



VoiSmart[®]

IP Telephony & VoIP Solutions

La comunicazione IP a portata di mano

I valori VoiSmart

- **Ricerca e Sviluppo:** con un gruppo altamente qualificato di tecnici, ingegneri e ricercatori, puntiamo all'eccellenza tecnologica, cercando costantemente di superare i vincoli e i limiti dei prodotti esistenti. Cooperiamo da anni con prestigiose Università italiane con l'impegno di portare sul mercato il frutto della collaborazione.
- **Collaborazione:** operiamo in Italia con una rete di distributori ufficiali e centinaia di rivenditori certificati per garantire agli utenti il migliore servizio e ai partner le maggiori opportunità di business con uno scambio continuo di idee, prestando, a ogni opportunità, la massima attenzione.
- **Attenzione:** l'utilizzatore è al centro della nostra strategia, per lui progettiamo le nostre soluzioni e le dotiamo di strumenti per garantirne la semplicità e l'affidabilità.
- **Affidabilità:** il nostro obiettivo è far sì che chi sceglie VoiSmart trovi soluzioni concrete, assistenza continua ed elevata professionalità; questa è la nostra chiave per il successo.
- **Successo:** operiamo in tutto il mondo con il supporto di distributori locali capaci di trasferire oltre i confini nazionali le nostre soluzioni "Made in Italy" di grande contenuto tecnologico, design e qualità.
- **Qualità:** da sempre lavoriamo secondo gli standard delle norme internazionali ISO 9001

La comunicazione IP a portata di mano

La telefonia è uno dei settori che negli ultimi anni si è maggiormente avvalso degli sviluppi tecnologici. La recente integrazione con le nuove tecnologie legate a Internet ha reso oggi possibile lo sviluppo di prodotti con caratteristiche e prestazioni che fino a ieri erano appannaggio esclusivo di grandi aziende. Con la maturità della tecnologia VoIP oggi l'UnifiedCommunication sta diventando una parte integrante dei sistemi di business, ponendo le basi per cambiare l'utilizzo dei sistemi di telecomunicazione e aprendo nuove strade per aumentare l'efficienza e la produttività.

La risposta di VoiSmart alle nuove esigenze del mercato si chiama Orchestra, una innovativa piattaforma di UnifiedCommunication in grado di offrire servizi VoIP, FAX, SMS, GSM emessaggistica istantanea in un ambiente unico e integrato. Orchestra consente di realizzare, a un costo estremamente contenuto, soluzioni di comunicazione altamente flessibili, in grado di offrire servizi di telefonia e applicazioni a valore aggiunto con funzionalità senza compromessi, evitando i problemi quotidiani di gestione, aggiornamento e manutenzione, tipici dei sistemi telefonici convenzionali.

Le soluzioni VoiSmart consentono di realizzare sistemi di UnifiedCommunication completamente integrati tra sedi distaccate, tele-lavoratori, utenti mobili (agenti, personale in missione), clienti e fornitori in un'unica infrastruttura voce e dati.

Orchestra integra un IP-PBX "full IP" completamente interoperabile con rete IP, PSTN e GSM e servizio fax T.38, dotato di un set completo di servizi telefonici di

base e avanzati e di applicazioni a valore tra cui: fax server, sms server, advancedmobility, registrazione professionale, instantmessaging&presence, call center e unifiedmessaging.

Orchestra si integra facilmente con tutte le applicazioni aziendali evolute tipo CRM, Help Desk, ERP, data base e applicativi web accrescendone il valore.

La scalabilità è garantita da un'ampia gamma di piattaforme hardware in grado di adattarsi alle più svariate esigenze: apparati fanless dalle dimensioni ridotte, ma dalle grandi prestazioni; soluzioni server in formato rack anche in architettura fault tolerant; infrastrutture virtualizzate per operatori telefonici e ISP in grado di offrire servizi di Hosted PBX con la massima flessibilità al minor costo.

In applicazioni critiche, dove la qualità del servizio è fondamentale, le centrali sono integrate con il trafficshaper di VoiSmart. Questo dispositivo rivoluzionario, dotato dell'esclusivo algoritmo brevettato di Dynamic Call Admission Control, è in grado di garantire alle chiamate in rete una qualità adeguata anche in presenza di intenso traffico, sia di tipo continuo che transitorio.

L'offerta VoiSmart è anche ricca di periferiche, tra cui gli eleganti, funzionali ed economici telefoni IP o la famiglia di gateway in grado di integrare ogni canale di comunicazione: VoIP, GSM, SMS e Skype.

VoiSmart:
soluzioni per ogni esigenza di comunicazione!



Orchestra Unified Communication Suite



Orchestra: tutto in un solo box!

Le soluzioni VoiSmart, grazie alla piattaforma innovativa Orchestra, sono uniche per la completezza dei servizi offerti. L'ampia gamma di applicazioni, che normalmente richiedono diversi dispositivi esterni, risultano perfettamente integrate in un unico ambiente.

Orchestra rende disponibili all'utilizzatore i canali voce, FAX, SMS, GSM e di messaggistica istantanea tramite browser web e/o applicativi client. Tutti i servizi sono fruibili attraverso interfacce semplici e intuitive che rendono i servizi di immediato utilizzo. In uno stesso box possiamo trovare un set completo di applicazioni per la comunicazione:

- IP PBX
- Fax Server
- Instantmessaging&Presence
- SMS Server
- Servizi di Directory
- Advanced Mobility
- Recording Suite
- Call Center
- Applicazioni desktop e CTI
- Plug-in per Outlook

Orchestra IP PBX è la soluzione "full IP" ideale per l'azienda moderna senza limiti di licenza e in grado di gestire migliaia di utenti in 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 nuova o integrata con reti telefoniche tradizionali. Oltre ad un set completo di servizi telefonici Orchestra offre Voice Mail,

risponditore automatizzato multilivello (IVR), modalità di risposta differenziate, instradamento automatizzato delle chiamate (ACD), leastcostrouting (LCR), tele conferenze multiple, reportistica, dettaglio delle chiamate (CDR), pianificazione addebiti, mobilityextension, call hunting, call back, etc.

Orchestra Fax Server supporta sia le linee tradizionali con la modulazione standard sia il protocollo T.38, l'unico in grado di garantire il corretto funzionamento in reti IP. Il FAX Server permette a tutti gli utenti di inviare e ricevere FAX nel proprio ambiente e sistema operativo tramite integrazione con la posta elettronica, con un semplice browser web oppure, per gli utenti Microsoft Windows, con la stampante virtuale.

Orchestra IM permette a tutti gli utenti aziendali di fruire dei servizi di chat e di presenza integrati con la rete telefonica. Il client multipiattaforma di instantmessagingVoiSmart include un softphone, l'interfacciamento alla rubrica telefonica aziendale, i servizi di clicca-e-chiama, e la possibilità di monitorare lo stato degli interni come un posto operatore. I servizi di messaggistica istantanea possono essere utilizzati dagli utenti anche per cambiare le proprie impostazioni, attivare un servizio telefonico o generare chiamate come il servizio di callback.

Orchestra SMS Servers sfrutta al meglio le schede di interfacciamento GSM a bordo delle centrali VoiSmart per realizzare il servizio di SMS. Tutti gli utenti, se abilitati, possono ricevere e inviare SMS direttamente dal client di posta elettronica oltre che da interfaccia web. L'utente potrà inviare un SMS alla centrale VoiSmart per modificare il proprio stato di mobilità, generare callback o call bridging, piuttosto che attivare il servizio di call forward.

Orchestra Directory offre evolute funzionalità di directory per gestire un insieme di rubriche locali ed esterne. La rubrica rappresenta uno strumento fondamentale per rendere l'utilizzo del telefono in combinazione con la postazione PC estremamente semplice ed efficiente.

Le rubriche telefoniche consentono di presentare l'identificativo del chiamante sul telefono, deviare la chiamata in base a chi chiama, utilizzare i servizi di clicca-e-chiama, generare pop-up e molto altro. Le funzioni evolute di directory includono:

- Gestione delle rubriche in pubblica, di gruppo, personale e interni con accesso di lettura e scrittura basato sui privilegi dell'utente
- Protocollo LDAP per rubriche esterne per utilizzare le directory già presenti in azienda, per esempio su Microsoft Exchange
- Inserimento dei contatti in rubrica con interfaccia web, client di instantmessagingVoiSmart, barra telefonica, import/export in CSV e sincronizzazione con Microsoft Outlook 2007
- Consultazione della rubrica direttamente sul display dei telefoni IP (per tutti i modelli che supportano i servizi di auto provisioningVoiSmart)

Orchestra Advanced Mobility gestisce le comunicazioni degli utenti in mobilità al fine di migliorare la produttività e abbattere i costi. I servizi disponibili permettono di gestire le chiamate con una semplicità e un'efficacia mai raggiunte. L'utente aziendale, con pochi click, potrà decidere come gestire le sue chiamate:

- rispondere solo se necessario, raggruppando i suoi contatti in gruppi classificati e decidendo le regole di risposta per ognuno
- risultare sempre in ufficio: l'interno sarà il suo unico numero aziendale e l'utente potrà inviare e ricevere le chiamate tramite il centralino aziendale e VoiSmart Advanced Mobility gestirà il cellulare in modalità nascosta
- sempre reperibile, pianificando opportunamente le regole di risposta l'utente potrà farsi chiamare dai contatti selezionati negli orari desiderati (anche fuori orario di apertura degli uffici) e farsi inoltrare la chiamata sul numero desiderato
- nessuna chiamata andrà più a vuoto grazie alla gestione intelligente delle chiamate, dopo tutto potrebbe trattarsi del cliente più importante.

