



# vIPPBX

## Descrizione del Servizio





## IP PBX

IP PBX è la soluzione di centralino virtuale che consente di innovare il proprio sistema di comunicazione. Oltre alle tradizionali funzionalità dei più potenti centralini fisici in commercio, questo innovativo servizio, basato su protocollo IP, offre funzionalità avanzate di ultima generazione.

### Vantaggi

- ✓ **A TUTTA MOBILITÀ:** è possibile rispondere a una chiamata sul proprio interno tramite lo smartphone oppure da qualsiasi PC connesso, esattamente come se ci si trovasse in ufficio. Non solo: nel caso l'utente venga chiamato o chiami internamente alla sua rete aziendale, la chiamata è gratuita.
- ✓ **RAGGIUNGIBILI SEMPRE ALLO STESSO NUMERO:** con l'IP PBX è possibile rimanere sempre collegati con il sistema telefonico aziendale e utilizzare esclusivamente il numero del proprio interno per ricevere le chiamate.
- ✓ **SCALABILITÀ SENZA LIMITI:** il centralino IP PBX è una piattaforma di comunicazione flessibile e scalabile, in grado di crescere con il variare delle esigenze aziendali.
- ✓ **AMMINISTRAZIONE FACILE CON L'INTERFACCIA WEB:** gli utenti aziendali possono configurare le preferenze del proprio interno usando semplicemente un client senza bisogno di chiedere supporto al reparto tecnico

**FUNZIONALITA'****Servizi telefonici tradizionali**

- ✓ Trasferimento di chiamata con e senza offerta
- ✓ Inoltro di chiamata incondizionato
- ✓ Parcheggio della chiamata
- ✓ Prenotazione su occupato
- ✓ Gruppi di interni a squillo contemporaneo, sequenziale e ibrido
- ✓ Selezione della linea di uscita automatica basata su policy per utente
- ✓ Supporto BLF (Busy Lamp Field)
- ✓ Call pickup (esplicito, per gruppi di prelievo e con invito)
- ✓ CDR (Call Detail Record) completamente filtrabile ed esportabile
- ✓ Servizio giorno/notte manuale e automatico con calendario
- ✓ Servizio Blacklist
- ✓ Servizio "Non disturbare" (DND - Do Not Disturb)

**Servizi telefonici avanzati**

- ✓ IVR multilivello completamente configurabile
- ✓ Segreteria telefonica con invio dei messaggi vocali via e-mail
- ✓ Audioconferenza multiutente/multistanza con possibilità di assegnazione della gestione delle singole stanze agli utenti
- ✓ Possibilità di associare più terminali SIP allo stesso interno
- ✓ Registrazione delle chiamate (incondizionata e su richiesta, in ingresso ed in uscita)
- ✓ Gestione avanzata delle code di attesa
- ✓ Servizio Direttore-Segretaria
- ✓ Paging
- ✓ Hot Desking

**Servizi di Unified Communication**

- ✓ Database Connector per l'instradamento dinamico delle chiamate in base al risultato di query su web service esterni
- ✓ API per integrazione con sistemi esterni (per es. CRM)
- ✓ Rubrica degli interni, personale e di sistema web-based con funzioni click-to-call ed importazione/esportazione tramite CSV
- ✓ Rubrica centralizzata condivisa con possibilità di importazione ed esportazione.
- ✓ Integrazione fisso-mobile tramite il servizio Forking to Mobile combinato con il Fast-Transfer
- ✓ Chat tra gli utenti del centralino
- ✓ Supporto FAX (T.38 passante) e Fax2Mail



***PRINCIPALI  
FUNZIONALITA'  
VOCE***



## **AUTOMATIC CALL DISTRIBUTION (ACD)**

Il servizio ACD consente di offrire un'accoglienza professionale impegnando l'attesa di chi chiama fintantoché non si liberi l'operatore. Verrà comunicato al cliente il tempo di attesa stimato, il posizionamento in coda e altre informazioni personalizzabili. Quando un operatore si sarà liberato, il sistema distribuirà le chiamate a seconda della politica di impegno selezionata.

