



مرکز تماس میزبانی شده

(Hosted PBX)

Chakavak Telecommunication

فهرست

| | |
|---|---------------------------------------|
| ۲ | مقدمه..... |
| ۲ | معرفی شرکت ارتباطات هوشمند چکاوک..... |
| ۳ | طرح مرکز تماس میزبانی شده..... |
| ۳ | امکانات سامانه Hosted PBX چکاوک..... |
| ۸ | نحوه دسترسی مشتری کین..... |
| ۹ | نحوه دسترسی تماس گیرندگان..... |

با توجه به تغییرات پر سرعت در عرصه سیستمها و راهکارهای نرم افزاری ، نحوه ارائه بسیاری از سیستمهای نرم افزاری متحول گردیده و به سمت ارائه سرویس به صورت میزبانی شده حرکت کرده است. ارائه نرم افزار مدل های مختلفی دارد مدل SAAS یک شیوه ارائه نرم افزار است که دسترسی کاربران به نرم افزار را ساده می کند. در گذشته همه نرم افزارها باید در سیستم کامپیوتری که می خواستیم از آن استفاده کنیم ذخیره می شدند تا قابل استفاده باشند، مدل SAAS که مختصر شده عبارت Software as a service است میزبانی نرم افزارها از طریق یک سرور از راه دور را امکان پذیر می کند. مدل SAAS نرم افزار و کلیه اطلاعات مربوط به آن را بر روی ابر (Cloud) ذخیره می کند.

معرفی شرکت ارتباطات هوشمند چکاوک

شرکت دانش بنیان ارتباطات هوشمند چکاوک کنسرسیوم شرکت های "نوران ارتباطات پایدار" و "پارس پویس فن آور" میباشد. شرکت نوران ارتباطات پایدار سال ۱۳۸۷ در تهران تاسیس گشته است؛ هدف نوران تامین تجهیزات شبکه و اجرای شبکه های مبتنی بر فن آوری اطلاعات و انجام فرآیندهای مشاوره، طراحی، نصب و راه اندازی انواع شبکه اینترنتی با بهره گیری از آخرین تکنولوژی های روز دنیاست و در حال حاضر فعالیت خود را در سه بخش بازرگانی، فنی مهندسی پروژه و آموزش پی گیری می کند. نوران افتخار انجام بیش از ۱۵۰۰ پروژه در زمینه راه اندازی شبکه در سطوح Enterprise و Carrier و Telecom را دارد.

شرکت پارس پویس فن آور در سال ۱۳۸۲ در شیراز تاسیس گشت و در سال ۱۳۸۶ به تهران انتقال یافت. پارس پویس از ۵ تیم فنی مجزا برخوردار بوده و دارای سابقه ارائه خدمات به بیش از صدها شرکت و سازمان داخلی و خارجی میباشد. از جمله خدمات پارس پویس میتوان به راه اندازی و پشتیبانی سامانه های AAA در ۳۰ استان و ۲۰۲۰ شرکت مخابرات ایران در ۲۶ استان کشور را نام برد.

شرکت چکاوک با بهره گیری از دانش فنی و اجرایی شرکت های نوران و پارس پویس، طراحی و تولید مراکز تلفن نسل جدید مبتنی بر IP را بر اساس جدیدترین فناوری مخابراتی جهان (NGN/IMS) ، با هدف ارائه بهترین سولوشن ها در سطح Telecom و Enterprise آغاز نمود. این شرکت یکی از اولین شرکتهای ایرانی دارای دانش توسعه و پیاده سازی سوئیچهای نسل جدید مخابراتی مبتنی بر IP بوده و در این راستا دارای تجربیات متعدد در حوزه ارائه راهکارهای مخابراتی بر بستر IP و استفاده از معماری IMS و استانداردهای مبتنی بر 3GPP میباشد. چکاوک دارای سابقه پر بار در انجام تعداد بسیاری پروژه در زمینه های، VOIP، Billing، Charging، Softswitch، مرکز تماس و IPPBX نیز میباشد.

طرح مرکز تماس میزبانی شده

سیستمی مبتنی بر تکنولوژی VOIP میباشد که امکان ارائه یک سرویس IPPBX را بدون آنکه مشترک نیاز به تهیه خط فیزیکی، سخت افزار و سایر موارد را داشته باشد فراهم مینماید. با توجه به توان فنی شرکت چکاوک و سابقه ی این شرکت در حوزه VOIP این مجموعه سامانه مرکز تماس میزبانی شده (Hosted PBX) را بر بستر Cloud توسعه و آماده ارائه کرده است .

