

Telecommunication Solutions



Η Cosmos Business Systems AEBE

Η Cosmos Business Systems AEBE, (ιδρ. 1988), συγκαταλέγεται μεταξύ των κυριότερων επιχειρήσεων στον τομέα των ολοκληρωμένων λύσεων Πληροφορικής, Λογισμικού και Τηλεπικοινωνιών της Ελληνικής αγοράς, και στην οποία συμμετέχουν ως μέτοχοι η Vodafone και η Info-Quest. Ο κύκλος εργασιών της το 2007 ανήλθε στα 19,5 εκ € ενώ το 2008 εκτιμάται ότι θα ανέλθει στα 23 περίπου εκ €, και απευθύνεται σε επιχειρήσεις του Ιδιωτικού τομέα και των Τραπεζών, καθώς και σε φορείς του Δημοσίου και των ΔΕΚΟ.

Η Cosmos Business Systems AEBE κατανέμει τις δραστηριότητες της σε τέσσερις μεγάλες επιχειρηματικές μονάδες (SBU's) οι οποίες είναι:



Αναλυτικότερα τα business units περιλαμβάνουν:

IT Infrastructure: Πληροφοριακά Συστήματα, (Servers, Pc's, Storage, Printers, Plotters), Λειτουργικά Συστήματα (Operating Software, Databases, Security), Δικτυακά (LAN's, WAN's, Routing, Switching, Network Management, Internet, Intranets). Συνεργάζεται με την Hewlett-Packard, IBM, Cisco, Lenovo, Fujitsu-Siemens και με τους περισσότερους διεθνείς κατασκευαστές.

Services: Το σύνολο των υπηρεσιών που απαιτούνται για την μελέτη, εγκατάσταση και απρόσκοπτη λειτουργία των προϊόντων που διαθέτει η εταιρεία, η τεχνική υποστήριξη και οι επισκευές, οι υπηρεσίες outsourcing.

Software and Consulting: Η Cosmos από το 2002 έχει δημιουργήσει μια νέα μονάδα η οποία υποστηρίζει εφαρμογές όπως ERP, CRM, Document Management, Workflow, των εταιρειών Microsoft, SAP, Captaris κλπ, αναπτύσσοντας παράλληλα πολλές κάθετες λύσεις για συγκεκριμένες κάθετες αγορές. Παράλληλα υποστηρίζει λύσεις για τον τεχνικό κλάδο ως Autodesk Authorized Dealer (AAD).

Telecommunications: Σε συνεργασία με τις εταιρείες Anava και Cisco και με τις Captaris και Cycos, η Cosmos προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις τηλεφωνίας, μεταφοράς δεδομένων και εικόνας, καθώς και λύσεις ενοποιημένης διαχείρισης μηνυμάτων (Unified Messaging). Επίσης υποστηρίζει λύσεις mobility, (σε πλατφόρμες Blackberry ή Microsoft Exchange).

Για Περισσότερες Πληροφορίες: www.cbs.gr, τηλ. 2106492800





Ο ταχέως αναπτυσσόμενος κλάδος των τηλεπικοινωνιών αποτελεί έναν από τους βασικούς τομείς δραστηριότητας της Cosmos, και από το 2006 είναι μια ανεξάρτητη επιχειρηματική μονάδα.

Στον τομέα αυτό η Cosmos συνεργάζεται με τις κορυφαίες εταιρείες όπως Anaya, Cisco, Captaris, Cyscos, Microsoft καθώς και με γνωστότερους telecom & internet providers.

Η ενοποίηση των τεχνολογιών φωνής, fax, email, sms, καθώς και δεδομένων (data) σε ένα ενιαίο περιβάλλον, αποτελεί το πεδίο όπου δραστηριοποιείται το τμήμα τηλεπικοινωνιών της Cosmos.

Το τμήμα στελεχώνεται με έμπειρο προσωπικό – μηχανικούς και consultants, ενώ χρησιμοποιεί παράλληλα τις διεθνείς συνεργασίες της εταιρείας και την διεθνή πρακτική, για την παροχή πολύπλοκων λύσεων.

Όσον αφορά τον τομέα του σχεδιασμού και της κοστολόγησης, συντάσσει σε συνεργασία με τον πελάτη τις αντίστοιχες μελέτες εφαρμογής, οι οποίες πιστοποιούνται από τους κατασκευαστές και τους παρόχους για την ακρίβειά τους, ώστε να παρέχεται στον πελάτη η καλύτερη και αποδοτικότερη λύση.

Σε θέματα που αφορούν την υλοποίηση υποδομών, η εταιρεία διαθέτει εξειδικευμένα συνεργεία για την εγκατάσταση των καλωδίων ή/ και των οπτικών ινών καθώς και των υπολοίπων εργασιών (υποδομές ισχυρών και ασθενών ρευμάτων, ψευδοδάπεδα, κλιματισμός, κλπ)

Ο τομέας αυτός περιλαμβάνει συνεργασίες και προσφέρει υψηλού επιπέδου λύσεις σε τομείς όπως:

Cosmos Telecom Solutions

IP Telephony

Unified Messaging

CTI - Computer Telephony Integration και συνδέσεις με CRM

IVR- Interactive Voice Response

Contact Centers

Mobile Solutions

Blackberry Mobile Solutions – Mobile Connect Solutions

VoiP – Voice Over IP

VPN's – Virtual Private Networks

Fax and IP Fax (FoiP)

Internet Connections

E- Track – Διαχείριση Στόλου Οχημάτων

Voice & Data Connections, Leased Lines

Unified Communications

Ενοποιημένες Επικοινωνίες

Τι είναι

Όταν στην τηλεφωνία ενοποιείται η εμπειρία που έχει ο χρήστης με το τηλέφωνο –τηλεφωνήματα, υπηρεσία προσωπικού τηλεφωνητή, και τηλεδιάσκεψη –με την εργασία που κάνει σε έναν υπολογιστή —επεξεργασία κειμένου, υπολογισμοί με λογιστικό φύλλο (spreadsheet), στιγμιαίο μήνυμα instant messaging, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ημερολόγια —τότε έχουμε ένα ενιαίο περιβάλλον επικοινωνίας – Unified Communication

Είναι δεδομένο ότι οι ενοποιημένες επικοινωνίες θα μετασχηματίσουν την επιχείρηση στην ερχόμενη δεκαετία με τον ίδιο τρόπο που τον άλλαξε το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στη δεκαετία του '90.