**Priorità della coda:** un operatore può essere impegnato su più code a priorità diverse. In caso di concomitanza di chiamate in attesa su più code, il servizio presenterà all'operatore la chiamata proveniente dalla coda a priorità più elevata.

**Notifica della coda di provenienza:** quando il servizio ACD presenta all'operatore una chiamata, gli notificherà tramite un messaggio audio e/o sul display del telefono l'identificativo della coda di provenienza per rispondere al meglio alle richieste del chiamante.



## CALL RECORDING

vIPPBX ti offre la possibilità di registrare le tue telefonate tramite la pianificazione di regole di registrazione sia incondizionata che su richiesta. Il responsabile della privacy della tua azienda sarà il solo a poter accedere all'archivio delle registrazioni e configurare il servizio. A sua discrezione potrà delegare i suoi poteri ad altri utenti.

Il servizio si può attivare sia per chiamate da numeri esterni che tra interni e si potrà personalizzare con un messaggio che notifica all'interlocutore l'inizio della registrazione. I file sono conservati sullo spazio di archiviazione del vIPPBX. Tramite l'interfaccia web è possibile, inoltre, copiare e spostare i file da un supporto all'altro, scaricarli sul proprio PC o eliminarli definitivamente



## HOT DESKING

La rivoluzione degli spazi di lavoro è un caposaldo della filosofia smart working e ha sovvertito la concezione di postazione fissa assegnata. vIPPBX ti aiuta ad abbracciare questa filosofia con il servizio Hot Desking.

Non sei più vincolato a lavorare in una postazione permanentemente assegnata ma hai la possibilità di utilizzare un telefono qualsiasi della tua azienda, purché abilitato, effettuando una procedura di login autenticata da un PIN personale. Al logout, il telefono precedentemente associato alla tua identità tornerà disponibile per altri utenti, liberando la relativa scrivania.



## **RISPONDITORE AUTOMATICO MULTILIVELLO (IVR)**

Il risponditore automatico (IVR) permette l'instradamento di una chiamata in entrata verso un determinato interno o servizio mediante la selezione di uno dei tasti numerici del telefono.

Il servizio IVR può risultare molto comodo per le aziende che non hanno personale centralinista. Può anche essere d'aiuto alla propria clientela, svolgendo servizi informativi attraverso un semplice messaggio vocale, ottimizzando, così, sia il tempo del cliente che quello dell'azienda. vIPPBX non ha limitazioni sul numero di menù e sottomenù IVR definibili.





## **SERVIZIO DIRETTORE/SEGRETARIA**

Questo servizio consente a una o più utenze (segretarie) di filtrare le chiamate dirette a un altro interno (direttore).

Solamente le “segretarie” (ed opzionalmente i “direttori” configurati in altri gruppi) potranno contattare direttamente un “direttore” sul suo interno. Le “segretarie” avranno quindi il compito di rispondere alle chiamate effettuate all’interno del “direttore”, verificare la disponibilità del “direttore” ed eventualmente trasferirgli la chiamata.



## PAGING

Il servizio Paging, comunemente utilizzato per effettuare annunci informativi o di emergenza, permette di inviare, dal tuo telefono, un messaggio audio dal vivo o pre-registrato a più destinatari contemporaneamente.

VIPPBX ti consente di definire un numero arbitrario di "Gruppi di Paging". Ciascuno di essi è indipendente dagli altri, ed è completamente configurabile in termini di autorizzazioni, scelta delle destinazioni, della modalità operativa e dei messaggi da riprodurre.



## **SINGLE NUMBER**

Un solo numero di interno per tutti i dispositivi che vuoi. Non sarà più necessario tenere sotto controllo telefono fisso, cordless, softphone ecc.

Sfruttando il servizio Single Number le chiamate in ingresso saranno presentate automaticamente a tutti i terminali collegati al tuo interno. Valido anche per le chiamate in uscita; non importa da quale dispositivo si chiami, il numero visualizzato sarà sempre quello del tuo interno.

vIPPBX consente, inoltre, di definire il numero massimo di chiamate che puoi ricevere contemporaneamente tra tutti i tuoi dispositivi, prima di restituire un tono di occupato. Questo servizio, chiamato Busy Level, è personalizzabile per ogni utente.



