

VoiSmart[®]

IP Telephony & VoIP Solutions

The IP Communication at your fingertips

I valori VoiSmart

- **Fiducia:** collaboriamo da anni con prestigiose Università italiane quali il Politecnico di Milano e l'Università di Cassino e coltiviamo proficue collaborazioni con partner industriali nel mondo.
- **Collaborazione:** operiamo in Italia con una rete di distributori ufficiali e centinaia di rivenditori certificati per garantire agli utenti il migliore servizio e al canale le maggiori opportunità di business con uno scambio continuo di idee, iniziative e opportunità.
- **Attenzione:** l'utilizzatore è al centro della nostra strategia, per lui progettiamo le nostre soluzioni e le dotiamo di strumenti per un utilizzo semplice, completo e affidabile.
- **Affidabilità:** il nostro obiettivo è far sì che chi sceglie VoiSmart trovi soluzioni concrete, assistenza continua ed elevata professionalità; questa è la nostra chiave di successo.
- **Internazionalità:** operiamo in tutto il mondo con il supporto di rivenditori e partner locali capaci di trasferire il contenuto tecnologico e il design delle nostre soluzioni "Made in Italy" ben oltre i confini nazionali.
- **Qualità:** dal 2003 l'azienda è certificata ISO 9001:2000 e dal 2004 ha l'autorizzazione del Ministero delle Comunicazioni "per l'installazione, il collaudo, l'allacciamento e la manutenzione di impianti telefonici interni di TLC (art. 5 dell'allegato 13 al D.M. 23/05/92 n. 314) N. MI/0542 – Classe COSTRUTTORI".

The IP Communication at your fingertips

La telefonia è sicuramente uno dei settori che negli ultimi anni si è maggiormente avvalso degli sviluppi tecnologici. La recente integrazione con le nuove tecnologie legate ad Internet hanno reso oggi possibile lo sviluppo di prodotti con caratteristiche e prestazioni che fino a ieri erano appannaggio esclusivo di grandi aziende. La tecnologia VoIP sta diventando una parte integrante dei sistemi di business ponendo le basi per cambiare l'utilizzo dei sistemi di telecomunicazione ed aprendo nuove strade per aumentare l'efficienza e la produttività. L'IP telephony fornisce servizi di qualità elevata ad un costo minimo rispetto ai tradizionali sistemi PBX.

Le soluzioni VoiSmart consentono di realizzare, ad un costo estremamente contenuto, piattaforme di telecomunicazione altamente flessibili in grado di offrire servizi di telefonia su IP e tradizionale con funzionalità senza compromessi, evitando i problemi quotidiani di gestione, aggiornamento e manutenzione tipici dei sistemi telefonici convenzionali. VoiSmart PBX consente di realizzare sistemi complessi completamente integrati grazie alle potenzialità della telefonia IP che consentono di unire sedi distaccate, tele-lavoratori, utenti mobili (agenti, personale in missione), clienti e fornitori in un'unica infrastruttura voce e dati.

VoiSmart PBX gestisce le chiamate telefoniche interfacciandosi direttamente alle linee tradizionali (PSTN), alla LAN aziendale e ad Internet. Tutte le funzioni disponibili, incluse quelle più avanzate, sono di rapida implementazione grazie alla semplicità di configurazione del sistema e alle sue funzioni di

diagnostica in tempo reale. VoiSmart PBX si integra completamente con tutte le applicazioni aziendali evolute tipo CRM, ERP, data base e applicativi web accrescendone il valore.

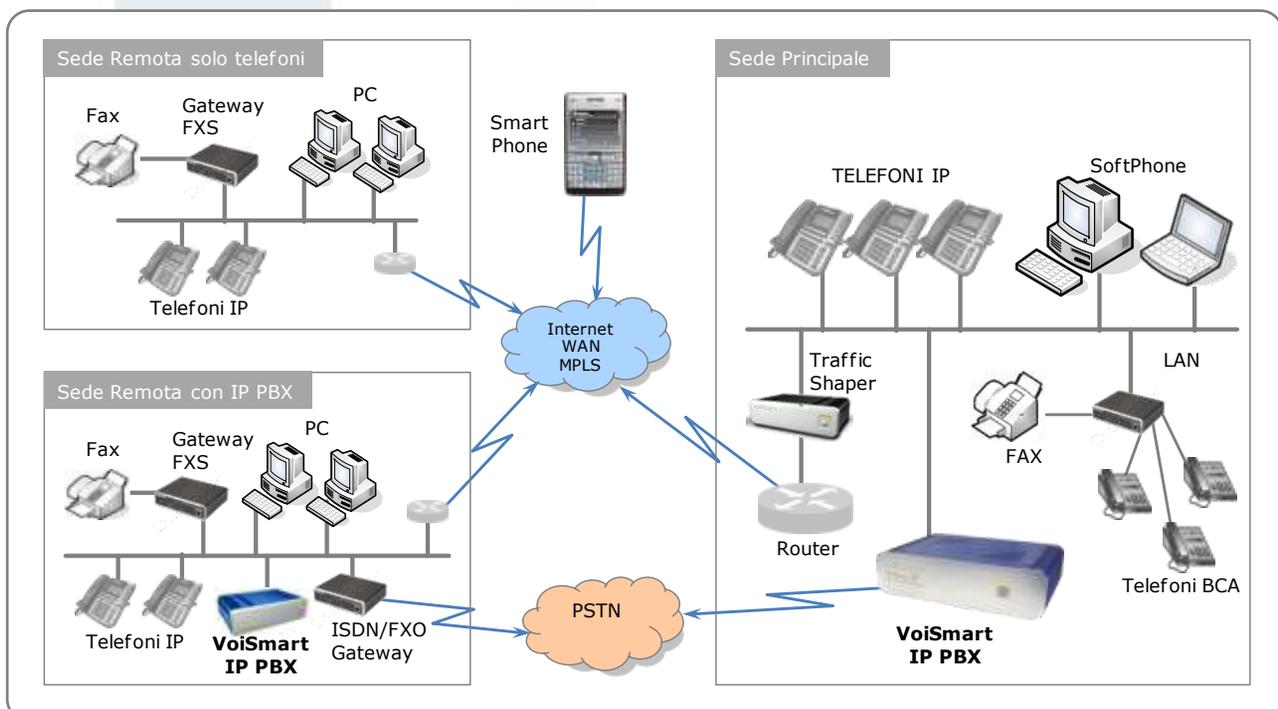
VoiSmart PBX include, oltre a tutte le funzioni di un centralino tradizionale, funzionalità avanzate quali ad esempio: Voice Mail con caselle vocali illimitate e personalizzate, risponditore automatizzato multilivello (IVR), modalità di risposta differenziate, instradamento automatizzato delle chiamate (ACD), il least cost routing (LCR), reportistica dettagliata delle chiamate (CDR) etc.

VoiSmart PBX consente di usufruire di servizi di comunicazione unificata (voce, mail, FAX, SMS, messaggistica istantanea), infatti, integra nella stessa piattaforma un SMS Server, un FAX Server, un gateway T.38 e un Server Jabber.

In applicazioni critiche, dove la qualità del servizio è fondamentale, il Traffic Shaper VoiSmart è la soluzione! Un dispositivo rivoluzionario, in grado di garantire alle conversazioni vocali in rete una qualità adeguata anche in presenza di intenso traffico, sia di tipo continuo che transitorio.

Tutti i servizi sono fruibili attraverso un'interfaccia web, VoiSmart Orchestra, che rende semplice anche la più complicata configurazione. Orchestra è il software di gestione del PBX sviluppato da VoiSmart per garantire le più avanzate funzionalità, il controllo del centralino, la gestione anche da remoto, uniti a un'estrema facilità d'uso e d'installazione.

VoiSmart: soluzioni per ogni esigenza!



IP PBX Family



Semplice, completo e sicuro

Il centralino telefonico VoiSmart è la soluzione VoIP ideale per l'azienda moderna senza limiti di licenza e in grado di gestire fino a 240 chiamate contemporanee con una singola unità. I centralini VoiSmart, progettati e realizzati con i migliori standard industriali, offrono un rapporto qualità/prezzo eccellente. Il supporto completo per ogni tipo di connessione (VoIP, analogica, ISDN, GSM e WiFi) rende la soluzione VoiSmart efficace per qualsiasi installazione sia per le nuove sia per l'integrazione di reti telefoniche tradizionali.

La famiglia dei PBX VoiSmart si compone di una gamma completa di modelli: Mini, Office e Office plus, apparati fanless dalle dimensioni ridotte, ma dalle grandi prestazioni; Office Rack, Business e Enterprise, soluzioni server in formato rack 19" anche in architettura fault tolerant; Virtuoso, la soluzione ideale per Carrier e ISP in grado di offrire servizi di "remote PBX" con la massima flessibilità e il minor costo.

Acquistare un PBX e non le licenze

VoiSmart è un produttore di sistemi telefonici e non un rivenditore di licenze. Acquistare un PBX VoiSmart significa ricevere, compresi nel prezzo, un'ampia gamma di servizi telefonici per un numero illimitato di utenti. Tra i principali servizi si evidenziano: Voice Mail con caselle vocali illimitate e personalizzate, risponditore automatizzato multilivello (IVR), integrazione e-mail/Voice Mail, modalità di risposta differenziate, instradamento automatizzato delle chiamate (ACD), il least cost routing (LCR), gestione delle conferenze, reportistica e dettaglio delle chiamate (CDR), etc.

VoiSmart PBX consente di usufruire di servizi di comunicazione unificata (voce, mail, FAX, SMS, messaggistica istantanea), infatti, integra nella stessa piattaforma un SMS Server, un FAX Server, un gateway T.38 e Jabber. Tutti i servizi sono fruibili attraverso l'interfaccia web, VoiSmart Orchestra, che rende semplice e intuitivo anche la più complicata configurazione.

Caratteristiche principali

- Semplice: gestione web intuitiva
- Completo: tutti i servizi a bordo senza licenze aggiuntive
- Sicuro: architettura hardware estremamente affidabile per tutta la gamma di prodotti
- Soluzione scalabile a grandi configurazioni
- Supporto completo per connessioni VoIP, GSM, ISDN BRI-PRI, analogiche e WiFi
- T.38 gateway integrato per la gestione dei FAX
- FAX Server integrato
- SMS Server integrato
- Messaggistica istantanea integrata
- Servizi CTI integrati
- Pronto per essere integrato con applicativi di terze parti (CRM, call center, help desk, e-commerce, etc.)

VoiSmart PBX: tutto in un solo box!

Le soluzioni VoiSmart sono uniche per completezza dei servizi offerti e per l'ampia gamma di applicazioni integrate che normalmente richiedono applicativi esterni.

Riduzione dei costi

VoiSmart PBX consente di avere funzionalità che vanno oltre il livello dei più costosi sistemi disponibili sul mercato ad una frazione del loro costo. Grazie all'integrazione VoIP è possibile sfruttare tutti i vantaggi della telefonia IP e comunicare tramite Internet a costo zero. Consente di ottimizzare l'inoltro delle chiamate sugli operatori più convenienti (Least Cost Routing) inclusa la rete GSM e, tramite le funzioni CDR, monitorare attentamente i costi telefonici a tutti i livelli. Presenta bassi costi di manutenzione e gestione consentendo interventi direttamente dalla sede e da remoto. Grazie al risponditore programmabile multilivello ottimizza il flusso delle chiamate in ingresso ed estende l'orario di lavoro senza l'ausilio di nuove risorse, crea un ambiente "self-service" per i chiamanti.

Gestione semplificata

Nei PBX VoiSmart si possono aggiungere, spostare ed eliminare utenti e modificare la programmazione del sistema telefonico all'interno di una struttura senza necessità di ricorrere all'assistenza tecnica. Con Una semplice interfaccia web, raggiungibile da qualsiasi punto della rete e utilizzabile da ogni singolo utente, si ha una gestione intuitiva di tutte le funzionalità.

Convergenza voce/dati

Il PBX VoiSmart consente l'integrazione tra la "rete dati" e voce su una sola infrastruttura LAN, riducendo i costi di cablaggio e ampliando le potenzialità del proprio sistema (si pensi ad esempio alla facilità di collegamento di edifici distanti tramite le moderne soluzioni wireless). VoiSmart si integra completamente con tutte le applicazioni aziendali evolute tipo CRM, ERP, data base e applicativi web accrescendone il valore. VoiSmart PBX consente di usufruire di servizi di messaggistica unificata integrando su un'unica piattaforma dati, voce, mail, FAX, SMS e instant messaging.

Networking telefonico

E' possibile utilizzare più sistemi VoiSmart presso sedi diverse (o presso la stessa sede) realizzando un'unica "LAN telefonica", nella quale le linee telefoniche sono presso una sola sede e le altre comunicano con questa mediante rete IP. Tra i numerosi vantaggi di questa soluzione si possono citare: necessità di un solo contratto telefonico, un solo piano di chiamata per tutti gli interni dell'azienda, controllo centralizzato del traffico telefonico, nessun costo di chiamata tra le due sedi e centralizzazione/distribuzione dei servizi.

Facilità di sviluppo

Grazie all'architettura software del sistema VoiSmart è possibile implementare nuove funzioni "speciali" o non standard e renderle disponibili sotto forma di nuove applicazioni senza alcun intervento sul sistema hardware. La piattaforma consente inoltre la completa scalabilità senza necessità di operare sostituzioni del

software. Aggiornamenti e funzionalità possono essere aggiunti con un semplice click dall'interfaccia web.

Flessibilità

VoiSmart è completamente compatibile con telefoni IP, analogici (tramite adattatore), USB (tramite softphone) e WiFi (richiede client SIP). E' possibile scegliere la soluzione con apparecchi telefonici intelligenti, che includono funzioni di grande praticità, quali il viva voce incorporato, le chiamate in conferenza preprogrammate, il trasferimento, la richiamata e l'attesa, l'accesso a pulsante singolo al voice messaging, le chiamate rapide pre-programmate ed il display LCD. Supporta un'ampia gamma di sistemi di telecomunicazione innovativi e utilizza protocolli standard con la garanzia di un continuo adattamento innovativo senza preclusioni tipiche dei sistemi tradizionali.

Servizi telefonici

- Voice Mail, accesso con password, notifica (messaggio, SMS), indicazione chiamate perse e presenza messaggi vocali
- Accesso Voice Mail via telefono, browser ed e-mail
- Servizio Notte personalizzabile (giorno, notte, weekend, vacanze)
- Posto operatore automatico/servizio di cortesia
- Piattaforma IVR programmabile, multi livello con 10 opzioni per livello, possibilità di interrogare data base
- Rubriche integrate e esterne con supporto LDAP
- Code e gruppi di risposta (ciclica, parallela, sequenziale, operatore da più tempo inoperoso, interno con meno risposte)
- Supporto delle funzioni ACD (Automatic Call Dispatch) per agenti locali e remoti
- Annuncio automatico della posizione sulla coda e del tempo medio d'attesa
- LCR (Least Cost Routing) programmabile
- CDR (Call Detail Record) dettaglio chiamate e pianificazione addebiti
- Statistiche utenti e code
- Musica di attesa personalizzabile, musica durante il trasferimento di chiamata
- Identificazione dell'ID chiamante, nome chiamante, filtro su chiamata
- Gestione chiamate in attesa
- Inoltro chiamata a interni, gruppo, operatore
- Inoltro chiamata se interno occupato/non risponde programmabile
- Trasferimento di chiamata, cieco o assistito, parcheggio e recupero chiamata
- Remote Call Pickup (risposta da remoto)
- Funzione DND (Do Not Disturb)
- Numeri brevi
- Servizi di richiamata (Callback)
- Call Hunting, follow-me
- Audio conferenza multipla senza limitazioni del numero di partecipanti
- Conferenze con accesso controllato
- Sistema di registrazione MP3 avanzato

ORCHESTRA



Semplice, efficace, intuitiva l'interfaccia web per la gestione dei VoiSmart PBX

Orchestra è il software di gestione dei PBX sviluppato da VoiSmart per garantire le più avanzate funzionalità, il controllo del centralino, la gestione anche da remoto, uniti a un'estrema facilità d'uso. La stessa interfaccia, con diversi livelli di autorizzazione, viene utilizzata dall'amministratore del sistema così come dall'utente del centralino e permette di governare tutte le attività di configurazione, utilizzo e reportistica che sono legate al centralino stesso.

La grafica è semplice e intuitiva: dall'home page è possibile selezionare tutte le aree di interesse e quindi navigare su diversi livelli per gestire le diverse funzioni. La semplicità non toglie nulla alla potenza del gestionale che comprende numerosissime funzionalità. Tra queste si notino a titolo di esempio: il clicca e chiama da ogni numero della Rubrica o sulle chiamate ricevute/perse, un'Agenda su cui programmare chiamate o conferenze, Callback per far sì che la chiamata e la relativa tariffa siano appoggiate sul centralino e non sull'effettivo chiamante, Call Hunting per definire la strategia di chiamata su numeri alternativi quando un numero non risponde o è occupato, la Rubrica telefonica pubblica o personale dove inserire tutti i riferimenti legati ad un dato numero telefonico, il Pannello chiamate per la gestione semplice ed immediata del telefono, Voice Mail per associare ad ogni numero del centralino una casella vocale digitale, FAX Server per la gestione dei documenti, GSM e SMS Server per l'integrazione della rete di comunicazione mobile, un Server Jabber per la messaggistica istantanea e molto altro ancora.

