

## 附錄A

### Grandstream 統一通訊特色

UCM6200 系列IP PBX具有廣泛的功能和特性，可幫助企業更有效地進行溝通，節省成本並簡化業務流程。最受歡迎的功能包括：

**交互式語音應答 (IVR)** - 內置的多層級 IVR，允許來電者通過電話按鍵或語音識別與公司的主機系統進行交互溝通，之後他們可以藉由後續的IVR對話進行自己需要的服務查詢。IVR系統使用預先錄製或動態生成的音頻進行響應，以進一步指導用戶如何繼續。IVR應用程序用於控制幾乎任何可以將界面分解為一系列簡單交互的功能。

**自動話務員** - 允許呼叫者自動轉移到分機，而無需操作員/接待員的介入。自動助理提供簡單的畫面系統("轉接業務，按1，轉接客服，按2，轉接總機，按0"等)。

**呼叫隊列** - 在工作尖峰時段，企業可能會遇到較高的通話量，並且無法立即應答每個轉接的通話。內置的通話隊列不會錯失重要的呼叫，而是讓呼叫者停留在聽取保持音樂的線路，同時繼續進入呼叫轉移號碼列表。

**呼叫路由** - 呼叫路由是藉由網路從一個端點到另一個端點的呼叫。可以出於多種原因做出決策，包括最低成本(長途省略)，最少擁堵，一天中的時間，一周中的某一天等。

**呼叫詳細記錄 (CDR)** - 呼叫詳細信息報告逐項列出所有的打進來和打出去的呼叫，並提供按線路，日期，時間等細分的電話用法記錄。通話錄音-全面通話錄音可以錄製通話並保存到UCM6200系列的快閃記憶體裡面，用於培訓，跟踪，質量控制或法律用途。

**BLF** - 忙燈字段 (BLF) 是IP電話上的指示燈，用於識別連接到同一個交換機的另一個分機是否忙碌。從BLF字段，可以知道線路或用戶目前是否正在進行通話。可以直接從BLF字段撥打電話，只需點擊一下即可輕鬆與其他員工進行溝通。

**語音會議** - 輕鬆地從一部IP電話撥打電話會議，與以往相比聯繫更容易，更有效率。

**語音會議** - 最多可包含五組32個用戶的會議室，可藉由撥打分機或直撥一個號碼進行溝通。舉辦大型會議，最多可輕鬆容納32人。

**編解碼器轉碼** - 如果呼叫接收者不支持用於發起呼叫的編解碼器，則IP PBX對任何語音呼叫進行轉碼，反之亦然。這可以確保所有呼叫都是以最高的清晰度進行。

**語音加密** - 內置安全可靠的加密功能。TLS對呼叫進行加密，這樣任何人都無法收聽您的呼叫。SRTP會對帳戶信息進行加密，因此不會被駭客入侵。

**視頻會議解決方案** - 完全支援任何SIP視頻設備，允許用戶使用現有的視頻會議解決方案，或使用UCM6200 系列直接在IP網路上進行任何新的視頻會議解決方案。通過面對面，有效率的會議，與客戶，員工和有前景的客戶保持聯繫。