Orchestra RecordingSuite permette di 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, identificativo del chiamato e durata della chiamata espressa in secondi. Le registrazioni possono essere avviate anche manualmente da interfaccia, dalla barra telefonica o da telefono. Le registrazioni effettuate potranno essere archiviate direttamente sul PBX o su

dispositivi esterni al fine di garantire sicurezza, riservatezza e nessun limite allo spazio di registrazione. 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 completo e performante.

Celesta Call Center è un applicativo per call center basato su tecnologia IP sia per servizi di chiamata outbound che per servizi di customer care e contact center inbound. Il motore di Celesta permette una distribuzione razionale delle chiamate entranti e uscenti ai vari operatori, ottimizzando l'uso delle linee telefoniche e minimizzando i tempi di attesa.

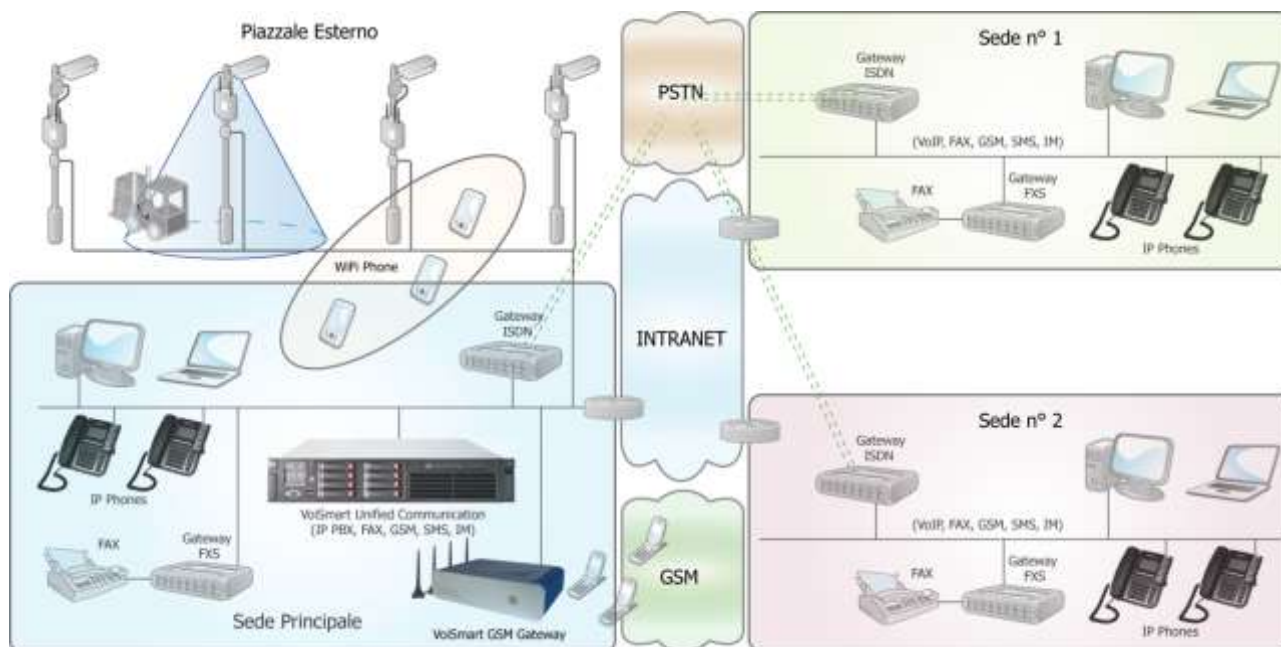
Celesta Outbound è in grado di effettuare chiamate in uscita per scopi di telemarketing, sondaggi, promozioni, etc. prelevando l'elenco delle chiamate da effettuare da una fonte esterna. Celesta è in grado di gestire più campagne simultanee e ogni agente può essere associato a più campagne contemporaneamente al fine di ottimizzare le risorse e ridurre i costi di gestione.

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 e 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.

La barra telefonicaVoiSMonitor offre le funzioni CTI tipiche da Call Center anche per un piccolo ufficio commerciale senza bisogno di installare un software specifico. 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. La barra telefonica include un softphone estremamente utile per gli utenti in mobilità che possono sempre effettuare e ricevere chiamate anche quando sono fuori ufficio se collegati a Internet.

VoiSmartOutlookPlug-in permette di integrare Microsoft Outlook con le soluzioni UCVoSmart. L'utente può gestire i servizi disponibili su Orchestra senza bisogno di aprire nessun altro applicativo o client. All'interno di Outlook si possono ricevere le notifiche delle chiamate ricevute con l'apertura automatica della scheda contatto, effettuare le chiamate con un click dall'elenco dei contatti, programmare le conferenze telefoniche semplicemente selezionando i contatti da incontrare nella meeting room di Orchestra, gestire i servizi di mobilità, fax e sms. La funzione di sincronizzazione manterrà aggiornata la propria rubrica e quella del sistemaVoiSmart così da rendere sempre

Acquistare un PBX e non licenze utente



disponibili i propri contatti anche quando non si è in ufficio.

Acquistare una soluzione VoiSmart significa ricevere, compresi nel prezzo, un'ampia gamma di servizi telefonici per un numero "illimitato" di utenti all'interno delle specifiche della soluzione scelta.

L'architettura hardware dei prodotti VoiSmart è estremamente affidabile e collaudata. La famiglia VoiSmart si compone di una gamma completa di architetture e modelli in grado di rispondere a ogni esigenza del mercato, dal piccolo ufficio all'operatore telefonico. Tutti i modelli supportano l'insieme completo di applicazioni di Orchestra senza limitazioni nei servizi o nelle funzionalità.

I modelli denominati **Mini e Office** sono apparati fanless, robusti, dalle dimensioni ridotte, ma dalle grandi prestazioni adattati all'installazione in uffici dove non esistono armadi dedicati ad ospitare l'impianto telefonico.

I modelli **Office Rack, Business e Enterprises** sono soluzioni server in formato rack 19", disponibili anche in architettura fault tolerant, in grado di rispondere a tutte le necessità della grande azienda.

Virtuoso è la soluzione ideale sia per applicazioni multitenant che per operatori telefonici e Internet Service provider che desiderano offrire servizi Hosted PBX con affidabilità "carrier grade" combinando l'ampia gamma di servizi IPPBX/UC delle soluzioni VoiSmart al minor costo di installazione e manutenzione.

VoiSmart Orchestra supporta un'ampia gamma di sistemi di telecomunicazione innovativi e utilizza protocolli standard con la garanzia di un continuo adattamento senza preclusioni tipiche dei sistemi tradizionali. Tutte le

architetture sono in grado di offrire pieno supporto a ogni tipo di connessione: VoIP, GSM, ISDN BRI-PRI, analogiche e WiFi. Il supporto avviene con schede interne o apparati gateway a seconda del modello.

VoiSmart Orchestra è completamente compatibile con tutti i telefoni IP che supportano il protocollo SIP, con qualsiasi telefono analogico (tramite adattatore), con le cornette USB (tramite il softphone) e con tutti i terminali mobili WiFi che hanno un client SIP installato.

E' possibile scegliere la soluzione con apparecchi telefonici intelligenti, che includono funzioni di grande praticità, quali il viva voce incorporato, la conferenza telefonica a tre, la visualizzazione della rubrica su un ampio display, il trasferimento assistito, la richiamata e l'attesa, l'accesso a pulsante singolo al voice messaging, le chiamate rapide pre-programmate, ecc.

L'architettura software di VoiSmart Orchestra consente la completa scalabilità senza necessità di operare sostituzioni del software. Aggiornamenti e funzionalità possono essere aggiunti con un semplice click dall'interfaccia web senza l'intervento di un tecnico specializzato. L'architettura permette di implementare nuove funzioni speciali o non standard e renderle disponibili sotto forma di nuove applicazioni senza alcun intervento sul sistema hardware.

La sicurezza è un aspetto importantissimo in una piattaforma di Unified Communication, Orchestra protegge l'accesso con password a tutti i livelli, per esempio: l'accesso alla casella vocale, all'interfaccia utente, all'attivazione dei servizi, alle chiamate esterne o internazionali, ecc. Il supporto ai protocolli LDAP e Active Directory permette di unificare il controllo accesso con l'infrastruttura IT aziendale esistente, migliorando e semplificando la gestione quotidiana della sicurezza.

Un esempio di azienda multisede

Consideriamo il caso di una azienda multi sede con più centralini tradizionali e con il personale in continuo movimento all'interno della struttura, che comunica usando un sistema DECT per estendere la copertura del centralino fisso all'intero dello stabile, piuttosto che sul piazzale esterno.

La soluzione VoiSmart potrebbe essere la seguente (vedi figura pagina precedente).

Un'unica centrale VoiSmart Virtuoso che consente di "virtualizzare" su di un'unica infrastruttura più centralini (virtual PBX). I costi di manutenzione e di intervento si riducono grazie all'utilizzo di un'unica infrastruttura hardware interna.