Principali caratteristiche

- Completamente accessibile via web
- Supporto multilingue configurabile per singolo utente (standard Inglese, Francese, Tedesco, Italiano, Olandese e altre lingue su richiesta)
- Integra le funzioni di Installatore, Amministratore, Operatore e Utente in un unico ambiente
- Autenticazione centralizzata su PBX master, LDAP esterno e Active Directory
- Definizione dei profili e dei permessi flessibile
- Posto Operatore virtuale
- Posto Operatore per non vedente
- Statistiche e grafici di sistema e di traffico
- Rubrica pubblica, personale, di gruppo, interni e su server esterno con protocollo LDAP
- Registrazione digitale delle conversazioni
- Gestione multi LCR per utenti e gruppi
- Programmazione grafica dell'IVR
- Supporto per Text to Speech
- Gestione completa instradamento delle chiamate
- Funzione Direttore-segretaria
- Funzioni di Call Hunting
- Funzioni di Callback
- Agenda per la programmazione delle conferenze
- Servizi registrazione chiamate professionale
- FAX Server incluso FAX to e-mail/e-mail to FAX
- SMS Server incluso SMS to e-mail/e-mail to SMS
- Servizi di messaggistica istantanea
- Servizi per Call Center Inbound/Outbound
- Gestione aggiornamenti online
- Funzione di Backup automatico e allarmi
- Diagnostica e Wizard di configurazione
- Autoprovisioning e Rubrica telefonica integrata (telefoni IP selezionati)

Segreteria telefonica/Voice Mail

VoiSmart PBX permette di gestire i messaggi ricevuti sulla segreteria telefonica (ascoltare i messaggi, salvarli in cartelle, cancellarli, inoltrarli ad altri utenti) sia attraverso il telefono che dall'Interfaccia Utente. Al ricevimento di nuovi messaggi l'utente riceve un avviso tramite posta elettronica (sull'indirizzo e-mail specificato nella configurazione utente). Con il sistema Voice Mail integrato in VoiSmart PBX è possibile accedere ai propri messaggi ovunque purché sia disponibile una connessione Internet. Tramite interfaccia web si può accedere e gestire i messaggi. L'accesso è protetto da password. L'archiviazione dei vecchi messaggi può essere fatta su diverse cartelle (personale, lavoro, amici). I messaggi digitalizzati possono essere riascoltati anche singolarmente, non necessariamente tutti dall'inizio e possono essere cancellati dopo l'ascolto o più semplicemente spostati in directory predefinite. L'indicazione dei nuovi messaggi è disponibile sull'interfaccia web e sul telefono.

Caselle vocali personalizzate

Ogni utente di VoiSmart PBX ha una casella vocale che può personalizzare con propri messaggi di "occupato" o "non presente" del tipo: "Questa è la casella vocale di XXX; in questo momento non sono in ufficio; lasciate un messaggio e sarete richiamati al più presto!". I messaggi vocali possono essere inseriti direttamente dal menu della segreteria telefonica, in alternativa si possono lasciare i messaggi inseriti di default. Generalmente si hanno a disposizione tante caselle vocali quanti sono gli utenti di VoiSmart PBX, ma nelle versioni personalizzate si possono richiedere più caselle vocali per ciascun utente.

Servizio notte

VoiSmart PBX può essere configurato per dare un messaggio di risposta automatico in determinati giorni e/o momenti della giornata in cui gli uffici sono chiusi (nei giorni di chiusura estiva, durante il fine settimana, durante la pausa pranzo, etc.). Il servizio può essere attivato/disattivato direttamente dal telefono o tramite interfaccia web. Il servizio può essere programmato per coprire tutte le esigenze incluse festività locali, periodo pasquale, chiusure non pianificate. Il servizio consente di eseguire dei file sonori o delle operazioni particolari (ad esempio: l'instradamento automatico delle chiamate su di un'altra sede, etc.). Tramite il servizio notte, opportunamente configurato in applicazioni multi sede, è possibile deviare le chiamate da una sede chiusa (ad esempio per festività locale) su di un'altra aperta e quindi estendere la fascia oraria di risposta.

Piattaforma IVR/risponditore automatico

Il sistema VoiSmart permette di rispondere automaticamente alle chiamate in arrivo, smistandole eventualmente tra gli utenti o sulle code. Per esempio si può inserire un primo messaggio di benvenuto seguito da un primo menu di scelta tra i diversi uffici / funzioni aziendali. Il risponditore è completamente programmabile, multi livello e interfacciabile con data base o applicazioni per servizi evoluti (ad esempio il

credito su un servizio help desk o la raccolta di letture di utenze).

E' possibile inserire annunci personalizzati anche quando l'utente è in attesa su una coda specifica, l'annuncio può includere anche la posizione e l'avviso del tempo di attesa necessario prima della risposta dell'Operatore.

Rubrica

VoiSmart PBX include funzioni evolute di directory con un set di Rubriche locali ed esterne:

- Rubrica pubblica, di gruppo, personale e interni
- Supporto LDAP per rubriche esterne
- Inserimento dei contatti in Rubrica tramite interfaccia web
- Importazione ed esportazione dei contatti in Rubrica
- Modalità multi numero
- Modalità di attivazione della chiamata con clicca e chiama
- Ricerca dei contatti con filtri basati su logica di tipo e su caratteri alfanumerici
- Deviazione della chiamata basata sul chiamante presente in Rubrica

La Rubrica rappresenta uno strumento fondamentale per rendere l'utilizzo del telefono in combinazione con la postazione PC estremamente semplice ed efficiente. La Rubrica è consultabile tramite telefono (modelli selezionati), barra telefonica, client di Instant Messaging.

Agenda

Grazie alla gestione intuitiva del calendario è possibile memorizzare eventi e programmare conferenze.

Allarme: definizione dell'evento, schedulazione data e ora, definizione ripetizione e fine dell'evento, identificazione dei numeri da chiamare, inserimento di eventuali file audio / messaggi registrati da far sentire ai verificarsi dell'evento, modalità di ripetizione con numero di tentativi ed intervalli tra più tentativi. Eventi Conferenza: definizione dell'evento, schedulazione data e ora, definizione ripetizione e fine dell'evento, identificazione dei numeri da chiamare, introduzione diretta nella meeting room telefonica dei numeri chiamati, planner di tutti gli eventi schedulati.

Call Hunting

Il servizio di Call Hunting permette di stabilire una strategia di chiamata a numeri telefonici alternativi, secondo i criteri di seguito esposti, qualora il numero chiamato (l'interno) non rispondesse. Prevede diversi elementi:

- stato: su occupato, su non disponibile, su non risposto, sempre
- abilitato / disabilitato
- numero: inserimento dei numeri da chiamare
- timeout: (espresso in secondi) entro il quale il numero al quale viene ridiretta la chiamata dovrà rispondere. Se trascorso il tempo impostato la chiamata non riceve risposta, il sistema passerà a chiamare il numero successivo, fino al raggiungimento del termine della lista

I telefoni dual mode (GSM-WiFi) con il servizio di Call Hunting permette di realizzare immediatamente un servizio di mobilità evoluto. Per esempio si potranno ricevere ed effettuare chiamate sul terminale come se fosse un interno del centralino, utilizzando sia la rete WiFi sia la rete GSM. Infatti, quando il telefonino sarà in vicinanza di un qualsiasi punto di accesso WiFi le telefonate saranno inviate/riscepite automaticamente tramite la rete dati e quindi a costo zero. In caso di assenza del segnale WiFi, il servizio di mobilità sarà comunque erogato tramite la rete GSM.

Callback

Il servizio di Callback consente di effettuare chiamate addebitando il costo sul centralino anziché sull'utenza che effettua la chiamata. Rappresenta uno strumento utile per "ricevere" chiamate da personale in missione senza gestire l'addebito dei costi, oppure per facilitare la chiamata da parte di clienti o utenti con particolari servizi. Opportunamente configurato ed in abbinamento con servizi VoIP può consentire di ottimizzare i costi di roaming per le chiamate internazionali.

LCR

VoiSmart PBX dispone di un sistema LCR (Least Cost Routing, scelta del percorso di minimo costo) facilmente programmabile che permette di scegliere quale linea utilizzare, per ogni chiamata in uscita, in modo da minimizzare i costi utilizzando la linea più conveniente a seconda del numero chiamato o dell'orario. Tramite la sezione LCR è possibile impostare i criteri per l'instradamento delle chiamate sulle diverse linee. La funzione LCR può essere usata anche per bloccare ad un apparecchio o ad un utente l'accesso a determinati numeri telefonici, definire classi di utenti e i relativi permessi di chiamata verso l'esterno.

CDR

Il servizio CDR (Call Detail Record) è la lista di tutte le chiamate effettuate e ricevute attraverso il centralino, complete di dettagli quali la data e l'ora, la durata, i numeri telefonici del chiamante e del chiamato e altri ancora. I numeri di telefono possono presentare le ultime tre cifre oscurate oppure in chiaro a seconda dei privilegi assegnati agli utenti, per questione di privacy.

VoiSmart PBX permette di registrare e visualizzare tutti i dettagli relativi alle chiamate effettuate, le durate delle chiamate ed i costi ad esse associati (sulla base del piano tariffario impostato). Grazie all'Interfaccia Utente l'amministratore può inserire le tariffe telefoniche applicate dai gestori telefonici utilizzati a seconda delle fasce orarie e dei prefissi chiamati, tali dati vengono poi utilizzati dal sistema per calcolare il costo delle chiamate. Per un'agevole lettura tutti i dettagli possono essere stampati e archiviati o utilizzati per analisi statistiche e studi di ottimizzazione dei costi e processi di lavoro.

Registrazione chiamate in corso

Grazie alla suite di registrazione per VoiSmart PBX è possibile effettuare la registrazione delle chiamate rendendo il PBX un sistema di registrazione professionale. La registrazione può essere fatta su una o più

linee, su un particolare interno o coda, o con attivazione manuale. La registrazione può essere anticipata da messaggio di avviso per soddisfare le normative in vigore. L'ascolto delle chiamate viene gestito da un pannello di controllo in cui le chiamate sono ordinate per data, identificativo del chiamante (se disponibile), identificativo del chiamato (se disponibile) e durata della chiamata espressa in secondi. Le registrazioni possono essere avviate manualmente sia da interfaccia, barra telefonica o che da telefono (disponibile solo su alcuni modelli). Le registrazioni effettuate potranno essere archiviate direttamente sul PBX o su dispositivi esterni al fine di garantirne sicurezza e riservatezza e "nessun limite". Tramite un semplice strumento si potranno effettuare ricerche in base all'ora, alla data, al numero del chiamante e del chiamato. Grazie alle funzioni di registrazione il PBX VoiSmart può essere integrato all'interno di un sistema esistente per fornire il servizio di registrazione.

Interfono

La funzione Interfono permette di effettuare una chiamata diretta ed in vivavoce verso un gruppo di interni definito. E' possibile avere più interfoni per chiamare diversi gruppi di interni. Ogni interfono è identificato da un proprio numero. La funzionalità Interfono è disponibile solo su alcuni telefoni IP (tra cui VoiSmart, Thomson, Aastra).

Funzioni di Teleconferenza

Con VoiSmart PBX è possibile effettuare chiamate in teleconferenza con tutti gli interni ed anche con numeri esterni. Con la funzione di teleconferenza si possono mettere in comunicazione più utenti contemporaneamente: non ci sono limiti al numero di utenti interni ed esterni che possono essere collegati in teleconferenza. Si possono dedicare più numeri a questa funzione per poter effettuare più chiamate in teleconferenza. Altre opzioni configurabili sono per esempio la possibilità di inserire la password per accedere alla teleconferenza oppure decidere che alcuni utenti possano accedere in modalità solo ascolto.

Musica di attesa

Permette di caricare, modificare, cancellare i file sonori presenti sul centralino e utilizzati nei servizi notte e nelle code quando un telefono è occupato e ogni volta che è necessario dare una comunicazione vocale ad un utente in linea. Si possono avere uno o più brani musicali, nel caso di un solo brano (in formato MP3) questi sarà riprodotto in continuazione, mentre se sono presenti più brani musicali essi verranno riprodotti in modalità sequenziale.

Supporto delle funzioni ACD

VoiSmart PBX supporta le funzioni ACD (Automatic Call Dispatch, dispacciatore di chiamate) per agenti locali e remoti. Il PBX consente di gestire le "code", ossia di smistare automaticamente le chiamate secondo regole predefinite (programmabili) su "gruppi di risposta". La gestione delle code consente di avere più chiamate in attesa su uno stesso interno. Quando si chiama un

interno occupato, il chiamante non sente il tono di occupato, ma viene messo automaticamente in attesa (ascolta la musica di attesa, se presente) finché l'utente non si libera o la chiamata non viene presa da un altro interno. Si possono creare più code: sia per ciascun interno che per gruppi di interni, generalmente in corrispondenza delle opzioni definite per il risponditore.

Statistiche

La funzione Statistiche permette di ottenere a livello di sistema, di Coda o di Utente tutta una serie di informazioni relative al traffico ed alle prestazioni del sistema.

- Statistiche di sistema
 - Utilizzo spazio sul disco
 - Errori di Rete
 - Dati sul traffico di rete e eventuali congestioni
 - Uptime
 - Processi attivi
 - Utilizzo della CPU
 - Carico Medio della CPU
 - Swap in/out (numero di pagine per cui è stata effettuata operazione di swap in memoria)
- Statistiche code
 - Numero di chiamate ricevute
 - Numero di chiamate completate
 - Numero di chiamate abbandonate
 - Durata media chiamate
 - Tempo totale di attesa
 - Tempo medio di attesa
 - Tempo medio di attesa prima dell'abbandono
 - Distribuzione giornaliera chiamate
 - Distribuzione giornaliera chiamate completate
 - Distribuzione giornaliera chiamate abbandonate
- Statistiche utenti
 - Chiamate in uscita
 - Chiamate ricevute
 - Durata totale chiamate

Servizi di autenticazione

Le funzionalità di VoiSmart PBX possono essere protette da password, ad esempio: l'accesso alla casella vocale o all'Interfaccia Utente, la possibilità di attivare/disattivare servizi del centralino, la possibilità di fare chiamate esterne, internazionali, l'accesso e autenticazione da remoto. E' possibile centralizzare l'autenticazione anche su dispositivi esterni, come supportano protocolli LDAP o Active Directory.

Funzioni Operatore

I centralini VoiSmart includono il posto Operatore virtuale (su PC). Tramite l'interfaccia web o l'applicazione VoiSmanNET è possibile disporre di un pannello operatore su PC con le seguenti funzioni:

- Supervisione degli interni personalizzabile
- Drag and Drop per il trasferimento delle chiamate
- Spostamento chiamate in coda con tecnica "Drag and Drop"
- Aggiunta e rimozione dinamica degli agenti in coda dal posto Operatore
- Parcheggio chiamate con singolo click

- Rubrica integrata nel pannello Operatore
- Storico chiamate integrato nel pannello Operatore

Il pannello chiamante, con funzionalità limitate, è disponibile per tutti gli utenti e non solo per l'operatore principale.

Posto Operatore per non normo vedente

La barra telefonica VoiSmonitor consente di mappare una tastiera braille (opzionale) collegata al PC e permette ad un Operatore non vedente o ipovedente di leggere o ascoltare tutte le informazioni che appaiono a video in formato Braille. La tastiera può essere usata per trasferire le chiamate, interrogare la Rubrica ed eseguire tutte le operazioni necessarie senza dover per forza usare i tasti del telefono. La tastiera viene pilotata da un sistema (software) di screen reading/magnifier che permette al non vedente/ipovedente di ricevere sulla tastiera i dati più significativi che compaiono sullo schermo oppure di ingrandire particolari aree dello stesso. Il sistema software in alternativa alla tastiera braille è in grado di effettuare la sintesi vocale dei campi/dati che compaiono sullo schermo. La barra telefonica VoiSmonitor può essere impiegata con diverse tecnologie di screen reading e sintesi vocale.

Integrazioni con Software per Call Center

I centralini VoiSmart possono essere ampliati con funzionalità di Call Center. In particolare l'integrazione con l'applicazione VoiSmart Celesta aggiunge al centralino tutte le funzionalità necessarie per attività inbound e outbound (vedi specifiche di VoiSmart Celesta in seguito).

Integrazione con FAX Server

I centralini VoiSmart possono essere ampliati con le funzioni di FAX Server con supporto sia VoIP (standard T.38) tradizionale. Il FAX Server permette a tutti gli utenti del centralino di inviare e ricevere FAX tramite: posta elettronica, interfaccia web e stampa virtuale (vedi specifiche FAX Server in seguito).