Όταν οι τηλεφωνικές υπηρεσίες γίνονται λογισμικό, ρυθμίζονται από έναν κεντρικό υπολογιστή, και συγχωνεύονται στις εφαρμογές υπολογιστών γραφείου, πολλά ενδιαφέροντα πράγματα συμβαίνουν:

- Ο υπολογιστής αρχίζει να λειτουργεί όπως ένα τηλέφωνο
- Το τηλέφωνο αρχίζει να λειτουργεί όπως ένας υπολογιστής
- Η υπηρεσία προσωπικού τηλεφωνητή γίνεται ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Όλες οι Voice over IP υπηρεσίες είναι διαθέσιμες
- Οι ενοποιημένες επικοινωνίες βελτιώνουν τις υφιστάμενες υποδομές
- Τα τηλεφωνήματα γίνονται ψηφιακά στοιχεία
- Η υποδομή γίνεται ευέλικτη και επιδέχεται εύκολα βελτιώσεις



Οι ενοποιημένες επικοινωνίες και το λογισμικό παραδίδονται, ρυθμίζονται, και διατηρούνται:

- On-premise
- Hosted

Με την ένωση των υπάρχοντων συστημάτων και των εργαλείων επικοινωνιών σας:

- Τηλεφωνικά συστήματα υπολογιστών γραφείου
- Συστήματα PBX και IP-PBX παλαιότερης τεχνολογίας
- Διαδίκτυο
- Υπηρεσία προσωπικού τηλεφωνητή
- Fax

Με τα εργαλεία παραγωγικότητας που οι χρήστες εφαρμόζουν καθημερινά:

- Windows & windows mobile devices
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Office applications
- Instant messaging

Παραδίδεται ένα ολοκληρωμένο επικοινωνιακό περιβάλλον:

- Υπηρεσίες VoIP
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο
- Audio and video conferencing
- Voice mail
- Presence and contact information
- Faxes
- Instant messaging
- Calendars
- Υπηρεσία προσωπικού τηλεφωνητή

Και τις παραδίδει σε πολλαπλάσιες κατάλληλες εφαρμογές τις συσκευές:

- Υπολογιστές γραφείου και τηλέφωνο
- Internet
- Windows Mobile-powered devices
- Τηλέφωνα PSTN

Avaya IP Telephony, Contact Centers & Unified Communications (UC)

AVAYA

Authorized
BUSINESS PARTNER

Cosmos Telecommunication Solutions



AVAYA

Τι είναι

AVAYA

Η Cosmos Business Systems SA ανακοίνωσε την συνεργασία της με την Avaya, ως επίσημος εμπορικός συνεργάτης (Authorized Business Partner) για τα προϊόντα Enterprise Communications Group (ECG) και Small & Medium Business Systems (SMBS). Ο κλάδος των τηλεπικοινωνιών αποτελεί έναν από τους βασικούς τομείς δραστηριότητας της Cosmos (Strategic Business Units, SBU), η οποία έχει σαν στόχο την παροχή ολοκληρωμένων λύσεων επικοινωνίας βασισμένων στην σύγκλιση της τεχνολογίας μετάδοσης φωνής, δεδομένων και εικόνας μαζί με τις επιχειρησιακές εφαρμογές που υπάρχουν σε κάθε επιχείρηση (ERP, CRM, Office Application, κ.λπ.).

Σε συνεργασία με την Avaya, η Cosmos προσφέρει λύσεις που επιτρέπουν στις επιχειρήσεις να μεγιστοποιήσουν τις δυνατότητες τους, αυξάνοντας δραματικά την εξοικονόμηση πόρων και την επικοινωνία με τα στελέχη και τους πελάτες τους μέσα από ένα ενιαίο περιβάλλον. Οι τρεις κύριοι τομείς λύσεων που βασίζονται στις τεχνολογίες της Avaya και παρέχονται από την Cosmos είναι: IP Telephony, Contact Centers and Unified Communications, για τις οποίες έχει αποδειχτεί πως μειώνουν το κόστος, βελτιστοποιούν την ασφάλεια των δεδομένων και της επικοινωνίας και τελικά αυξάνουν τα κέρδη, είτε οι επιχειρήσεις προέρχονται από τον δημόσιο είτε από τον ιδιωτικό τομέα.

Avaya Intelligent Communication Vision

Optimize your Business

by embedding communications into the fabric of business processes

Communications
Enabled Business
Processes



Optimize your people

wherever they are, across devices and interfaces

Unified
Communications



Contact
Centers



Optimize customer relationships

globally across all points of contact



IP Telephony

Optimize connections

of your people, customers and processes

Avaya IP Telephony από την Cosmos Business Systems

Η Avaya είναι παγκόσμιος #1 προμηθευτής IP Telephony που είναι η μεγαλύτερη καινοτομία στις τηλεπικοινωνίες από την εισαγωγή και χρήση των πρώτων τηλεφωνικών κέντρων (χειροκίνητη μεταγωγή κυκλωμάτων). Οι επιχειρήσεις μετατρέπουν τις τηλεπικοινωνίες τους σε IP Telephony, επιτρέποντας στις τηλεφωνικές κλήσεις να μεταφέρονται μέσω ενός δικτύου δεδομένων. Η επανάσταση αυτή λέγεται IP Telephony και μερικές φορές αναφέρεται και ως Voice over Internet Protocol (VoIP).

Η IP Telephony υιοθετεί την τεχνολογία VoIP στον πυρήνα της και ταυτόχρονα επεκτείνεται με την ενσωμάτωση αυτού στις εταιρικές εφαρμογές στο δίκτυο. Επίσης έχει περισσότερες δυνατότητες από τα παραδοσιακά δίκτυα φωνής, ιδιαίτερα στους τομείς της κινητικότητας, της παραγωγικότητας, και της ευκολίας διαχείρισης δικτύων. Η IP Telephony μειώνει το κόστος της επικοινωνίας με την δυνατότητα της τηλεδιάσκεψης, του χαμηλότερου κόστους των υπεραστικών κλήσεων και την ενσωμάτωση φωνής-δεδομένων.

Avaya Contact Centers από την Cosmos Business Systems

Η Avaya είναι η κορυφαία εταιρεία παροχής λύσεων Contact Center, τεχνολογίας και υπηρεσιών που κάνει πολλά περισσότερα από την δρομολόγηση κλήσεων. Το Avaya Contact Center αυξάνει την λειτουργική αποτελεσματικότητα και βελτιώνει το ποσοστό διατήρησης των πελατών και τον βαθμό ικανοποίησής τους με την ενοποιημένη διαχείριση των κλήσεων, της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας καθώς και των Fax.

Η Cosmos Business Systems και η Avaya προσφέρουν προστιθέμενη αξία στην επιχείρηση με μια ευρεία γκάμα λύσεων Contact Center:

Voice Server Consolidation - Μειώνει τις δαπάνες έως και 30-35% στην συντήρηση και έως 12-15% στην υποστήριξη ενώ ταυτόχρονα μειώνει δραστικά την πολυπλοκότητα των αντίστοιχων εφαρμογών.

Virtual Site Consolidation - Αυξάνει την αποδοτικότητα του προσωπικού έως 3-8%, με τη συγκέντρωση και διαχείριση των πόρων (agent resources) από όλα τα απομακρυσμένα σημεία της επιχείρησης.

Enterprise Resource Optimization - Συνδέει τον σωστό agent με τον σωστό caller στο σωστό χρόνο και μειώνει τις δαπάνες επάνδρωσης έως 3-9%, βοηθώντας στην κερδοφορία της επιχείρησης.