## AUDIOCONFERENZA

Con l'avvio di una stanza di audioconferenza si possono collegare tra loro persone interne o esterne all'azienda, abbattendo le distanze e ottimizzando quindi i processi aziendali. Puoi effettuare riunioni a distanza, con il tuo team o con i tuoi clienti, attraverso un qualsiasi telefono, fisso o mobile, o attraverso il PC. Al momento della creazione di una nuova stanza è possibile definire:

- Il PIN di accesso utenti, richiesto al momento della connessione alla conference.
- Il PIN amministratore, un utente con diritti avanzati.

Ogni utente può, inoltre, gestire la propria stanza di audioconferenza (assegnatagli dall'amministratore di sistema) assumendone i permessi di moderatore.



## UTILIZZO SU MOBILE

Trasferimento di chiamata su mobile: particolarmente utile per chi viaggia spesso per lavoro, la funzione Forking to Mobile garantisce la massima raggiungibilità. Tutte le chiamate dirette all'interno possono essere automaticamente inoltrate anche al numero mobile associato all'utente.

Fast Transfer: la funzione Fast Transfer permette il trasferimento di una chiamata in corso dal telefono fisso al mobile, e viceversa, garantendo la continuità della conversazione.

Utilizzo APP Mobile: attraverso l'APP Mobile è possibile utilizzare il tuo interno per effettuare e ricevere chiamate sfruttando il collegamento dati.



## VIDEO CALL

vIPPBX offre di serie su tutti i suoi modelli il servizio di video chiamata (H263, H264, VP8). In aggiunta agli usi più comuni della tecnologia video, come ad esempio la semplice video comunicazione uno a uno, i video-citofoni o le telecamere di sicurezza, vIPPBX offre il pieno supporto al protocollo WebRTC (sia per l'audio che per il video).

Con WebRTC è più semplice integrare i servizi telefonici all'interno di piattaforme web per offrire ai propri clienti un servizio di contatto diretto attraverso il proprio sito.



## VOICE MAIL

Il tradizionale servizio di segreteria telefonica esiste da anni, la vera novità consiste nella modalità di fruizione. Con Voice Mail puoi riascoltare il messaggio ricevuto non solo tramite telefono, ma anche tramite la tua posta elettronica.

