

Telefonia Corporativa

A Compugraf, em parceria com as empresas líderes de mercado Avaya e Tadiran, oferece uma grande gama de soluções para Telefonia Corporativa. Com ferramentas inovadoras baseadas na tecnologia IP, a Compugraf fornece soluções de Comunicações Unificadas que agregam valor à sua empresa, melhoram a produtividade e reduzem custos operacionais. Com mais de 30 anos no mercado, a Compugraf possui uma equipe altamente qualificada para desenvolver o projeto mais adequado, implantá-lo e mantê-lo com sucesso. Os Profissionais da Compugraf, que são certificados pelos fabricantes das soluções, garantem a qualidade do serviço prestado. A Compugraf visa não só atender sua necessidade, mas, também, a superar suas expectativas com a solução e o atendimento.

Plataformas

As soluções ofertadas pela Compugraf atendem à sua empresa a partir de 4 ramais, podendo ser escaláveis para mais de 50.000 portas. Com opção de serem totalmente IP ou Híbridas (TDM+IP), as plataformas possuem:

- Ramais: IP (SIP, H.323 e MGCP), Digitais e Analógicos. Compatíveis também com telefones IP de terceiros
- Endpoints: Hardphone, Softphone (com áudio e vídeo), DECT, Ramais Wi-Fi, Ramal Client Celular, Ramal Web, Atendedor, Estrela de Conferência, Ramal com Vídeo e Tablet de Comunicações
- Troncos: IP (SIP e H.323), Digitais (T1, E1 MFC-R2/ISDN-PRI, TIE), Analógicos (Ground Start, Loop Star, E&M, ISDN-BRI)

• Alta disponibilidade, Redundância e Recuperação em Desastres

As plataformas possuem diversas opções para cenários de missão crítica. Partindo da sobrevivência padrão que os equipamentos já possuem, é possível alcançar até 99,999% de disponibilidade. Entre as diversas funcionalidades possíveis para ofertar um sistema em alta disponibilidade, com redundância e possibilidade de recuperação em desastres, destacamos:

- Fontes Redundantes
- Espelhamento/Redundância de servidores
- Duplicação de componentes chaves do sistema como CPU, DSP e Controladoras
- Múltiplas placas de rede para redundância IP
- Alocação de servidores em diferentes localidades/Data Centers
- Media Gateways Remotos

• Opções de Montagem das Soluções

Montagem em Rack 19'', Montagem em Parede, Montagem em Mesa e Montagem direta ao Piso.



Funcionalidades - Comunicações Unificadas

As funcionalidades proporcionadas são um diferencial da solução. Elas agregam valor ao projeto, alinham a tecnologia ao negócio da sua empresa e proporcionam benefícios como melhoria da produtividade dos colaboradores, maior disponibilidade e rapidez no atendimento ao cliente e redução de custos operacionais com viagens, contas telefônicas, recursos de pessoal, espaço em Data Center e economia de energia.

Funcionalidades de Usuário / Ramal

Existem centenas de funcionalidades de usuário e ramais disponíveis, entre as quais:

- Siga-me / Rediscagem / Capturas / Grupos / Espera / Cadeado / Não Perturbe / Chefe-secretária
- Atendedor Automático com níveis de árvore e diversos anúncios
- DAC – Distribuição Automática de Chamadas
- Música em espera por arquivo eletrônico ou fonte externa (CD/DVD player)
- Audioconferência a 3 ou a 6
- Recado entre ramais
- Funcionalidades para Segmento Hoteleiro, Hospitalar e Financeiro
- Histórico de chamadas / Agenda Individual / Agenda Geral

Ramais Remotos

- Extensão para celular: Possibilita utilizar o celular como extensão do ramal do escritório, podendo ter toque simultâneo e transferência entre os dois dispositivos.
- Softphones: Utilize seu ramal no notebook/laptop em qualquer lugar do mundo que possua conectividade IP. Basta fazer seu acesso com usuário e senha do sistema para ter as mesmas funcionalidades do ramal do escritório.
- Ramal via página web: através de uma página web, forneça um ramal aos colaboradores que não estão no escritório. Não é necessária a instalação de software. O acesso é feito via navegador web e todas as funcionalidades do ramal do usuário ficam disponíveis.
- Home Office: Para os colaboradores que trabalham de casa, as opções acima podem ser utilizadas. Adicionadas a elas, existe a opção de utilizar um ramal IP (hardphone) conectado ao sistema via cliente VPN instalado no aparelho IP. Esta opção agrega o nível máximo de segurança, pois a comunicação é criptografada desde o telefone até a plataforma.