Le postazioni fisse di lavoro saranno state dotate di telefoni IP. In alternativa al DECT, sfruttando la copertura WiFi presente nelle sedi si potrebbero inserire telefoni WiFi per garantire la mobilità interna. La possibilità di sfruttare la copertura Wi-Fi interna alla sede dà maggiori vantaggi in termini di flessibilità e mobilità.

Per migliorare la comunicazione verso la rete GSM e usufruire dei servizi di mobilità, nonché ridurre i costi, si potrebbe installare un gateway VoiSmart GSM.

L'utilizzo del sistema VoIP permetterà, per esempio, di sfruttare i collegamenti tra le sedi in fibra ottica, come mezzo di trasporto delle chiamate voce/fax senza l'esigenza di dedicare un'infrastruttura cablata alla rete telefonica.

Il 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.

Orchestra permetterebbe 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 esigenze del cliente. Operazioni complesse di amministrazione e configurazione diventerebbero semplici e veloci, per 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 avrebbe 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 sarebbe possibile intercettare le chiamate uscenti e, se indirizzate a un mobile, reinstradarle automaticamente sui canali GSM disponibili, convertendole da fisso-mobile in mobile-mobile, con un considerevole risparmio. Passo ulteriore sarebbe l'integrazione di linee VoIP per un ulteriore abbattimento dei costi.

Convergenza e riduzione dei costi

Il VoiSmart Orchestra 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 per esempio alla facilità di collegamento di edifici distanti tramite le moderne soluzioni wireless).

I sistemi VoiSmart presso sedi diverse (o presso la stessa sede) possono integrarsi realizzando un'unica "LAN telefonica", nella quale le linee telefoniche sono in una sola sede e le altre comunicano con questa mediante rete IP. Questa soluzione offre numerosi vantaggi tra i quali 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.

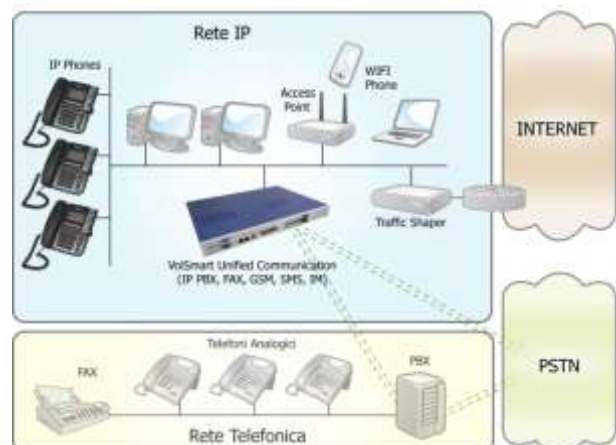
Ottimizzando l'inoltro delle chiamate sugli operatori più convenienti (LeastCost Routing) inclusa la rete GSM si possono ridurre i costi in bolletta e, tramite le funzioni CDR, monitorare attentamente i costi telefonici a tutti i livelli.

Le soluzioni VoiSmart consentono ridotti costi di installazione e manutenzione, anche grazie al controllo centralizzato e dell'accesso remoto.

Le soluzioni VoiSmart sono anche in grado di trasformare un vecchio sistema telefonico in una moderna centrale di UnifiedCommunication facilitando la migrazione e riducendo i costi di accesso alle nuove tecnologie. Abbinando una centrale VoiSmart a quella preesistente si possono introdurre nuovi servizi senza sostituire la rete telefonica tradizionale.

La centrale VoiSmart si collega a quella tradizionale con un'interfaccia ISDN (BRI-PRI) oppure in VoIP. I vecchi telefoni analogici e quelli IP formeranno un nuovo ed unico piano di numerazione, le chiamate interne e esterne potranno essere gestite indipendentemente dal tipo di telefono utilizzato.

I nuovi servizi telefonici potranno essere fruiti anche tramite i telefoni analogici preesistenti. Si potranno creare nuove postazioni semplicemente aggiungendo un telefono IP, oppure sostituire le vecchie postazioni con telefoni analogici in modo graduale, riducendo l'impatto sia sul personale aziendale che sul piano finanziario.



Orchestra IP PBX



Semplice, efficace, intuitiva

Orchestra è il software di gestione dei PBX sviluppato da VoiSmart che garantisce 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.

La sicurezza innanzitutto! Le funzionalità di Orchestra IP PBX possono essere protette da password, per 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 l'autenticazione da remoto. Inoltre è possibile centralizzare l'autenticazione anche su dispositivi esterni che supportano protocolli LDAP o Active Directory così da semplificare e unificare la gestione da parte dell'amministratore.

Orchestra IP PBX supporta qualsiasi telefono IP o softphone con protocollo SIP, ma per raggiungere il massimo delle prestazioni si consiglia di collegare i telefoni IP VoiSmart oppure utilizzare il softphone VoiSmart. Il softphone VoiSmart può essere installato stand alone, integrato nel client di instant messaging o nel plug-in di Microsoft Outlook.

Principali caratteristiche

- 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
- Completamente accessibile via web con accesso profilato
- Definizione dei profili e dei permessi flessibile
- Autenticazione centralizzata su PBX master, LDAP esterno e Active Directory
- Rubrica pubblica, personale, di gruppo, interni e susserver esterno con protocollo LDAP
- Posto Operatore su PC (web/stand alone)
- Posto Operatore per non vedente
- Statistiche e grafici di sistema e di traffico
- Gestione multi LCR per utenti e gruppi
- Programmazione grafica dell'IVR
- Supporto per Text to Speech
- Gestione completa instradamento delle chiamate
- Consente dialplan unificato su più sedi
- Servizi registrazione chiamate professionale
- Gestione aggiornamenti online
- Assistenza da remoto in VPN
- Allarmi con notifica via e-mail e Backup Automatico
- Firewall (interno con configurazioni di base)
- DHCP Server (interno)
- Diagnostica e Wizard di configurazione
- Autoprovisioning e rubrica integrata per telefoni IP
- Codec Supportati: ADPCM, G.711 (A-Law & μ -Law), G.722, G.723.1 (pass through), G.726, G.729 (richiede acquisto di licenza), GSM, iLBC, Linear, LPC-10, Speex

Servizi telefonici

- Caselle vocali illimitate, password di protezione, archiviazione multipla, integrazione telefono, email, web e SMS (opzionale)
- Annunci vocali personalizzabili
- Servizio notte personalizzabile (orario, giorno, settimanale, periodo)
- Risponditore automatico multilivello (livelli illimitati, 12 opzioni per livello, completamente personalizzabile)
- Logica delle estensioni flessibile
- Interni a più linee
- Accesso DISA (Direct Inward System Access)
- Audio conferenze multiple
- Conference Rooms illimitate (all'interno delle chiamate nominali contemporanee supportate dall'apparato)
- Servizi directory e supporto LDAP
- Rubriche locali: Pubblica, Personale, Gruppi, Interni
- Rubriche condivise: LDAP, Sedi periferiche (esterne)
- Code e gruppi di risposta (ciclica, parallela, sequenziale, operatore da più tempo inoperoso, interno con meno risposte)
- Dettagli chiamate (con accesso variabile secondo il profilo utente)
- Dettaglio costi chiamate (da piano tariffario per singola linea/operatore)
- Statistiche di sistema, dettaglio chiamate utenti e code
- Log chiamate (chiamate perse, chiamate effettuate)
- Funzioni ACD (Automatic Call Distribution)
- Agenti locali e remoti
- Servizi di autenticazione (accesso protetto da password)
- Servizio Intercom (tramite telefono IP)
- Servizio instradamento automatico delle chiamate (LCR)
- Registrazione delle chiamate (con accesso variabile secondo il profilo utente)
- Distinctive ringing (se supportato dal telefono)
- Rubrica sul telefono (se supportato dal telefono IP)
- Numeri brevi
- Servizio gestione del traffico su singolo carrier (VoIP, PSTN, GSM)
- Servizio gestione del traffico SMS su singolo modulo GSM

Funzioni Chiamate

- Chiamate in attesa
- Identificazione ID chiamante
- Identificazione ID chiamate su chiamate in attesa
- Visualizzazione nome chiamante
- Blocco chiamate in base a ID chiamante
- Inoltro automatico su occupato
- Inoltro automatico nessuna risposta
- Inoltro automatico di chiamata variabile (estensione, gruppo, coda, operatore)
- Inoltro automatico di chiamata in base ID chiamante
- Inoltro automatico di chiamata in base a "prefisso" ID chiamante

- Trasferimento di chiamata diretto
- Trasferimento di chiamata assistito
- Parcheggio chiamata
- Recupero di chiamata
- Gestione delle chiamate in attesa
- Risposta da remoto
- Richiamata su occupato
- Funzione "Non disturbare"
- Funzione Call hunting multilivello
- Funzione Call back
- Funzione direttore/segretaria
- Numeri brevi
- Musica d'attesa personalizzabile
- Musica su trasferimento personalizzabile (MP3, Controllo volume, Random Play, Linear Play)

Applicazioni telefoniche

Segreteria telefonica/Voice Mail. Orchestra IP 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 può ricevere un avviso tramite posta elettronica. Il sistema Voice Mail integrato permette di 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 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 ha una casella vocale che può personalizzare con propri messaggi di "occupato" o "non presente". 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 Orchestra IP PBX, ma nelle versioni personalizzate si possono richiedere più caselle vocali per ciascun utente.