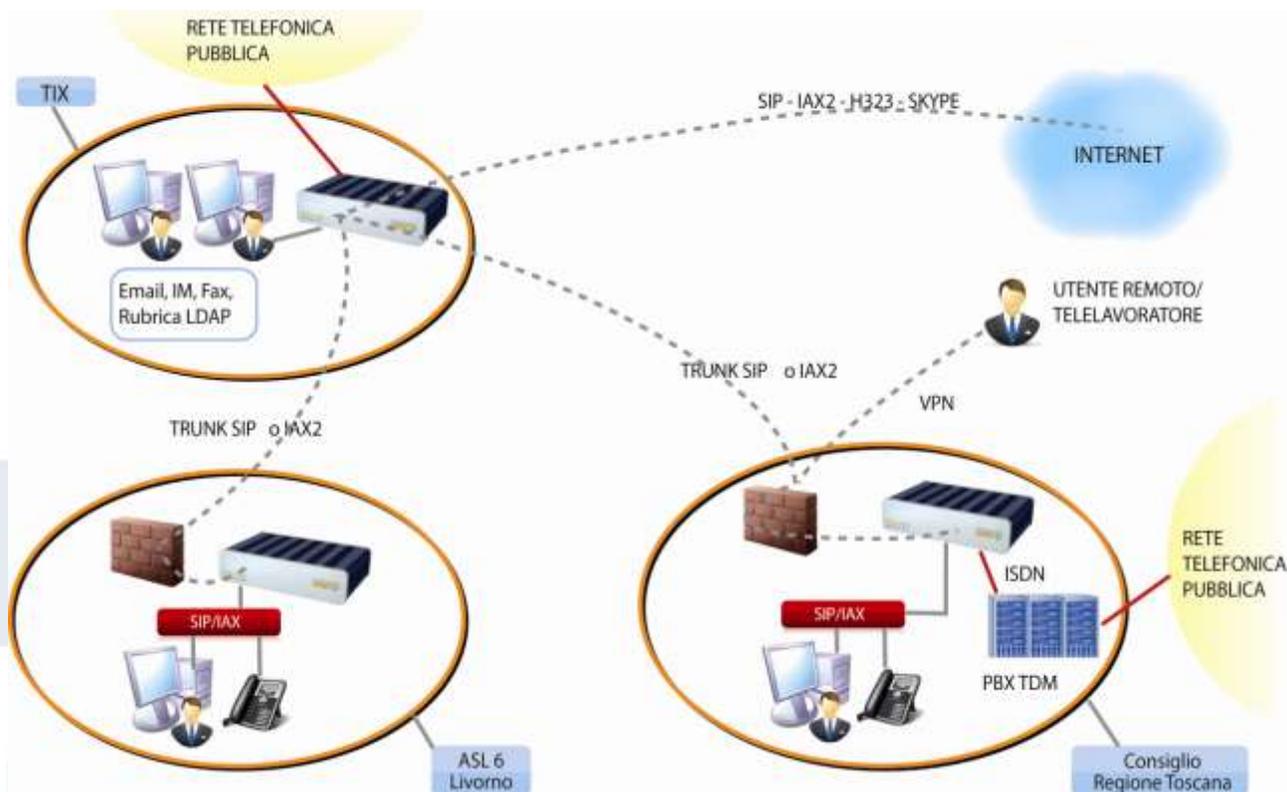
Integrazione con SMS Server

I centralini VoiSmart possono essere ampliati con le funzioni di SMS Server. L'SMS Server permette a tutti gli utenti di ricevere ed inviare SMS direttamente dalla posta elettronica oltre che da interfaccia web (vedi specifiche SMS Server in seguito).

Integrazione con Messaggistica Istantanea

I centralini VoiSmart possono essere ampliati con le funzioni di Messaggistica Istantanea. L'Instant messaging (IM) è un importante strumento di comunicazione per un'azienda moderna, l'integrazione con i servizi VoiSmart IM permette a tutti gli utenti aziendali di fruire dei servizi di chat, "presenza", supervisione degli interni, clicca-e-chiama, gestione della Rubrica telefonica e softphone attraverso un'unica interfaccia (vedi specifiche VoiSmart IM in seguito).

Scenari per la Pubblica Amministrazione



VoIP a valore aggiunto con cuore "open source" per la Pubblica Amministrazione

Le soluzioni VoiSmart rispondono con successo alle esigenze di innovazione della Pubblica Amministrazione garantendo massima affidabilità, completezza dei servizi e sviluppo continuo per la migrazione al VoIP ed alle tecnologie di comunicazione su IP. Le soluzioni VoiSmart consentono, ove necessaria, una migrazione graduale al VoIP salvaguardando l'infrastruttura esistente e limitando gli investimenti iniziali, presentano una politica delle licenze "open", facilitano l'integrazione con sistemi e applicazioni di terze parti che utilizzano protocolli standard, consentono di attivare servizi a valore aggiunto nel tempo ed in funzione delle reali esigenze, rispondono con successo a requisiti importanti quali la possibilità di disporre di postazioni per non normo-vedenti, la possibilità di integrare soluzioni di FAX Server a supporto della de-materializzazione e digitalizzazione dei processi.

I casi di successo sono innumerevoli che vanno dalla soluzione di ingresso graduale ad applicazioni estremamente complete che integrano servizi telefonici evoluti, messaggistica unificata, FAX Server, SMS Server, Rubriche centralizzate, posto operatore non vedente, mobility extension, integrazione WiFi e interconnessione su più sedi.

La sperimentazione della Regione Toscana

La Regione Toscana ha completato un progetto di sperimentazione di soluzioni VoIP con l'obiettivo generale della realizzazione e messa in esercizio di un'infrastruttura regionale di servizi voce, nell'ambito della rete telematica regionale toscana (RTRT), a disposizione di tutti gli Enti a questa aderenti, azzerando in pratica tutti i costi relativi alle comunicazioni fra gli Enti stessi (traffico on-net) e riducendo quelli verso altre destinazioni. Tutto questo nel pieno rispetto della normativa vigente.

Tale obiettivo prevedeva l'individuazione:

- di una o più piattaforme tecnologiche adeguate
- di un percorso tecnico ed organizzativo per il dispiegamento successivo di tali piattaforme in tempi rapidi
- la definizione dei risultati attesi in termini di riduzione dei costi successivi alla fase di investimento
- una esemplificazione delle opportunità e dei servizi a valore aggiunto disponibili sul mercato

Nelle sperimentazioni sono stati coinvolti direttamente, tramite convenzione, 6 Enti aderenti ad RTRT: 1 ASL, 3 Comuni, 1 Provincia e la Regione Toscana, per un totale complessivo di circa 150 postazioni telefoniche IP.

Le soluzioni VoiSmart cuore del progetto "open" della Regione Toscana

Le soluzioni VoiSmart sono state impiegate nel progetto incentrato sui software open source. Per la realizzazione del progetto sono stati installati dei centralini VoIP (IP-PBX) VoiSmart Enterprise, presso le sedi degli Enti coinvolti nella sperimentazione oltre ad una piattaforma centralizzata presso il data center Tuscany Internet eXchange (TIX), per l'instradamento delle chiamate "on-net" e per la gestione dei servizi condivisi (rubriche, instant messaging, etc.).

Sono stati attivati 3 IP-PBX VoiSmart, interconnessi con i centralini tradizionali, con oltre 150 telefoni IP gestiti. Oltre alla gestione delle telefonate su rete IP, particolare attenzione è stata riservata all'implementazione di servizi aggiuntivi ed innovativi quali:

- Rubrica personale o condivisa accessibile sia dal PC che dal telefono
- Click & dial per effettuare chiamate direttamente dal PC
- Storico chiamate accessibile sia da web che da telefono
- Segreteria telefonica accessibile tramite telefono, web ed e-mail
- Instant messaging (chat) con gestione della "presence"
- Integrazione con servizio FAX e SMS

I risultati ottenuti

Vista l'eterogeneità sia delle reti dati che di quelle telefoniche tradizionali, presenti in ogni Ente, un importante obiettivo del progetto consisteva nella verifica dell'adattabilità e dell'interoperabilità della piattaforma basata sui sistemi VoiSmart con le varie architetture preesistenti. Grazie all'adozione di software di base "open-source" e di standard aperti, è stato possibile integrare la soluzione VoiSmart Enterprise con i sistemi preesistenti riducendo al minimo l'impatto sull'operatività degli utenti e garantendo al tempo stesso il riutilizzo dell'infrastruttura esistente con evidenti risparmi economici.

La soluzione VoiSmart ha avuto un effetto immediato sull'abbattimento dei costi di comunicazione fra gli enti oltre a fornire un eccellente set di servizi a valore aggiunto (ambiente web based, rubriche integrate, click-to-dial, pannello operatore virtuale, caselle vocali, dettaglio chiamate, storico chiamate, registrazione chiamate, facilità di personalizzazione dei servizi). Ogni IP-PBX è infatti in grado di valutare le chiamate e instradarle nella modalità più conveniente in funzione del costo, consentendo un risparmio immediato sulla bolletta.

Complessivamente il giudizio degli utenti coinvolti nella sperimentazione è stato buono ed hanno suscitato particolare interesse ed apprezzamento sia i servizi aggiuntivi rispetto ai sistemi tradizionali sia l'integrazione di questi con la rete dei computer.

Al termine della sperimentazione 3 enti su 3 dotati di sistemi VoiSmart hanno scelto di riscattare gli apparati

ed hanno quindi adottato il sistema VoIP in via definitiva, testimoniando così l'apprezzamento per la soluzione proposta.

Prospettive e applicazioni

Le soluzioni VoiSmart, oltre a fornire un set unico di servizi, ed in continua evoluzione, sono in grado di rispondere alle esigenze che vanno dal piccolo ufficio alle grandi realizzazioni con centinaia di utenti garantendo l'impiego nelle condizioni più disparate, ma offrendo a tutti un set unificato di servizi. Grazie alle soluzioni VoiSmart la Pubblica Amministrazione è in grado di usufruire dei vantaggi di una piattaforma "aperta" senza fare compromessi sulla qualità dei servizi e dei prodotti, che si collocano a livello di eccellenza a livello internazionale.

Wireless, Mesh e non solo

Le soluzioni VoiSmart possono essere facilmente integrate con soluzioni wireless sia indoor che outdoor. Le applicazioni wireless sono molteplici e consentono collegamenti dati di sedi remote, di utenti nomadici, ma anche la realizzazione di coperture wireless per le municipalità (MuniWireless).

Le applicazioni MuniWireless consentono tra l'altro alla Pubblica Amministrazione di usufruire di servizi a valore tra cui VoIP per unità non servite da connessioni dati cablate, ma anche per utenti nomadici così come integrare servizi di video sorveglianza, infomobilità, etc..

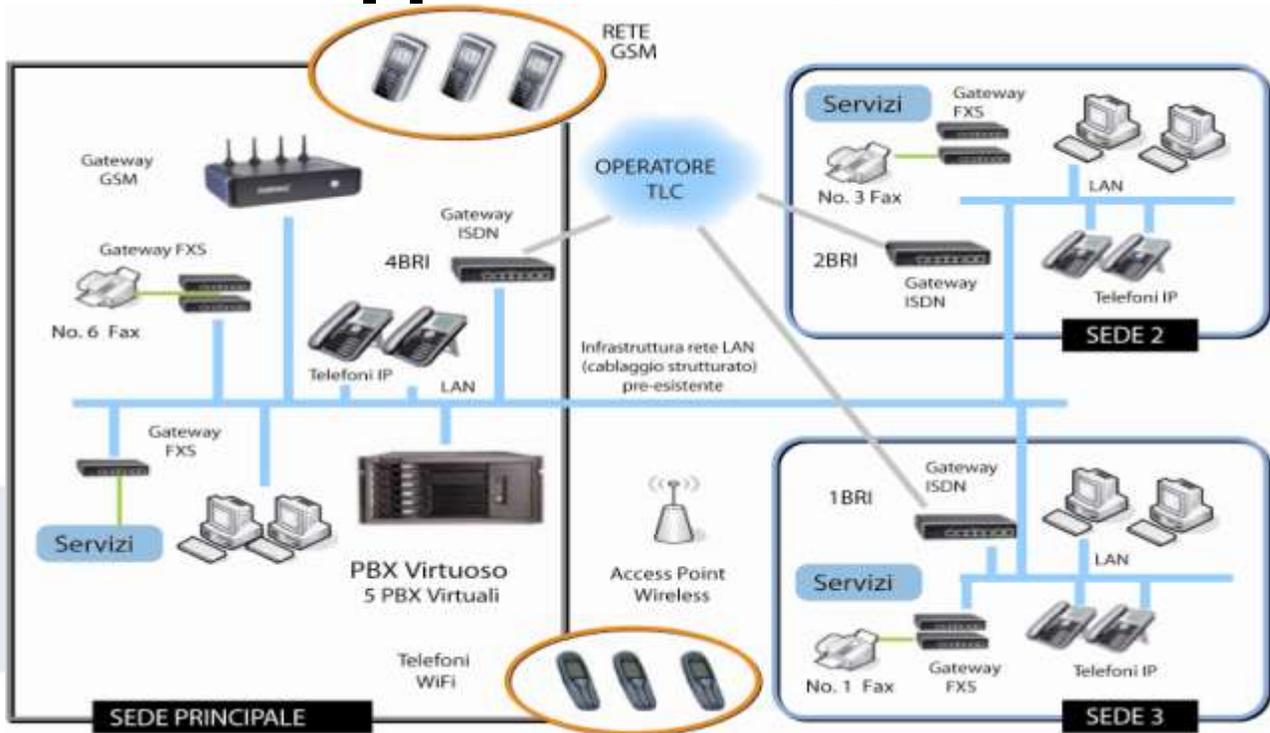
MobiMESH è la soluzione Wireless Mesh Network sviluppata da VoiSmart con il Politecnico di Milano; caratterizzata da prestazioni senza uguale sul mercato mondiale.

Applicazioni Wireless Cittadine

Miami, Taipei, Huston e Bagnara Calabria hanno qualcosa in comune. Quello che accomuna tre metropoli mondiali e una ridente cittadina di villeggiatura in Calabria è la tecnologia "Wireless Mesh Network". Un innovativo sistema wireless che porta la banda larga ovunque senza bisogno di cavi e scavi. Bagnara Calabria ha realizzato un'innovativa rete di copertura wireless basata su tecnologia MobiMESH grazie alla quale vengono forniti svariati servizi: connettività a banda larga, VoIP residenziale e business, VoIP nomadico, videosorveglianza. Ulteriormente, la rete, può anche essere usata per monitorare lo stato di salute degli anziani, fornire informazioni ai turisti, offrire servizi a supporto della sicurezza del cittadino, etc..

La tecnologia MobiMESH è stata abbinata con successo ai sistemi di comunicazione VoiSmart per offrire servizi voce su aree estese, non solo urbane, ma anche industriali, fiere, aree congressuali, aree ospedaliere, campus, etc.. Tutte applicazioni in cui l'innovativa tecnologia VoiSmart abbinata alla tecnologia wireless consente di erogare servizi ad alto valore aggiunto a supporto delle attività lavorative, dell'utente e del cittadino.

Scenari Applicativi Business



VoiSmart Virtuoso in aziende multisede

Le soluzioni VoiSmart Virtuoso consentono di "virtualizzare" su di un'unica infrastruttura più centralini (virtual PBX) ottimizzando i costi di sistema e di manutenzione. Sviluppate per offrire servizi di "hosted PBX" trovano eccellente campo di impiego per centri servizi e poli multi-azienda, ma sono state impiegate con successo anche in ambienti "corporate".

Tra gli utilizzatori della tecnologia VoiSmart si annovera il numero uno nel mercato internazionale per forni professionali, che ha scelto VoiSmart per garantirsi nuove funzionalità e ottimizzare i costi di comunicazione e gestione

Il cliente ha una sede principale e 4 secondarie dislocate a poca distanza ed interconnesse attraverso collegamenti in fibra ottica. Gli immobili insistono su fabbricati di tipo industriale di notevoli dimensioni nei quali coesistono uffici, officine e settori produttivi.

Prima dell'intervento innovativo ogni sede era organizzata con un centralino indipendente tradizionale. Il personale in continuo movimento all'interno della struttura comunicava usando un sistema Dect che estendeva la copertura del centralino fisso all'intero dello stabile.

L'esigenza del cliente era di avere un sistema unificato più performante di quello esistente ormai saturo, ma soprattutto aperto a servizi a valore aggiunto ed in grado di ridurre i tempi di manutenzione, amministrazione e controllo, ed ovviamente di migliorare il servizio contenendo i costi a tutti i livelli.

Il progetto ha visto la messa in opera di una piattaforma di comunicazioni "enterprise" di nuova generazione basata su tecnologia VoIP in ambiente virtualizzato che ha consentito di sfruttare al meglio l'infrastruttura di rete esistente e di ottimizzare le risorse dedicate alla comunicazione attraverso la centralizzazione di tutti i servizi fonia su un'unica piattaforma hardware scalabile e ridondata.