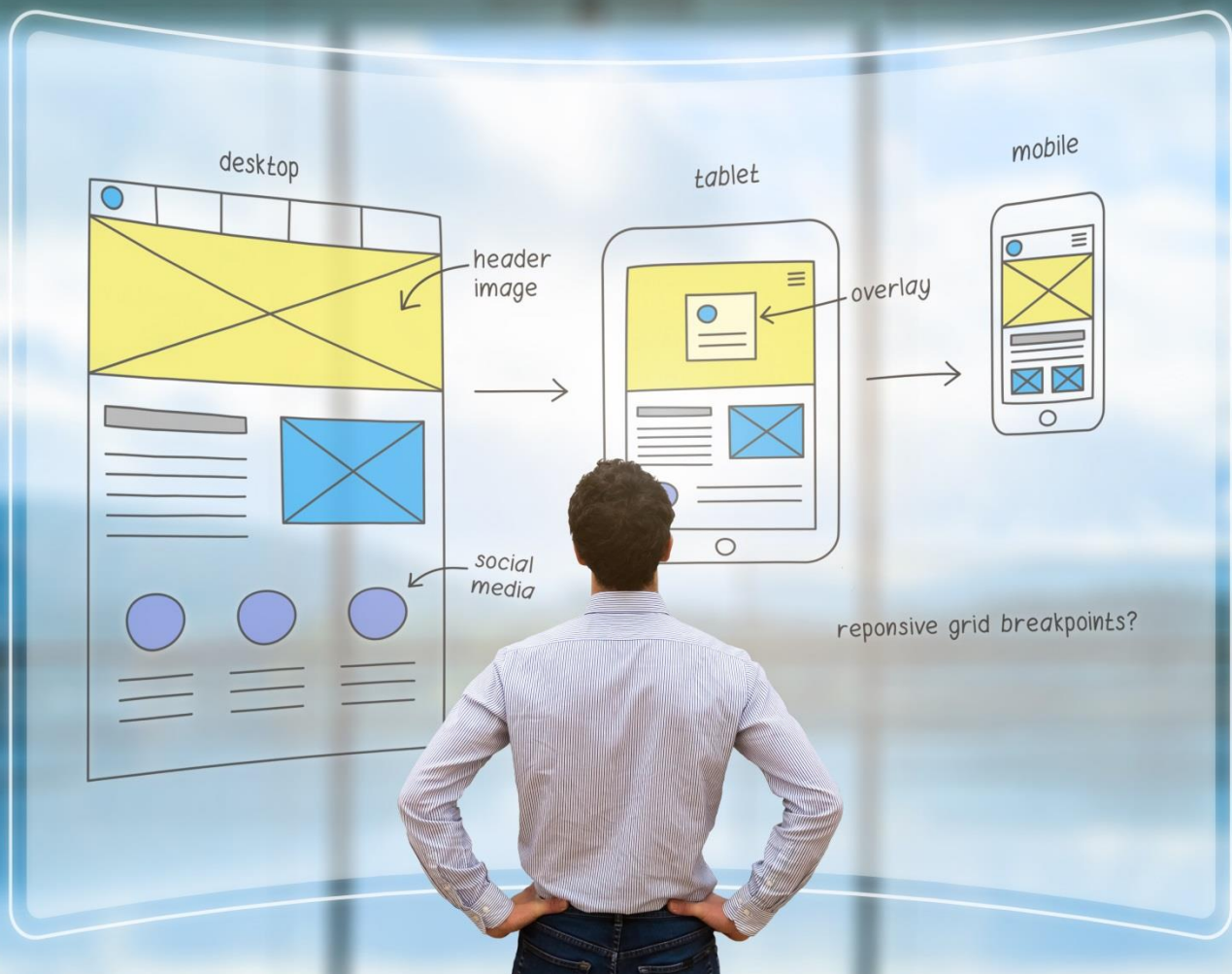
Ogni utente può personalizzare e gestire la propria casella vocale direttamente da telefono. Queste le funzionalità a disposizione dell'utente:

- ✔ Segreteria telefonica protetta da una password numerica personalizzabile.
- ✔ Registrare un nuovo messaggio di benvenuto, ascoltare o cancellare i messaggi ricevuti.
- ✔ Ricevere la notifica di un nuovo messaggio via e-mail.
- ✔ Inoltare automaticamente via e-mail i messaggi audio registrati in segreteria.



# *APPLICAZIONI*





## CLIENT PC - APP MOBILE

### CLIENT PC

La tecnologia vIPPBX consente l'integrazione tra il sistema telefonico e i sistemi informatici agevolando l'ottimizzazione dei processi aziendali.

L'applicativo Client per PC è un software multipiattaforma (Windows, MacOSX e Ubuntu) che consente di avere sempre a portata di mouse i servizi più comunemente utilizzati dal vIPPBX come la rubrica centralizzata e il registro chiamate, con integrato un comodo servizio di click-to-call.

Il software, tra le altre cose, consente di effettuare delle azioni automatiche in concomitanza degli eventi di ricezione, risposta oppure chiusura di una chiamata per integrazione con sistemi esterni (per.es. CRM). Tali azioni possono essere personalizzate dinamicamente in base ai parametri della chiamata come il numero chiamante o il suo corrispondente contatto in rubrica.

### APP MOBILE

L'App Mobile (per sistemi Android e iOS) permette di eseguire le più importanti funzionalità offerte dal Client per PC e quindi di portare con sé la propria postazione di lavoro.

