стоимости как внутренне, так и внешне.

### Менеджер Управления активами управляет всем мобильным и ИТ оборудованием

Контроль всего мобильного оборудования и служб в условиях растущей сложности структуры коммуникаций представляет собой сложную задачу. Индивидуальные сведения, какая подписка используется для каждого телефона и какие дистрибьюторы работают с компанией? Когда модель устаревает и когда предпочтительно её обновление? Какое ИТ-оборудование установлено у каждого сотрудника, и какие программы установлены на портативных устройствах? С помощью Менеджера ИТ служб вы управляете Менеджером Управления активами. Хорошо организованный сбор и структурирование всей информации позволяет компании улучшить общее представление, упростить управление и значительно снизить расходы. Например, исключается абонентная плата за неиспользованное оборудование, улучшается планирование модернизаций, а расходы распределяются по разным центрам затрат. Помимо этого, управление обеспечивает хорошую безопасность.





### **Менеджер качества оптимизирует управление персоналом**

Загрузка телефонной системы компании ежедневно отображается с помощью модуля МЕНЕДЖЕР КАЧЕСТВА. Предоставляется детальная информация о количестве принятых, непринятых или прерванных звонков, времени ожидания, времени обработки, количестве работающих в системе операторов и их средней загрузке. Телефонные звонки прослеживаются, оператор также может проследить за собственной работой. Благодаря постоянному сбору информации, измерениям и контролю трафика компания получает ясное представление об операциях, на основе которого осуществляется планирование усовершенствования и оптимизации управления персоналом.

### **Менеджер расходов контролирует расходы**

МЕНЕДЖЕР РАСХОДОВ собирает информацию о моделях коммуникации и структурах расходов. Можно создавать и контролировать группы пользователей с разными уровнями максимального и минимального потребления. Превысивший предельные значения пользователь быстро обнаруживается, что исключает лишние расходы.

Менеджер расходов также контролирует счета поставщиков. Простая проверка правильности суммы и указания в счетах новых договорных

ставок. Дополнительной особенностью является моделирование результатов разных подписок или технических решений, что обеспечивает отличную основу для принятия решений и закупок.

### **Индивидуальные отчеты в Менеджере выполнения**

Модуль МЕНЕДЖЕР ВЫПОЛНЕНИЯ дает новые возможности для подготовки статистики и индивидуальных ключевых параметров производительности на основе различных потребностей. Можно анализировать имеющиеся данные, например, статистику расходов, доступность и качество ответов, создавать собственные отчеты и сохранять их как шаблоны. Отображается потребность организации в первоочередных программах обучения или разработке новых технических решений. Если есть необходимость продолжить работу с данными, просто скопируйте их в файл excel. Если затем отчет отправляется по электронной почте другому сотруднику, соединение с Teleopti Pro сохраняется, а в отчет автоматически добавляются последние данные. Менеджер выполнения – больше, чем простое, небольшое дополнение. Это в большей степени целостная концепция отчетов по операциям. В любом случае оператор решает, что отображается и с какого периода времени.



### **Менеджер безопасности контролирует мобильную телефонию**

МЕНЕДЖЕР БЕЗОПАСНОСТИ собирает детальную информацию о трафике по конкретным линиям. Доступен анализ отдельных линий, ящиков речевой почты, модемов, сбор истории определенных звонков. Если в работе происходит сбой, например, при блокировке соединений, Менеджер безопасности подает аварийный сигнал, что ускоряет исправление ситуации. Также предоставляется информация о пользовательских изменениях в телефонной станции и другой телефонии. При добавлении все большего числа услуг частной мобильной телефонии эта возможность незаменима. Если мобильный телефон используется больше, чем предполагается для рабочих целей, система подает аварийный сигнал. Использование телефона затем можно проследить и предотвратить лишние расходы.



### **IMPROVE увеличивает преимущества Teleopti Pro**

Анализ текущего состояния дает основу для определения целей и выработки плана действий по их достижению. Достигаются ли требуемые результаты после выполнения изменений? Какова эффективность телефонии?