Avaya Unified Communications από τη Cosmos Business Systems

Οι λύσεις Unified Communications της Avaya εξυπηρετούν στην σύγκλιση των εφαρμογών εταιρικής επικοινωνίας. Αυτές οι εφαρμογές περιλαμβάνουν τηλεφωνία, τηλεφωνική σύσκεψη, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, φωνητικό ταχυδρομείο, instant messaging, βίντεο, και συνεργασία μεταξύ διαφορετικών τεχνολογιών. Η Avaya και η Cosmos Business Systems παρέχουν συστήματα και υπηρεσίες εταιρικών επικοινωνιών τις οποίες ενσωματώνουν σε multi - vendor εφαρμογές με αξιοπιστία και ασφάλεια.

Η πλατφόρμα Unified Communications της Avaya, την οποία σχεδιάζει, εγκαθιστά και υποστηρίζει η Cosmos Business Systems, προσφέρει τις παρακάτω επιλογές και πλεονεκτήματα:

Seamless user experience - Σήμερα οι εργαζόμενοι αναγκάζονται να χειριστούν πολλές συσκευές και εφαρμογές οι οποίες τελικά μειώνουν το χρόνο και την ποιότητα της επικοινωνίας με τους συνεργάτες τους. Οι εφαρμογές Unified Communications της Avaya που εφαρμόζονται από τη Cosmos Business Systems, ενσωματώνουν λύσεις για εύκολη και έξυπνη πρόσβαση σε αυτές τις εφαρμογές.

Integrated- Όλες οι εφαρμογές είναι συγκεντρωμένες σε unified interfaces. Για παράδειγμα, μπορεί να αλλάξει μια κλήση μεταξύ ενός κινητού τηλεφώνου και ενός σταθερού τηλεφώνου ενώ βρίσκεται σε εξέλιξη και να υπάρχει πρόσβαση στους ίδιους καταλόγους και εφαρμογές - ανεξάρτητα από την θέση ή την συσκευή που χρησιμοποιείται.

Multi-vendor - Η Cosmos και η Avaya παρέχουν λύσεις που υποστηρίζουν και ενσωματώνονται σε υπάρχουσες εταιρικές εφαρμογές της Microsoft, IBM καθώς και τρίτων κατασκευαστών, προσφέροντας προστιθέμενη αξία στις επιχειρήσεις.

Reliable and Secure- Η Cosmos και η Avaya προσφέρουν στον πελάτη ολοκληρωμένες λύσεις με γνώμονα την ασφάλεια και την υψηλή διαθεσιμότητα, εξασφαλίζοντας παράλληλα κλιμακωτά σενάρια υποστήριξης σύμφωνα με τις αυξημένες απαιτήσεις των συστημάτων αυτής της κατηγορίας.



Cisco VoIP & Unified Communication

Cisco Unified Communications Manager (Call Manager)
Scalable, Distributable, and Highly Available



Cosmos Telecommunication Solutions



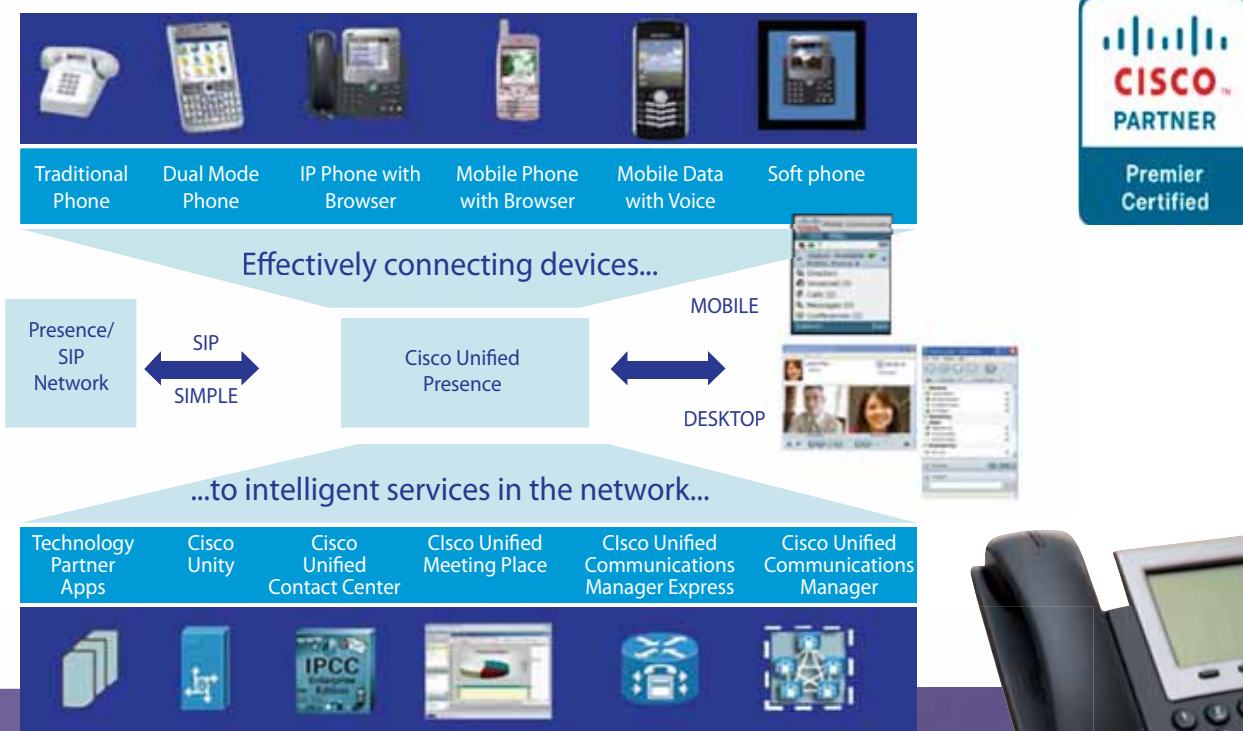
Ο Cisco Unified Communications Manager (πρώην Cisco Unified Call Manager) αποτελεί την ισχυρή πλατφόρμα διαχείρισης του ολοκληρωμένου συστήματος Unified Communication της Cisco. Παρέχει δυνατότητες φωνής, βίντεο, mobility, και presence services υπηρεσίες για επιχειρήσεις μέχρι 60.000 χρήστες, ο Unified Communications Manager είναι ένα κλιμακούμενο, διανεμόμενο και υψηλής διαθεσιμότητας enterprise-class σύστημα, κατηγορίας IP τηλεφωνίας, διαχείρισης κλήσεων.

Ο Cisco Unified Communications Manager δημιουργεί έναν ενοποιημένο χώρο εργασίας που επεκτείνει τα τεχνικά χαρακτηριστικά και τις δυνατότητες της επιχειρηματικής τηλεφωνίας στις συσκευές τηλεφωνίας όπως τα τηλέφωνα Cisco IP, που επεξεργάζονται τις συσκευές, φωνή πέρα από τις πύλες IP (VoIP), τις κινητές συσκευές, και τις εφαρμογές πολυμέσων. Οι πρόσθετες υπηρεσίες, όπως το unified messaging, η τηλεδιάσκεψη, η παρακολούθηση παρουσίας, τα ενοποιημένα contact centers, και τα interactive multimedia response systems, γίνονται πραγματικότητα μέσω των πρωτοκόλλων ανοικτής τηλεφωνίας APIs.

