

國洋通信 **TENTEL**

銳星通信訊息整合系統(UMS)

功能規格書

1 硬體規格：

1.1 PC或IPC架構

1.2 主從分散式架構，可多主機連線擴充，使用單一工作平台，以每4Port為一單位擴充。

1.3 單機最多48路，超過則以每超過48路增加一台電腦的方式串接使用，採用多機平行架構，可獨立執行，資料共用，當個別單機停止運作時，會閉鎖通話路，其他機器可正常運作。

1.4 支援Windows 10 Pro作業系統

1.5 支援Dialogic類比、Dialogic數位卡、東進類比、東進E1卡使用。

2 銳星系統功能：

2.1 系統功能：

2.1.1 本系統控制核心採用多執行序以應用於高承載話務環境。

2.1.2 交換機訊號偵測功能。

2.1.3 語音傳真共用通道，避免重複投資。

2.1.4 紀錄系統運作流程，通話數量及語音辨識結果，以利查詢。

2.1.5 系統可線上更改語音流程、新增修改分機使用者資料，更新語音流程或資料無須關機再開，新流程變更後，在系統待機後自動更新，於下一通電話撥入時變更流程，不影響正使用中的電話。

2.1.6 具有語音辨識轉接分機功能，亦提供辨識結果查閱工具，可由人工裁判辨識之正確性(選購)。

2.1.7 可建立個別分機使用者及部門查詢功能，以利直接轉分機或部門。

2.1.8 系統具中、英、台、客4種語言流程，可選擇是否啟用。

2.1.9 系統可設定交換機相關設定，包括交換機型號、監控模式、轉接結果偵測方式、忙線音及回鈴音之週期偵測、忙線音、回鈴音、撥號音及掛斷音之音頻偵測、DTMF整合碼、RS232整合碼、網路整合碼、插話功能敏感度、轉接延遲、話機留言點燈、熄燈等功能設定。

2.1.10 可配合交換機使用DTMF、FSK、RS232、網路方式傳送撥號音、忙線中、未使用中、斷線狀態。

2.1.11 系統自動偵測撥號音、忙線音、回鈴音、斷線音，可迅速判斷各種狀態，即時正確動作。

2.1.12 可配合交換機設定虛擬功能碼，執行功能設定如：1. 進內線分機 2. 直接進公用電話簿 3. 直接進個人電話簿 4. 直接進接收傳真流程 5. 錄製個人各種宣告詞 6. 錄製未應答宣告詞 7. 錄製忙線宣告詞 8. 錄製午休宣告詞 9. 下班宣告詞 10. 假日宣告詞 11. 勿干擾宣告詞 12. 個人宣告詞 13. 直接進設定/取消勿干擾 14. 直接進設定勿干擾 15. 直接進取消勿干擾…等功能。

- 2.1.13 系統各種宣告語，可使用電腦錄製主宣告語，臨時宣告語或個人宣告語可用電話在線錄製無須停機，公用宣告語於系統待機後自動更新，於下一通電話撥入時變更宣告內容，個人宣告語於錄製完成，即自動更新。
- 2.1.14 多機連線，適用用量大之客戶，平台擴充最大可達400迴路以上。
- 2.1.15 可設定資料儲存於網路磁碟機，方便用戶管理。
- 2.1.16 系統提供視窗監控畫面，以文字方式即時顯示每一線之狀態，包括接答、轉接人名及分機號碼、留言、來電號碼、來電時間、佔用時間、來電數量、待送訊息、使用之詞庫等訊息。
- 2.1.17 系統具備噪音適應能力，能偵測處理背景噪音，並具備硬體及軟體兩種迴音消除功能 (echo cancellation)，由使用者依據實際狀況設定迴音消除過濾器靈敏度，大於16ms以上，並且不影響聲音品質
- 2.1.18 系統於語音辨識中亦可接受按鍵輸入。
- 2.1.19 使用者於聽取或設定系統功能，可直接說出選項命令，系統將可自動辨識執行功能內容。
- 2.1.20 系統可直接大量匯入分機資料，無須逐筆輸入。
- 2.1.21 電話分機資料可以固定格式放置指定資料夾，定時自動更新。
- 2.1.22 當系統出現異常情況，系統具備主動通知系統管理員異常狀況，供維護人員檢視。
- 2.1.23 系統提供備份功能，可將相關設定自動存檔，防止系統異常時可迅速回覆。
- 2.1.24 多機連線時，只需建立一份使用者名單於網路磁碟機。
- 2.1.25 可配合交換機連線功能，並利用網路達成異地多機同一名單，遠端更新之目的。
- 2.1.26 可支援65535分機使用。