Servizio notte. Orchestra IP 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 (per 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 (per esempio per festività locale) su di un'altra aperta e quindi estendere la fascia oraria di risposta.

Il sistema VoiSmart permette di rispondere automaticamente alle chiamate in arrivo, smistandole 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 (per 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.

- stato: su occupato, su non disponibile, su non risposto, sempre
- abilitato / disabilitato
- numero: inserimento dei numeri da chiamare
- timeout: tempo espresso in secondi, entro cui 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.

chiamate sul terminale come se fosse un interno del centralino, utilizzando sia la rete WiFi sia la rete GSM. Infatti, quando il terminale sarà in vicinanza di un qualsiasi punto di accesso WiFi le telefonate saranno inviate/ricevute 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.

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.

Orchestra IP PBX permette di registrare e visualizzare tutti i dettagli relativi alle chiamate effettuate, le durate delle chiamate e i costi associati (sulla base del piano tariffario impostato). Grazie all'Interfaccia Utente l'amministratore può inserire le tariffe 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.

LCR. Orchestra IP PBX dispone di un sistema LCR (LeastCost 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 a un apparecchio o a un utente l'accesso a determinati numeri telefonici, definire classi di utenti e i relativi permessi di chiamata verso l'esterno.

Interfono. La funzione Interfono permette di effettuare una chiamata diretta e 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.

Funzioni di Teleconferenza. Con Orchestra IP PBX è possibile effettuare chiamate in teleconferenza con tutti gli interni 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.

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 al verificarsi dell'evento, modalità di ripetizione con numero di tentativi e intervalli tra più tentativi.

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.

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 a 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.

ACD. Orchestra IP PBX supporta le funzioni ACD (Automatic Call Dispatch, dispacciamento 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 finché l'interno 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 e alle prestazioni del sistema.

- 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.

Console per 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 "Dragand Drop"
- Aggiunta e rimozione dinamica degli agenti incoda dal posto Operatore
- Parcheggio chiamate con singolo click
- Rubrica integrata nel pannello Operatore
- Storico chiamate integrato nel pannello Operatore
- Gestione in tempo reale degli utenti in conferenza

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

Posto Operatore per ipo/non vedente. La barra telefonica VoiSmonitor consente di mappare una tastiera braille (opzionale) collegata al PC e permette a 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.

Orchestra FAX Server



La soluzione FAX pronta per il VoIP

Orchestra 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.

Orchestra 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 essere contraffatti. Se invece i documenti devono essere condivisi, possono essere inviati a specifici gruppi evitando quindi duplicazioni e stampe.

Orchestra 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.

Orchestra FAX Server può essere collegato 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.

Orchestra FAX Server 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.

Perché usare un 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 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. Tipicamente con un FAX tradizionale avvengono i seguenti fatti:

- 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

Nel caso si usi una soluzione FAX server VoiSmart si ottengono i seguenti benefici:

- 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

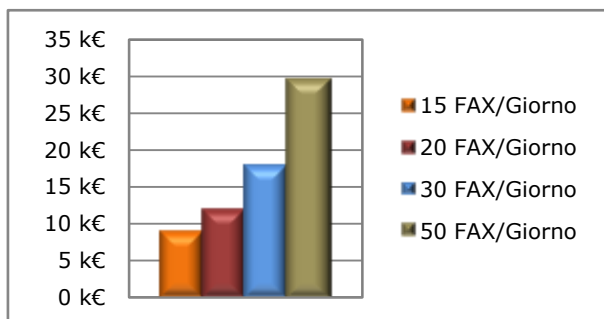
- Possibilità di ricevere FAX anche quando si è fuori sede (e-mail e/o tramite web)
- Rinvio del FAX per un numero predefinito di volte in caso di numero occupato
- Archiviazione dei FAX ricevuti secondo regole e sistemi predefiniti
- Flusso di informazioni ottimizzato per velocizzare le comunicazioni
- 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.

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 tempo essere maggiore, 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 a 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.

Funzionalità

Orchestra FAX Server permette di assegnare a ogni utente unacasella 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 sia in locale che da remoto.

L'utente beneficia delle seguenti funzionalità:

- Ricezione FAX su e-mail come allegato PDF con indicazione del numero chiamante effettivo
- Notifica dell'invio o del fallimento dei FAX sull'indirizzo e-mail
- Tracciabilità di ogni singolo FAX grazie a un identificativo numerico unico
- Monitoraggio del traffico FAX in uscita, sia globale che relativo al singolo account FAX
- Inoltro del FAX via e-mail (attachment PDF) a uno o più destinatari (inbound multicast)
- Regole di distribuzione per giorno, periodo e ora
- Possibilità di inoltro dei FAX ricevuti su numerazioni non assegnate, a unacasella "catch all"
- Definizione di gruppi di caselle con figura di supervisore
- 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)
- Archiviazione FAX inviati con possibilità di aggiungere note per le ricerche future

Caratteristiche della 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

Caratteristiche della 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

Orchestra Instant Messaging



Potenziare la comunicazione aziendale

OrchestraInstant 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 Orchestra 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 Orchestra IM consente inoltre di "connettere" altri sistemi di messaggistica trasportando in un unico "ambiente" controllando strumenti personali "aperti".

Nelle soluzioni Orchestra IM la "presence" dell'utente viene completata con le informazioni di "raggiungibilità"

telefonica: libero, occupato, disponibile sul cellulare e molti altri stati. Questo semplifica la comunicazione e migliora la produttività eliminando telefonate a vuoto. Il client di accesso alla Orchestra 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 / XMPP
- 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

Orchestra 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
- **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

Orchestra IM è stato progettato 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

Orchestra 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 a un altro pre-esistente personale per mantenere la propria lista di contatti e favorire l'accesso

remoto. Orchestra IM si collega senza problemi a una directory LDAP, incluse quelle presenti su server esterni, come Microsoft Exchange.

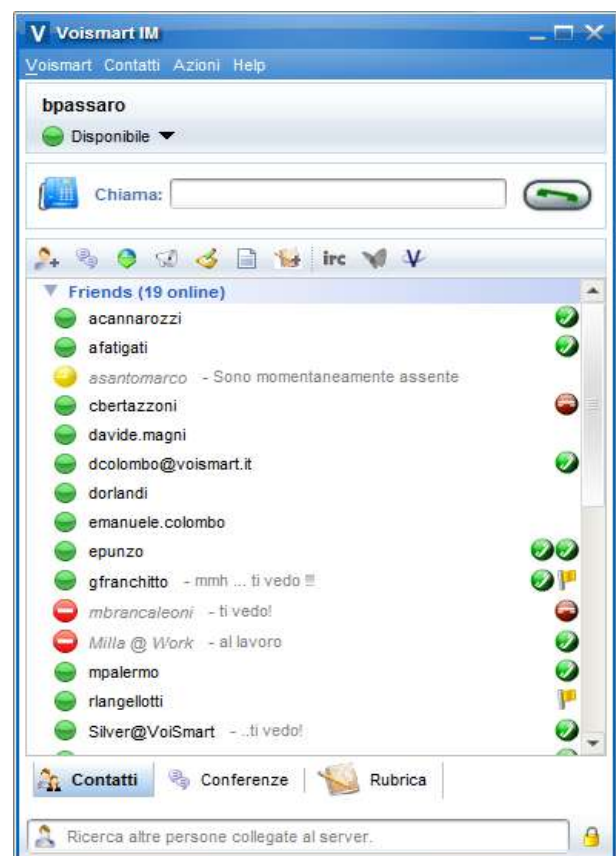
Presenza

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 Orchestra IM fornisce ulteriori informazioni sullo stato dell'utente (collega) completandolo con le informazioni telefoniche, per 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



Orchestra Advanced Mobility



Sempre in ufficio!

VoiSmart promuove un nuovo modo di comunicare in azienda al fine di aumentare i servizi fruibili, migliorarne la gestione e abbattere i costi.

Orchestra Advanced Mobility gestisce le chiamate con una semplicità e un'efficacia mai raggiunte. L'utente aziendale, con pochi click, potrà decidere come gestire le sue chiamate:

- **rispondere solo se necessario** raggruppando i suoi contatti in gruppi classificati e decidendo le regole di risposta per ognuno
- **sempre in ufficio**, l'interno sarà il suo unico numero aziendale, invierà e riceverà le chiamate tramite il centralino aziendale e Orchestra Advanced Mobility gestirà il cellulare come un interno del PBX, le chiamate saranno inoltrate in modo automatico in base a regole definite dall'utente
- **sempre reperibile**, pianificando opportunamente le regole di risposta l'utente potrà farsi chiamare dai contatti selezionati negli orari desiderati (anche fuori orario di apertura degli uffici) e farsi inoltrare la chiamata sul numero desiderato
- **nessuna chiamata andrà persa** grazie alla gestione intelligente delle chiamate, dopo tutto potrebbe trattarsi del cliente più importante.

Molti servizi per la gestione delle chiamate

Orchestra Advanced Mobility è in grado di inoltrare le chiamate su più numeri simultaneamente, minimizzando il tempo di risposta e, se desiderato, successivamente, trasferire la chiamata in corso a un numero qualsiasi, indipendentemente dal terminale (sia un telefono fisso in albergo, il cellulare personale o un interno del centralino aziendale).

In ogni caso il terminale telefonico sarà visto come se fosse un interno della centrale VoiSmart e quindi l'utente sarà in grado di parcheggiare, riprendere o trasferire la chiamata ricevuta.