Ο Cisco Unified Communications Manager, παρέχεται στο Cisco 7800 Series Media Convergence Servers ή σε servers τρίτων κατασκευαστών της HP ή της IBM και περιλαμβάνει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά γνωρίσματα:

- Ιδιαίτερα κλιμακούμενος (scalable), υποστηρίζει έως 60.000 γραμμές ανά server cluster.
- Ικανός να υποστηρίξει μια πλήρη σειρά των χαρακτηριστικών και των εφαρμογών επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένων των SIP-based εφαρμογών.
- Υψηλής διαθεσιμότητας (high availability) για την επιχειρηματική κοινότητα, υποστηρίζει τα πολλαπλά επίπεδα διαθεσιμότητας και αδιάληπτης λειτουργίας των servers.
- Υποστηρίζει για μια ευρεία γκάμα τηλεφώνων ώστε να προσαρμόζεται στις ποικίλες απαιτήσεις χρηστών.
- Επιλογή των πολλαπλών λειτουργικών συστημάτων: Windows server-based - ή Linux based.
- Εύκολος στην διαχείριση ως single server solution. Ο Cisco Unified Communications Manager Business Edition, αποτελεί τον ιδανικό συνδυασμό διαχείρισης κλήσεων και unified messaging.

Connecting Users with Applications



Captaris Right Fax & Captaris FoIP



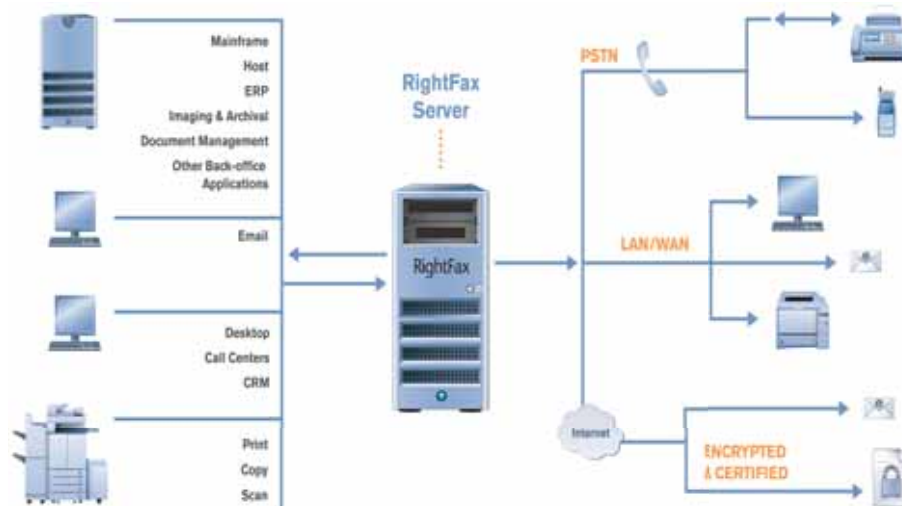
Η Cosmos Business Systems AEBE συνεργάζεται ως εξουσιοδοτημένος αντιπρόσωπος της Αμερικανικής εταιρείας Captaris, η οποία έχει γίνει παγκόσμια γνωστή από την εφαρμογή της Right Fax κορυφαία λύση ηλεκτρονικής διαχείρισης fax, και αποτελεί σήμερα μια από τις μεγαλύτερες εταιρείες παραγωγής λογισμικού BPM (Business Process Management).

Οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης (Alchemy - Document Management), όσο και του Workflow έχουν ελληνικοποιηθεί. Η Cosmos έχει παράλληλα αναπτύξει εφαρμογή ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου με ταυτόχρονη αρχειοθέτηση και δρομολόγηση (routing) βασισμένη στις αυτόματες διαδικασίες workflow της επιχείρησης (κοινοποιήσεις, εγκρίσεις κλπ).

Η Captaris προσφέρει ολοκληρωμένα περιβάλλοντα λύσεων, τόσο σε πλατφόρμες Microsoft όσο και SAP (όπου διαθέτει συγκεκριμένο SAP R3 connector για το Right Fax). Η Cosmos διαθέτει την απαραίτητη υποδομή (σύμβουλοι, developers, τεχνικοί) για τον σχεδιασμό και εγκατάσταση απλών και σύνθετων λύσεων Business Process Management.

Οι εφαρμογές της Captaris που διαθέτει η Cosmos περιλαμβάνουν ολοκληρωμένη πρόταση διαχείρισης δεδομένων (capture - process - archive - deliver):

- **To Captaris RightFax** - market leader στην αγορά ηλεκτρονικής διαχείρισης fax . Τώρα υπάρχει και λύση σε fax - over - IP (FoIP), για άμεσο integration με το δίκτυο IP της επιχείρησης. Συνεργάζεται απ'ευθείας με Cisco gateways και routers και με MFP's της Hewlett Packard και άλλων εταιρειών.
- **To Captaris Alchemy** - λογισμικό ηλεκτρονικής διαχείρισης και αρχειοθέτησης εγγράφων (document management).
- **To Captaris Workflow** - ευέλικτο εργαλείο ηλεκτρονικής διαχείρισης διαδικασιών σε επιχειρηματικά περιβάλλοντα.
- **To Cosmos Captaris Protocol** - εφαρμογή ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου από την Cosmos βασισμένη στο workflow και document management - **όλο στα Ελληνικά!**



Διάγραμμα Λειτουργίας Captaris Right Fax

Cycos mrs – The Versatile Unified Communications Suite

CYCOS

Cosmos Telecommunication Solutions



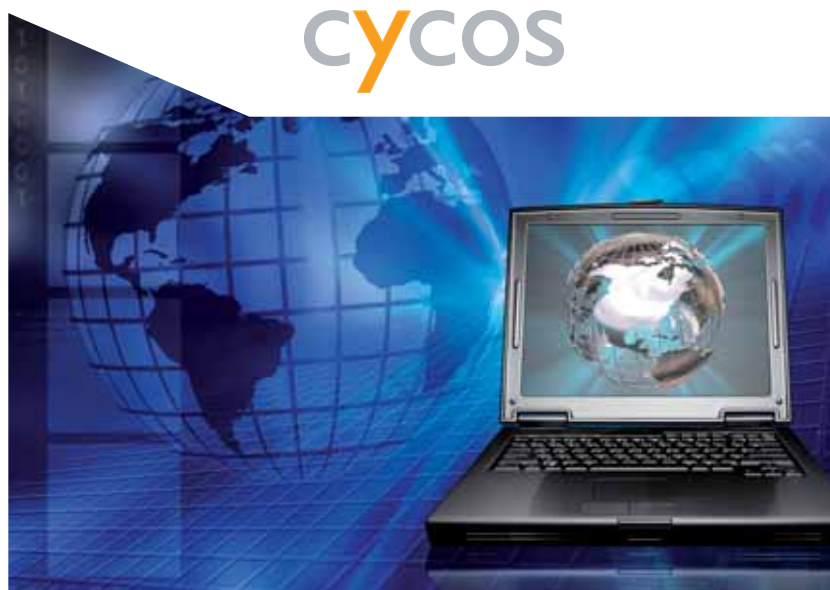
Η Cycos mrs είναι μια εύκολα προσαρμόσιμη οικογένεια εφαρμογών Unified Communications που απευθύνεται σε επαγγελματίες τελικούς χρήστες. Χάρη σε μια ευρεία σειρά τυποποιημένων λειτουργιών, το mrs επιτρέπει στην επιχείρηση να χτίσει εξατομικευμένα Profile επικοινωνίας και επαφών. Ανάλογα με τις απαιτήσεις τους, οι πελάτες του mrs μπορούν να επιλέξουν τις απλές λύσεις όπως μια καθαρά ολοκληρωμένη λειτουργία fax ή voice mail, ή μπορούν να επιλέξουν τα σύνθετα συστήματα που χαρακτηρίζουν high-end το λεκτική αναγνώριση φωνής και την «έξυπνη» δρομολόγηση κλήσης & μηνυμάτων. (intelligent call & message routing).