2.2 自動總機：

- 2.2.1 24小時全天候自動總機及語音信箱功能，來電自動接答。
- 2.2.2 本系統可同時支援按鍵輸入號碼，或用語音說出受話方姓名的方式進行電話轉接，可自訂轉接分機、PSTN電話或手機(含GSM、PHS等)。
- 2.2.3 本系統使用者可插話打斷系統指示直接按鍵或說出人名，無須等到宣告詞結束。
- 2.2.4 系統可提供分機或人工總機分別設定轉接流程監控方式如：全控、半控、或由交換機提供訊息等。
- 2.2.5 系統可配合交換機透過整合碼做分機撥入、外線撥入、忙線轉入、未應答轉入、無條件轉入…等訊息應對。
- 2.2.6 可配合交換機之整合碼，快速轉接及回應使用者之應用。
- 2.2.7 可配合交換機提供之整合碼，宣告不同內容或不同語言，亦可指定不同通話路使用不同語言宣告。
- 2.2.8 可分設不同代表號，宣告不同內容，以利應用。
- 2.2.9 可設定檢查或不檢查分機號碼，以利未建立於分機表之分機無法轉接。
- 2.2.10 可設定是否覆頌分機號碼。
- 2.2.11 可一分機多使用者，減輕用戶負擔。

- 2.2.12 中、英文同時混合辨識(預留其他語言辨識引擎擴充能力), 使用者可直接說出受話者的中英文名字。
- 2.2.13 本系統之使用者之姓名語音檔之建檔方式, 可用中英文方式建立分機表, 再由系統將文字轉語音(TTS)方式宣告。
- 2.2.14 可建立階層式分機表, 各分機表應有獨立之宣告語與辨識詞庫, 適合多語言及多部門之應用, 每一分機表可建立高達5000個以上詞庫。
- 2.2.15 可用電話撥入系統錄製臨時宣告語, 提供緊急狀況外線撥入時之宣告。
- 2.2.16 外線撥入、分機撥外線、撥公用電話簿、撥個人電話簿, 個別宣告語, 容易使用, 不會混淆。
- 2.2.17 具有指定代接功能, 交換機若無整合碼, 亦可轉接後即釋放增加自動總機之效能, 且可判斷忙線或未應答而正確回答來電。
- 2.2.18 可依星期為單位, 每天設定不同時間之上班、下班、中休、假日及自行定義之共六個時段不同宣告詞。
- 2.2.19 本系統提供視窗管理介面, 管理者可遠端連線或本地操作, 並以正確密碼登入後, 即可建立、修改員工/分機異動的資料管理, 介面提供下列管理項目:
- 自行更改員工資料, 包括新增/刪除員工資料、修改分機號碼、各項授權碼、行動電話號碼、簡訊傳送管制、電子郵件信箱、離職標示、勿干擾、指定轉接、助理分機、語音信箱密碼、語音信箱權限、傳真接收權限、辨識詞、部門、指定轉接外線授權、轉接手機授權設定。
- 2.2.20 可設定不同部門、時段的個別人工總機。
- 2.2.21 自行設定使用者中、英文全名或別稱。
- 2.2.22 每一使用者可設定不限制數量之別名或稱謂。
- 2.2.23 分機接聽時系統可播放撥入者講話之內容, 讓接一分機多使用者容易分辨要找的人。
- 2.2.24 當來電者按鍵輸入分機號碼或以語音說出受話方姓名時, 本系統將自動偵測辨識, 以語音覆誦向來電者確認, 而不需要來電者再次按鍵確認, 減少來電者的麻煩, 並加快轉接速度。
- 2.2.25 當來電者以語音說出受話方姓名轉接時, 若受話方姓名於系統內有相似音發音之姓名時, 本系統以語音引導來電者按鍵確認。
- 2.2.26 當受話方分機忙線或無人應答時, 來電者可以選擇留言、轉接手機、轉接助理、其他分機或人工總機。
- 2.2.26.1 來電者留言時, 可撥放、重錄、儲存、刪除留言, 結束後可再轉其他分機。
- 2.2.27 可設定指定轉接其他分機、外線電話、網路閘道器或手機, 亦可設定助理分機。
- 2.2.28 來電接聽後, 播畢招呼語若無說出人名或無輸入分機號碼, 超過時間可自動轉接總機或分機或掛斷(可選擇)。
- 2.2.29 各分機可分別設定個人招呼語、忙線宣告、未應答宣告、勿干擾宣告語、離職宣告詞。
- 2.2.30 智慧型宣告如:
- 2.2.30.1 未設定助理分機, 未應答或忙線則不會有轉接助理分機之選項。
- 2.2.30.2 沒有開放語音信箱之使用者, 未應答或忙線則不會有留言之選項。