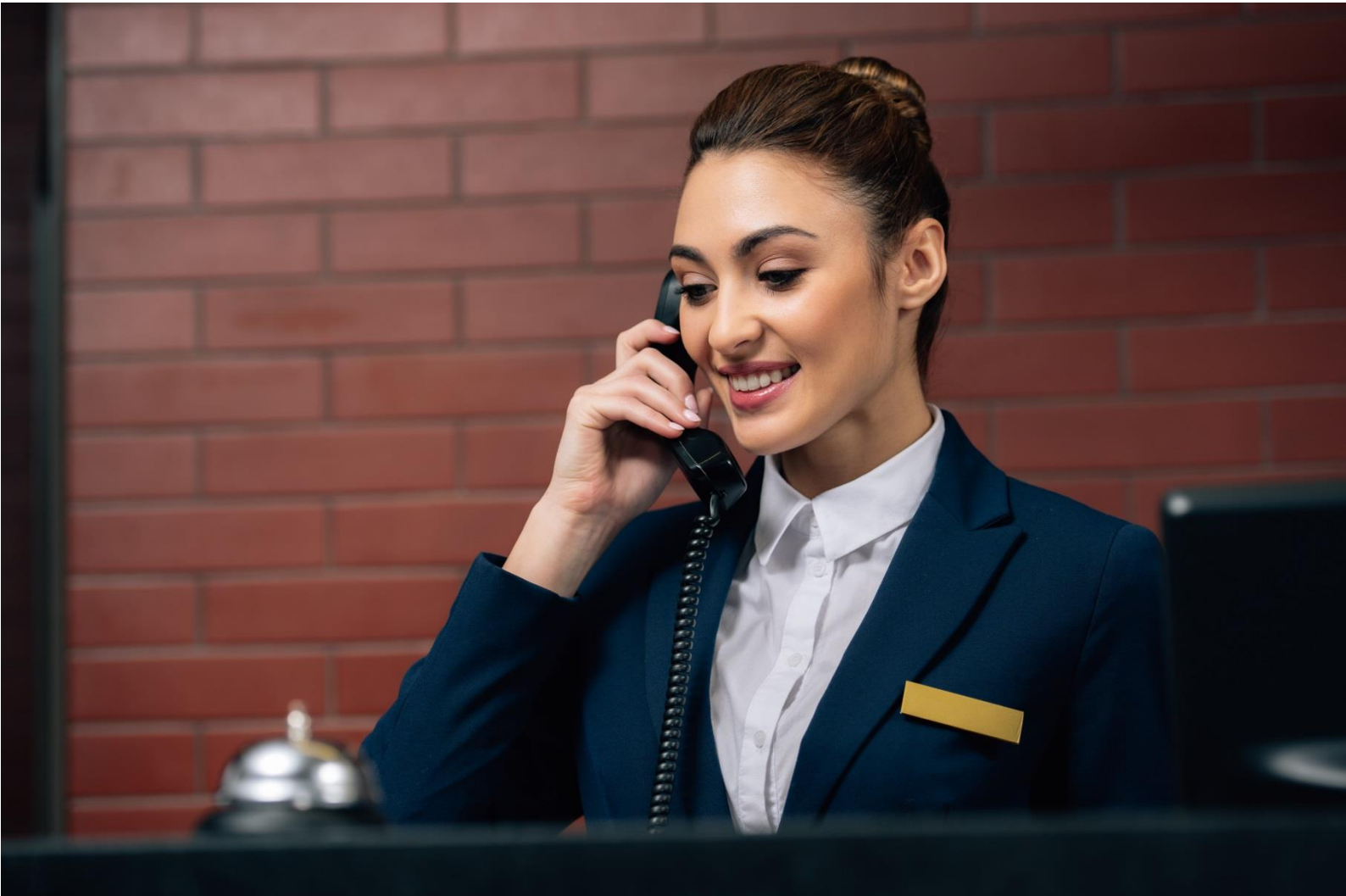
Con l'App Mobile puoi effettuare chiamate come se fossi comodamente seduto alla tua scrivania; sul dispositivo del ricevente comparirà il numero del tuo ufficio, mantenendo così la privacy della tua SIM personale e utilizzando la linea telefonica aziendale, utilizzando la rete dati mobile oppure Wi-Fi.

E' possibile inoltre impostare la deviazione di chiamata al proprio numero di cellulare in caso di rete dati assente o disattivata.

Hai a disposizione, inoltre, un servizio chat che tiene in contatto gli utenti del tuo ufficio che utilizzano gli applicativi, sia desktop che mobile. Le conversazioni in chat sono sincronizzate tra il mobile e l'applicativo PC, in modo da conservare lo storico delle conversazioni.