IMPROVE – это трехгодичная программа обслуживания для постоянного повышения качества, финансовых показателей и эффективности телефонии. Данные поступают из модуля Менеджер выполнения в Teleopti Pro и обрабатываются в нескольких отчетах.

Вместе с консультантами Teleopti мы выполняем ежегодную оценку, сопоставляя данные с эффективностью работы в прошлом году. Данные компании также сопоставляются с соответствующими показателями других компаний в нашей калибровочной базе данных. В настоящее время в нашей базе данных хранятся показатели 150 компаний. В результате сопоставлений вырабатывается программа модернизации с рекомендациями по экономии и/или усовершенствованию.

IMPROVE увеличивает преимущества Teleopti Pro. Лучшее представление и полная картина управления IT и телефонии позволяет эффективно определять первоочередные задачи и выполнять модернизацию.

### **Наша поддержка служит удовлетворенности заказчиков**

Самое важное, что у нас есть – это наши заказчики, поэтому мы много вкладываем в хорошую поддержку, что получает признание. Teleopti получает очень высокие оценки в опросах заказчиков: нас рекомендуют более 96% заказчиков Teleopti. За это мы очень благодарны и этим гордимся.

### **Системные требования**

#### **ТРЕБОВАНИЯ К СЕРВЕРУ**

MS Windows 2003 Server

MS SQL Server 2005

MS SQL Reporting, Analysis and Integration Services

MS Internet Information Server, IIS 6

.Net Framework 2.0

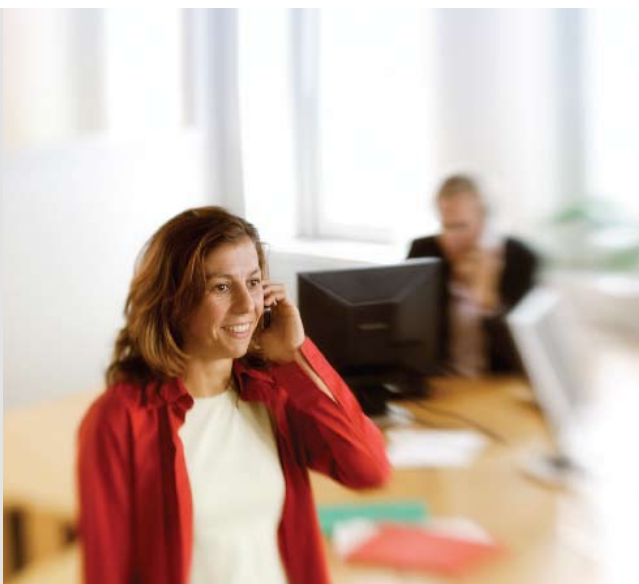
#### **ТРЕБОВАНИЯ К КЛИЕНТУ**

Internet Explorer 7.0 (6.0 или поздняя версия)

Системные требования действуют и для установки на виртуальный сервер.

**Наши клиенты:**

AstraZeneca, Ericsson, Муниципалитет Готланда, Муниципалитет Худинге, Совет округа Йонкепинг, SAS, SEB, Совет округа Стокгольм, Управление гражданской авиации Швеции, Главное налоговое управление Швеции, Управление полиции Швеции, Tetra Pak, Университет Уппсала, Volvo, Совет округа Верmland и многие другие.

**Системные операторы, работающие с Teleopti:****СТАЦИОНАРНАЯ ТЕЛЕФОНИЯ И IP**

Avaya  
Cisco CallManager  
Aastra MD 110 и MX-ONE  
NEC-Philips Sopho  
Nortel Meridian 1 и MCS 1000  
Siemens HiPath

**СЛУЖБЫ КАТАЛОГОВ/РЕГИСТРАЦИЯ ПЕРСОНАЛА**

Aastra DNA  
Microsoft AD  
Aastra CMG  
Oracle HR  
SAP HR  
Trio PresentOffice  
Visionsutveckling 80/20