Per esempio, se l'utente definisce una "regola" che inoltra le chiamate contemporaneamente al suo interno, al suo cellulare e al suo numero di casa, quando riceve una chiamata tutti e tre i telefoni squilleranno, ma solo il primo a rispondere si metterà in collegamento con il chiamante. Se, per esempio, risponde al cellulare mentre è lontano dalla sua scrivania e durante la chiamata ritorna alla scrivania, digitando "#" potrà, in tempo reale, continuare la conversazione dal telefono fisso della scrivania stessa.

Come è possibile sapere chi chiama se la telefonata è inoltrata dal centralino sul cellulare o su qualsiasi altro terminale esterno? Orchestra Advanced Mobility è in grado di annunciare il numero o il nome del chiamante prima che si risponda. Infatti un motore text-to-speech leggerà il nome e numero del chiamante lasciando all'utente la possibilità di rispondere, non rispondere o trasferire la chiamata alla casella vocale.

Le "regole di mobilità", i "gruppi di chiamanti" a cui applicare le regole, potranno essere creati in autonomia dagli utenti tramite un'interfaccia semplice e intuitiva accessibile sia tramite un browser web sia tramite Microsoft Outlook.

SMS e messaggi istantanei di Orchestra possono essere utilizzati per gestire le proprie regole di mobilità. Per esempio, inviando un SMS al proprio centralino con "Mobi: In Riunione", il sistema effettuerà le deviazioni di chiamata definite dalla regola "In Riunione"; oppure inviando "enableforward: 0270633354" inoltrerà tutte le proprie chiamate al numero scelto.

Il caso del commerciale in mobilità

- Quali sono le attività di un Commerciale?
- Che esigenze quotidiane deve affrontare?
- Come può migliorare il suo business con VoiSmartMobility?

Ecco le risposte. Le principali attività sono:

- viaggia e visita i suoi clienti molto spesso quindi è poco presente;
- ha un'attività lavorativa non strettamente connessa agli orari di ufficio e all'ufficio, inteso come luogo fisico;
- utilizza molte ore il cellulare e/o telefono per generare il suo business;
- spesso è costretto a fornire il numero di cellulare ai suoi clienti per aumentare la sua reperibilità.

Le esigenze lavorative sono:

- rispondere al telefono solo per chiudere un contratto ovvero evitare di rispondere quando la chiamata potrebbe essere gestita da una segretaria;
- essere sempre reperibile per i "clienti importanti" sarebbe estremamente utile per l'immagine e la credibilità del servizio offerto;
- ridurre al minimo le telefonate perse, quando si è fuori ufficio o su un'altra linea telefonica, farebbe aumentare le possibilità di business; Orchestra Advanced Mobility migliora la tua qualità e la tua immagine con qualche click del mouse.

Con Orchestra Advanced Mobility è possibile utilizzare l'interno del centralino aziendale per ricevere ed effettuare chiamate in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo, evitando così di dover comunicare il numero di cellulare personale.

Inoltre è possibile creare dei gruppi di numeri telefonici a cui associare regole di risposta telefonica differenziate, sarà il centralino aziendale VoiSmart a smistare le telefonate in arrivo, a inoltrarle verso il cellulare o verso la segretaria, sul numero privato di casa o sulla Voice Mail.

COME? Ecco un esempio.

Il Commerciale potrebbe differenziare i suoi contatti sulla Rubrica telefonica del Centralino VoiSmart in:

- **Vip**, clienti che generano molto fatturato o a cui deve dare sempre ascolto
- **Hot**, contatti con trattative in corso o che



potrebbero creare nuovi sviluppi

- **Normali**, tutti i clienti acquisiti nel tempo
- **Sgraditi**, quelli che hanno sempre qualche informazione da chiedere, ma troppo spesso sono inconcludenti

Sull'interfaccia web di VoiSmartMobility, crea con pochi click del mouse le seguenti regole:

- **Sempre**: reperibile telefonicamente ovunque e in qualsiasi orario tra le 8:00 le 20:00, compreso i prefestivi
- **Urgenti**: reperibile telefonicamente ovunque negli orari e giorni di lavoro canonici
- **Normali**: raggiungibile solo in ufficio e diversamente inoltra la telefonata alla segretaria
- **Limitati**: raggiungibile solo in ufficio e diversamente scatta la Voice Mail

Per ogni regola potrà assegnare i numeri dei telefoni che utilizzerà: il telefono fisso aziendale, il cellulare aziendale, il cellulare personale, il telefono fisso di casa, che usa talvolta anche per lavoro, oltre all'interno della segretaria

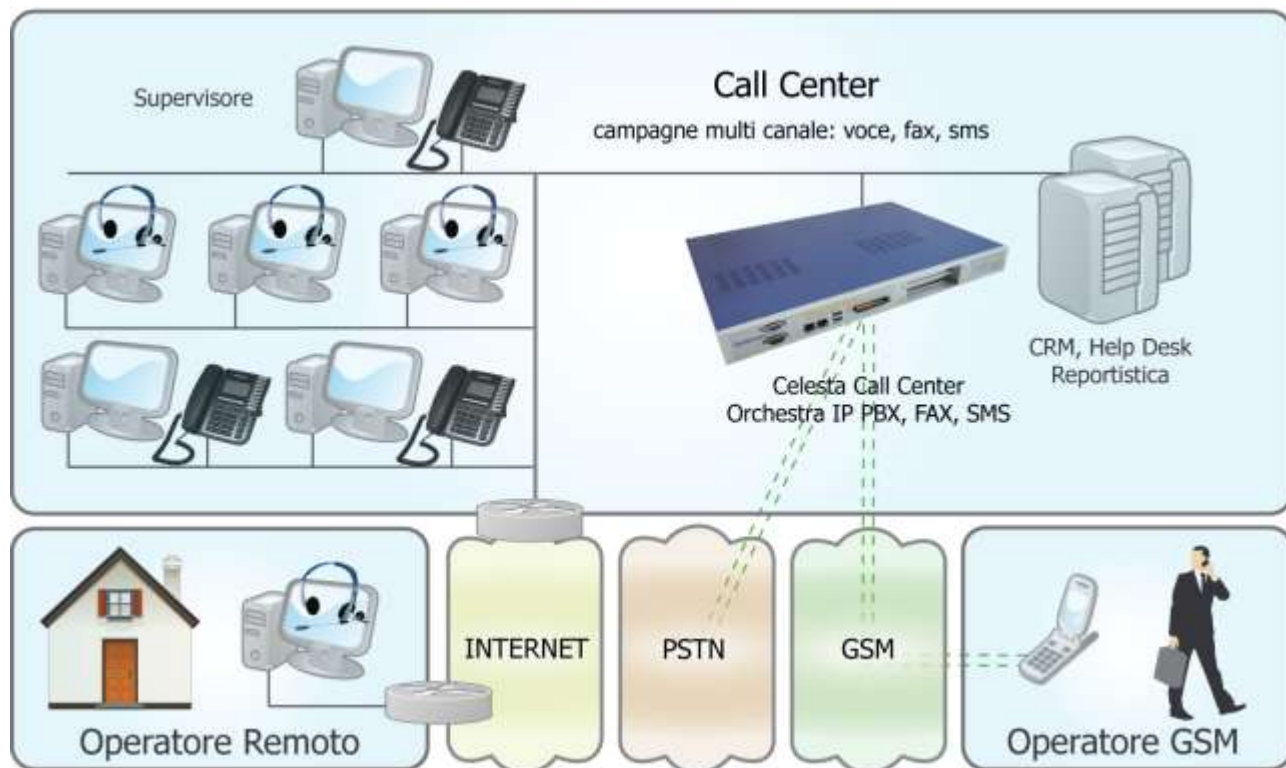
A questo punto è il Centralino VoiSmart e la Orchestra Advanced Mobility ad abbinare i gruppi di contatti alle regole e a far suonare in cascata o simultaneamente i telefoni definiti dal Commerciale.

Per esempio telefona in azienda un cliente del gruppo "Vip" alle 19:30, il Centralino VoiSmart inoltra la chiamata all'interno del Commerciale, se non risponde la inoltra sul cellulare aziendale e poi in sequenza sul cellulare personale e sul fisso di casa, se anche questo suona a vuoto la inoltra all'interno della segretaria e infine alla Voice Mail.

Telefona invece un contatto del gruppo "Normali": il Centralino VoiSmart in orario di ufficio inoltra la chiamata all'interno del Commerciale e se non risponde all'interno della segretaria e infine alla Voice Mail, se invece è fuori dall'orario di ufficio la inoltra alla Voice Mail direttamente.

In questo modo il Commerciale personalizza la modalità di risposta per ogni contatto ed esigenza ... ha ottimizzato il tempo a sua disposizione e non corre il rischio di perdere un'opportunità di lavoro con un "occupato o fuori ufficio"!

Celesta Call Center Suite



Un uragano di chiamate

Celesta è un applicativo, 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 razionale delle chiamate entranti o uscenti ai vari operatori ottimizzando l'uso delle linee telefoniche e i tempi di attesa.

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 o interfacciato direttamente a un CRM. Il sistema ha due modalità di generazione delle chiamate: "Preview Dialer" e "Predictive Dialer".