Η Cycos mrs προσφέρει ολοκληρωμένες υπηρεσίες Unified Communication, όπως το fax, η φωνή, το τηλεφωνικό κείμενο (SMS) και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email), συν την ολοκληρωμένη τηλεφωνία μέσω υπολογιστών (computer integrated telephony - CTI), ολοκληρωμένες εφαρμογές φωνητικής αναγνώρισης (IVR), ένα φωνητικό τηλεφωνικό κέντρο αποκλούμενο caller guide, λύσεις κινητής επικοινωνίας mobility (text-to-speech, find-me-follow-me), έξυπνη δρομολόγηση κλήσεων και μηνυμάτων (ACD, AMD) και μια ισχυρή multi-channel contact center solution.

Με το μοναδικό σε λειτουργίες λογισμικό mrs, η Cycos ακολουθεί με συνέπεια την αρχιτεκτονική single-server approach. Όλες τα υποσυστήματα είναι βασισμένα στην ίδια τεχνολογία για να εξασφαλίσουν τη μέγιστη ευελιξία και την εξελιξιμότητα κρατώντας το κόστος σε χαμηλό επίπεδο. Το mrs συνεργάζεται με τις περισσότερες πλατφόρμες τηλεφωνικών κέντρων (PBX), ενσωματώνοντας τεχνολογίες (VoIP) ISDN, TDM και Voice-over-IP (PBX). Η λύση μπορεί να χρησιμοποιηθεί αυτόνομα ή να ενσωματωθεί στα γνωστά groupware (Exchange, Lotus) και στις εφαρμογές ERP και CRM καθώς και σε portals.

Το mrs της Cycos βελτιστοποιεί τις διαδικασίες επικοινωνίας στις επιχειρήσεις όλων των μεγεθών: από τις MME στις πολυεθνικές επιχειρήσεις με πάνω από 150.000 χρήστες.

- Στο σπίτι στις περισσότερες κύριες τυποποιημένες εφαρμογές.
- Η τέλεια λύση για τις ετερογενείς υποδομές IT και τηλεπικοινωνιών.
- Ενοποιεί διάφορα υποκαταστήματα μέσω μιας απλής σύνδεσης με το Διαδίκτυο.
- Απλό, κλιμακωτό (scalable), βασισμένο στον αριθμό των χρηστών και τα modules που χρησιμοποιούνται.
- Ομοιογενής, οικονομικά αποδοτική διαχείριση σε όλα τα modules και υπηρεσίες.
- Μπορεί επίσης να επεκταθεί σε περιβάλλοντα Citrix και ως hosted λύση.
- Μεγαλώνει με την επιχείρηση επειδή βασίζεται σε ανοικτή αρχιτεκτονική.



CYCOS

Εφαρμογές Cycos

(CTI, IVR, Contact Centers, Mobile Solutions)

CYCOS

CTI - phoning with the computer

Η ολοκλήρωση τηλεφωνίας υπολογιστών με το Mrs Cycos αποτελεί την τέλεια από πλευράς εργονομίας λύση στον κόσμο τηλεπικοινωνιών. Χάρη στο Cycos CTI, κάθε τηλέφωνο ενός κέντρου μπορεί να χρησιμοποιηθεί μέσω του PC.

Βασικά οφέλη...

- Εξοικονόμηση χρόνου: αυτόματη κλήση με ένα κλικ του ποντικιού
- Τέλεια υπηρεσία: αυτόματη αναγνώριση της ταυτότητας της κλήσης χωρίς αναζήτηση σε βάσεις δεδομένων
- Επισκόπηση της όλης της τηλεφωνικής κίνησης (call traffic)
- Αναλυτική κατάσταση κλήσεων (και σε excel) - θα μπορούσε, παραδείγματος χάριν, να χρησιμοποιηθεί για την τιμολόγηση υπηρεσιών (πχ σε call centers, σε νομικές υπηρεσίες, help desks κλπ).

IVR: Speech Engines με ευκολία διεπιλογής με τη φωνή ή ανεύρεσης με πλήκτρα (DTMF)

Με IVR της (διαλογική απάντηση φωνής), το Mrs Cycos (σύστημα δρομολόγησης μηνυμάτων) επιτρέπει τη διαμόρφωση λεκτικής διεπιλογής για οποιοσδήποτε απαιτήσεις. Ο επισκέπτης επιλέγει: μετά από τις υπαγορεύσεις του συστήματος άμεσα από τη φωνή (φωνή-ελεγχόμενο IVR) ή οι καταχωρήσεις μπορούν να γίνουν μετά από την πληκτρολόγηση (DTMF), προκαθορισμένων πλήκτρων.

Multimedia Contact Center:

βελτιστοποίηση του CRM σε όλα τα επίπεδα

Το Mrs -βασισμένο στο Cycos Multi Media Contact Center (MMCC) είναι η βέλτιστη λύση για ένα σύγχρονο πολυδιαυλικό σύστημα διαχείρισης σχέσης. Ενεργεί ως κεντρικό τηλεφωνικό κέντρο για όλες τις επικοινωνίες σας με τους πελάτες και τους επιχειρησιακούς συνεργάτες - για τις εισερχόμενες και εξερχόμενες κλήσεις, τα fax, τα μηνύματα κειμένων ηλεκτρονικά ταχυδρομεία και SMS. Συνδυάζει κάθε μορφή μηνύματος με αυτόματη διανομή (ACD και AMD), διαχείριση δρομολόγησης και εκστρατείας καθώς επίσης και διαλογικές εφαρμογές φωνής και «waiting fields».

mrs Cycos - το απόλυτο εργαλείο mobility

Η ολοκλήρωση όλων των μέσων τηλεπικοινωνιών σε μια πλατφόρμα καθιστά τα μέλη προσωπικού σας πιο mobile από ποτέ. Χρησιμοποιώντας το Cycos Web Assistance, ένας ιδιαίτερα ευπροσάρμοστος unified messaging client, ανεξάρτητα από τη θέση (location) ή την συσκευή (terminal device) - δηλ. σταθερό τηλέφωνο, κινητό τηλέφωνο, lap-top ή PDA - μπορείτε να μεταδώσετε μηνύματα σε διαφορετικά e-formats. Για ακόμη περισσότερη διαθεσιμότητα μπορείτε να επιλέξετε την υπηρεσία single-number και text-to-speech.