Sono stati quindi sostituiti tre centralini telefonici tradizionali con la piattaforma VoiSmart Virtuoso composta da 3 PBX virtuali, assegnati rispettivamente uno per sede e in grado di gestire ciascuno svariate decine di derivati per un totale, al momento, di un centinaio di postazioni attivate. Per migliorare la comunicazione verso la rete mobile e usufruire dei servizi di "mobilità", nonché ridurre i costi, è stato installato anche un gateway VoiSmart GSM.

Le postazioni fisse di lavoro sono state dotate di telefoni IP. Mentre sfruttando la copertura WiFi presente nelle sedi sono stati introdotte alcune decine di telefoni WiFi per garantire la mobilità interna. Il sistema consente inoltre di utilizzare "il doppio telefono", ovvero l'associazione dello stesso numero interno a un telefono WiFi e ad un IP fisso (dual phone).

L'utilizzo del sistema VoIP ha permesso di poter sfruttare il collegamento tra le sedi in fibra ottica, come "mezzo di trasporto" delle chiamate voce/fax senza l'esigenza di modificare l'infrastruttura di rete preesistente. Si sono anche ridotti i costi di manutenzione e di intervento grazie all'utilizzo di un'unica infrastruttura hardware interna.

L'utilizzo dell'interfaccia web Orchestra, che correda tutti i PBX VoiSmart, permette al personale IT dell'azienda di modificare con estrema facilità e rapidità qualsiasi configurazione del sistema, garantendo una facile crescita e un adattamento conforme alle nuove e sempre crescenti esigenze del cliente. Operazioni prima complesse di amministrazione e configurazione sono ora semplici e veloci, ad esempio è immediato aggiungere postazioni telefoniche, configurare eventuali nuove linee VoIP esterne, personalizzare la gestione delle chiamate (IVR), oppure analizzare con statistiche le chiamate e i relativi costi sostenuti modellando quindi su misura del cliente il sistema telefonico, etc..

La soluzione VoiSmart ha avuto un effetto immediato sull'abbattimento dei costi di comunicazione. Ogni PBX virtuale è in grado di valutare le chiamate e instradarle nella modalità più conveniente in funzione del costo, consentendo un risparmio immediato sulla bolletta.

Le funzionalità di "mobility" erogate dal centralino VoiSmart permettono di rintracciare e comunicare con il personale fuori sede senza aggravio di costi. Inoltre è possibile intercettare le chiamate uscenti e, se indirizzate ad un mobile, reinstradarle automaticamente sui canali GSM disponibili, convertendo da fisso-mobile in mobile-mobile, con un considerevole risparmio. Passo ulteriore l'integrazione di linee (trunks) VoIP per un ulteriore abbattimento dei costi.

La possibilità di sfruttare la copertura Wi-Fi interna alla sede dà maggiori vantaggi in termini di flessibilità e mobilità.

Applicazione in una azienda di trasporti

Le soluzioni VoiSmart sono estremamente adatte ad applicazioni multi sede grazie al VoIP nativo, all'ampia scalabilità con una piattaforma applicativa trasversale che si adatta sia alle esigenze della sede centrale che delle sedi periferiche. Le soluzioni VoiSmart consentono di realizzare il "networking telefonico" condividendo un piano di numerazione unico, applicazioni e servizi, comunicando tramite VoIP anche mediante regole di instradamento delle chiamate e dell'accesso alla rete fissa e/o mobile ottimizzate.

Un nostro cliente, che fa parte di uno dei principali network di corrieri espressi, opera sul territorio del Nord Ovest con oltre 7 sedi ed ha deciso di innovare il proprio sistema di comunicazione per ottimizzare i costi, migliorare il servizio e disporre di servizi a valore aggiunto.

Il sistema telefonico tradizionale composto da più unità di diversi produttori è stato sostituito da una "rete" di centrali VoiSmart tutte dotate di FAX Server che sfruttano al meglio la rete MPLS per le comunicazioni interaziendali.

La sede centrale e le sedi periferiche sono dotate di PBX VoiSmart indipendenti di dimensioni adeguate al traffico telefonico, ma condividono un piano di numerazione unificato, un set di servizi estremamente evoluto e "comunicano" in sicurezza tramite la rete MPLS.

Tutte le sedi sono state dotate di FAX Server per eliminare in modo drastico i costi connessi all'utilizzo di fax tradizionale, facilitare lo smistamento e l'archiviazione dei documenti entranti ed uscenti.

Grazie al risponditore automatico, alla gestione delle code di risposta e al servizio notte facilmente programmabile, può essere migliorato il contatto con i clienti e con i vettori, elemento vitale per il modello di business del cliente, nonché può essere centralizzato o distribuito il servizio sulle varie sedi in funzione delle esigenze.

Dopo l'intervento innovativo ad esempio le festività locali non rappresentano più un problema operativo perché le chiamate possono essere facilmente dirottate su una delle sedi operative aperte, mantenendo un costante contatto con il cliente. Tutto ciò con una semplice programmazione sull'interfaccia utente del sistema, anche da remoto.

Il cliente oggi dispone di una piattaforma di comunicazione aperta e facilmente scalabile in termini di servizi telefonici configurabili e di applicazioni a valore integrabili anche in fasi successive. Tra cui: VoiSmart Celesta per realizzare un contact center/customer care center; SMS Server per poter facilmente comunicare con il personale dei vettori confermando prese, consegne e variazioni; Rubrica centralizzata per condividere informazioni e dati dei clienti e dei vettori in modo univoco, completo ed usufruibile da tutti gli operatori; Instant Messaging & Presenza per facilitare la comunicazione tra gli operatori della varie sedi e tenere contatti con un sistema unificato con l'esterno; WiFi per garantire la comunicazione anche nelle aree aperte e nei magazzini.

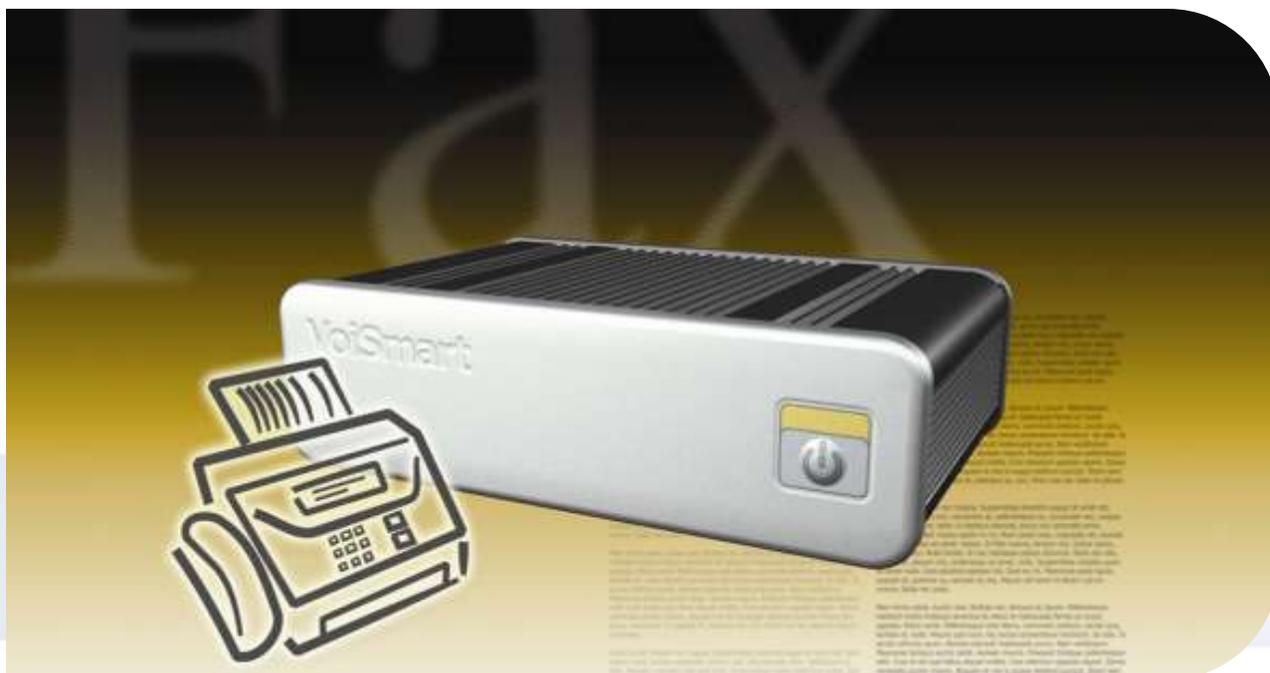
Il FAX Server in un "Tour Operator"

Tra le caratteristiche uniche della soluzione FAX Server VoiSmart la possibilità di essere integrato direttamente sul PBX, ma anche di "diventare" un PBX all'occorrenza.

Possiamo citare l'esempio di un tour operator che opera su decine di filiali. Come per tutti gli operatori di questo settore, la conferma via FAX degli ordini o l'invio di conferme è una prassi. Il volume telefonico su piccole agenzie è elevato, ma ancora più elevato proporzionalmente è il servizio FAX. Contestualmente le varie filiali sono spesso interconnesse attraverso una rete dati aziendale che rende molto interessante la migrazione al VoIP.

Immaginiamo di voler dotare le agenzie di un servizio di FAX Server. Adottando la tecnologia "tradizionale" ogni sede sarebbe dotata di un dispositivo che assolverebbe unicamente a tale scopo. Adottando la tecnologia VoiSmart la stessa unità potrà assolvere inizialmente al servizio FAX Server e successivamente potrà essere "aggiornata" a IP-PBX, unificando i servizi in un'infrastruttura unica ed interconnessa.

FAX Server



La soluzione FAX pronta per il VoIP

VoiSmart FAX Server è il modo più facile per gestire, inviare, archiviare, registrare FAX direttamente da PC. Attraverso una semplice interfaccia web ogni utente può ricevere o inviare FAX, decidere se gestirli attraverso la posta elettronica e definire come e dove archivarli.

Non esistono inoltre limiti all'archiviazione grazie alla possibilità di utilizzare memorie esterne collegabili tramite USB o cartelle condivise tramite LAN.

VoiSmart FAX Server è una soluzione importante per quanto riguarda gli aspetti della sicurezza: i FAX, infatti, vengono indirizzati direttamente al destinatario, rispettando quindi la massima riservatezza ed evitando che possano andare persi o contraffatti. Se invece i documenti devono essere condivisi, possono essere inviati a specifici gruppi evitando quindi duplicazioni e stampe.

VoiSmart FAX Server può essere un utile strumento per attività di direct marketing: permette infatti di schedare orari e date di invio, oltre che il tipo e il numero di tentativi. Infine la funzionalità FDR mostra i risultati di ogni attività con statistiche e report per ogni invio.

VoiSmart FAX Server garantisce la massima flessibilità di adattamento alla struttura aziendale; inoltre è completamente integrato con la tecnologia VoIP: utilizza il protocollo T.38 che assicura il massimo livello di comunicazione ai costi tipici della rete VoIP. Il protocollo T.38 funziona perfettamente anche dove la linea presenta disturbi o jittering, laddove un codec vocale potrebbe non garantire la massima qualità di comunicazione.

Principali Caratteristiche

- Archiviazione FAX illimitata
- Completa scalabilità del sistema
- Protocollo T.38 / Supporto FAX G.3
- Velocità fino a 14400 bps
- Accesso ai FAX ricevuti tramite interfaccia web o direttamente nella propria mailbox
- FAX routing in ingresso su base numero chiamato ed inoltre alla casella corrispondente
- Inoltro a gruppi di indirizzi in ingresso
- Conversione in PDF e distribuzione via e-mail
- Integrazione e-mail con il server aziendale via POP3 e SMTP/IMAP - compatibile Exchange, Lotus Notes, etc.
- Invio multiplo (con integrazione della Rubrica)
- Invio schedato
- Invio FAX tramite interfaccia web, e-mail e stampante virtuale VoiSprint (Windows)
- Ampia gamma di formati supportati per spedizione FAX: standard Adobe PDF per allegati e TIFF, Microsoft Word, Microsoft Excel, TXT, etc. tramite stampante virtuale
- FAX Details Record (FDR)
- Numerazione FAX flessibile e completamente personalizzabile
- Accesso completo dal web attraverso interfaccia semplice e intuitiva profilata per utente
- Interfaccia utente multilingua
- Client/utenti illimitati
- Supporto autenticazione su server esterni con protocollo LDAP o Active Directory
- Rubrica con supporto LDAP

Funzionalità

VoiSmart FAX Server permette di assegnare ad ogni utente una casella FAX (FAX virtuale) con un numero interno dedicato, tipicamente utilizzato in selezione passante. L'utente ha la possibilità di consultare e gestire la propria casella FAX attraverso un'interfaccia web intuitiva (nessun software deve essere installato) sia in locale che da remoto (telelavoratori, utenti remoti).

Ricezione dei FAX

- Ricezione del FAX ed inserimento nella casella dell'utente proprietario, in base al numero chiamato (DNIS)
- Inoltro del FAX via e-mail (attachment PDF) ad uno o più destinatari (inbound multicast)
- Regole di programmabilità per giorno, periodo e ora
- Possibilità di inoltro dei FAX ricevuti su numerazioni non assegnate, ad una casella "catch all"
- Definizione di gruppi di caselle con figura di supervisore
- Informazioni sul chiamante agganciate alla mail inoltrata
- Ricezione del FAX sulla propria casella di posta
- Ricezione del FAX e gestione da portale web

Invio dei FAX dalla postazione utente

- Invio tramite stampante virtuale VoiSprint (freeware ambiente Windows) con qualsiasi applicativo in ambiente windows Microsoft Word, Excel, PostScript, TIFF, plain text, etc.
- Invio veloce da interfaccia web indicando file e destinatario in modo integrato con la Rubrica centralizzata (solo formato PDF)
- Rubrica centralizzata o personale per la selezione rapida in fase di invio
- Possibilità di schedare l'invio dei FAX (data, orario predefinito)
- Invio tramite posta elettronica, e-mail to FAX (solo formato PDF)
- Notifica di invio FAX avvenuto o di errori di spedizione via e-mail al mittente e/o amministratore
- Archiviazione FAX inviati con possibilità di aggiungere note per le ricerche future
- Utilizzo del frontespizio opzionale

Amministrazione

- Interfaccia web per l'amministrazione, la configurazione e l'installazione
- Supervisione della coda FAX in/out con visualizzazione dello stato di spedizione e/o archiviazione
- Gestione degli utenti, dei gruppi e dell'anagrafica
- Importazione dei profili utente da file CSV
- Ricerche ed esportazione FDR

Configurazioni

Il VoiSmart FAX Server è disponibile in 2 versioni, a seconda dell'infrastruttura telefonica su cui va integrato:

- Soluzione ad alte performance, sia TDM che T.38
 - Utilizza schede integrate standard (analogiche, ISDN BRI, PRI E1/T1)
 - Integra softmodem e stack T.38
 - Scalabile da 1 sino a 60 canali (dipende dalla configurazione hardware impiegata)
- Soluzione FAX Over IP per soluzioni in ambienti "full-IP" con uplink SIP/T.38 o a valle di media gateway con supporto T.38
 - Soluzione completa hardware+software
 - Scalabilità: da 1 sino a 120 canali per server (dipende dalla configurazione hardware impiegata)
 - Supporto protocollo SIP

Entrambe le soluzioni permettono l'ottimizzazione delle infrastrutture:

- Unico server per gestire più sedi
- Unico punto di manutenzione ed accesso
- Eliminazione di dispositivi FAX obsoleti
- Nessun software da installare sulle postazioni degli utenti per la gestione dei FAX
- Utilizzo di standard pdf per la gestione dei FAX
- Stampante virtuale in ambiente Windows per invio FAX da qualsiasi applicativo

Versione TDM

- Da 1 a 60 canali per unità (in funzione delle configurazioni hardware)
- Protocolli supportati:
 - Analogico PSTN
 - ISDN su interfacce BRI e PRI E1/T1
 - ITU T.30, Group 3
- Modulazioni V.17, V.23, V.29, V.27ter, V.21, V.34
- Velocità di trasmissione: fino a 14.4 Kbps con autofallback.
- Correzione d'errore ECM
- Compressioni d'immagine MH, MR, MMR
- Formati A4, A3 and B4

Versione FoIP (T.38)

- Dimensionamento: da 1 a 120 canali per unità (in funzione della configurazione hardware)
- Protocolli supportati:
 - SIP (RFC 3261)
 - ITU T.38, ITU T.30 Group 3
- Modulazioni V.17, V.29, V.27ter, V.21 & V.33
- Velocità di trasmissione: fino a 14.4 Kbps con autofallback
- Correzione d'errore ECM
- Compressione d'immagine MH, MR, MMR
- Formati A4, A3 and B4

I vantaggi di una soluzione FAX Server

Nonostante la diffusione della posta elettronica come strumento per lo scambio di informazioni, il servizio FAX è ancora molto richiesto. Sebbene il FAX possa sembrare un sistema di comunicazione ormai sorpassato le sue doti di praticità ed efficienza sono ormai riconosciute e consolidate. Se in un piccolo ufficio (un comune o una piccola realtà in generale) la gestione dei FAX non rappresenta un grosso problema, non si può dire lo stesso quando il carico di lavoro inizia a diventare molto più consistente. In questo caso la soluzione ideale consiste nell'implementare un FAX Server in grado di centralizzare la gestione dei FAX.