Mensagens de Correio de Voz

Para solução de mensagens, existem dois modelos de solução disponíveis dependendo da plataforma utilizada.

1. Correio de Voz Embedded, situado dentro da plataforma principal, com as seguintes funcionalidades:

- a. Envio e recebimento de mensagens de correio de voz
- b. Encaminhamento das mensagens ao e-mail
- c. Aviso de mensagens luminoso no aparelho telefônico e aviso sonoro no ramal

2. Solução de Correio de Voz externa (appliance)

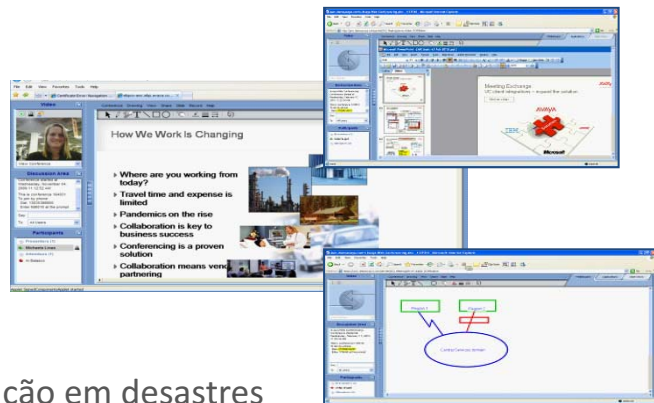
- a. Escalável para mais de 18.000 usuários
- b. Todas as funções do Correio de Voz Embedded
- c. Integrações com Microsoft Outlook ou IBM Domino
- d. Aviso de mensagens via ligação telefônica no ramal ou celular, envio de e-mail, SMS
- e. Find Me – Antes de encaminhar o chamador ao correio de voz, a solução avisa quem está chamando e você decide se vai atender a chamada ou encaminhá-la ao correio de voz. Esta decisão é transparente ao chamador, que recebe a mensagem do sistema “localizando usuário”, enquanto você decide se irá atender a chamada
- f. Text to Speech – Speech to Text – Possibilidade de utilizar comandos de voz para envio, recebimento e leitura de e-mails e mensagens do correio de voz

Áudio, Vídeo e Webconferências

As soluções de Áudio, Vídeo e Webconferências trazem um retorno do investimento (ROI) de forma rápida e tangível. A solução possui dezenas de aplicabilidades, incluindo Audioconferências entre dezenas de colaboradores; Videoconferências entre clientes e fornecedores; Webconferências para treinamentos remotos. Cada uma destas soluções resulta em enorme otimização de recursos, pois poupa gastos com viagens, conecta de forma rápida as partes envolvidas na conferência e agrega as funções de alta disponibilidade, recuperação em desastres e relatórios de utilização.

Características e Funcionalidades

- Até 4.000 portas de Audioconferência
- Até 1.000 portas de Webconferência
- Codecs de áudio – G.711 e G.729
- Integrações com Microsoft, IBM, Adobe
- Gravação das conferências
- Relatórios
- Segurança – senhas individuais aos participantes
- Opções de redundância, alta disponibilidade e recuperação em desastres



Consultoria e Gestão Operacional em Telefonia

Projeto de Implantação

Este serviço, baseado na metodologia de gestão de projetos PMI (Project Management Institute), inclui levantamento de requisitos de infraestrutura e de base de dados necessários para instalação de todos os equipamentos e soluções fornecidos, elaboração de documentação técnica (layout, plano de face, configurações, topologia), definição de cronograma, alocação de recursos, além de controle e gerenciamento de todo o projeto de instalação até sua conclusão e aceite.

