

La tecnologia VOIP

Voice over IP (Voce tramite protocollo Internet), acronimo VoIP, è una tecnologia che rende possibile effettuare una conversazione telefonica sfruttando una connessione Internet o un'altra rete dedicata che utilizza il protocollo IP, anziché passare attraverso la rete telefonica tradizionale (PSTN).

Le conversazioni VoIP non devono necessariamente viaggiare su Internet, ma possono anche usare come mezzo trasmissivo una qualsiasi rete privata basata sul protocollo IP, per esempio una LAN all'interno di un edificio o di un gruppo di edifici. I protocolli usati per codificare e trasmettere le conversazioni VoIP sono solitamente denominati Voice over IP protocols.

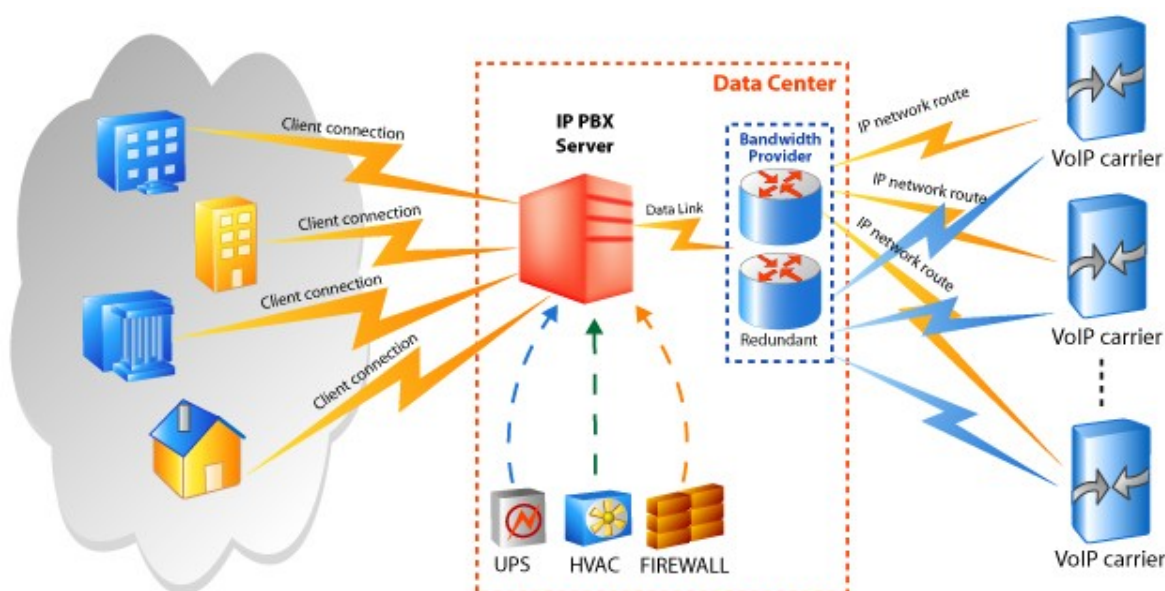
Uno dei vantaggi di questa tecnologia è che permette di fare leva su risorse di rete preesistenti, consentendo una notevole riduzione dei costi in ambito sia privato che aziendale, specialmente per quanto riguarda le spese di comunicazione interaziendali e tra sedi diverse.

Una rete aziendale, infatti, può essere sfruttata anche per le comunicazioni vocali, permettendo di semplificare l'installazione e il supporto e di aumentare il grado di integrazione di uffici dislocati sul territorio, ma collegati tramite l'infrastruttura di rete.

Il servizio

Il servizio di Hosted IP PBX o Centralino Remoto è costituito da server IP PBX basati su Asterisk e dotati di un software di gestione semplice ed intuitivo, adatti a sostituire e/o integrare le apparecchiature proprietarie tradizionali.

È concepito per sostituire e/o integrare completamente un centralino tradizionale, essere facilmente gestibile da parte degli amministratori di sistema e integrarsi in maniera ottimale con l'infrastruttura di rete aziendale.



Con l'utilizzo di un Gateway VOIP/SIP o attraverso provider VOIP/SIP, è possibile collegare le linee telefoniche esistenti all'IP PBX ed effettuare e ricevere chiamate attraverso una linea telefonica tradizionale.

I vantaggi

Questi sono alcuni dei vantaggi derivanti dall'utilizzo di questa soluzione in sostituzione ad un centralino tradizionale:

- **Facilità di gestione**
Il sistema possiede un'interfaccia di configurazione basata sul web, che permette di utilizzare facilmente e di configurare correttamente il sistema telefonico anche da utenti inesperti.
- **Riduzione dei costi**
Questa tecnologia consente di ridurre i costi relativi al cablaggio, e al costo di investimento di un centralino tradizionale.

Utilizzando la rete Internet la sede principale chiamerà la sede secondaria semplicemente digitando un numero di interno e viceversa, a costo zero e senza costi di infrastruttura.