Celesta è in grado di gestire più campagne simultanee e ogni agente può essere associato a più campagne contemporaneamente, eventualmente con delle priorità di una campagna rispetto a 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 e immediato e senza alcun intervento di programmazione.

Celesta è lo strumento ideale per campagne marketing multicanale! Infatti, grazie all'integrazione con la piattaforma Orchestra è possibile effettuare campagne telefoniche, FAX e SMS.

Architettura

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

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.

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. Celesta utilizza uno o più PBX VoiSmart per la parte telefonica in modo da ottimizzare il carico delle chiamate. Celesta si può collegare a CRM o software esterni (tramite Web Services) per il caricamento delle chiamate e l'estrazione dei report.

Celesta è composto dai seguenti componenti:

- Interfaccia web di configurazione sistema
- Il terminale client CTI dell'operatore stand alone o integrato nel CRM (si avvia tramite Java Webstart)
- Il modulo di gestione dei contatti da chiamare
- VoiSmartPBX come sottosistema telefonico
- I terminali telefonici degli agenti (BCA con adattatore IP, telefoni IP, softphone, etc.)
- Il pannello supervisore
- Il DBMS delle chiamate da effettuare (integrato in Celesta o su applicativo esterno)
- API di sviluppo ed integrazione sono disponibili nei linguaggi Java, C#, Visual Basic, VBNET, PHP

Celesta sfrutta tutti i vantaggi della telefonia VoIP permettendo di remotizzare gli operatori del Call Center in sedi distaccate piuttosto che a casa dell'operatore stesso, con notevole beneficio sia per l'operatore che per il Call Center.

Configurazione web. La grafica è semplice e intuitiva, per configurare Celesta in ogni sua parte:

- Configurazione PBX inbound/outbound
- Gestione campagne e chiamate outbound
- Gestione code chiamate in ingresso
- Creazione e gestione dei supervisori associati alle campagne (anche più supervisioni per campagna)
- Creazione e gestione operatori (lo stesso operatore può rispondere alle chiamate di più campagne)
- Controllo delle statistiche e report (analisi chiamate/durata/tipizzazioni)

Funzioni multi PBX. Celesta è stato progettato per gestire più di un PBX, con la funzionalità multi centralino. 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 discute 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 (barra telefonica). Il programma, dopo la definizione dei dati di accesso, si compone di un'icona posizionata nella area icone del sistema; in questo modo evita di essere d'ingombro al lavoro quotidiano dell'operatore. L'applicazione offre all'operatore le seguenti funzionalità:

- Login/Logout
- Comando pausa
- Comando di Ricezione chiamata
- Comando di hangup chiamata
- Comando registrazione della 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 a clienti, contatti e prospecti, in completa sicurezza.

Celesta si può integrare facilmente con qualsiasi software CRM e 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 in cui il chiamante non fosse registrato in anagrafica, Celesta consente all'operatore di visualizzare la scheda di inserimento del nuovo cliente.



Orchestra Recording Suite



Sistemi di registrazione professionali

Orchestra Recording Suite è uno strumento ideale per la registrazione delle conversazioni telefoniche in grado di rispondere alle esigenze di una ampia gamma di clienti come:

- Società soggette ai requisiti della Normativa 168 (Aziende di servizi operanti nel mondo del Gas e dell'Energia)
- Aziende con servizi al cittadino e servizi di help desk
- Centri di emergenza
- Ospedali e centri sanitari
- Centri servizi di sicurezza
- Banche e società finanziarie
- Call Center

La suite è disponibile sia come soluzione telefonica indipendente, sia come dispositivo ausiliario in grado di integrarsi con qualsiasi infrastruttura telefonica esistente tramite linee analogiche, ISDN o connessioni VoIP.

Completa. La soluzione permette di registrare le chiamate telefoniche sulla base di molti parametri, personalizzabili per ogni esigenza. Per esempio, è possibile registrare ogni chiamata in ingresso e in uscita da una specifica linea, o registrare le conversazioni di un solo utente, oppure le chiamate in ingresso su una coda di risposta.

Le registrazioni possono essere avviate manualmente durante la chiamata; possono essere attivate dal supervisore tramite il pannello di controllo, o dall'utente stesso tramite la barra telefonica o direttamente dal telefono (solo telefoni IP che supportano il servizio).

La registrazione può essere attivata con messaggio di avviso o senza messaggio di avviso (secondo configurazione).

Semplice. La ricerca rapida e il facile riascolto delle conversazioni, effettuabile tramite qualsiasi PC, rendono la soluzione di immediato utilizzo in qualsiasi ambiente. L'ascolto e la 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'accesso all'ascolto delle registrazioni avviene con autenticazione dell'utente e in funzione dei privilegi dello stesso, assicurando riservatezza e protezione della privacy anche quando l'accesso avviene tramite reti locali, intranet o internet.

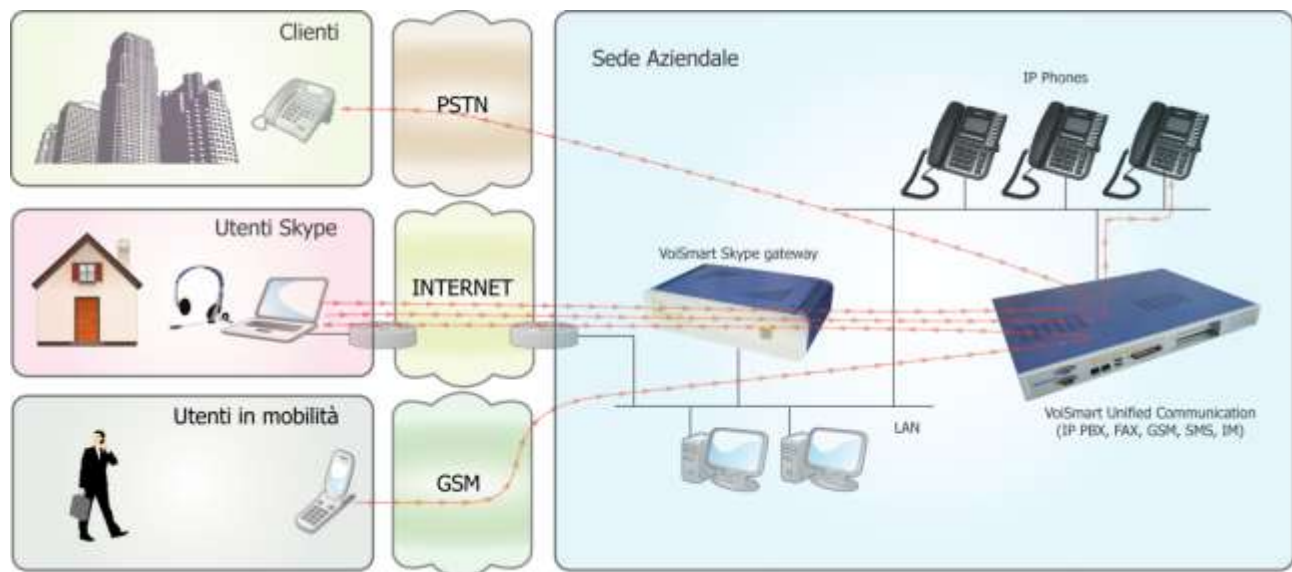
Economica. Orchestra Recording Suite si può integrare nell'infrastruttura IT aziendale sfruttando i sistemi di archiviazione esistenti con evidenti benefici: non ha limiti di spazio per la memorizzazione delle chiamate; non necessita di hardware dedicato per lo storage; utilizza sistemi di archiviazione standard e disponibili sul mercato; unica gestione e autenticazione degli utenti; unica procedura di protezione e sicurezza aziendale; ecc.

L'applicazione è stata utilizzata con successo per applicazioni bancarie in cui è necessario effettuare registrazioni a supporto della negoziazione di transazioni e ordinativi telefonici. Sempre in ambito bancario la combinazione del VoIP con gli strumenti di registrazione consente per esempio di centralizzare il servizio fidi nella sede centrale decentrando unicamente dei terminali IP. Altra applicazione di successo è quella 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.

La registrazione delle telefonate è necessaria a tutte le organizzazioni che hanno bisogno di proteggere la loro azienda e i loro dipendenti, mantenendo al tempo stesso la privacy delle conversazioni. Disporre di copia di tutte le comunicazioni telefoniche, identificare, ove possibile, il numero del chiamante è fondamentale per cautelarsi in caso di contestazione o accuse. Un'azienda che offre servizi al cittadino che dispone di una prova audio in caso di necessità è sempre in grado di misurare e/o provare la corretta erogazione del servizio.

Orchestra Recording Suite è un'applicazione flessibile, facile da installare e in grado di raggiungere un'alta efficienza a un basso costo.

VoiSmartSkype Gateway



Skype: semplice e immediato!

VoiSmartSkype Gateway è un dispositivo, completo di hardware e software, che collega Skype al centralino telefonico VoiSmart. Permette a tutti i collaboratori di trarre pieno vantaggio dai servizi Skype senza la necessità di un PC con cuffie o cornette USB, eliminando così il disagio di dover gestire due sistemi.

VoiSmartSkype Gateway sfrutta i vantaggi di ricevere e chiamare i clienti e i fornitori via Skype direttamente dal telefono fisso aggiungendo tutti i servizi del sistema telefonico anche alle chiamate tramite Skype.