2.2.30.3 沒有轉接手機權限之使用者，未應答或忙線則不會有轉接手機之選項。

2.2.30.4 已設定之選項(如：勿干擾、指定轉接…)，再選擇時為取消該功能。

2.2.31 員工離職可設定指定代理人。

2.2.32 可電話撥入新增分機及設定系統功能

2.3 語音信箱：

2.3.1 可使用按鍵或語音操作語音信箱功能及選項。

2.3.2 可定義使用者個別權限如：1.開關信箱 2.留言數量設定及時間長度 3.開關傳真接收 4.留言電話通知分機、外線、手機 5.信箱密碼 6.個人使用之語言流程。

2.3.3 外線撥入，可直接留言分機，留言後可電話通知、交換機點燈或EMail給收件者。

2.3.4 一個分機可多使用者使用，擁有各自的語音信箱。

2.3.5 可設群組，群組成員可含公司內分機及公司外之其他人員，可直接留言群組，留言後分機可用電話收聽留言。亦會EMail給公司外成員。

2.3.6 可直接留言給外線電話簿之公司或個人，留言後EMail給對方，節省通話費用。

2.3.7 個人信箱留言數量額滿時，若有留言時會將最舊的留言刪除再存入新留言。

2.3.8 受話方分機如有留言，系統通知交換機對電話機點燈。

2.3.9 當分機有留言時，撥入系統，則告知有新留言，直接進入輸入密碼狀態。

2.3.10 受話方分機聽完留言，系統通知交換機對電話機熄燈。

2.3.11 設定留言、傳真之EMail通知資料。

2.3.12 設定定時廣播之時間及廣播內容。

2.3.13 可配合交換機整合碼，提供分機電話秘密側錄功能。

2.3.14 語音信箱儲存容量僅受限電腦硬碟大小，目前最少10000小時以上。

註：Email傳送留言及簡訊通知，屬通知模組功能

2.4 電話秘書：

2.4.1 外線代撥，可將客戶廠商之電話儲存於公用電話簿，可用語音直撥至對方公司分機。

2.4.2 外線直接留言，可撥入系統直接留言給外線電話簿之公司，無須支付電話費。

2.4.3 個人外線代撥，可將個人親朋電話儲存於個人電話簿，可直撥至對方分機，且適用各種語言或聲音。

2.4.4 一個分機可多使用者使用，擁有各自的個人電話簿。

2.4.5 使用電話簿代為撥打外線時，可整合交換機授權碼機制，防止盜撥。

2.4.6 可設定區域代碼，自動判斷市話或長途電話。

2.4.7 可設定個人約會通知。

2.4.8 週期性定時廣播功能，可取代公司工廠之上下班之卡鐘，更友善之播放內容，如音樂、感性語音..

2.4.9 亦可指定特定日期及時間播報特定內容。

2.5 通知模組

- 2.5.1 可將語音信箱留言，使用電話(分機、市話、行動電話)、EMail將留言內容通知使用者。
- 2.5.2 可將傳真接收之檔案使用EMail將內容傳送至指定使用者。
- 2.5.3 可用行動電話簡訊通知留言待取，本項功能可隨使用者個別開放或關閉。
- 2.5.4 可用行動電話簡訊通知傳真待取，本項功能可隨使用者個別開放或關閉。
- 2.5.5 可開放網站收聽留言，聽完新留言交換機自動熄留言燈。

2.6 傳真模組

- 2.6.1 語音傳真共用，只須單一代表號。
- 2.6.2 可傳真專用，亦可指定收件人，未指定收件人傳至傳真管理員。
- 2.6.3 可指定部門專用傳真機，傳至指定管理員。
- 2.6.4 傳真接收後，簡訊通知，讓你掌握第一時間資訊。
- 2.6.5 傳真接收後，內容轉送EMail。
- 2.6.6 可設定傳真分機，自動判斷傳送目的。
- 2.6.7 傳真發送，將要傳送之傳真文件，轉E-Mail傳至對方郵件信箱節省通信費用，且無須改變使用習慣。

2.7 電腦傳真功能

- 2.7.1 可由使用者於用戶端電腦列印時，自動由UMS撥號對方傳真機，使用傳真方式將印刷內容傳給對方。
- 2.7.2 可多址傳送適合大量傳送文件。