در این طرح، شرکت چکاوک تمامی نیازمندی های تامین، توسعه، پشتیبانی و نگهداری سامانه مرکز تماس و IPPBX را بر عهده خواهد داشت و خدمات مذکور را در جهت تضمین کیفیت خدمت، در قالب قراردادی دقیق و شامل توافقنامه سطح خدمت (SLA) ارائه می دهد.

خدمات و سرویس هایی که در قالب این طرح توسط شرکت چکاوک در اختیار مجموعه ها و مشتریان قرار خواهد گرفت شامل موارد زیر میباشد:

- ۱- ارائه شماره یا سر شماره برای هر مشترک بسته به نیاز
- ۲- ارائه ابزار تحت وب برای مدیریت سرویس توسط مشترکین
- ۳- ارائه پلنهای گوناگون خرید به مشترکین
- ۴- تضمین سطح سرویس
- ۵- عدم وابستگی سرویس به مکان مشترکین

امکانات سامانه HOSTED PBX چکاوک

شرکت چکاوک در سامانه HOSTED PBX خود امکانات زیر را ارائه می دهد:

۱. پنل تحت وب
۲. قابلیت ارائه سرویس به صورت توزیع شده
۳. امکان تعریف منوی صوتی خودکار به هر تعداد
۴. تعریف داخلی و اپراتور
۵. تعریف صفهای پاسخگویی
۶. امکان تعریف شرایط زمانی
۷. امکان انتقال مکالمات
۸. امکان تعریف نظرسنجی
۹. امکان تعریف صندوق صوتی
۱۰. امکان تعریف لیست سیاه شماره ها
۱۱. امکان هدایت تماسها بر اساس شماره تماس گیرنده
۱۲. محدود کردن داخلی های متصل به سرویس بر اساس رنج ای پی
۱۳. امکان تعریف پیامک

۱۴. امکان ارسال و دریافت ایمیل

۱۵. ارائه انواع گزارشات

۱۶. سیستم شارژینگ آنلاین

مزایا

هزینه های پایین تر: اگر کاربری تنها نیاز داشته باشد که از یک نرم افزار برای مدت یک ماه استفاده کند برای وی پول دور ریختن محسوب خواهد شد که آن نرم افزار را به صورت سنتی خریداری کند. (خصوصاً برای نرم افزارهای گران قیمت) با استفاده از راهکارهای نرم افزاری SAAS، مصرف کننده میتواند مبلغ زیادی را از همین طریق صرفه جویی کند. تمام آنچه باید انجام دهد این است که یک حق اشتراک برای یک ماه یا برای زمانی که قرار است از آن نرم افزار استفاده کند را به شرکت ارائه دهنده آن بپردازد. این یک راهکار بسیار موثر برای کاهش هزینه کاربرانی است که ممکن است از یک نرم افزار مشخص در مواردی نادر استفاده کنند.

کاهش نیاز به تجهیزات سخت افزاری: عدم نیاز به هزینه زیاد جهت تهیه سرور، سخت افزار مناسب و تجهیزات مرتبط یکی دیگر از مزایای این مدل سرویس میباشد.

عدم وابستگی به مکان: در مدل SAAS دسترسی به نرم افزار جهانی بوده و از این رو به راحتی تمام سرویس گیرندگان قادر خواهند بود از هر کجا به سرویس خود دسترسی داشته باشند.

نسخه واحد: در مدل SAAS تمامی کاربران به یک نسخه واحد دسترسی خواهند داشت که مشکلات انتقال داده و هماهنگی کارها را به میزان قابل توجهی کاهش خواهد داد به این ترتیب همکاری و هماهنگی در تمامی دپارتمان ها و نمایندگی ها ساده تر خواهد شد.

به روز رسانی: در مدل SAAS جهت به روز رسانی نرم افزار نیازی نیست تک تک سیستم ها به روز رسانی شوند با یک به روز رسانی همه سیستم ها به جدید ترین نسخه دسترسی خواهند داشت به این ترتیب در وقت و هزینه صرفه جویی خواهد شد.