Perché usare un FAX Server?

Cose che tipicamente succedono con i FAX tradizionali

- E' necessario stampare e faxare il documento
- Se il FAX del cliente non risponde bisogna riprovare
- La carta finisce il venerdì sera quando deve arrivare un FAX importante
- Il FAX con l'ordine importante si perde tra la pubblicità
- Cumuli di carta nell'archivio, raccoglitori, spazio, etc.
- Costi per copie da distribuire agli interessati e per l'archivio
- Costi di manutenzione dei FAX tradizionali: toner/cartucce e manutenzione ordinaria
- Costo uomo per l'invio e ricezione di FAX
- L'invio di più FAX simultanei richiede più apparati tradizionali

Questi sono alcuni vantaggi del FAX Server

- Possibilità di attivare un numero FAX diretto per ogni dipendente (richiede selezione passante)
- Capacità di inviare e ricevere più FAX simultaneamente da ogni postazione
- Invio/ricezione comodamente dal/sul proprio computer: nessuno spreco di tempo davanti al FAX
- Inoltro automatico tramite posta elettronica
- Possibilità di ricevere FAX anche quando si è fuori sede (e-mail e/o tramite web)
- Rinvio del FAX per un numero predefinito di volte in caso di numero occupato
- Archiviazione dei FAX ricevuti secondo regole e sistemi predefiniti
- Flusso di informazioni ottimizzato per velocizzare le comunicazioni
- Maggiore produttività per amministratori e utenti finali: riduzione dei tempi di invio FAX
- Riduzione dei costi di comunicazione aziendale e messaggistica: nessuno spreco di carta né in invio né in ricezione
- Nessuno spreco di carta per "spamming"
- Integrazione con le applicazioni esistenti senza necessità di modifiche.

Ulteriori caratteristiche sono le seguenti:

- Trasmissione delle informazioni verso un server eseguita attraverso connessione sicura

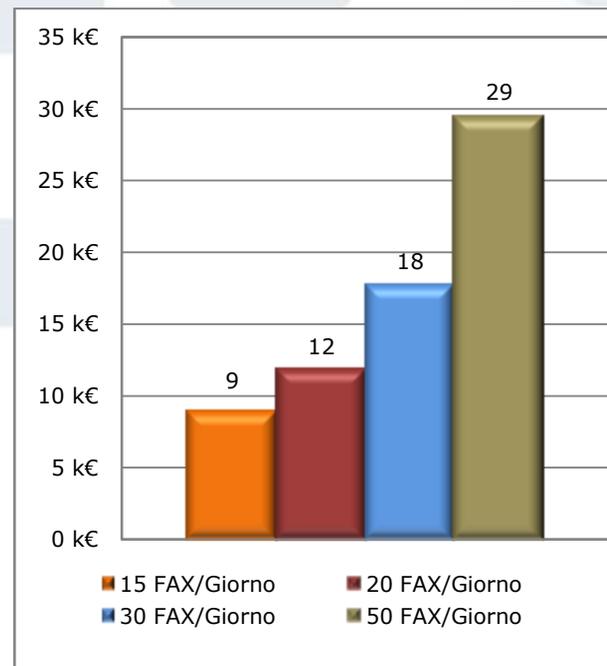
- Notifica dell'invio dei FAX sull'indirizzo e-mail configurato nel singolo client
- Tracciabilità di ogni singolo FAX grazie ad un identificativo numerico unico
- Ricezione FAX su e-mail come allegato PDF con indicazione del numero chiamante effettivo
- Monitoraggio del traffico FAX in uscita, sia globale che relativo al singolo account FAX
- Report anche dei FAX falliti con relativa notifica via e-mail.

Quanto costa inviare/ricevere un FAX in modo tradizionale?

Al fine di comprendere meglio i costi di gestione di un FAX tradizionale esaminiamo il seguente esempio. Consideriamo quattro aziende che inviano in media rispettivamente 15, 20, 30 e 50 FAX al giorno. Se si fanno le seguenti ipotesi:

- il costo uomo all'ora pari a 17,00€/ora (valore indicativo)
- il tempo medio di invio pari a 3 minuti
- il tempo medio di smistamento di un FAX in arrivo di 5 minuti (questo tempo dipende dal tipo di FAX, se deve essere letto, archiviato e distribuito il tempo di gestione potrebbe necessitare di più tempo, se invece è un FAX pubblicitario il tempo di gestione è più basso)

si può calcolare il costo annuo complessivo di invio e ricezione, aggiungendo anche il costo dei materiali utilizzati. Si ottiene il seguente diagramma:

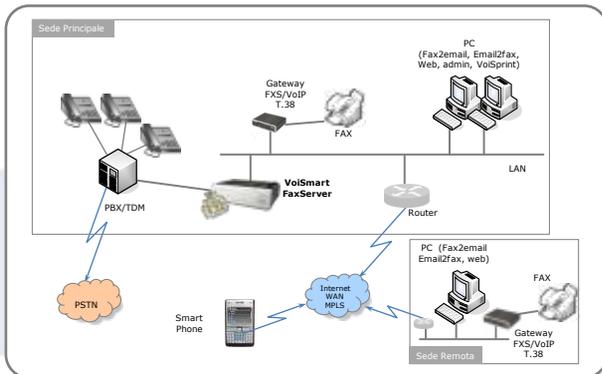


E' evidente che i costi di gestione di invio/ricezione di FAX in modo tradizionale rappresenta un onere molto elevato per un'azienda. Il precedente esempio è relativo ad una realtà aziendale che non gestisce un elevato numero di FAX, laddove il numero di FAX inviati dovesse raggiungere le centinaia di FAX al giorno i costi supererebbero facilmente i 60.000 euro annui.

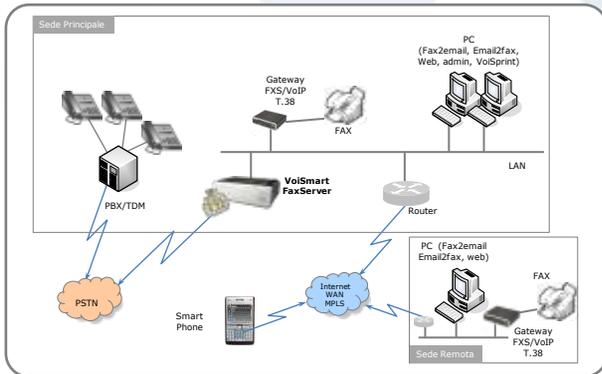
Di seguito vengono riportati alcuni esempi di implementazione della soluzione FAX Server, a valle di un PBX esistente, su linea dedicata, in passante su BRI/PRI, in modalità T.38. In tutti i casi è sempre possibile mantenere apparati tradizionali laddove sia necessario avere disponibilità di FAX cartaceo.

Esempio a valle del PBX esistente

L'integrazione può essere fatta inserendo il FAX Server a valle del PBX, collegando il FAX Server su uscite analogiche o digitali (S0). Lo schema applicativo è riassunto nello schema seguente.



I FAX vengono gestiti tramite e-mail, interfaccia web e stampante virtuale. Le funzionalità T.38 consentono di remotizzare terminali FAX tradizionali su sedi periferiche (tramite adattatore con supporto T.38).



Esempio su linee dedicate

In alternativa, per linee FAX dedicate, il FAX Server può essere collegato direttamente sulle linee ISDN o analogiche entranti.

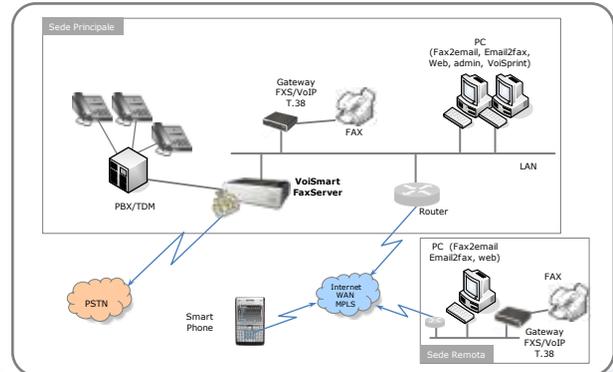
I FAX vengono gestiti tramite e-mail, interfaccia web e stampante virtuale. I FAX analogici possono essere collegati tramite LAN/WAN mediante adattatore con supporto T.38. Anche in questo caso è possibile remotizzare terminali FAX tradizionali su sedi periferiche.

Esempio in passante su BRI/PRI

L'integrazione in passante su linee ISDN e PRI consente di usufruire di tutti i vantaggi offerti dalla selezione passante nella numerazione dei FAX, sino ad avere la

possibilità di associare numerazioni FAX virtuali quasi "illimitate". Le soluzioni VoiSmart ben si adattano ad applicazioni professionali ad alta densità di canali su flusso primario scalabili sino a 60 canali contemporanei. Il FAX Server VoiSmart viene installato in passante sulle BRI o sul/sui PRI, le chiamate FAX vengono intercettate dal FAX Server mentre le chiamate voce transitano sul PBX esistente.

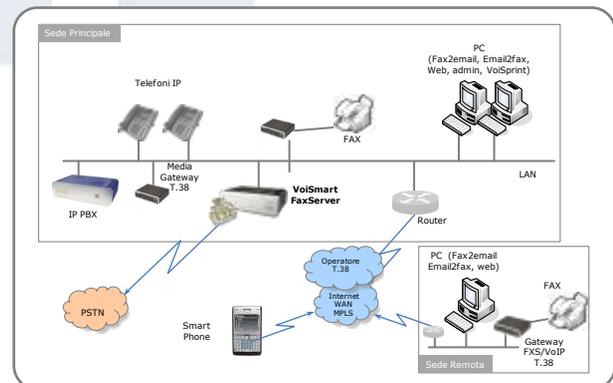
I FAX vengono gestiti tramite e-mail, interfaccia web e



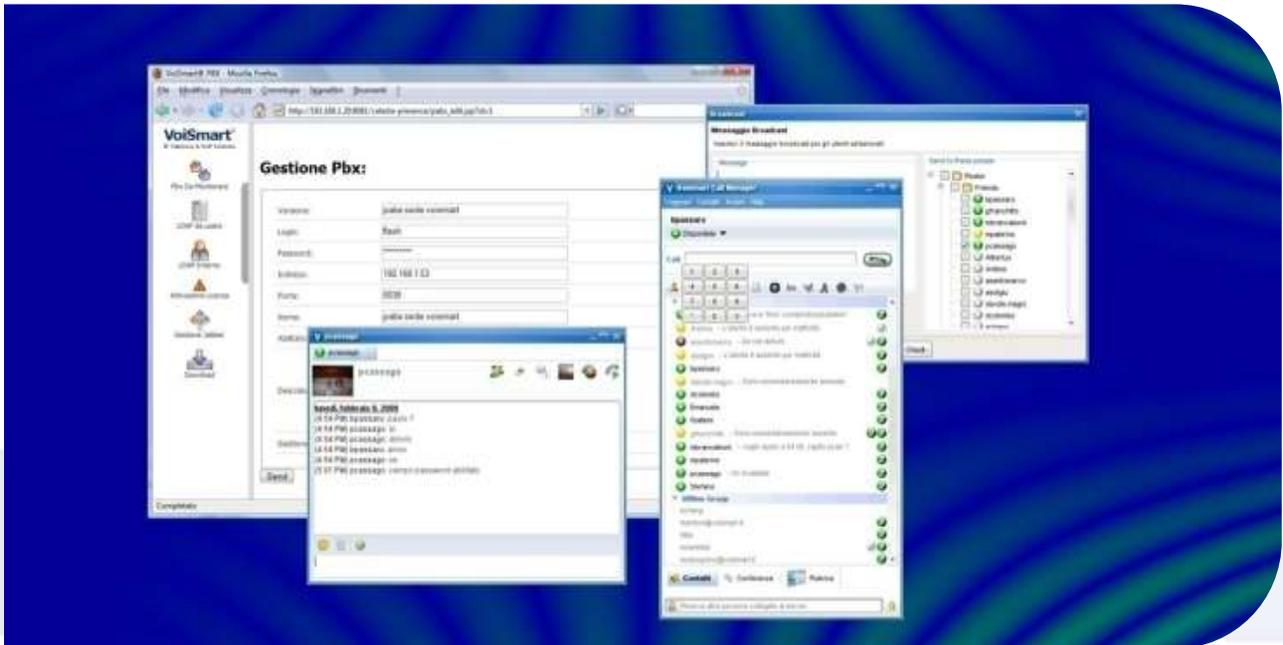
stampante virtuale. Le funzionalità T.38 consentono di remotizzare terminali FAX tradizionali su sedi periferiche (tramite adattatore con supporto T.38). Il FAX Server VoiSmart, opportunamente configurato, può essere successivamente "upgradato" a PBX, e quindi sostituire la centrale telefonica esistente ad un costo estremamente basso.

Esempio in modalità "full IP"

Nel caso in cui sia disponibile un uplink T.38 da operatore o tramite gateway è possibile utilizzare il VoiSmart FAX Server in modalità solo T.38. L'integrazione in questo caso avviene direttamente tramite LAN/WAN e si adatta ad un'ampia gamma di sistemi VoIP/SIP che non dispongono di funzionalità di FAX Server.



Instant Messaging & Presence



Potenziare la comunicazione aziendale

VoiSmart Instant Messaging & Presence (IM) è una soluzione di messaggistica istantanea basata su protocollo Jabber, che permette una rapida ed efficiente comunicazione tra gli utenti di reti locali e geografiche, sia pubbliche che private.

Il client di VoiSmart IM consente anche la gestione della "presence" e rappresenta quindi una potente estensione verso la piattaforma Orchestra. L'unione di due tecnologie essenziali, la messaggistica in tempo reale e la presenza, all'interno del sistema di comunicazione telefonico, offre servizi e applicazioni in grado di rispondere ai moderni processi di lavoro e di business.

La messaggistica istantanea ha ormai un ruolo importante nella comunicazione. Con centinaia di milioni di lavoratori che attualmente utilizzano sistemi di Instant Messaging, in crescita continua, la messaggistica istantanea ha affermato il suo ruolo nel mondo delle comunicazioni aziendali.

Messaggistica unificata per tutti

I sistemi VoiSmart IM rendono più veloce lo scambio di informazioni, link e brevi note utili senza il vincolo della vicinanza fisica. In questo modo sedi decentrate della stessa azienda o collaboratori che utilizzano PC o palmari possono comunicare gratuitamente e "istantaneamente". Il client di VoiSmart IM consente inoltre di "connettere" altri sistemi di messaggistica trasportando in un unico "ambiente" controllato strumenti personali "aperti".

Nelle soluzioni VoiSmart IM la "presence" dell'utente viene completata con le informazioni di "raggiungibilità" telefonica: libero, occupato, disponibile sul cellulare e

molto altri stati. Questo semplifica la comunicazione e migliora la produttività eliminando telefonate a vuoto. Il client di accesso alla VoiSmart IM, oltre ai servizi di messaggistica istantanea, permette di sfogliare la Rubrica aziendale, di accedere a tutti i servizi telefonici e con il softphone integrato di effettuare chiamate telefoniche direttamente dal PC in modalità click-to-dial.