Instalação e Integração

Serviços especializados de integração de soluções realizados por profissionais altamente especializados em diversas tecnologias, que compreendem a integração de todos os elementos da solução fornecida com o ambiente tecnológico da sua empresa, incluindo instalação e configuração.

Auditoria e recomendações

Realização de diagnósticos e recomendações sob o aspecto técnico e para adaptação aos negócios da sua empresa. O serviço inclui análise dos recursos tecnológicos e processos relevantes à operação. Podem ser incluídas atividades como análises de tráfego, análise de CPU para eliminar riscos, elaboração de relatórios personalizados, validação e análise das despesas com tarifação telefônica, identificação de eventuais pontos de falha, entre outros.

Conheça nossas outras linhas de produtos

As soluções de Segurança Digital da Compugraf auxiliam na proteção do ambiente de rede corporativo através de serviços especializados e produtos de segurança líderes de mercado. Os serviços são focados nas necessidades de cada empresa e executados por profissionais experientes e capacitados para um correto planejamento da infra-estrutura de segurança digital, instalação, customização e integração de produtos, análise de vulnerabilidades, desenvolvimento de políticas de segurança e treinamentos voltados para a correta utilização e administração de todo esse ambiente.

Os produtos são compostos por firewalls, appliances, redes privadas virtuais (VPN), alta-disponibilidade, QoS, detecção de intrusão em redes e servidores, PKI, antivírus, filtros de conteúdos, varreduras de vulnerabilidades, autenticação robusta e geradores de relatórios.



Mais do que sistemas telefônicos, a Compugraf oferece soluções completas para Telefonia Corporativa adequadas às necessidades dos usuários:

- Sistemas avançados de telefonia convencional e telefonia IP (ToIP)
- Operação em rede com gerenciamento centralizado
- Call Center integrado
- Aplicações para mesas de operações financeiras
- Ramal Digital Celular
- Aplicações CTI integradas



Através de sua Rede Multiserviços de abrangência nacional e com acesso a mais de 60 países, a Compugraf oferece serviços capazes de suprir todas as suas necessidades atuais e futuras de comunicação:

- Redução nos seus gastos com telecomunicações
- Atendimento pós-venda diferenciado
- Redução de investimentos e custos operacionais
- Previsibilidade de orçamento
- Disponibilidade e segurança total
- Disponibilidade on-line de relatórios de uso e performance via internet



A Compugraf utiliza uma tecnologia revolucionária que imprime produtividade excepcional durante os contatos com nossos agentes, especialmente treinados e capacitados para desenvolver operações específicas de acordo com a necessidade do cliente:

- Monitoramento em tempo real pela internet
- Atendimento a cliente (SAC)
- Cadastramento e processamento de pedidos
- Televendas e agendamento
- Pesquisa e atualização cadastral



As soluções de software da Compugraf permitem aos seus clientes maximizar o retorno de seus investimentos de TI e focar suas ações em seu core business.

Nosso portfólio é composto de soluções inovadoras em desenvolvimento de sistemas e atividades complementares como manutenção e integração de aplicações de negócio, construindo um ambiente menos complexo e de fácil gestão. Nossa Fábrica de Software utiliza metodologias aderentes à ISO 9001:2000 e CMMISE/SW, largamente reconhecidos pelo mercado de software, onde os produtos que geramos são controlados em todas as fases do processo de construção. Algumas das áreas que temos experiência destacada são tarifação telefônica, CTI, contact center, varejo, CRM, ERP, dentre outras.



Com a finalidade de capacitar profissionais nas áreas de Segurança Digital e Telefonia Corporativa, a Compugraf coloca um moderno centro de treinamento com os recursos mais avançados à disposição da sua empresa:

- Ótimas instalações e laboratórios totalmente equipados
- Excelente localização
- Equipe de instrutores altamente qualificada
- Treinamentos In-Company
- Web Corner: acesso à internet para os alunos

