

CTI Solution 電腦電話整合 / 客服中心

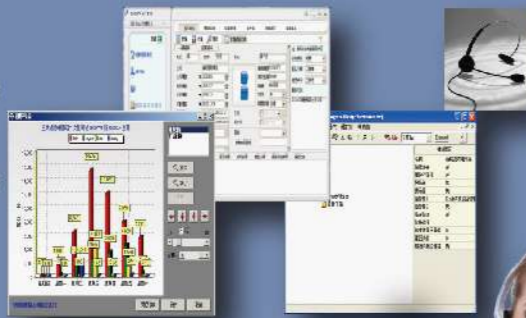
經由DCS 500 CTI Link強大的功能延伸，可整合各種IVR、Call Center、CRM等 IT 管理系統，達成企業電話、電腦完整整合之各種需求。

- 系統監控管理 (MMS)：主管席可即時監看針對線上客服席位人員值班狀態、人力效能、系統負荷、即時監聽、線上插話、線上教學...等客服管理功能
- 互動式語音平台 (IVR)：當客戶撥打客服電話進線時，可提供客戶輸入相關之會員辨識密碼或會員代碼，並且自動查詢資料庫確認客戶之資料正確性，隨即提供會員客戶線上查詢各種需求之語音線上資訊
- 其他應用：自動拜票系統、信用卡帳務查詢、醫療掛號系統、意見調查系統、自動傳真回覆、語音訂票系統、拖吊查詢系統、企業客服人力管理系統...等各種行業需求應用
- 客服席錄音整合功能：可搭配錄音設備達到客服追蹤目的
- 自動話務分配：系統可將所有進線來話依條件分配至指定客服席位
- 客服人力效能報表：系統搭配話務管理軟體可記錄每個客服席位於各時段內之通話通數紀錄，提供客服主管人力效能參考報表
- POPUP客戶即時資料顯示：當客戶來電時，可將系統所有相關歷史客戶資料自企業客戶資料庫經由網路即時傳送至客服人员之電腦螢幕秀出，以提升顧客滿意程度
- 自動外撥系統：可用於選舉自動拜票、民意調查、電話問卷、自動催帳...等需求

● 系統監控管理 (MMS)：主管席可即時監看針對線上客服席位人員值班狀態、人力效能、系統負荷、即時監聽、線上插話、線上教學...等客服管理功能

● 互動式語音平台 (IVR)：當客戶撥打客服電話進線時，可提供客戶輸入相關之會員辨識密碼或會員代碼，並且自動查詢資料庫確認客戶之資料正確性，隨即提供會員客戶線上查詢各種需求之語音線上資訊

● 其他應用：自動拜票系統、信用卡帳務查詢、醫療掛號系統、意見調查系統、自動傳真回覆、語音訂票系統、拖吊查詢系統、企業客服人力管理系統...等各種行業需求應用



TD8 系列數位話機



DCS 其他週邊商品



- TD-8802(護士呼叫器)
TD-8802E(緊急呼叫器)
- TA-9012DA
(免持撥號來電單機)
- TA-9012DS
(免持對講來電單機)
- TA-8633(120key)
(120鍵中繼台)
- TA-5011(Doorphone)
(數位門口機)

www.tonnet.com.tw

系統功能	分機功能	CTI功能
系統彙接功能	分機上鎖	CTI整合介面
日夜間服務等級	單鍵直撥	傳真自動回覆
彈性號碼計畫	分機電話簿	郵件服務
自動話務分配 UCD	勿打擾	短資訊服務
內外線來電號碼 Caller ID	末碼重撥	自動外撥服務
外線直入分機 E1 DID/DOD	自動重撥	Call Center 席位登入/登出
路由選擇 ARS/LCR	分機帳碼功能	Call Center 席位管理
來話保留暫存區 Call Park	無人應答 / 忙線 / 直接來話跟隨	Call Center 人力效能報表
通話時間限制	指定 / 同群 / 全體來話代接	IVR 互動式語音平台 (UMX)
系統簡碼撥號 (IP+TDM共3000組)	定時開鈴	VOIP 功能
群組自動尋線	話中插接	多點IP網路路由選擇
專線群功能	內 / 外線忙線預約	多點IP網路組網
內線分群	召集會議電話	多點IP網路遠端監控
外線分群	通話保留	多點IP網路通訊組網分機直撥
代接分群	自我保留	多點IP組網遠端下車服務
中繼台分群	單鍵速撥	多點IP帳碼管理
內外線振鈴音區別	轉接回叫	多點IP統一語音信箱
多點IP/E1組網功能	監聽功能	其他服務功能
外接保留音源	留言燈功能	系統卡片可話電作業
外接廣播設備	分機自我測試	話機遠端遙控維護
熱線功能	無線通訊服務功能	PC遠端遙控維護
3-30方會議電話	DECT 無線分機通訊功能	ISDN發受話方號碼顯示
外線極性反轉	DECT 手機跨基地台無感切換	固定網路界接