- **Servizi avanzati**
Utilizzo per ogni interno di servizi avanzati quali: Trasferimento di chiamata interno ed esterno, Conferenza telefonica, Segreteria telefonica (VoiceMail) con notifica via e-mail, Ricezione Fax via e-mail, e molti altri come si vede nelle ultime pagine del documento.
- **Scalabilità**
Il sistema potrà crescere con le esigenze dell'azienda, sia in termini di numero di utenti che di apparecchiature.

Potranno essere infatti utilizzati i terminali telefonici esistenti con l'utilizzo di adattatori, semplici Softphone o apparecchiature VOIP di ultima generazione.

La nostra proposta

La nostra proposta prevede una serie di soluzioni complete di numerosi servizi, tutti configurabili tramite una semplice interfaccia web a cui ogni Rivenditore, Cliente o semplice utente può collegarsi.

Al fine di soddisfare le richieste della clientela, abbiamo differenziato la nostra offerta su due distinte modalità in funzione della tipologia del cliente:

- **Utente finale**
Questa soluzione prevede la creazione e configurazione del servizio per un singolo cliente e a suo uso esclusivo.
- **Rivenditore**
Questa soluzione consente la rivendita del servizio in totale autonomia consentendo al rivenditore attraverso il Pannello di controllo di creare i propri clienti, configurare i servizi commercializzandoli con un proprio marchio e con propri prezzi.

Nel caso le necessità del cliente richiedano soluzioni particolarmente complesse, siamo a vostra disposizione per fornirvi la consulenza e il supporto sistemistico necessari a trovare la soluzione più adatta alle vostre esigenze, predisponendo uno o più server interamente dedicati al funzionamento del servizio.

Di seguito alcune schermate esemplificative del pannello di controllo.

BlueSoft © Copyright 2002-2008 Rack-Soft, LLC All rights Reserved [Logout](#)

Functions

[Extensions](#)

Options

[PBX](#)

[Reports](#)

[Sessions](#)

Help

[Help](#)

[Logout](#)

The list of extensions for the current client. You can add new extensions if you have the permission or search the existing ones. View and/or edit the extension's information by clicking its name. You can delete those which are not in use. Manage related features.

Rossi SRL [Open Menu](#)

Tools

Edit client

Outgoing routing rules

Add extension

Billing plans

Billing credits

Phone number collections

Extensions

All extensions [Search](#) [Show All](#) [Remove selected](#)

4 Extensions Number of entries per page: [10](#) [25](#) [100](#)

| S | A | T | Extension | State | Caller-ID | Created | |
|-------------------------------------|---|---|--------------------------------------|----------------------|------------|--------------|--------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | | | Antonio Rossi (501) | - | 0200613971 | Sep 25, 2008 | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | | | Luca Rossi (502) | - | - | Sep 25, 2008 | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | | | Giovanni Rossi (503) | Registration expired | - | Sep 25, 2008 | <input type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | | | Chiara (504) | - | - | Sep 25, 2008 | <input type="checkbox"/> |

4 Extensions Number of entries per page: [10](#) [25](#) [100](#)

BlueSoft © Copyright 2002-2008 Rack-Soft, LLC All rights Reserved [Logout](#)

Functions

[Extensions](#)

Options

[PBX](#)

[Reports](#)

[Sessions](#)

Help

[Help](#)

[Logout](#)

The list of time intervals created for the current client. You can add new time intervals or search the existing ones. View and/or edit the time interval information by clicking its name. You can delete only those which are not in use.

Rossi SRL > Antonio Rossi >

Time Interval Management [Open Menu](#) [Up Level](#)

Tools

Add time interval

Time intervals

[Search](#) [Show All](#) [Remove selected](#)

4 Time intervals Number of entries per page: [10](#) [25](#) [100](#)

| T | Name | Hours | Weekdays | Month Days | Month | Created | |
|---|--------------|---------------|-----------------|------------|-------|--------------|--------------------------|
| | Chiusura | 18:30 - 09:00 | Monday - Sunday | 1 - 31 | - | Sep 25, 2008 | <input type="checkbox"/> |
| | Full month | 00:00 - 23:59 | Monday - Sunday | 1 - 31 | - | Sep 25, 2008 | <input type="checkbox"/> |
| | Full month | 00:00 - 23:59 | Monday - Sunday | 1 - 31 | - | Sep 25, 2008 | <input type="checkbox"/> |
| | Pausa Pranzo | 13:00 - 14:30 | Monday - Sunday | 1 - 31 | - | Sep 25, 2008 | <input type="checkbox"/> |

4 Time intervals Number of entries per page: [10](#) [25](#) [100](#)

Di seguito riportiamo alcune funzioni che possono essere attivate dai singoli telefoni o dal pannello di controllo del servizio:

Funzionalità standard

- **Inoltra chiamata**
Inoltra la chiamata quando non sei disponibile in modo da essere sicuro di non perdere importanti chiamate. Inoltra la chiamata a un altro interno oppure esternamente anche al tuo telefono cellulare.
- **Call Pickup**
La funzione di Call Pickup consente di rispondere ad un telefono interno che sta suonando direttamente dalla propria scrivania senza doversi alzare.
- **Parcheggio chiamata**
Le chiamate possono essere parcheggiate in un lotto privato e riprese successivamente in base alle preferenze di parcheggio. La funzione è molto utile quando si vogliono mettere più chiamanti in attesa e consentire a questi chiamanti di essere ripresi da qualcun altro.
- **Trasferimento di chiamata**
Le chiamate possono essere trasferite tra le estensioni del centralino, o addirittura esternamente a telefoni pubblici o cellulari. Quando un' importante chiamata arriva, la segretaria può trasferire la chiamata direttamente al gestore di telefonia mobile e il chiamante non potrà mai sapere che cosa è accaduto.
- **Registrazione delle conversazioni**
Questa funzione attivabile dall'amministratore di sistema per ogni singolo interno consente con la semplice pressione di un tasto e previo avviso all'interlocutore di registrare la conversazione. Le conversazioni registrate saranno disponibili sul server e gestibili dal pannello di controllo di ogni singolo utente.
- **Voicemail**
La segreteria telefonica risponde dopo un certo lasso di tempo e registra il messaggio del chiamante. I messaggi registrati possono essere ascoltati mentre ci si trova fuori ufficio o possono essere inviati alla casella e-mail del proprietario come file audio.
- **Funzione Privacy**
Autorizzazione a raggiungere l'interno in modo da assicurarsi che solo le chiamate importanti siano inoltrate. Questa caratteristica garantisce la privacy chiedendo al chiamante di fornire una password, al fine di contattare l'interno desiderato.
- **Non disturbare**
Non disturbare Quando si è occupato, assicurarsi che nessuno può disturbare. Questa funzione può essere attivata e disattivata dal telefono terminale.
- **Chiamata a cascata**
Abilitando questa funzione, la chiamata viene inoltrata a cascata ai vari interni secondo l'ordine impostato.
- **Tutti i Ring**
Consente di impostare dei gruppi di telefoni che suonano insieme quando una chiamata arriva, il primo telefono che risponde prende la telefonata.

Funzionalità avanzate

- **Presenza**
La funzione di Presenza consente di monitorare lo stato di altre estensioni. Può essere configurata per la visualizzazione su più pulsanti LED dello stato di altri interni. La reception saprà prima di trasferire una chiamata se l'interno è occupato o libero.
- **Filtri per le chiamate in arrivo**

Ogni utente se abilitato può' configurare i filtri per le sue chiamate in arrivo. I filtri possono essere attivati in base al Caller ID, all'orario o allo stato dell'interno (Liberò, Occupato, Spento)

- **Gestione Fax (Funzionalità in fase di test)**
Centro ricezione fax che consente di ricevere i messaggi fax direttamente nel client di posta elettronica in formato PDF.
- **Conferenze locali**
Questa funzione consente di condividere informazioni e idee in modo rapido e semplice. Attiva riunioni virtuali con i vostri clienti, partner o collaboratori della porta accanto o all'estero.
- **Numero dedicato alla segreteria telefonica**
E' possibile assegnare un numero di telefono speciale, in modo che i dipendenti possano attraverso una chiamata dall'esterno consultare la loro VoiceMail.
- **Intercom / Paging**
La nuova funzionalità di paging è altamente personalizzabile, e consente l'invio di una trasmissione vocale a gruppi di interni nella modalità simile all'annuncio.
- **IVR (Interactive Voice Response)**
Con questa funzione è possibile creare un complesso sistema guidato di menu al fine di indirizzare gli utenti verso specifici reparti o semplicemente per fornire informazioni automatiche. Un indispensabile strumento di lavoro che può sostituire una segretaria o addirittura ridurre sostanzialmente i costi e aumentare la soddisfazione del cliente.
- **Code di chiamata**
Questa funzione consente di gestire code in grado di rispondere a più chiamate e distribuirle agli agenti utilizzando algoritmi molto sofisticati. Usato da vendite, servizio clienti o di sostegno, che consente alla società di massimizzare l'utilizzo delle risorse, di migliorare la soddisfazione dei clienti e di garantire SLA di servizio.
- **Screening delle chiamate**
Lo screening delle chiamate è una funzione particolarmente interessante per il call center che desidera filtrare le chiamate dalla destinazione. Anche, compagnie di assicurazione, o anche piccole imprese possono utilizzare questa funzione al fine di conformarsi alle normative locali e di garantire la soddisfazione del cliente. Il sistema può ospitare milioni di numeri nella lista di filtraggio.

Per ulteriori informazioni contattaci:

BlueSoft

Sede:

Via Ticino, 30 - 20052 Monza (MI) Italy

Tel. +39 039 33030895

+39 039 8943802

+39 039 2725061

Fax. +39 039 3309902

E-mail sales@bluesoft.it

Data Center:

Via Savona, 125 - 20144 Milano, Italy