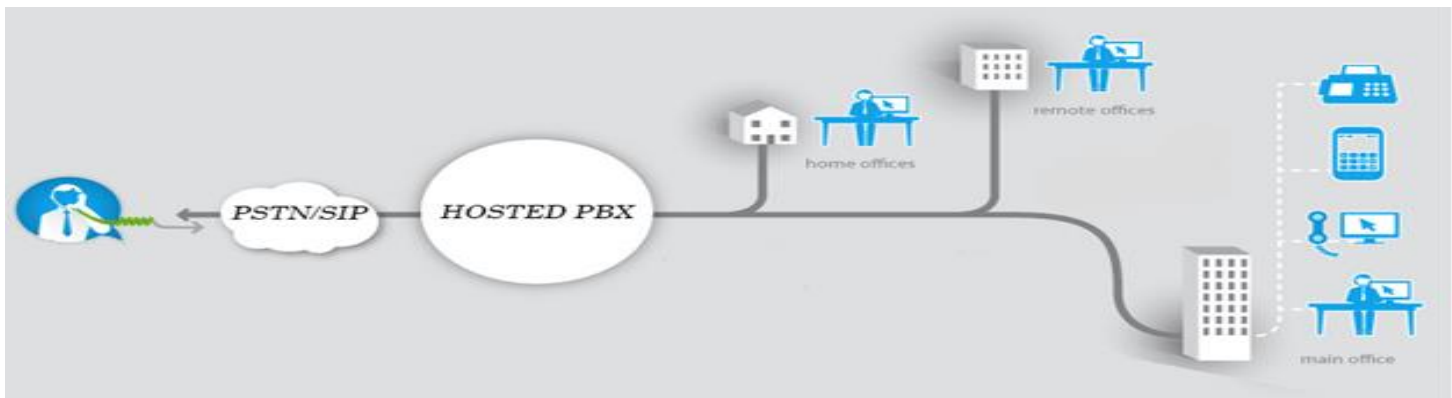
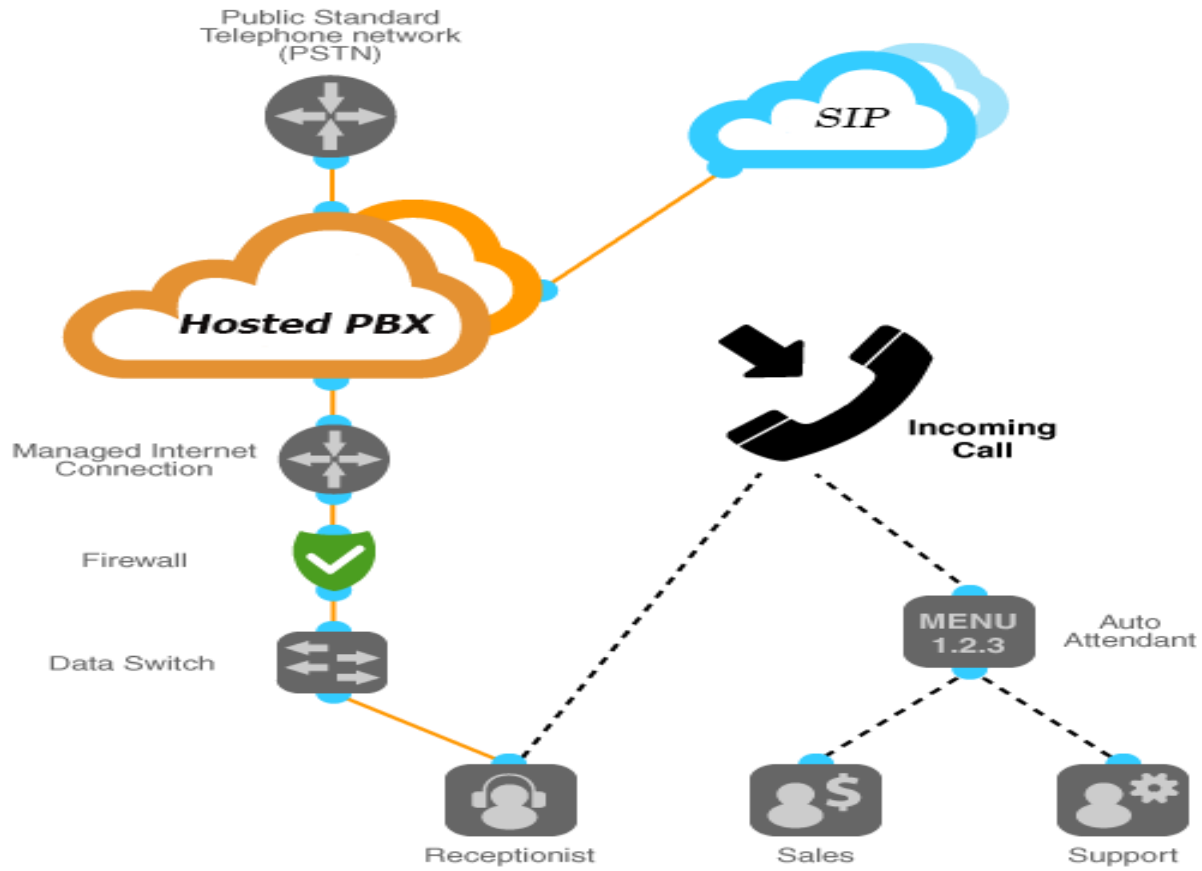
مخاطبین