系統規格表

機型	TONNET DCS 500			
	CCU 8	CCU 9	CCU 10	CCU 6
系統最大容量	128 Ports	600+224 Ports (IP+TDM)	600+480 Ports (IP+TDM)	504 Ports
最大機箱數量	1	2	4	4
最大外線容量	48	96	200	200
最大數位分機容量	128	224	480	504
最大類比分機容量	128	224	480	504
數位中繼台	16	16	24	24
E1/T1 ISDN PRI界面(路)	-	3	3	3
SIP IP 端末最大容量	0	600	600	0
DECT 手機	-	-	120	120
DECT 基地台	-	-	60	60
系列交換方式 / 通話迴路	採用PCM (博碼調變)方式及TDM (時間分割)交換 / 通話無阻塞			
配線方式	無極性二芯配線			
傳輸距離	數位話機最長 800 公尺，類比 2,000 公尺			
交流輸入電壓	110 / 220 V - 50-60Hz			
交流消耗功率	最大150W	最大240W	最大450W	最大450W
機箱尺寸 (L x W x H)	672x305x495 (mm)	672x305x772 (mm)	672x305x1326 (mm)	672x305x1326 (mm)
機箱總重量	15kg	27kg	51kg	51kg

*本公司擁有規格更改權，規格改變以實況為主



通航國際股份有限公司
TONNET TELECOMMUNICATION INT. CO., LTD.
新北市三重區重新路五段609巷16號3樓-1
Tel : +8862-29993377 Fax : +8862-29997251

授權經銷商



DCS 500 Series
Hybrid Communication Platform

融合式多功能 **IP** 通訊整合平台





科技領航 無遠弗屆

通航國際股份有限公司【TONNET】自西元1983年成立以來，始終秉持著專業研發、專業規劃以及專業客服為企業經營宗旨，近年更不斷的創新，研發自製多元化的【聲音、影像、IP、多媒體、智能家居】科技新商品，期許為企業用戶帶來無比的便利性與未來性。

經營理念

- 客戶需求是我們動力的泉源
- 專業團隊是我們寶貴的資產
- 不斷創新是我們經營的宗旨
- 優質商品是我們進步的指標
- 創意行銷是我們價值的展現



E化管理

因應全球經濟市場資訊快速傳達且分秒必爭的需求，TONNET集團不惜花費鉅資建置ERP（企業資源規劃），CRM（客戶服務管理），E-Learning（線上互動學習）...等e化企業管理系統結合通航的專業服務團隊，提供給客戶最專業、最精準、最快速的服務，以兩岸三地服務為基礎，全球e化佈局為目標，讓客戶與通航之間的溝通，因e化服務平台，而變的『咫尺天涯』。



研發生產

TONNET研發團隊裡建置有硬體電路、系統整合、機構設計、多媒體、軟體設計、通訊系統...等專業人員的完整團隊，目前TONNET已取得ISO 9001 2000 版國際質量認證體系所頒發之合格證書，積極強化及提升產品製造流程管理，產品製造技術管理及工廠運作流程管理等嚴格審查及考驗，以達成強化生產流程控管，保障商品品質。



品質管理

執行科學化、標準化及數據化的品管流程的專業團隊及高階品管設備的投資，百分之百保障商品的可靠性、耐用性及安全性。

通航國際集結了影、音、IP、多媒體及智能家居等多項集團科技專長，研發出TONNET DCS 500多功能通訊整合平台，其支援強大的有線、無線、IP網路、影像、多媒體通信等多樣化擴充升級整合介面能夠提供企業最先進的各種網路通訊整合解決方案如：企業多點連結通訊方案、企業通訊節費方案、CTI客服中心方案、DECT無線通訊方案...等各種企業問題解決方案，有效且快速的解決了企業於通訊系統上所會面臨到的種種問題，進而大幅度提升了企業於市場的競爭力，TONNET DCS 500絕對是您企業通訊平台的建置首選。

SECURITY Solution 安全防護解決方案

DCS 500系統支援各種原廠安防影像模組擴增功能，讓社區/校園用戶於享受高畫質影像對講便利的同時，亦具備了TONNET電子保全防衛的功能。

- 校園防狼專案安全防護網
- 社區緊急自動求救系統
- 社區老人看護求救功能
- 結合社區/校園門禁刷卡出入管制
- 別墅群/集合式住宅群E-Family智能家居影像對講暨安全防護網
- 社區智慧型電子門衛系統
- TONNET安防系統 → 事前嚇阻
- TONNET監控系統 → 事後蒐證
- 醫療機構護士呼叫系統