Caratteristiche principali

- Client di Accesso al servizio multiplatforma (Windows/Linux/Mac)
- Comunicazioni crittografate
- Integrazione con sistemi di autenticazione aziendali (LDAP, Active Directory) per una gestione centralizzata degli accessi
- Interoperabilità con i maggiori network IM
- Integrazione con il centralino telefonico VoiSmart
- Supporto per integrazioni multi PBX
- Monitoraggio dello stato dei telefoni degli utenti associati
- Accesso alla Rubrica telefonica aziendale e servizio "clicca e chiama"
- Gestione e amministrazione del servizio tramite interfaccia web
- Controllo di accesso alla comunicazione verso la rete pubblica
- Conferenza multi-utente
- Gruppi di utenti (liste) e comunicazione broadcast
- Client con softphone integrato

Servizi di messaggistica istantanea

VoiSmart IM oltre al servizio di chat offre le seguenti funzionalità:

- Drag and Drop File Transfer: è possibile trascinare un file nella finestra di chat o direttamente su un contatto nel proprio elenco per avviare un trasferimento
- File Transfer Status: entrambe le parti possono visualizzare la barra di stato del trasferimento. Il destinatario può aprire il file direttamente dalla finestra di chat o i file trasferiti dalla sua cartella
- Multi-User Chat: è facile avere bisogno di una discussione con più di una persona, basta selezionare i contatti dal proprio elenco, clic destro del mouse e scegliere 'inizio di una conferenza'
- Impostazioni profilo: si può personalizzare il profilo più o meno come piace
- Presenza: è possibile personalizzare lo stato per prevenire interruzioni quando si è occupati e notificare quando si è liberi
- Storico: visualizza le ultime righe delle conversazioni più recenti per fornire il contesto della conversazione, se è stata interrotta o ritardata
- Controllo ortografia: è disponibile il controllo ortografico in linea con la digitazione
- Gateways: si possono usare i gateway per chattare con gli utenti su reti esterne come AOL, ICQ, Yahoo e MSN
- Screen Capture: cattura e invia rapidamente l'immagine presente sul proprio computer per rendere la conversazione più facile

Sicuro

VoiSmart IM è stato progettato e per integrarsi nella rete aziendale e fornire servizi con un alto grado di sicurezza e controllo, in particolare offre:

- **Messaggi criptati:** per assicurare che i messaggi istantanei inviati non possano essere letti da altre persone al di fuori del destinatario
- **Autenticazione:** verifica gli utenti tramite la directory aziendale e utilizza gli indirizzi e-mail come nome di intestazione così che i destinatari dei messaggi possano essere sicuri della persona con la quale stanno parlando
- **Protezione:** permette agli amministratori di bloccare altri sistemi/utenti di messaggistica istantanea e forzare l'utilizzo di software antivirus per il trasferimento dei file
- **Controllo:** collega i nomi utenti alla directory centrale per permettere agli amministratori di rete di gestire centralmente, abilitare e disabilitare gli utenti e il loro relativo username, specialmente quando lasciano l'azienda

Interoperabilità

VoiSmart IM, grazie al protocollo Jabber, assicura l'interoperabilità con tutti i maggiori network di messaggistica istantanea, tra questi: IRC, MSN, AIM, ICQ, Yahoo. Gli utenti possono collegare il proprio nome utente aziendale ad un altro pre-esistente personale per

mantenere la propria lista di contatti e favorire l'accesso remoto. VoiSmart IM si collega senza problemi ad una directory LDAP, incluse quelle presenti su server esterni come Microsoft Exchange.

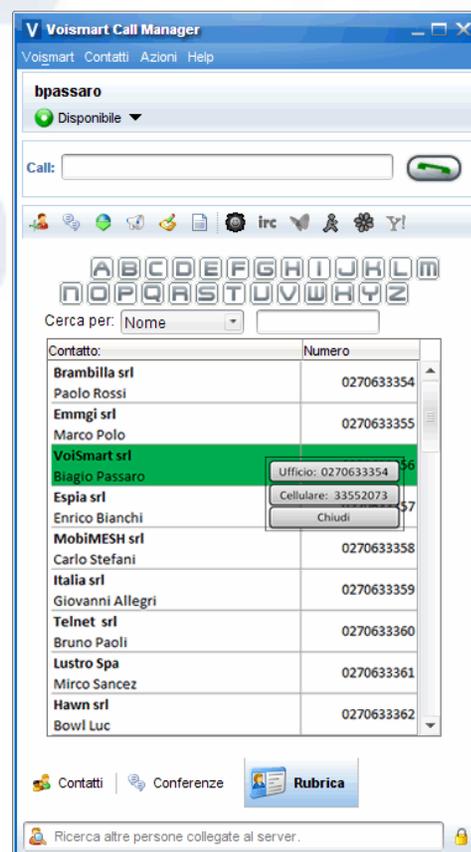
Presenza

L'utente può collegarsi con e-mail aziendale per mostrare la propria presenza all'interno del network e notificare ai propri colleghi il proprio stato per eventuali contatti. Il sistema VoiSmart IM fornisce ulteriori informazioni sullo stato dell'utente (collega) completandolo con le informazioni telefoniche, ad esempio se è al telefono, se è raggiungibile telefonicamente, se è disponibile sul cellulare o altro dispositivo e molti altri stati.

Integrazione con il PBX

L'integrazione con le funzionalità del PBX VoiSmart permettono all'utente di effettuare operazioni aggiuntive come:

- Sfogliare o effettuare ricerche sulla Rubrica telefonica aziendale
- Aggiungere o modificare i contatti nella Rubrica aziendale
- Generare chiamate direttamente al contatto desiderato con un click
- Aprire la scheda del contatto alla ricezione della chiamata
- Ricevere notifiche sulle chiamate ricevute/perse
- Effettuare chiamate telefoniche con il softphone integrato direttamente dal PC



Applicazioni e integrazioni

VoiSmart Windows PhoneBar

Le funzioni di Call Center spesso sono utili anche per un piccolo ufficio commerciale, VoiSmonitor la "phone bar" in ambiente Windows offre queste funzioni senza bisogno di installare un software specifico per Call Center.

VoiSmonitor è un applicativo che integra l'ambiente PC Microsoft Windows con il centralino telefonico.

La barra telefonica permette di ricevere le notifiche delle chiamate in arrivo, metterle in attesa o registrarle, effettuare ricerche sulla Rubrica telefonica ed effettuare le chiamate con un click.

Un semplicissimo automatismo permette di sincronizzare gli eventi di ricezione delle chiamate con applicativi esterni e quindi passare le informazioni relative al numero chiamante per eventuali elaborazioni.

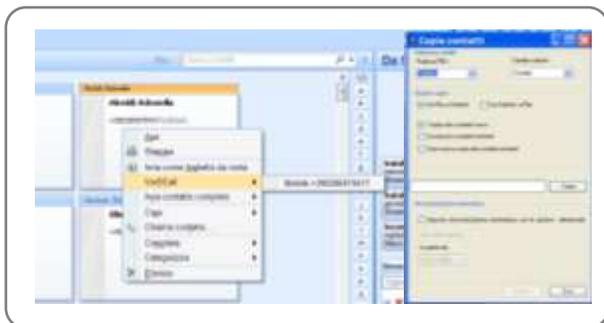
Inoltre, la barra telefonica include un softphone per effettuare chiamate telefoniche direttamente dal PC. Il softphone è estremamente utile per gli utenti in mobilità possono sempre effettuare e ricevere chiamate anche quando sono fuori ufficio se collegati ad Internet.

Plug-in Outlook

Il VoiSmart Outlook 2007 Plug-in permette di integrare Microsoft Outlook 2007 con il centralino telefonico VoiSmart.

L'utente potrà ricevere le notifiche delle chiamate ricevute, effettuare le chiamate telefoniche con un click dall'elenco dei contatti, aprire la scheda del contatto all'arrivo della chiamata.

Le funzioni di sincronia manterranno allineate la propria Rubrica e quella del centralino VoiSmart così da rendere sempre disponibili i propri contatti anche quando non si è in ufficio.



Sistemi di registrazione professionale

La suite di registrazione consente di trasformare i sistemi VoiSmart PBX in strumenti di registrazione professionale in grado di rispondere alle esigenze di una gamma di clienti quali:

- Società soggette ai requisiti della Normativa 168 (Aziende di servizi operanti nel mondo del Gas e dell'Energia)
- Centri di emergenza
- Servizi sanitari
- Servizi di sicurezza
- Aziende di servizi operanti nel mondo del Gas e dell'Energia

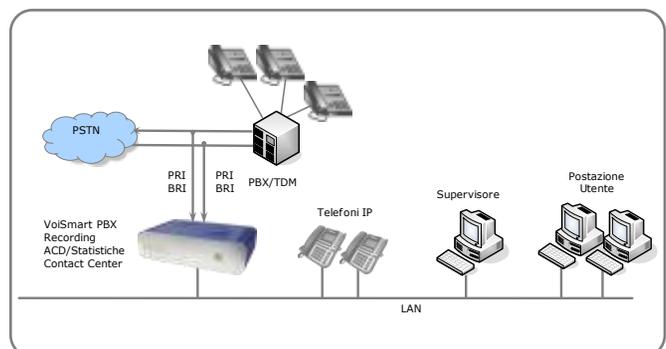
Grazie a questo nuovo servizio il PBX VoiSmart può diventare un'applicazione verticale sia come soluzione completa che integrandosi in infrastrutture telefoniche pre-esistenti e rispondendo ad esigenze quali:

- Disporre di copia di tutte le comunicazioni telefoniche
- Identificare, ove possibile, il numero del chiamante
- Provare la corretta erogazione del servizio
- Cautelarsi in caso di contestazione o accuse
- Disporre di una prova audio in caso di necessità
- Memorizzare tutte le registrazioni per eventuale riascolto con possibile archivio storico
- Riascolto protetto sia locale sia remoto
- Ricerca registrazioni per mezzo di vari parametri

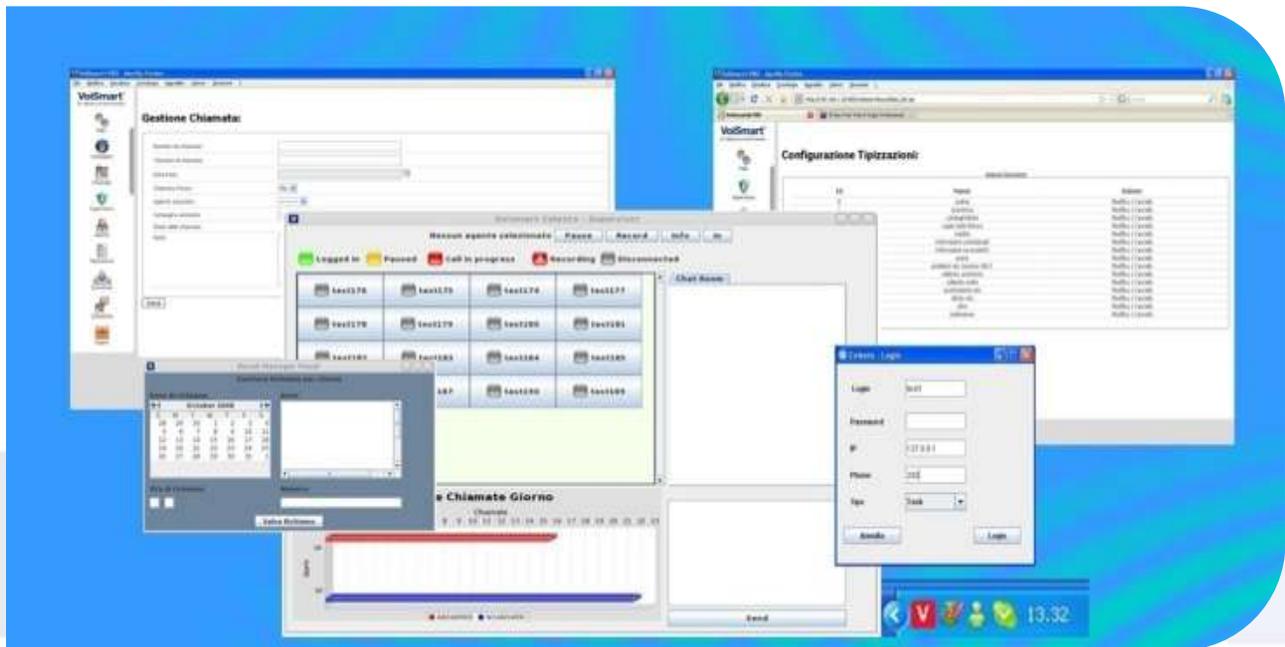
Grazie alla suite di registrazione per VoiSmart PBX durante la conversazione è possibile effettuare la registrazione della chiamata: su linea predefinita, su utente/coda predefinita, tramite attivazione manuale.

La registrazione può essere attivata con messaggio di avviso o senza messaggio di avviso (secondo configurazione). L'ascolto/ricerca delle chiamate viene gestito da un pannello di controllo in cui le chiamate sono ordinate per data, identificativo del chiamante (se disponibile), identificativo del chiamato (se disponibile) e la durata.

L'applicazione è stata utilizzata con successo per applicazioni bancarie in cui è necessario effettuare registrazioni a supporto della negoziazione di transazioni ed ordinativi telefonici. Sempre in ambito bancario la combinazione del VoIP con gli strumenti di registrazione consente ad esempio di centralizzare il servizio fidi nella sede centrale decentrando unicamente dei terminali IP. Altra applicazione di successo in ambito Energia e Gas per offrire a piccole municipalizzate un servizio "chiavi in mano" per soddisfare alla normativa 168 senza dover necessariamente intervenire sul sistema esistente.



Celesta Call Center Suite



Un uragano di chiamate

Celesta è un applicativo per Call Center, basato su tecnologia IP sia per Call Center outbound che per contact center inbound. Il motore ACD (Automatic Call Distribution) di Celesta permette una distribuzione più razionale delle chiamate entranti o uscenti ai vari operatori ottimizzando l'uso delle linee telefoniche e i tempi di attesa degli operatori.

Celesta Outbound è in grado di effettuare chiamate in uscita per scopi di telemarketing, sondaggi, promozioni, etc. prelevando l'elenco delle chiamate da effettuare da una fonte esterna.

Il sistema ha due modalità di generazione delle chiamate: "Preview Dialer" (altresì chiamato Auto Dialer) e "Predictive Dialer".

Celesta è in grado di gestire più campagne simultanee ed ogni agente può essere associato a più campagne contemporaneamente, eventualmente con delle priorità di una campagna rispetto ad un'altra al fine di ottimizzare le risorse e ridurre i costi di gestione del Call Center.

Celesta Inbound gestisce le chiamate in ingresso di numeri verdi, help desk aziendali, centri prenotazione e contact center. Celesta Inbound si collega a qualsiasi base dati esterna o applicativo, con un procedimento semplice ed immediato e senza alcun intervento di programmazione. Questo permette, all'arrivo della chiamata, di completare il numero di telefono in ingresso con informazioni come ragioni sociale, codici cliente, etc. residenti nella base dati esterna, così da identificare il chiamante prima di inoltrare la chiamata all'operatore.

Caratteristiche Principali

- Gestione "agenti" Inbound e/o Outbound
- Amministrazione con più supervisori per la gestione separata delle campagne
- Gestisce fino a 100 campagne simultanee
- Gestione multi "coda di risposta" per le chiamate in ingresso
- Gestisce fino a 300 operatori telefonici
- Supporto multi PBX, gestisce sino a 10 VoiSmart PBX
- Gestione degli agenti per campagna, inclusione ed esclusione da parte del supervisore
- Intrusione attiva e passiva del supervisore
- Strumento di chat per la comunicazione con il supervisore
- Pannello di supervisione degli agenti e con statistiche in tempo reale
- Gestione delle richiamate concordate
- Registrazione delle chiamate
- Gestione stato dell'agente: Login, Logoff, Pausa, in Chiamata
- Statistiche degli agenti e delle chiamate
- Barra telefonica con lo stato della chiamata
- Funzioni di pop-up con la scheda contatto e tipizzazione della chiamata
- Remotizzazione degli operatori telefonici
- Remotizzazione delle linee telefoniche
- Software Multi Piattaforma
- API e Web Services SOAP/XML per caricamento dati da CRM

Architettura

Celesta è un software innovativo, adattabile alle richieste di ogni Call Center ed integrabile con ogni applicativo esterno sia dedicato come un CRM o helpdesk sia generico come un software gestionale.

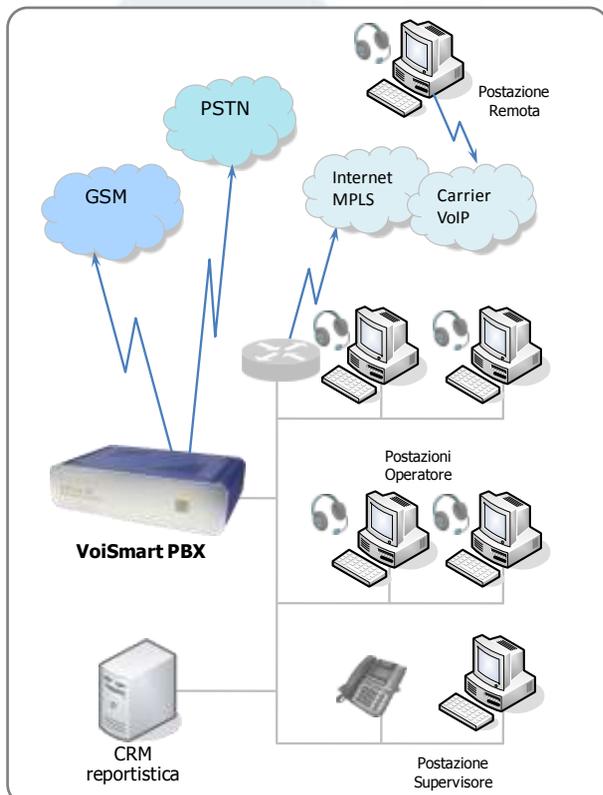
Il motore ACD (Automatic Call Distribution) di Celesta permette una distribuzione più razionale delle chiamate entranti o uscenti ai vari operatori ottimizzando l'uso delle linee telefoniche e i tempi di attesa degli operatori.

Il modulo Outbound supporta le due modalità di generazione delle chiamate: "Preview Dialer" ovvero prima viene impegnato l'operatore e poi avviata la chiamata e "Predictive Dialer" la chiamata viene generata in anticipo e appena si ha la risposta viene immediatamente passata all'operatore telefonico. In quest'ultimo caso i tempi morti del sistema si riducono praticamente a zero.