Single Number Service - μόνο ένας αριθμός για το τηλέφωνο, το fax και το φωνητικό ταχυδρομείο - voice mail

Όπως το όνομά του προτείνει, η ενιαία υπηρεσία αριθμού σημαίνει ότι το τηλέφωνο, το fax και το voice mail - όλα λειτουργούν με έναν αριθμό. Τα εισερχόμενα μηνύματα fax αναγνωρίζονται αυτόματα και αποστέλλονται στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο inbox. Οι εισερχόμενες κλήσεις καθοδηγούνται στους παραλήπτες άμεσα ή - εάν δεν ήταν διαθέσιμες τότε - στο σύστημα φωνητικού ταχυδρομείου τους.

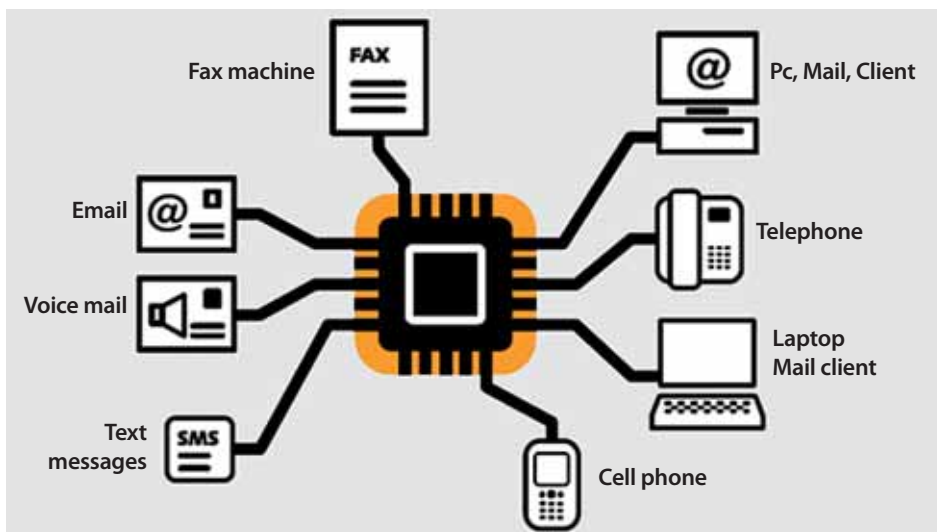
Μόλις ο καλών βρεθεί εκεί, μπορεί να επιλέξει να συνδεθεί περαιτέρω ή να αφήσει απλά ένα μήνυμα. Τα μηνύματα φωνητικού ταχυδρομείου μπορούν να ανακληθούν οποιαδήποτε στιγμή ανεξάρτητα από τη θέση και την τελική συσκευή μέσω του PC, του κινητού τηλεφώνου ή του PDA.





Cycos Web Assistant – mobile messaging center on the Web

Ο Cycos Web assistant μας είναι η συμφέρουσα λύση για την κινητή διαχείριση μηνυμάτων. Οι χρήστες μπορούν να συνδεθούν στην βασισμένη στο WEB ενοποιημένη ταχυδρομική θυρίδα μηνυμάτων τους (web – based unified messaging mailbox) μέσω οποιασδήποτε σύνδεσης με το Διαδίκτυο, επιτρέποντας τους για να έχουν πρόσβαση και να επεξεργαστούν σε όλες επικοινωνίες τους on-line ή/και για να εξετάσουν το ημερολόγιο των κλήσεων τους.



Text-to-speech: πρόσβαση στα fax και ηλεκτρονικά ταχυδρομεία τηλεφωνικά - με την τέλεια δυνατότητα πρόσβασης ενώ κινείστε

(η υπηρεσία αυτή δεν υποστηρίζει ακόμη Ελληνικά)

Η text-to-speech επιλογή είναι το απόλυτο εργαλείο mobility. Χάρη στην εξαιρετικά προηγμένη λειτουργία σύνθεσης φωνής (speech synthesis), τα μηνύματα fax και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο που εμφανίζονται στο inbox σας μπορούν να ανακτηθούν με τη χρησιμοποίηση οποιουδήποτε σταθερού ή κινητού τηλεφώνου. Το Text-to-speech είναι για όλους εκείνους που, λόγω συχνών μετακινήσεων, πρέπει να είναι σε επαφή με το επικοινωνιακό τους κέντρο.

- Ακούτε το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και τα fax σας με οποιοδήποτε τηλέφωνο χρησιμοποιώντας το telephone user interface (απαιτεί OCD)
- Υψηλής ποιότητας σύνθεση ομιλίας από κείμενο (speech syntesis)
- Εύχρηστο σύστημα voice control

Find-me-Follow-me: τέλειo reachability σε οποιαδήποτε κατάσταση

Το Find-me-Follow-me είναι ένα ευφυές, ελεύθερα διαμορφώσιμο σύστημα tracking (εύρεσης), που στοχεύει να καταστήσει το προσωπικό της επιχείρησης όσο το δυνατόν πιο διαθέσιμο. Το Find-me-Follow-me σύστημα, δίνει σε κάθε μέλος του προσωπικού τέσσερις δυνατότητες επαφών.

Βασικά οφέλη...

- Βέλτιστο reachability για τους πελάτες και τους επιχειρησιακούς συνεργάτες
- Εύκολη μεταφορά- στον τηλεφωνικό αριθμό κινητού ή στο σπίτι
- Μειώνει τον φόρτο εργασίας της γραμματείας ή/και του τηλεφωνικού κέντρου.



Microsoft Office Communications Server

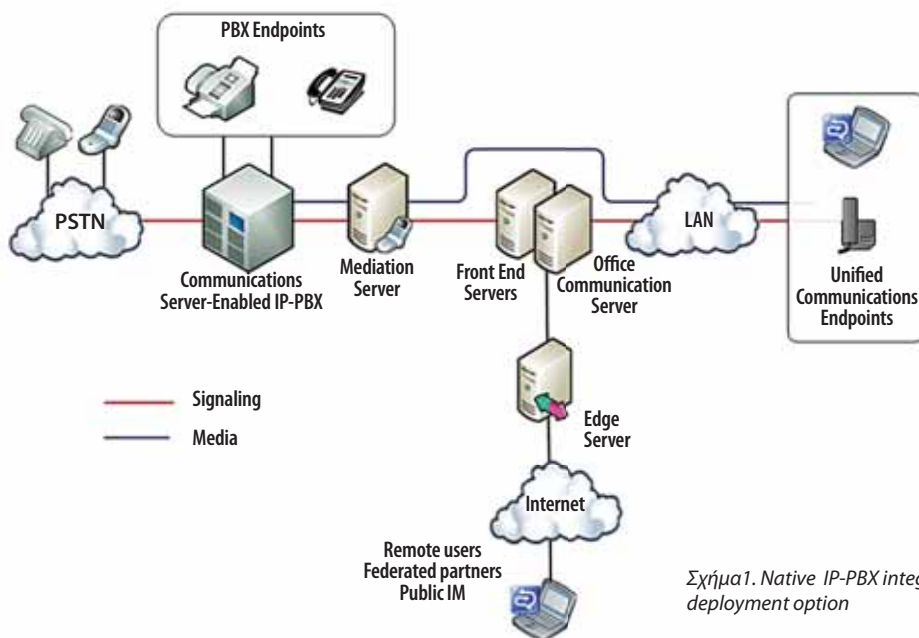
Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner

Ο Microsoft® Office Communications Server 2007 προσφέρει δυνατότητες για βελτιωμένες επικοινωνίες για τους χρήστες έτσι ώστε να μπορούν να βρουν και να επικοινωνήσουν με το σωστό πρόσωπο, αμέσως, μέσα από τις εφαρμογές που χρησιμοποιούν περισσότερο.