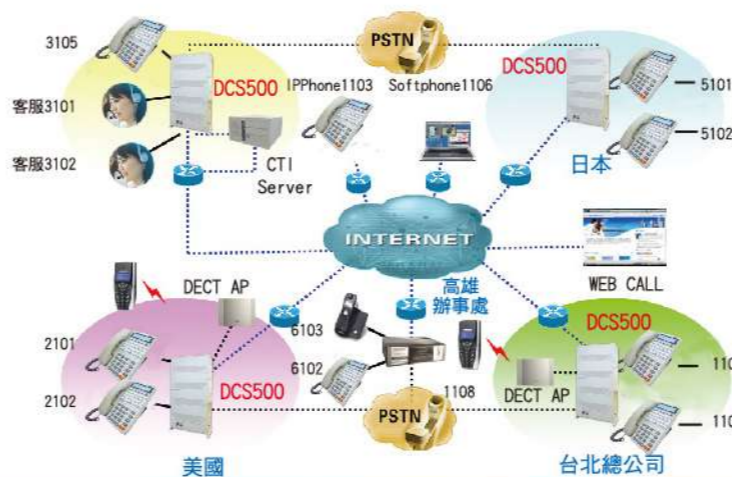
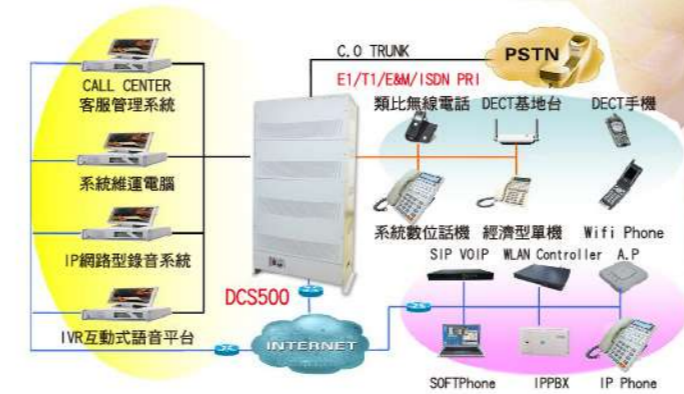


VOIP Solution 網路電話解決方案

DCS 500 採用最有效率的集中式架構設計，其支援 SIP IP TRUNK介面，可整合各種 UMX 語音訊息系統達到企業多點IP連結，所有分點間聯繫通訊之通話費用全免。

本系統具備 SIP 共同通信協定，以原廠內插卡式 SIP IP TRUNK介面可與其他IP網路通訊平台通聯整合。

- 企業多點IP組網分機號碼直撥通話免費
- 異地電話撥出需求帳碼管理，有效提升外勤業務工作效率
- 系統ARS/LCR功能可搭配各家電信業者服務使用，有效節省各分點撥出通話費用
- 企業多分點集中式總機，有效降低人事成本
- 企業多分點集中式UMX語音訊息系統，有效提昇企業形象
- 可搭配Call Center客服系統使用，執行多點統一客戶服務功能
- 可擴充Softphone、IPhone、VOIP、WEB CALL Server...等SIP IP端未設備使用
- 自動話務分配：系統可將所有進線來話依條件分配至指定分機
- 搭配多方會議卡及影像平台可執行多點IP虛擬會議室功能
- 搭配TONNET E-LAN IP網路型錄音系統使用可針對各分點通話錄音，以避免商業行為爭議事件發生



WEB CALL Solution 網頁電話

DCS 500 支援WEB CALL網頁電話功能模組擴增功能，客戶可直接透過企業網頁連結企業專業客服人員，服務通話完全免話費，有效降低企業服務成本，更提升了客戶索取各項諮詢服務的便利性，創造企業與客戶雙贏模式。



智慧型語音UMX服務

DCS 500 支援智慧型語音UMX服務模組擴充，其眾多人性化的語音服務接聽功能，將大幅度的提升企業於產業間的競爭力。

- 傳真郵件轉E-MAIL發送予分機使用者
- 留言語音轉E-MAIL發送予分機使用者
- FOD傳真回覆功能
- 多階層IVR語音查詢功能
- 可設定來話轉接一般電話號碼或VOIP號碼予主人接聽
- 主管統一語音新重要訊息發佈予各部門成員知悉
- 可連結TONNET WEB CALL使用，有效管理客戶來電語音服務流程
- 具備IP網路多點組網統一語音信箱功能

DECT Solution 無線通訊

DCS 500 支援無線通訊DECT介面擴增，符合歐洲共同無線通訊標準(GAP)，可搭配各種符合GAP標準之無線通訊手機註冊登錄使用，提供企業完整的無線通訊解決方案，使企業能夠完全掌握客戶的每一通來電，有效增加溝通效率與企業產值。

Hotel / Motel Solution 飯店旅館功能

- 客房號碼2-6碼編輯
- 客房叫醒服務 (WAKE UP)
- 客房訊息點燈，自動點亮客房語音留言燈，訊息不遺漏
- 櫃檯多功能數位值機台
- 可整合各家著名飯店管理系統使用
- 針對客房特定撥出號碼做通話時間限制
- 結合話務管理系統做客房電話帳單製作
- 客房進退房管理 (CHECK IN/CHECK OUT)
- 客房外線撥出等級限制功能
- 連鎖飯店組網功能
- 熱線撥號功能
- 系統外線介面卡支援極性反轉功能，計費帳單準確度百分百