Ulteriormente Celesta supporta due modi di chiamata per l'assegnazione della chiamata all'agente telefonico:

- Le "chiamate semplici" ovvero le chiamate verso destinatari mai contattati in passato, per le quali non è richiesto un agente specifico
- Le "richiamate concordate" ovvero le chiamate verso destinatari già contattati in passato e per le quali si richiede di far interagire lo stesso agente che ha seguito in passato il contatto

Celesta è un sistema multi-thread basato su tecnologia Java, può essere installato su server Linux o Windows e si appoggia ad una o più PBX VoiSmart per la parte telefonica nonché al CRM o software esterni (tramite Web Services) per il caricamento delle chiamate, l'estrazione dei report.



Celesta è composto dai seguenti componenti:

- Il terminale client CTI dell'operatore che può mostrare a video il client proprio di Celesta o integrarlo con il client CRM dell'operatore (si avvia tramite Java Webstart)
- Il modulo di gestione dei contatti da chiamare
- Vari VoiSmart PBX come sottosistema telefonico
- I terminali telefonici degli agenti (BCA con adattatore IP, telefoni IP, softphone, etc.)
- Il pannello supervisore che permette di controllare lo stato degli agenti e del sistema, nonché la possibilità di intervenire in aiuto degli agenti, registrare e/o intromettersi in una chiamata in corso. Consente anche di chattare testualmente con i vari agenti
- Il pannello di amministrazione che permette di configurare ed accedere a tutti i parametri del sistema
- Il DBMS per la gestione delle chiamate da effettuare, che può essere interno oppure appoggiarsi ad uno esterno
- API di sviluppo ed integrazione sono disponibili nei seguenti linguaggi:
 - Java
 - C#
 - Visual Basic
 - VBNET
 - PHP

Configurazione web

La grafica è semplice e intuitiva: dall'home page è possibile configurare Celesta in ogni sua parte:

- PBX inbound/outbound
- Supervisore: uno o più da associare a diverse campagne
- Configurazioni chiamate
- Controllo delle statistiche e report (analisi chiamate/durata/tipizzazioni)
- Configurazione delle code inbound

Funzioni multi PBX

Celesta è stato progettato per gestire più di un PBX, la funzionalità multi centralino permette di ottimizzare le risorse telefoniche e distribuirle. Per esempio si potrebbero gestire più gruppi di lavoro in diverse città o diversi stati, pur mantenendo la gestione delle campagne centralizzata. I centralini potrebbero essere tanti, ma di piccole dimensioni, etc.

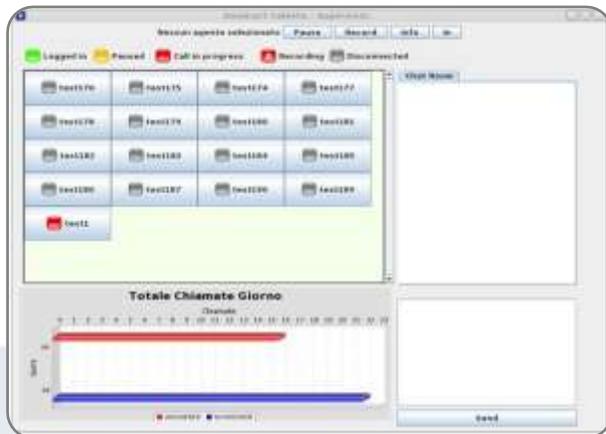
In ogni singolo centralino è possibile definire:

- Le campagne (outbound)
- Gli operatori telefonici associati
- Le code di risposta (inbound)
- La fonte dati specifica esterna che completa le informazioni sul chiamante

Funzioni Supervisore

Il Supervisore ha la funzione di monitorare il funzionamento del team di lavoro, dare supporto agli operatori e gestire le campagne.

Celesta è dotato di un pannello operatore diviso in 3 parti:



- La parte centrale contiene la lista degli operatori presenti nel sistema con lo stato in cui si trovano in quel preciso istante
- La parte a destra contiene la sezione di chat con cui il supervisore discutere con il proprio personale
- La parte in basso visualizza un report in tempo reale del lavoro giornaliero diviso per chiamate risposte/perse

Il supervisore può effettuare, sui singoli operatori di chiamata, le seguenti azioni:

- Intrusione passiva, per monitorare l'operatività dell'agente
- Intrusione attiva per supportare l'agente nella chiamata
- La registrazione della chiamata dove di utilità
- Comunicare con l'agente tramite messaggistica istantanea

Operatore telefonico

Celesta utilizza una semplicissima applicazione Java per collegare l'operatore al sistema telefonico. Il programma, dopo la definizione dei dati di accesso, si compone di un'icona posizionata nella tray area del sistema; in questo modo evita di essere da ingombro al lavoro quotidiano dell'operatore.

L'applicazione offre all'operatore le seguenti funzionalità:

- Login/Logoff
- Comando pausa
- Comando di Ricezione chiamata
- Comando di hangup chiamata
- Pannello di motivazione chiamata
- Definizione della richiamata concordata
- Pannello di chat con il supervisore

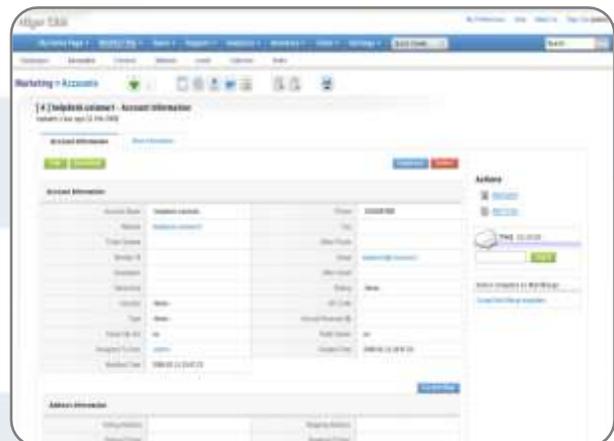
Integrazione con CRM esterni

I Software di Custom Relationship Management (CRM) sono al giorno d'oggi uno strumento necessario per la gestione dei clienti aziendali, essi permettono di condividere, monitorare e gestire tutte le informazioni relative ai clienti, contatti e prospecti, in completa sicurezza.

Celesta si può integrare con qualsiasi software CRM ed in particolare con i più comuni CRM open-source, basati su tecnologia web, come SugarCrm e Vtiger.

L'integrazione con Celesta consente di estrarre le informazioni dalla base dati del CRM, di sincronizzare la visualizzazione della scheda cliente durante la chiamata e di gestire le campagne di telemarketing. Per esempio, in fase di risposta di una telefonata, Celesta si collega alla base dati del CRM per estrarre il codice cliente associato al numero di telefono del chiamante/chiamato, con questi dati viene richiamata la scheda cliente dal CRM, quindi vengono visualizzate tutte le informazioni all'operatore che potrà consultarle prima di iniziare e durante la conversazione.

Nel caso che il chiamante non fosse registrato in anagrafica, Celesta consente visualizzare la scheda di inserimento del nuovo cliente all'operatore.



GSM/SMS Server



Una soluzione professionale per un uso professionale

Le soluzioni GSM gateway VoiSmart consentono l'integrazione completa tra rete fissa e rete mobile senza modificare l'infrastruttura telefonica esistente. Il VoiSmart SMS Server completa le funzionalità permettendo di ricevere e inviare volumi consistenti di traffico SMS nel modo più semplice ed efficace. Non richiede hardware aggiuntivo, non richiede complesse installazioni software, non richiede abilità tecniche per essere utilizzato, è subito uno strumento produttivo.

Semplice come aggiungere un nodo di rete, trasparente, efficiente e versatile, VoiSmart GSM/SMS gateway è lo strumento su cui basare applicazioni professionali complesse, o più semplicemente la porta di comunicazione intelligente verso la rete mobile. E' il supporto ideale per le infrastrutture di telecomunicazione, pronto per essere integrato in qualsiasi sistema.

Il VoiSmart SMS server è semplice da integrare con sistemi professionali di gestione degli SMS, è un sistema all-in-one che permette di inviare e ricevere SMS dai più diffusi applicativi di posta elettronica (Lotus Notes, Outlook, etc.). E' predisposto per essere configurato o come Mail Server o come POP3 client ed è dotato di canali di comunicazione contemporanea su più porte (da 4 a 32, in diverse configurazioni di case).

VoiSmart GSM/SMS supporta la funzionalità SIM Server per la gestione centralizzata e remota di qualsiasi numero di SIM card.

Ridurre i costi delle chiamate

Le chiamate fisso-mobile solitamente hanno 2 o 3 volte il costo di una chiamata mobile-mobile. Questo perchè l'operatore telefonico carica sulla chiamata dei costi aggiuntivi di connessione. Il Gateway VoiSmart GSM connette direttamente l'infrastruttura fissa di telecomunicazione al telefono mobile evitando il ricarico dei costi di interconnessione. Con questa conversione, il costo medio di queste chiamate può ridursi dal 40% fino al 80% e questo vantaggio di costo si estende a tutti gli scenari che implicano mobilità.

Principali caratteristiche

- All in one: nessun HW o SW aggiuntivi
- Semplice da integrare su sistemi esistenti
- Integrazione nativa su VoiSmart PBX
- Gestione semplificata degli utenti in mobilità
- Least Cost Routing profilati per utente
- Servizi di "Callback" e "Call Hunting"
- DISA (Direct Inward System Access) ovvero accesso alla linea configurabile a livello di utente per le chiamate in ingresso
- Integrabile con tutte le funzioni PBX
- Possibilità di SMS a destinatari multipli
- Configurabile o come Mail Server o POP3 Client
- SMS to e-mail / e-mail to SMS
- Operazioni simultanee su più canali GSM (fino a 32)
- Supporto SIM Server per storage e gestione remota
- Cancellazione eco su sistemi GSM

Disponibile in versione "stand-alone" come GSM e/o SMS Server oppure integrato nei PBX VoiSmart con funzioni di GSM gateway e SMS Server.

Semplice ed efficace

Sei all'estero, fuori ufficio quando ti ricordi che devi chiamare un importante partner in Italia? Non devi pensare a quanto di chiederà il tuo operatore GSM, semplicemente chiama il tuo ufficio attraverso una delle schede SIM sul GSM Gateway, accedi ai servizi del PBX che reindirizzano la tua chiamata a seconda del provider con la tariffa più conveniente, e tutto questo automaticamente. Il GSM Gateway estende il tuo ufficio ovunque e ti permette di chiamare e ricevere telefonate sempre nel modo più conveniente!



Nel VoiSmart GSM Gateway possono essere installate più Sim Card quindi è possibile fare chiamate multiple mobile-mobile tra diversi operatori. Il sofisticato sistema LCR, che può essere programmato su ogni singola SIM card, permette di gestire un'enorme varietà di scenari di applicazioni. Il GSM Gateway VoiSmart può trasformarsi in un PBX completo ed evoluto (si veda la sezione dedicata al VoiSmart Orchestra).

I vantaggi derivanti dall'uso di VoiSmart GSM Gateway includono:

- Un significativo risparmio di costi, soprattutto negli scenari che comportano elevata mobilità, chiamate internazionali e chiamate fisso-mobile
- Flessibilità e praticità per chi lavora fuori dall'ufficio
- Il telefono cellulare viene visto come un telefono fisso mantenendo tutte le funzionalità dei nostri PBX
- Comunicazione semplificata: è il sistema che raggiunge il destinatario indipendentemente da dove si trova
- Sostituisce sistemi costosi quali il DECT, che richiedono hardware addizionale

Gli avvisi di SMS sono un'ulteriore importante informazione per i clienti, mantenendo il contatto con gli utenti mobili e migliorando la produttività con un semplice strumento di invio SMS da una pagina web.

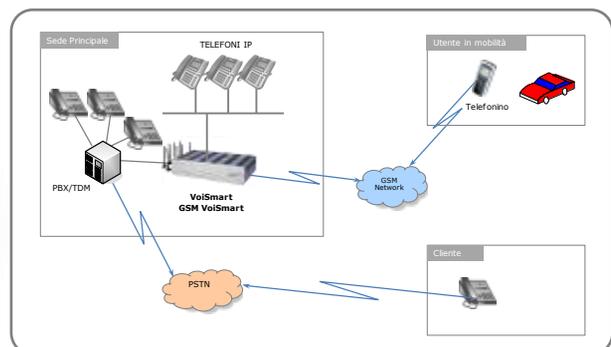
VoiSmart GSM Gateway trasforma il cellulare nel telefono dell'ufficio

Con il VoiSmart GSM Gateway il telefono fisso viene "rimpiazzato" dal cellulare mobile. Quando è in arrivo una telefonata in ufficio e suona a vuoto, viene reindirizzata al cellulare ed eventualmente da qui passa

alla segreteria telefonica. Il tutto è completamente trasparente per chi sta chiamando. Se si ha a disposizione un cellulare dual-mode (VoIP/GSM), le chiamate potranno essere ricevute, a costo zero, tramite un qualsiasi punto di accesso WiFi.

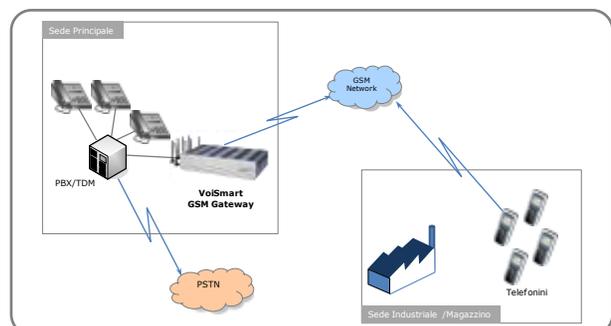
Nel caso di una telefonata dal cellulare fuori ufficio verso un numero fisso esterno, è necessario semplicemente chiamare una qualsiasi delle SIM sul VoiSmart GSM Gateway e, una volta identificato il telefono, verrà passato al centralino, gestito come un qualsiasi altro interno e instradato secondo la tariffa più conveniente. La mobilità non sarà più un costo addizionale.

Questo permette di utilizzare il numero dell'ufficio come unico numero da distribuire ai propri clienti ed essere liberi di cambiare il numero del cellulare quando si vuole!



I GSM Gateway VoiSmart migliorano la comunicazione nei siti industriali

Le grandi aziende che hanno uffici e magazzini estesi o diversi edifici presenti in una stessa area industriale spesso utilizzano una soluzione DECT per comunicare. Ma una soluzione DECT professionale è molto costosa, quando l'area coperta è estesa. Il Gateway GSM VoiSmart può sostituire la soluzione DECT utilizzando la rete GSM e dei telefoni GSM di fascia bassa invece dei costosi telefoni DECT professionali. Le regole di chiamata possono essere configurate semplicemente sul gateway, ivi comprese le limitazioni delle chiamate in uscita. Il cellulare può effettuare tutte le funzioni di terminale fisso incluse quelle di trasferimento delle chiamate. Poiché spesso gli operatori di telefonia mobile offrono tariffe flat per i contratti aziendali, la rete mobile aziendale diventa la rete locale per le telecomunicazioni. Ogni cellulare entra a fare parte di questa rete con costi minimi se non nulli e questo senza alcun investimento aggiuntivo.



Traffic Shaper



Largo alla voce

VoiSmart Traffic Shaper è un dispositivo rivoluzionario, in grado di garantire alle conversazioni vocali in rete una qualità adeguata anche in presenza di intenso traffico, sia di tipo continuo che in burst mode.

Nato da un progetto di ricerca congiunto tra il Politecnico di Milano e VoiSmart, basato su uno stimatore di traffico ed un algoritmo di traffic control innovativi, VoiSmart Traffic Shaper è un bridge puro di livello 2, totalmente trasparente e immediatamente utilizzabile, in grado di allocare risorse in funzione del traffico esistente e delle richieste di canali voce.

Controlla anche l'assegnazione selettiva per il traffico dati (non voce) e segnala alla controparte l'eventuale caduta di chiamata. E' anche uno strumento di misura dell'effettiva banda erogata dal provider.

Gestione dinamica della banda

VoiSmart Traffic Shaper analizza in tempo reale il traffico presente in rete e alloca dinamicamente, in funzione dell'eventuale Codec, la banda necessaria per garantire qualità voce ad ogni chiamata VoIP rilevata, inibisce l'istanza di chiamate per le quali non potrebbero essere garantiti i requisiti minimi qualitativi previsti. Il traffico non-voce viene assegnato ad una classe di traffico meno privilegiata, controllabile per tipologia e viene rallentato in presenza delle chiamate voce in modo dinamico.

In assenza di chiamate VoIP, l'intera banda è dinamicamente riallocata alla normale trasmissione dati.

Principali caratteristiche

- Firewall SIP
- Completo: non richiede HW o SW aggiuntivi
- Integrabile facilmente con i sistemi esistenti
- Bridge puro di livello 2
- Stima dinamicamente la banda disponibile
- Alloca dinamicamente la banda in funzione delle eventuali chiamate VoIP
- Borrowing in funzione del Codec
- Supporta multi-Codec in modo trasparente
- Call Admission Control Avanzato: non permette l'ingresso di chiamate senza la garanzia della banda
- CPU ottimizzata VoIP
- Statistiche del traffico e delle chiamate
- Utilizzabile da 640 kbps (ADSL) in su

Uno sguardo all'interno

L'architettura di questo prodotto affronta il problema della qualità del servizio (QoS) su reti di accesso prive di ogni meccanismo per la gestione della banda e del traffico in modo differenziato.