Naturalmente anche gli account Skype remoti possono chiamare l'azienda su account predefiniti. La chiamata Skype sarà ricevuta dalla centrale come una qualsiasi chiamata entrante e quindi potrà avere accesso a tutti i servizi disponibili sul centralino VoiSmart, come voice mail, IVR, conferenze, ecc..

Il gateway Skype è visto dal centralino VoiSmart come una qualsiasi linea telefonica, quindi l'utente dovrà semplicemente digitare l'estensione numerica associata all'utente Skype da raggiungere. Il gateway instraderà la chiamata attraverso Internet e la rete Skype per raggiungere l'account remoto senza alcun utilizzo delle linee tradizionali.

L'utente Skype potrà chiamare e ricevere chiamate anche da una sede remota dell'azienda, senza l'utilizzo di gateway Skype aggiuntivo. Infatti, sarà il centralino VoiSmart a intermediare la chiamata sia verso sedi remote sia verso utenti remoti, sia verso utenti mobili sotto copertura della rete GSM.

L'utilizzo del VoiSmartSkypeGateway è semplice e immediato e permette l'integrazione del servizio Skype nell'infrastruttura di telefonia aziendale senza difficoltà, sia per l'utilizzatore sia per l'amministratore del sistema.

L'enorme numero di utenti Skype in tutto il mondo rende Skype un bacino di potenziali clienti e i servizi di click-to-call presenti sui siti web consentono di realizzare servizi di assistenza ai clienti con un costo estremamente contenuto. VoiSmartSkype Gateway rappresenta quindi una eccezionale opportunità per realizzare sul sito aziendale un servizio click-to-call per i propri clienti. Ogni chiamata sarà terminata nel centralino VoiSmart e quindi potrà essere gestita tramite un IVR e successivamente inviata agli operatori del "call center" tramite il servizio ACD e le code di risposta disponibili per le chiamate di telefonia standard.

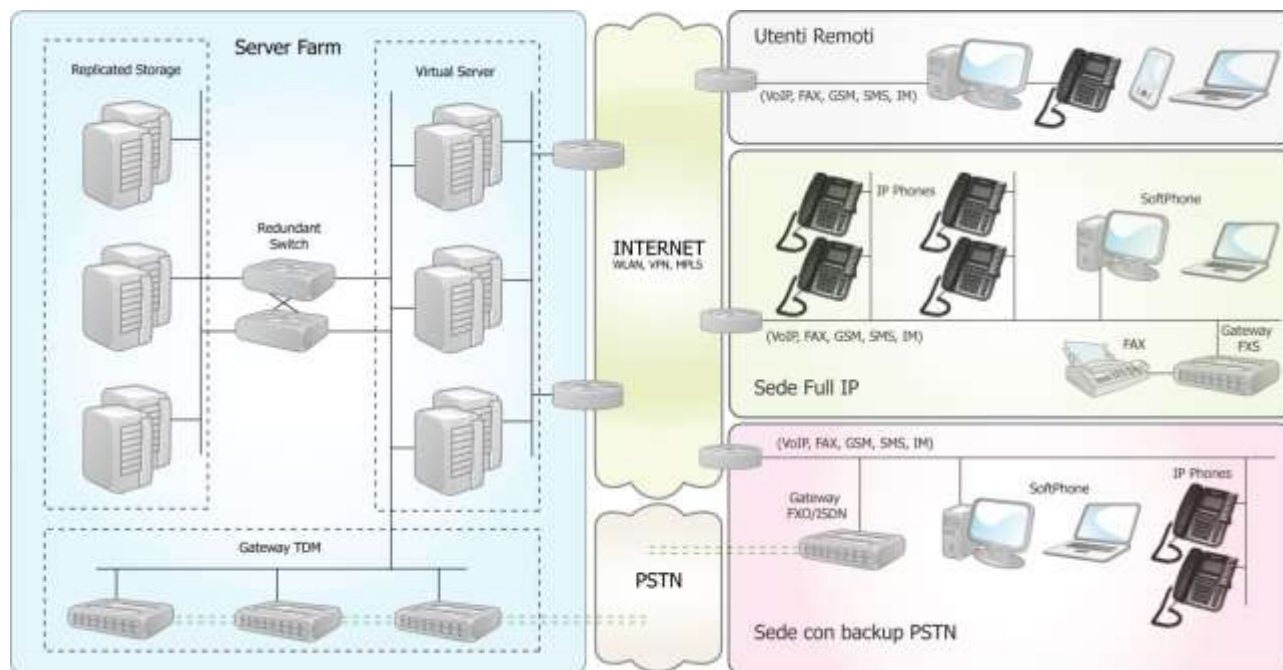
Il gateway utilizza un hardware ad alta affidabilità equipaggiato da un'applicazione robusta, frutto dell'esperienza di VoiSmart nel mondo delle telecomunicazioni. Con questa combinazione si garantisce continuità di servizio e non si corre il rischio di scelte non appropriate del sistema operativo e/o dell'hardware.

Principali vantaggi

I vantaggi di VoiSmartSkype Gateway per l'azienda includono:

- Chiamare gratis dal telefono fisso i contatti Skype (con numeri brevi)
- Ricevere chiamate sul telefono fisso aziendale da un contatto Skype
- Integrare gli utenti remoti Skype nel network telefonico aziendale
- Collegare il sito WEB aziendale al centralino VoiSmart, tramite le API di Skype
- Collegare le sedi anche attraverso Skype e parlare a costo zero con i collaboratori anche con Skype
- Offrire ai propri contatti esteri un numero locale per chiamare con il servizio Skype-IN
- Chiamare telefoni fissi e mobili in qualsiasi paese alle tariffe vantaggiose del servizio Skype-OUT

VoiSmart Virtuoso



Soluzioni Hosted PBX

Virtuoso è la soluzione Hosted PBX di VoiSmart basata sulla piattaforma applicativa Orchestra. Virtuoso, grazie alle caratteristiche uniche che lo contraddistinguono, consente di realizzare soluzioni per servizi Enterprise e per applicazioni Carrier Grade.

VoiSmart Virtuoso è molto di più di una soluzione di Hosted PBX, infatti è l'unica soluzione in grado di offrire una vasta gamma di canali di comunicazione in un ambiente unico e integrato:

- IP PBX con Servizi a valore tra cui: posto operatore automatico, servizio di cortesia, servizio notte, IVR multilivello, Voicemail, pianificazione addebiti, statistiche e dettaglio chiamate, conferenza multipla
- Fax server
- SMS server
- Instant messaging & Presenza
- Servizi di Directory
- Advanced Mobility
- Servizi Contact center, ACD, code
- Registrazione chiamate
- Integrazioni CTI
- Plug-in per Outlook

La soluzione è stata applicata con successo in molti ambiti, per esempio centri servizi, poli tecnologici, centro commerciali, incubatori, realtà con più ragioni sociali (multi-tenant) etc., ovvero realtà aziendali dove è possibile condividere un'unica infrastruttura hardware, ma è richiesta una completa indipendenza dei servizi telefonici.

VoiSmart Virtuoso è la anche la soluzione perfetta per operatori telefonici e internet service provider che

intendono affiancare al servizio voce e connettività anche servizi PBX e servizi di comunicazione a valore.

La piattaforma applicativa unita agli strumenti di attivazione delle licenze, le classi di servizio di gestione e di manutenzione, rende VoiSmart Virtuoso la piattaforma ideale per l'operatore che vuole offrire soluzioni Hosted PBX chiavi in mano senza l'obbligo di grossi investimenti in tecnologie e risorse umane.

VoiSmart Virtuoso utilizza la tecnologia della paravirtualizzazione, universalmente riconosciuta come la più sicura e 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.

L'architettura su cui rilasciare i servizi è estremamente flessibile e modulabile in funzione dell'applicazione, del livello di affidabilità richiesto e della scalabilità prevista.

Nelle configurazioni di classe "Enterprise" si dispone di unità dimensionate in termini di numero di istanze virtuali e linee nominali gestibili, ma in grado di rispondere alle esigenze grazie alla politica di licenza estremamente flessibile in termini di utenti e servizi.

Nella configurazioni "Carrier Grade" ogni componente di rete può essere facilmente ridondato per sicurezza e robustezza, lo storage distribuito può essere replicato per ospitare in modo scalabile nuove istanze di PBX virtuali e relativo backup. I server di front-end in cluster garantiscono la scalabilità delle istanze virtuali e il relativo fail-over.

Soluzioni Carrier Grade

Virtuoso è una soluzione concepita per operatori telefonici, e quindi realizzata per essere personalizzata sulle esigenze dell'operatore sia dal punto di vista tecnico che da quello commerciale. In particolare è possibile applicare loghi e/o marchi sia sulle interfacce applicative utilizzate dai clienti finali sia su terminali telefonici IP.

Il motore di provisioning delle licenze può essere adattato alle esigenze dell'operatore personalizzandolo in funzione della proposta commerciale. Inoltre è possibile integrarlo con applicativi gestionali esterni sia per semplificare i processi di fatturazione che quelli di installazione.

VoiSmartVirtuoso è implementato su architetture hardware ad alta affidabilità che consentono un'ampia scalabilità. E' possibile iniziare con un'infrastruttura minimale di poche unità server per poi ampliarla aggiungendone nuove in funzione delle richieste; in questo modo si minimizza l'investimento iniziale e si riduce il tempo di rientro. L'utilizzo di architetture server standard di mercato permette di ridurre anche i costi di manutenzione dell'infrastruttura che risultano essere tra i più bassi sul mercato. I sistemi possono scalare senza limiti sino a centinaia di migliaia di utenti con piccoli investimenti incrementali coerenti con la penetrazione commerciale.