تمام شرکت‌هایی که هزینه حفظ و نگهداری سرورهای حجیم و پر هزینه مستقر در ساختمان خود را می‌پردازند می‌توانند به فکر مدل SAAS باشند. آنها به راحتی قادر خواهند بود تمام سرویس‌های تلفنی شرکت که حتی خارج از شرکت هم مورد نیاز کارکنان است را به راحتی‌ترین شکل ممکن به سیستم ابری منتقل کنند. هزینه‌های پایین و کاربری بسیار گسترده مدل SAAS به عنوان موج آینده صنعت نرم‌افزار مورد توجه اغلب شرکت‌های بزرگ حوزه IT میباشد. داده‌های مربوط به SAAS اغلب بر روی یک سرور مرکزی ذخیره می‌شوند که مشتریان می‌توانند به راحتی از آن‌ها استفاده کنند.

مشتریان خانگی که مایل به استفاده از یک سرویس مدرن تر نسبت به خطوط و گوشی‌های آنالوگ معمولی می‌باشند نیز از مخاطبین این سرویس می‌باشند.

در سرویس‌های ارائه شده توسط مدل SAAS تامین امنیت، عملکرد، تعمیر و نگهداری سخت‌افزار و دسترسی بر عهده شرکت فروشنده است از این رو می‌توان به خدمات پشتیبانی سریع و مناسبی دسترسی داشت.

در این مدل نرم‌افزار به صورت یک سرویس ارائه میگردد که قطعاً بیشتر از سایر شیوه‌های خرید نرم‌افزار می‌توان به آن اعتماد کرد.



نحوه دسترسی مشترکین

IP Phone

تلفن های مبتنی بر IP که با کابل شبکه یا شبکه بی سیم به شبکه انتقال متصل شده امکان تماس تلفنی را برای مشترک فراهم می کند. با توجه به حداقل قیمت این گوشی ها، استفاده آنها در شرکت ها و سازمان ها مرسوم تر از مشترکین خانگی می باشد.

Web Phone

مرورگر های مدرن از جمله Google Chrome, Firefox از پروتکل جدید Web-RTC که امکان تماس از طریق مرورگر و بدون نیاز به نصب هیچ نرم افزاری بر روی رایانه یا دستگاه متصل به اینترنت را فراهم می کنند. بدین ترتیب مشترکین با سهولت زیاد و غیر وابسته به سیستم عامل و نرم افزار های سیستم می توانند تماس را ارسال و یا دریافت کنند. این روش ارتباط به شبکه برای کاربران خانگی و یا افرادی در سازمان که دایما در حال تماس هستند و از Headset استفاده می کنند مناسب است.

مشترک همچنین می تواند اطلاعات حساب خود را نیز از این طریق دیده و در صورت نیاز نسبت به خرید سرویس اقدام کند.

Mobile App

نرم افزار توسعه پیدا کرده بر روی اندروید و آی او اس امکان تماس مشترک را از طریق گوشی هوشمند فراهم می کند. در این نرم افزار امکان پرداخت و مشاهده مصارف و نرخ ها و همچنین پرداخت ها نیز وجود دارد.

Telephony Adaptor

با استفاده از این مبدل ها می توان از سیم کشی موجود در محل برقراری جهت ارایه سرویس استفاده کرد. مزیت این روش استفاده از تلفن های سنتی و عدم نیاز به تغییر آنهاست. همچنین جهت انتقال نیز از بستر IP مشابه روش های دیگر استفاده می شود.

Transport

ارتباط ما بین سامانه سرویس دهنده و سرویس گیرندگان بر بستر IP میباشد و بدین نحو امکان استفاده از سرویس هم بر روی اینترنت و هم اینترنت به سادگی میسر میباشد .

نحوه دسترسی تماس گیرندگان

تماسهای گیرندگان با گرفتن سر شماره هر شرکت میتوانند به سامانه مرکز تماس و تلفن آن شرکت متصل شوند ، این شماره ها توسط اپراتور ارائه دهنده سرویس مسیری دهی میگردند و اپراتور بالا دستی مواردی از قبیل تعریف سر شماره و ارائه پیوست امنیتی را به عهده دارد.

معماری کلی