Ο Microsoft® Office Communications Server 2007 είναι το πρώτο προϊόν της Microsoft για να συνδυάσει μια επιχείρηση-έτοιμο IM (στιγμιαίο μήνυμα- instant messaging), την παρουσία (presence), τη σύσκεψη (conference), και τηλεφωνία VoiP (Voice OverIP) σε μια πλήρως ενοποιημένη λύση επικοινωνιών.

Ο Microsoft® Office Communications Server 2007, συμπεριλαμβάνει τα εξής τεχνικά χαρακτηριστικά:



- On – premise Web Conference
- Ομαδικό Instant Messaging
- Ήχο και βίντεο
- Enterprise Voice
- Επικοινωνίες της Microsoft Roundtable™ και αρχιαικό σύστημα
- Ενισχυμένη λειτουργία παρουσίας - presence
- Εφαρμογές πελατών
- Απλουστευμένη επέκταση και διαχείριση

Σχήμα1. Native IP-PBX integration deployment option



Office Communicator 2007

Ο Office Communicator 2007 είναι ένας unified communications client που βοηθά τους χρήστες να επικοινωνήσουν εύκολα με όλους όσους βρίσκονται σε διαφορετικές θέσεις χρησιμοποιώντας μια σειρά διαφορετικών επιλογών επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένου του στιγμιαίου μηνύματος (IM), της φωνής, και του βίντεο.



VPN'S – Internet Connections –Leased Lines

Cosmos Telecommunication Solutions



Η Cosmos σε συνεργασία με ορισμένες από τις σημαντικότερες εταιρείες παροχής υπηρεσιών διαδικτύου (Internet), και γενικότερα των IP based Υπηρεσιών καθώς και στην ανάπτυξη εφαρμογών του Ηλεκτρονικού Εμπορίου και του e- Επιχειρείν, μπορεί να καλύψει πλήρως τις απαιτήσεις της σύγχρονης επιχείρησης για παροχή διαδικτυακών υποδομών, δημιουργία sites, hosting, VPN's, κλπ.

Structured Cabling

Δομημένη καλωδίωση ορίζεται η διαδικασία εγκατάστασης και παράδοσης ενός συστήματος καλωδίωσης για τη μεταφορά όλων των δεδομένων, φωνής και εικόνας σε ένα δίκτυο.

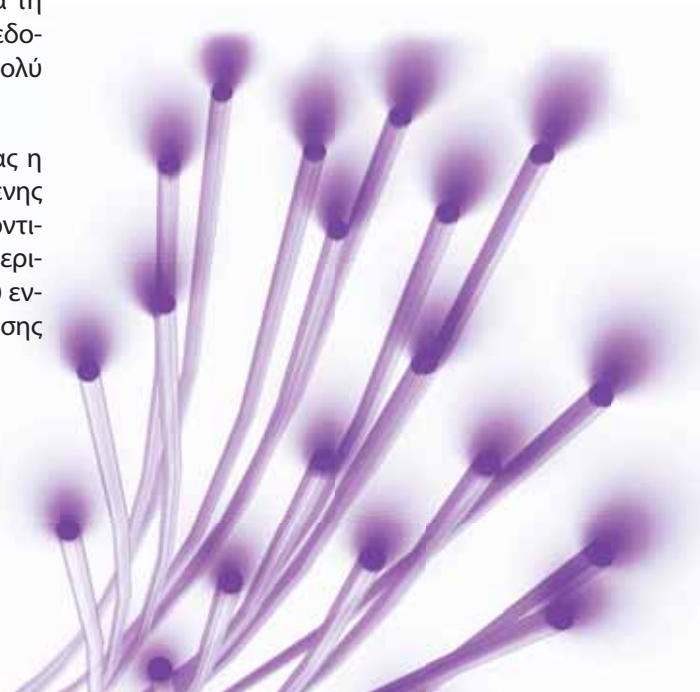
Η σωστή επιλογή των υλικών καλωδίωσης όπως, η εγκατάστασή τους με βάση τα διεθνή καθώς και η πιστοποίηση της εγκατάστασης με την χρήση ειδικών οργάνων, αποτελεί σημαντικό παράγοντα στην εξασφάλιση της ποιότητας της δομημένης καλωδίωσης καθώς και στη μείωση τυχόν προβλημάτων που μπορούν να θέσουν το δίκτυο εκτός λειτουργίας.

Η παραπάνω μεθοδολογία επιτρέπει την κάλυψη των αναγκών που μπορεί να έχει μία εταιρεία τη δεδομένη στιγμή - όπως μεταφορά φωνής, δεδομένων και εικόνας- αλλά και οι ανάγκες που πολύ πιθανόν να προκύψουν στο άμεσο μέλλον.

Είναι προφανές, ότι είναι ουσιώδους σημασίας η σωστή σχεδίαση του συστήματος της δομημένης καλωδίωσης έτσι ώστε να προβλέπονται μελλοντικές ανάγκες ενός σύνθετου επιχειρησιακού περιβάλλοντος αλλά και η ταυτόχρονη μείωση του ενδεχόμενου κόστους μιας πιθανής επανασχεδίασης του.

Η Cosmos Business Systems , αναλαμβάνει την μελέτη και την κατασκευή έργων εγκατάστασης και πιστοποίησης καλωδιακών συστημάτων, σε καλώδια CAT 5 E , 6, και οπτικών ινών, καθώς και την εγκατάσταση ολόκληρου της ηλεκτρολογικής υποδομής (ασθενή και ισχυρά ρεύματα, κλιματισμός κλπ) σε απλά και σύνθετα περιβάλλοντα data - rooms κλπ.

Η μακρά εμπειρία και ο σημαντικός αριθμός επιτυχημένων εγκαταστάσεων συνηγορούν στην δυνατότητα ανάληψης έργων καλωδίωσης και υποδομών οποιουδήποτε μεγέθους.



e-TRACK- Fleet Management

e-TRACK

e-TRACK® αξιόπιστη πληροφόρηση



e-TRACK

Η Cosmos σε συνεργασία με την εταιρεία ΕΜΦΑΣΙΣ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΗ προσφέρει στους πελάτες της ολοκληρωμένες λύσεις διαχείρισης και παρακολούθησης στόλου οχημάτων. Τα βασικά χαρακτηριστικά της εφαρμογής περιλαμβάνουν:

- Διασύνδεση με πληροφοριακά συστήματα ERP, αυτόματη δρομολόγηση, έκδοση τιμολογίων και παραγγελιοληψία επί αυτοκινήτου, ηλεκτρονική παρακολούθηση συναλλαγών, RFID
- e-LOCATOR, μοναδικό σύστημα αυτόματης εισαγωγής πελατολογίου και τοποθέτησή του πάνω σε χάρτες υψηλής ανάλυσης
- e-REPORT, άμεση εξαγωγή συμπερασμάτων για την απόδοση του στόλου, του κόστους διανομής, του επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών, της τήρησης των θερμοκρασιών φορτίου