L'utilizzo più comune ed efficace del Traffic Shaper è quello in presenza di link Wan di tipo xDSL.

In tali collegamenti, infatti, il tratto (in ATM) fra la centrale ed il gateway del provider è il collo di bottiglia che crea problemi di qualità alla voce. Il Traffic Shaper va quindi installato dietro al router di accesso dal lato client e prima della Lan.

Condizione fondamentale è che tutto il traffico in ingresso ed uscita dal link Wan deve passare attraverso il Traffic Shaper.

Non è necessaria alcuna modifica alla topologia della rete locale in quanto il Traffic Shaper, per la parte dati, è a tutti gli effetti un bridge di livello 2, quindi trasparente dal punto di vista dell'integrazione. Il Traffic Shaper tuttavia, pur essendo un bridge, ha un suo indirizzo IP tramite il quale è possibile accedere all'interfaccia di configurazione e dal quale vengono effettuate le stime sulla banda disponibile. Il Traffic Shaper deve pertanto avere accesso alla rete Internet.

Schema di funzionamento del Traffic Shaper

Lo schema logico di funzionamento del Traffic Shaper è il seguente:

1. Il Traffic Shaper mantiene costantemente aggiornata la stima della banda reale sul link Wan.
2. All'arrivo di una nuova chiamata in ingresso il Traffic Shaper ne analizza il Codec audio. In funzione di quale Codec si vuole usare e della banda disponibile il Call Admission Control decide se accettare o meno la chiamata. Se la banda non è sufficiente per garantire la qualità desiderata, la chiamata viene rifiutata e viene inviata al chiamante una notifica con un messaggio SIP 480 (il tipo di messaggio è configurabile).
3. Se la chiamata invece viene accettata, il Traffic Shaper effettua shaping della banda ed attiva il modulo TCP-DnD per tenere sotto controllo il rimanente traffico non-voce.

In fase di setup è possibile definire i seguenti parametri:

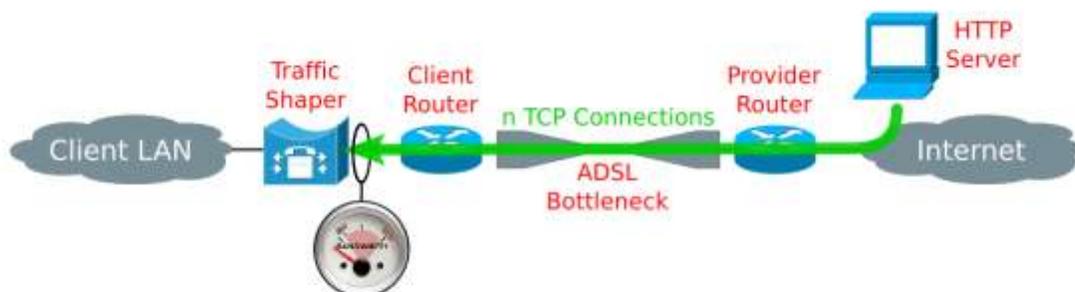
- Banda assegnata alla singola chiamata
- Banda effettivamente assegnata al traffico in downlink
- Banda in Up-Link / Down-link garantita al traffico dati
- Parametri per la stima della banda effettiva
- La dimensione dei timeout per la definizione della chiamata attiva
- Il tipo di risposta contenuto nel messaggio SIP quando una chiamata viene rifiutata (cod 4XX)

VoiSmart Traffic Shaper in ogni momento permette di visualizzare grafici di sistema e relativi allo shaping.



Caratteristiche tecniche

- Dimensioni compatte
- Scheda madre ottimizzata per il VoIP
- Sistema operativo Linux
- Case fanless/diskless
- CE e ROHS



Telefoni IP VoiSmart



Telefono Business davvero competitivo

Il Telefono IP VoiSmart VEP-2100 combina con successo un ottimo rapporto qualità/prezzo con un design elegante e un'ottima gestione delle chiamate. Totalmente conforme al protocollo SIP, assicura la compatibilità con tutti i sistemi VoIP che utilizzano lo stesso protocollo ed è immediatamente inseribile nella struttura di qualsiasi Ethernet LAN/WAN, integrando nell'infrastruttura di rete il traffico fonia e dati. Il Telefono IP VoiSmart è dotato di caratteristiche avanzate di gestione delle chiamate, garantisce un'ottima qualità della voce sulla LAN ed è facilmente amministrabile e configurabile.

Il Telefono IP VoiSmart è la scelta ideale per tutti coloro che desiderano un prodotto completo, altamente affidabile e soprattutto con un elevato rapporto qualità prezzo.

Principali Caratteristiche

- Ottimo rapporto qualità-prezzo
- Ampio display retroilluminato
- Ottima qualità audio con supporto per Codec a larga banda: G.722
- 6 Linee con configurazione indipendente
- 8 tasti programmabili multifunzione con LED per la supervisione degli interni
- 12 suonerie polifoniche
- Funzione vivavoce per una comodità di ascolto ottimale
- Supporto per invio e ricezione SMS
- Ricezione di chiamate, trasferimento di chiamate, inoltro di chiamate, attesa, deviazione, rifiuto e audio conferenza a tre

Caratteristiche tecniche

- 2 porte RJ45 10/100Mbps Ethernet (LAN ed equipaggiamento di rete-PC); possibilità di connessione in cascata con un computer o un'altra apparecchiatura di rete
- Alimentazione via Ethernet 802.3af standard (PoE) o con alimentatore esterno
- Presa cuffie integrata, compatibile con i prodotti del mercato
- Regolazione del volume (suoneria, microtelefono, altoparlante), Tasto mute
- Visualizzazione dell'identificativo del chiamante
- Indicazioni visiva (chiamate perse, chiamate in attesa, messaggi vocali)
- Composizione di un numero senza alzare il microtelefono
- Registro delle chiamate (entranti, uscenti, senza risposta) con rielezione
- Configurabile con autoprovisioning (http, ftp, Tftp) o da interfaccia web
- Protocolli:
 - SIP 2.0 (RFC3261)
 - NAT transverse: STUN mode
 - In-band DTMF and out-of band DTMF (RFC2833)
 - Proxy mode and peer-to-peer SIP link mode.S
 - Crittografia e Autenticazione (MD5 and MD5-session).
- Codec Voce: G.722, G.711, G.729AB, G.726, G.723.1.
- Gestione Voce: VAD, CNG, AEC and AGC

Prodotti per la comunicazione IP

Mini PBX

VoiSmart Mini PBX è un centralino VoIP compatto, sicuro e a bassissimo costo, ideale fino a 24 utenti con solo linee VoIP native: può soddisfare nel modo migliore le esigenze dei clienti SoHo (Small Office Home Office) e delle piccole imprese. Dispone di case fanless in acciaio anodizzato con corpo blu e frontalino ghiaccio, dimensioni contenute. Il dispositivo è dotato di 2 interfacce Ethernet 10/100 BaseT, 2 interfacce USB e una porta seriale per il debug. Può integrare il FAX Server T.38 per un massimo di due linee FAX.

Configurazioni

PB-0100-01-B: Unità base con 6 linee equivalenti



Office PBX

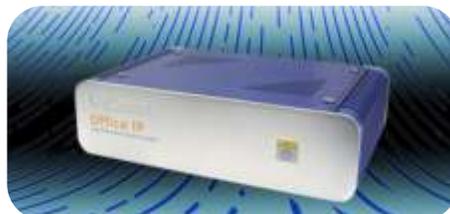
VoiSmart Office PBX è un centralino VoIP con diverse configurazioni, pensata per aziende fino a 40 utenze. La macchina esternamente presenta un case fanless in alluminio anodizzato, internamente prevede una scheda madre con Flashmemory, 1 slot per alloggiamento schede di espansione, 2 interfacce Ethernet 10/100 BaseT, 2 interfacce USB, una porta seriale per il Debug. Può integrare il FAX Server per un massimo di quattro linee FAX.

Configurazioni

PB-0100-01-B: Unità base con 10 linee equivalenti

Uno slot per schede di espansione a scelta tra:

- scheda interna da 2 o 4 interfacce analogiche FXO /FXS
- scheda interna da 2 o 4 interfacce ISDN BRI
- scheda interna da 1/2/3/4 GSM



Office Plus PBX

La serie Office plus PBX è una famiglia di centralini VoIP con diverse configurazioni, pensata per aziende fino a 60 o 120 utenze. La macchina esternamente presenta un case fanless in alluminio anodizzato studiato per garantire la migliore dispersione del calore. Internamente prevede una scheda madre con Flashmemory, 2 slot per alloggiamento schede di espansione 2 interfacce Ethernet 10/100 BaseT, 2 interfacce USB, una porta seriale per il Debug. Può integrare il FAX Server per un massimo di quattro/otto linee FAX (a seconda del modello).

Configurazioni

PB-0230-01-B: Unità base con 16 linee equivalenti
PB-0220-01-B: Unità base con 30 linee equivalenti

Due slot per schede di espansione a scelta tra:

- scheda interna da 2 o 4 o 8 interfacce analogiche FXO /FXS
- scheda interna da 2 o 4 interfacce ISDN BRI
- scheda interna da 1 o 2 interfacce PRI
- scheda interna da 1/2/3/4 GSM



Office Rack PBX

La serie VoiSmart Office Rack PBX è una famiglia di centralini pensata per la piccola e media impresa, compatta e robusta presenta un case standard da 19" – 1U. Internamente prevede una scheda madre ottimizzata per il VoIP, Flashmemory, 2 slot per alloggiamento schede che garantiscono espandibilità del sistema, 2 interfacce Ethernet 10/100 BaseT, 2 interfacce USB, una porta seriale per il Debug. FAX Server opzionale per un massimo di quattro/otto linee (a seconda del modello).

Configurazioni

PB-0240-01-B: Unità base con 10 linee equivalenti
PB-0250-01-B: Unità base con 16 linee equivalenti
PB-0260-01-B: Unità base con 30 linee equivalenti

Due slot per schede di espansione a scelta tra:

- scheda interna da 2 o 4 o 8 interfacce analogiche FXO /FXS
- scheda interna da 2 o 4 interfacce ISDN BRI
- scheda interna da 1 o 2 interfacce PRI
- scheda interna da 1/2/3/4 GSM



Business PBX

VoiSmart Business PBX è un centralino VoIP modulare che riesce a gestire, nella configurazione base, fino a 60 linee PSTN, da una a due linee PRI, più le connessioni al web. Il PBX Business rappresenta una soluzione ideale per soddisfare le richieste dei clienti Corporate e le esigenze di reti molto complesse, il sistema è ideale per 240 derivati. FAX Server opzionale per un massimo di 10 linee. VoiSmart Business PBX dispone di 5 slot di espansione.

Configurazioni

PB-0310-01-B: Unità base con 60 linee equivalenti

Cinque slot per schede di espansione a scelta tra:

- scheda interna da 2 o 4 o 8 interfacce analogiche FXO /FXS
- scheda interna da 2 o 4 interfacce ISDN BRI
- scheda interna da 1 o 2 interfacce PRI
- scheda interna da 1/2/3/4 GSM



Enterprise PBX

VoiSmart Enterprise PBX è pensato per le applicazioni in cui è richiesta la massima affidabilità. L'architettura "fault tolerant" è disponibile a diversi livelli, dalla duplicazione di parti di uno stesso PBX fino al raddoppio integrale del sistema con unità di fail-over. Nella configurazione Master - Slave, qualora il Master, che effettua il servizio, non risulti più funzionante, un sistema di controllo software simmetrico provvede in tempi brevissimi (< 3 secondi) a far intervenire la seconda unità, cioè lo Slave, garantendo il ripristino del servizio. VoiSmart Enterprise PBX è disponibile in configurazioni da 60/120/180/240 linee nominali e fino a 1000 derivati. Il FAX Server (opzionale) può raggiungere un massimo di 50 linee FAX. VoiSmart Enterprise PBX dispone sino a 3 slot di espansione.

Configurazioni

PB-0400-01-60B: Unità base con 60 linee equivalenti
PB-0400-02-120B: Unità base con 120 linee equivalenti
PB-0400-03-180B: Unità base con 180 linee equivalenti
PB-0400-04-240B: Unità base con 240 linee equivalenti

Sino a tre slot per schede di espansione a scelta tra:

- scheda interna da 2 o 4 interfacce analogiche FXO /FXS
- scheda interna da 2 o 4 interfacce ISDN BRI
- scheda interna da 1 o 2 o 4 interfacce PRI
- scheda interna da 1/2/3/4 GSM



VoiSmart Virtuoso

VoiSmart Virtuoso è la soluzione per la virtualizzazione del centralino: un'architettura che permette la simultanea esecuzione di più PBX sullo stesso server, isolati fra loro, in ambiente sicuro e con risorse garantite. VoiSmart Virtuoso, perfetto per Carrier e ISP, fornisce la massima flessibilità e il massimo sfruttamento dell'hardware: un PBX in media utilizza infatti solo il 30% delle risorse disponibili. VoiSmart Virtuoso utilizza la tecnologia della "paravirtualizzazione", universalmente riconosciuta come la più sicura e più veloce. Le performance sono pressoché identiche a quelle di un PBX tradizionale, con un overhead del 5% nelle peggiori condizioni. Le risorse sono ripartite in modo eccellente, per CPU, memoria, disco e risorse I/O. La suddivisione delle risorse inoltre garantisce maggior sicurezza, in quanto ogni macchina virtuale è protetta da attacchi DoS. I virtual PBX possono integrare un FAX Server T.38. VoiSmart Virtuoso può essere collegato alle linee esterne solo tramite gateway.

Configurazioni

PB-0600-01-30PBX: modello fino a 30 unità PBX virtuali
PB-0600-02-60PBX: modello fino a 60 unità PBX virtuali



VoiSmart FAX Server

VoiSmart FAX Server è il modo più facile per gestire, inviare, archiviare, registrare FAX direttamente da PC. Attraverso una semplice interfaccia web, o tramite i normali strumenti di posta elettronica, ogni utente può ricevere o inviare FAX, decidere se gestirli anche attraverso la posta elettronica e definire come e dove archivarli. VoiSmart FAX Server è disponibile come:

- applicazione integrata su VoiSmart PBX
- appliance "stand-alone" T.38/TDM scalabile da 1 a 60 canali contemporanei (sia per applicazioni "pass through mode" sia per "end point mode")
- appliance "stand-alone" T.38 "full IP" scalabile da 1 a 120 canali contemporanei

Configurazioni

FX-0700-04-SW01C	Piattaforma software fino a 120 canali contemporaneamente, solo IP.
FX-0400-04-4PRI	sino a 60 canali FAX, interfaccia integrata 4 PRI
FX-0400-03-2PRI	sino a 60 canali FAX, interfaccia 2 PRI
FX-0400-02-1PRI	sino a 60 canali FAX, interfaccia 1 PRI
FX-0400-01-IP	sino a 120 canali FAX, solo IP
FX-0300-03-2PRI	sino a 30 canali FAX, interfaccia 2 PRI
FX-0300-02-1PRI	sino a 30 canali FAX, interfaccia 1 PRI
FX-0220-03-2PRI	sino a 16 canali FAX, 2 interfacce PRI
FX-0220-02-1PRI	sino a 16 canali FAX, interfaccia 1 PRI
FX-0230-02-8BRI	sino a 8 canali FAX, interfaccia 8BRI
FX-0200-04-4BRI	sino a 8 canali FAX, interfaccia 4BRI
FX-0200-03-4FXO	sino a 4 canali FAX, interfaccia 4FXO
FX-0200-02-2FXO	sino a 2 canali FAX, interfaccia 2FXO
FX-0200-01-IP	sino a 10 canali FAX, solo IP
FX-0100-01-IP	sino a 6 canali FAX, solo IP

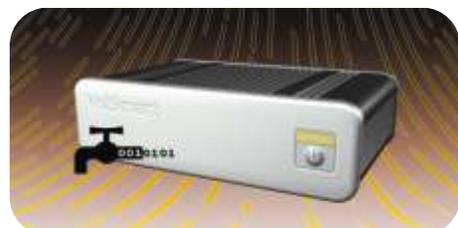


VoiSmart Traffic Shaper

VoiSmart Traffic Shaper è un dispositivo rivoluzionario, in grado di garantire alle conversazioni vocali in rete una qualità adeguata anche in presenza di intenso traffico. Basato su uno stimatore di traffico ed un algoritmo di traffic control innovativi, in grado di allocare risorse in funzione del traffico esistente e delle richieste di canali voce.

Configurazioni

VS-0800-01-TSV: Unità Base



Rivenditore Autorizzato VoiSmart

VoiSmart[®]

VoiSmart srl
Via Benigno Crespi, 12 – 20159 Milano
Tel: +39 02 70633354
Fax: +39 02 45487890
Mail: info@voismart.it
www.voismart.it