**МОБИЛЬНЫЕ ОПЕРАТОРЫ**

3 Mobile  
Tele2  
Telenor  
Telia  
Vodafone

**ФИНАНСОВЫЕ И БУХГАЛТЕРСКИЕ СИСТЕМЫ**

Agresso  
IFS  
Lawson  
Microsoft Dynamics  
Oracle  
Raindance  
SAP  
Scala

**Бизнес-партнеры Teleopti Pro****ПОСТАВЩИКИ TELEOPTI PRO**

NEC-Philips  
TDC  
Teliasonera

**ПАРТНЕРЫ, ПОСТАВЛЯЮЩИЕ TELEOPTI PRO КАК ЧАСТЬ СВОЕГО ПРЕДЛОЖЕНИЯ УСЛУГ:**

Coor  
Efferro  
NEC-Philips  
Siemens  
Spring Mobil  
TDC  
Telenor  
Teliasonera

## Функции модулей в Teleopti Pro

| Роль                                 | Функция                           | МЕНЕДЖЕР ИТ-СЛУЖБ | МЕНЕДЖЕР РАСХОДОВ | МЕНЕДЖЕР ВЫПОЛНЕНИЯ | МЕНЕДЖЕР КАЧЕСТВА | МЕНЕДЖЕР БЕЗОПАСНОСТИ |
|--------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ                         | Мои расходы                       |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРИЛОЖЕНИЯ           |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Атрибуты                          |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Мои узлы                          |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Узлы                              |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Рассылка отчетов                  |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Таблицы клиентов                  |                   |                   |                     |                   |                       |
| МЕНЕДЖЕР                             | Отчёты Счетов                     |                   |                   |                     |                   |                       |
| ПОДГОТОВКА ИНВОЙСОВ                  | Услуги заказа                     |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Отчёты Счетов                     |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Экспорт данных                    |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Группа ваших услуг                |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Импорт данных                     |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Счета                             |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Контрольные Отчёты                |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Инструмент верификации            |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Периоды                           |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Симулировать                      |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Таблицы клиентов                  |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Услуги                            |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Отчёты нагрузки                   |                   |                   |                     |                   |                       |
| МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ               | Мои объекты                       |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Мои группы организации            |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Объект                            |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Отчёты организации                |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Структура организации             |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Персоны                           |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Запланированные импорты           |                   |                   |                     |                   |                       |
| БЕЗОПАСНОСТЬ ПРИЛОЖЕНИЯ              | Допуски пользователей             |                   |                   |                     |                   |                       |
| ГРУППА ОТВЕТОВ                       | Отчёты характеристики качества    |                   |                   |                     |                   |                       |
| ХАРАКТЕРИСТИКА КАЧЕСТВА              | Управлять группами ответов        |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Характеристика куба качества      |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Отчёты характеристики качества    |                   |                   |                     |                   |                       |
| РУКОВОДИТЕЛЬ ОТДЕЛА СИСТЕМНОЙ ЗАЩИТЫ | Детальные отчёты                  |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Мгновенное обновление             |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Предупреждение о наблюдении       |                   |                   |                     |                   |                       |
| ОПЕРАТОР                             | Отчёты оператора                  |                   |                   |                     |                   |                       |
| ОПЕРАТОР-АДМИНИСТРАТОР               | Администрировать группы измерения |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Наименования линий                |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Отчёты оператора                  |                   |                   |                     |                   |                       |
| МОНИТОР НАГРУЗКИ                     | Предупреждение                    |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Группы потребителей               |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Куб расходов                      |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Фильтры регистрации               |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Ценники                           |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Симуляция тарифа                  |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Категории нагрузки                |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Отчёты нагрузки                   |                   |                   |                     |                   |                       |
|                                      | Коды канала связи                 |                   |                   |                     |                   |                       |



**Teleopti** – ведущий мировой поставщик систем и услуг поддержки телефонии и контактных центров. Компания получила известность благодаря разработке передовых и практических решений, отвечающих требованиям клиентов.

Teleopti Pro в Европе можно заказать через сеть партнеров. Сотни предприятий в Европе для повышения эффективности и уровня обслуживания доверяют решениям Teleopti.

Teleopti основана в 1992 г., офисы компании работают в Стокгольме, Стренгнесе, Мальме, Осло, Лондоне, Дубае и Нью Дели. Teleopti AB, Berga Backe 2, P.O. Box 721, 182 17 Danderyd, Швеция

info@teleopti.com, www.teleopti.com, тел.: +46 8 568 950 00