- Συνολικό δρομολόγιο με χρόνο έναρξης/ λήξης, ακριβή πορεία, ταχύτητα κίνησης και διάρκεια στάσεων
- Alarms για την επιχειρησιακή αντιμετώπιση εκτάκτων καταστάσεων, όπως θερμοκρασία φορτίου, απόκλιση από το προγραμματισμένο δρομολόγιο, υπερβολική ταχύτητα κίνησης, μη προβλεπόμενο άνοιγμα πόρτας, παραβίαση κανόνων ασφαλείας. Διεκπεραίωση των alarms με αποστολή SMS και e-mail
- Εξαιρετικά απλό και πολυγλωσσικό λογισμικό εφαρμογής
- Εφαρμογή διασύνδεσης και ηλεκτρονικής έκδοσης εισιτηρίων (λειτουργεί σε ΚΤΕΛ μεγάλου Νομού)

Voice & Data GSM Connections

Microsoft Exchange Server
and Windows Mobile

Microsoft



Working Together, Simplified

Microsoft
Exchange Server 2007

Στο νέο κόσμο της εργασίας, οι άνθρωποι πρέπει να είναι σε θέση να εργαστούν μαζί, ανεξάρτητα από τη θέση που βρίσκονται. Ο Exchange Server 2007 υπόσχεται «πρόσβαση οπουδήποτε» με την ενσωμάτωση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, της υπηρεσίας προσωπικού τηλεφωνητή, των fax, και ημερολογίου σε ένα ενιαίο inbox. Παρέχει στους ανθρώπους της επιχείρησης, ανεξάρτητα από τη θέση- location, ένα γνώσιμο περιβάλλον Microsoft office εφαρμογών, μέσω μια ευρεία γκάμας συσκευών, χωρίς πρόσθετο λογισμικό ή υπηρεσίες τρίτων. Το προσωπικό σε κίνηση μπορεί να έλθει σε επαφή με άλλους συναδέλφους και πόρους, να συμμετάσχει σε συνεδριάσεις, και να έχει πρόσβαση σε στοιχεία μέσω group workspaces . Με τον Exchange Server 2007 , όλο το προσωπικό μπορεί να έχει πρόσβαση στις ζωτικής σημασίας πληροφορίες από οπουδήποτε, με ευεργετική συνέπεια στις παραγωγικότερες σχέσεις με τους συναδέλφους, τους πελάτες, και τους συνεργάτες.

Τι είναι τα Windows Mobile?



Τα Microsoft Windows Mobile σας βοηθούν να έχετε πρόσβαση στις επιχειρησιακές πληροφορίες που χρειάζεστε ακόμα και όταν είστε μακριά από το γραφείο σας. Με πάνω από 40 form factors, η Windows Mobile πλατφόρμα εξασφαλίζει ότι υπάρχει τουλάχιστον ένας τύπος συσκευής που ταιριάζει απόλυτα σε σας, την επιχείρησή σας, την ομάδα σας, και το ρόλο σας. Συμπληρωματικά με το Microsoft Outlook Mobile και το σχετικό Microsoft Office mobile λογισμικό, οι εξελίξεις στο Windows Mobile περιλαμβάνουν τις εφαρμογές όπως η Voice over IP, αποθήκευση, απαίτηση κωδικού πρόσβασης-συσκευών, και απομακρυσμένη διαγραφή .





BlackBerry™

BlackBerry™ - Η Cosmos σε συνεργασία με την Vodafone φέρνει στο κινητό, την παγκοσμίως γνωστή και επιτυχημένη υπηρεσία BlackBerry, που αποτελεί μία από τις πιο αναζητούμενες τεχνολογίες αιχμής και λειτουργικότητας της εποχής μας.

Υπηρεσία Απλή, Ασφαλής και Λειτουργική - Στην BlackBerry συσκευή σας θα φτάνει αυτόματα το προσωπικό σας ISP mail (δυνατότητα σύνδεσης μέχρι και 10 POP/IMAP mail accounts).

Η προτεινόμενη λύση που μπορεί να συνδυαστεί και με την εταιρική έκδοση (BES) - Έτσι ο εταιρικός χρήστης με λύση BES μπορεί να λαμβάνει στην ίδια συσκευή το ένα και μοναδικό εταιρικό του λογαριασμό και mail από τα μέχρι 10 ISP mail accounts του.

Υποστηριζόμενες Λειτουργίες

Οι χρήστες θα έχουν την δυνατότητα πληθώρας ενεργειών από τη συσκευή τους, όπως:

- Λήψη, δημιουργία, αποστολή, απάντηση, προώθηση & διαγραφή email
- Λήψη, δημιουργία, και διαχείριση calendar* δεδομένων
- Λήψη, δημιουργία, και διαχείριση contact* δεδομένων
- Λήψη (Download), πρόσβαση και ανάγνωση επισυναπτόμενων αρχείων τύπου Microsoft Office® Word®, Excel®, PowerPoint®, Adobe PDF®, ASCII, WordPerfect, Plain Text, ZIP, Αρχεία Εικόνων (Jpeg, GIF, TIFF, PNG, ...)
- Λήψη, δημιουργία, και διαχείριση Memos*
- Λήψη, δημιουργία, και διαχείριση Tasks*
- Πλοήγηση στο Internet
- Πλήρες GSM/GPRS Τηλέφωνο με προηγμένες δυνατότητες
- Λήψη - Συγχρονισμός μέσω USB καλωδίου και παρεχομένου λογισμικού - ΟΧΙ ΑΣΥΡΜΑΤΑ

RIM

Αρχιτεκτονική

Οι κυριότερες εμπλεκόμενες μονάδες της BlackBerry Internet Service λύσης είναι:

- Διαδίκτυο (Internet)
- Κόμβος RIM
- Δίκτυο κινητής τηλεφωνίας
- BlackBerry Συσκευή

Το ακόλουθο διάγραμμα δείχνει την διαδικασία αποστολής email προς τον χρήστη και την λήψη στην BlackBerry συσκευή. Αντίστοιχες διεργασίες λαμβάνουν χώρα και στην αντίστροφη πορεία, από το κινητό προς άλλον αποδέκτη (εταιρικό mail ή άλλη mail θυρίδα εκτός επιχείρησης):

Σχήμα 1: Διάγραμμα Ροής Email προς την συσκευή χρήστη



O user1@isp.com στέλνει mail στον user2@isp.com



Blackberry συσκευή του user2@isp.com



internet



ISP



Internet



GPRS Δίκτυο Vodafone





IT Infrastructure



Software & Consulting



Telecommunications



Services

www.cbs.gr



Βριλησσοú 73, 114 76 Αθήνα
Τηλ: 210 6492800, Fax: 210 6464 069
email: cosmos@cbs.gr

73 Vrilissou Str., GR 114 76, Athens, Greece
Tel: +30 210 6492800, Fax: +30 210 6464069
email: cosmos@cbs.gr