*Interni*  
*Receptionist - Call Center*



## INTERNO RECEPTIONIST

L'Interno Receptionist è un software per Windows che aggiunge alle funzionalità del Client per PC caratteristiche studiate appositamente per le postazioni centralinista. Permette, ad esempio, di gestire velocemente le chiamate in entrata e ne fornisce una classificazione in tempo reale.

In particolare con l'Interno Receptionist è possibile:

- ✓ Classificare le chiamate in arrivo in base alla provenienza (chiamata proveniente da una coda, chiamata esterna diretta, chiamata locale, ritorno di chiamata al trasferente).
- ✓ Selezionare le chiamate a cui rispondere.
- ✓ Utilizzare un set completo di tasti di scelta rapida per velocizzare le operazioni.
- ✓ Inoltrare e mettere in attesa le chiamate in modo semplificato tramite meccanismi drag & drop.

Ottimizzato per dispositivi touch.



## INTERNO CALL CENTER

L'interno Call Center permette di aggiungere alle normali funzionalità del centralino servizi avanzati specificatamente progettati per i call center attraverso le sue quattro funzionalità principali:

- ✓ Supervisor Panel
- ✓ CDR Avanzato
- ✓ Call Tagging
- ✓ Prenotazione del posizionamento in coda e richiamata automatica

## SUPERVISOR PANEL

L'interno Call Center consente la definizione dei ruoli di "Operatore di coda" e di "Supervisore". Ciascun operatore può essere associato a più code d'attesa che lo impegneranno in base a dei livelli di priorità configurabili.

Operatore di coda: all'arrivo di una chiamata l'operatore potrà riconoscere la coda di provenienza tramite il Caller-Id sul display del telefono oppure tramite l'ascolto di un file audio associato alla coda e riprodotto dal centralino alla risposta (udibile solo dall'operatore). Gli operatori, tramite l'apposito applicativo, possono prendere visione delle statistiche generali delle code di appartenenza e di quelle personali. Agli operatori è inoltre offerta la possibilità di mettersi in pausa su una specifica coda. Il Supervisore ha a disposizione i seguenti servizi:

- ✓ Accesso alle statistiche generali delle code e a quelle personali di ciascun operatore.
- ✓ Visualizzare/modificare lo stato di pausa degli operatori.
- ✓ Aumentare il numero di operatori effettuando l'aggiunta dinamica di un interno su una specifica coda, ad esempio per venire incontro a esigenze temporanee di sovraccarico sulla coda.
- ✓ Servizi "Ascolto passivo", "Suggeritore" e "Intrusione" per il monitoraggio qualità.

## CDR AVANZATO

Il registro chiamate (CDR) Call Center contiene statistiche complete ed esaustive che offrono dettagli specifici sulle singole chiamate ricevute dalle code d'attesa; ad esempio, l'esito della chiamata, il tempo totale di attesa, il tempo di conversazione efficace, l'operatore che ha servito la chiamata, l'operatore che non ha risposto, ecc. Tutto ciò per offrire un indice di valutazione dell'operatore per la misurazione della qualità del servizio offerto. Il registro chiamate avanzato è pienamente esportabile in formato CSV o Excel.

## CALL TAGGING

Il Call Tagging consente l'associazione di un codice numerico (tag) a una chiamata uscente. Il codice associato alla chiamata risulterà poi visibile sul CDR del centralino. Ad esempio, grazie al Call Tagging si possono accorpate tutte le chiamate appartenenti ad una determinata campagna.

## PRENOTAZIONE DEL POSIZIONAMENTO IN CODA E RICHIAMATA AUTOMATICA

L'interno Call Center consente all'utente accodato, dopo aver ascoltato il messaggio di tempo stimato di attesa e posizionamento in coda, di conservare la posizione in coda prenotando la richiamata. Il sistema memorizzerà il posizionamento dell'utente e provvederà a richiamarlo automaticamente non appena gli utenti davanti a lui nella coda saranno stati serviti, girando la chiamata all'operatore selezionato dal sistema.