L'architettura "carrier grade" prevede il fail-over automatico in caso di guasto e il ripristino automatico al termine del guasto. Gli aggiornamenti e la migrazione per manutenzione possono essere eseguiti senza il blocco del servizio. Inoltre un sistema di bilanciamento del carico permette la distribuzione in base all'hardware disponibile.

Unfirewall è attivo su ogni singola istanza PBX per maggior sicurezza. Ogni istanza virtuale può essere ridimensionata per accogliere più chiamate e più utenti semplicemente riconfigurando la RAM e CPU virtuali.

Il servizio voce potrà essere collegato in VoIP verso carrier IP o tramite gateway voce TDM. Esiste anche la possibilità di usare le linee del cliente utilizzando gateway presso la sede del cliente. Lo stesso vale per il servizio fax. Qualora il servizio fax venga terminato su carrier IP deve essere verificato a priori il corretto supporto del protocollo T.38 per il trasporto fax su IP.

I principali macro elementi sono:

- **Replicated Storage:** dove saranno archiviati in sicurezza tutte le informazioni relativi ai servizi: voice mail, fax, configurazioni, ecc.
- **Virtual Server:** dove saranno istanziate le sessioni di pbx virtuali e servizi ausiliari: fax, instant messaging, IVR, voice mail, ...
- **TDM Gateway:** i gateway di terminazioni ovvero gateway SIP/ISDN nei quali possono essere attestate le linee degli utenti

La completezza dell'applicazione, combinata con la gestione flessibile delle licenze e dei permessi, permette l'attivazione e l'erogazione delle applicazioni telefoniche sotto forma di servizi, creando un ambiente "self service"

per l'utente finale e una offerta più efficace per l'operatore telefonico.

Le proposte commerciali che si possono creare con VoiSmart Virtuoso includono la possibilità di integrare e utilizzare le linee telefoniche che l'utente ha già attive in azienda. Infatti, attraverso semplici adattatori (analogici e ISDN) è possibile collegare la linea telefonica a casa dell'utente all'IP PBX in Server Farm. La linea così collegata potrà essere utilizzata per inviare e ricevere chiamate oppure solo come linea di backup. Analogamente è possibile collegare i terminali FAX presenti in azienda. Questo è importante per quei clienti che sono particolarmente restii ad abbandonare la vecchia linea telefonica

Vantaggi per l'utente finale

L'offerta di servizi di Hosted PBX è una necessità per un operatore telefonico che vuole accrescere la propria posizione sul mercato moderno. Oggi, grazie alla disponibilità di larga banda, le aziende sono sempre più attratte da offerte di servizi telefonici in modalità application service provider (ASP) per via degli innumerevoli vantaggi.

La soluzione Hosted PBX permette a ogni azienda di calibrare il livello di servizi sulla base delle proprie esigenze e di disporre delle proprie linee telefoniche sia tramite operatori tradizionali che IP senza alcun vincolo fisico o territoriale.

L'azienda può acquistare il numero esatto di postazioni e aggiungerle solo quando effettivamente sono necessarie. Questo aiuta notevolmente a preservare il capitale rispetto all'acquisto di sistemi PBX tradizionali, dove bisogna acquisire un sistema dimensionato sulle eventuali espansioni future.

Con la soluzione Hosted PBX di VoiSmart, l'azienda non si deve più preoccupare che il sistema telefonico diventi obsoleto in pochi anni. VoiSmart Virtuoso è costantemente aggiornato con l'aggiunta di nuove funzionalità di comunicazione, che l'operatore telefonico, a sua volta, potrà mettere a disposizione dell'utilizzatore finale.

L'azienda non si deve preoccupare della manutenzione, di effettuare il backup o la ridondanza del sistema. L'architettura centralizzata garantisce la sicurezza, ridondanza e la protezione del sistema e delle informazioni in esso contenute.

In un sistema tradizionale, eventuali interventi di modifica alla configurazione o aggiunte di postazioni richiedono interventi on-site, mentre con VoiSmart Virtuoso, l'utente potrà modificare facilmente le proprie impostazioni o aggiungere una nuova postazione al network telefonico attraverso un'interfaccia web e in pochi minuti. Questo aumenta la soddisfazione del cliente e minimizza i costi di assistenza dell'operatore.

L'azienda, con VoiSmart Virtuoso, ha il controllo del proprio business, non avrà bisogno di specialisti né di conoscenze tecniche specifiche e potrà finalmente dire addio al servizio di assistenza.

Gateway 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 perché 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 chiamata può ridursi dal 40% fino all'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 o 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. 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 telefonofisso 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 aggiuntivo

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.

Come trasformare il cellulare nel telefonodel l'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 aggiuntivo.

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!

Come estendere 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 supporta 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.



Unified Communication Server

Mini IP



VoiSmart Mini IP è un centralino VoIP compatto, affidabile che estende a bassissimo costo le funzionalità esclusive di Unified Comunicazioni VoiSmart a clienti SoHo (Small Office Home Office) e piccole imprese. Gestisce sino a 6 linee nominali / 16 utenti con una combinazione di linee ISDN BRI integrate e VoIP native. Dispone di case fanless in alluminio anodizzato compatto, scheda madre e Flash memory, modello solo VoIP o con 2 interfacce BRI integrate, 2 interfacce Ethernet, 2 interfacce USB e una porta seriale per il debug. Può integrare il FAX Server per un massimo di due linee FAX.

Configurazioni	Moduli di espansione
PB-0110-01-2BRI: Unità base con 6 linee equivalenti / 2BRI	nessuno
PB-0110-02-IP: Unità base con 6 linee equivalenti solo VOIP	nessuno

Office IP



VoiSmart Office IP è un centralino VoIP con diverse configurazioni, pensato per aziende fino a 40 utenze. Dispone di un case fanless in alluminio anodizzato, internamente prevede una scheda madre con Flash memory, 1 slot per alloggiamento schede di espansione, 2 interfacce Ethernet, 2 interfacce USB, una porta seriale per il Debug. Può integrare il FAX Server per un massimo di quattro linee FAX. Può integrare SMS server (richiede scheda GSM).

Configurazioni	Moduli di espansione
PB-0201-01-B: Unità base con 10 linee equivalenti	1 slot PCI per: • 2 o 4 interfacce analogiche FXO / FXS • 2 o 4 interfacce BRI • 2 o 4 interfacce GSM

Office Rack IP



La serie VoiSmart Office Rack IP 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, memoria SSD, 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. Batteria opzionale. FAX Server opzionale per un massimo di quattro/otto linee (a seconda del modello). Può integrare SMS server (richiede scheda GSM).

Configurazioni	Moduli di espansione
PB-0241-02-B: Unità base con 10 linee equivalenti	2 slot PCI per: • 2 o 4 o 8 interfacce analogiche FXO / FXS • 2 o 4 interfacce BRI • 1 o 2 interfacce PRI • 2 o 4 interfacce GSM
PB-0250-02-B: Unità base con 16 linee equivalenti	
PB-0260-02-B: Unità base con 30 linee equivalenti	

Business IP



La nuova famiglia VoiSmart Business offre due tipologie di unità in grado di gestire 60 / 120 linee nominali con una architettura rinnovata che include 6 slot di espansione sul front panel, memoria SSD e doppio alimentatore, presenta un case standard da 19" – 2U. Rappresenta una soluzione ideale per soddisfare le richieste dei clienti Corporate e le esigenze di reti molto complesse.

Configurazioni	Moduli di espansione
PB-0340-01-B: Unità base con 60 linee equivalenti	3 slot PCI per: • 2 o 4 o 8 interfacce analogiche FXO / FXS • 2 o 4 interfacce BRI • 2 o 4 interfacce GSM 3 slot PCIe per: • 1 o 2 interfacce PRI
PB-0360-01-B: Unità base con 120 linee equivalenti	

Enterprise IP



VoiSmart Enterprise IP 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. Le soluzioni Enterprise sono dotate di 2 HD in Raid 1, doppio alimentatore e dispongono di 2 slot PCIe di espansione. In opzione: Controller, dischi Raid 5 (sino a 5), Riser card per scheda PCI. Il FAX Server (opzionale) può raggiungere un massimo di 50 linee FAX. VoiSmart Enterprise IP dispone sino a 3 slot di espansione.

Configurazioni	Moduli di espansione
PB-0420-01-B: Unità base con 120 linee equivalenti	2 slot PCIe (base) per: • 1 o 2 o 4 interfacce PRI Riser card (opz.) converte 1 PCIe in 2 slot PCI per: • 2 o 4 o 8 interfacce analogiche FXO / FXS • 2 o 4 interfacce BRI • 2 o 4 interfacce GSM
PB-0430-01-B: Unità base con 180 linee equivalenti	
PB-0440-01-B: Unità base con 240 linee equivalenti	

VoiSmart Virtuoso



VoiSmart Virtuoso impiega un'architettura virtualizzata 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 centri servizi, applicazioni multitenant, ma anche per Carrier, ISP e operatori, garantisce 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 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	Moduli di espansione
PB-0610-01-B: modello fino a 15 unità PBX virtuali	Nessuno – solo gateway esterni
PB-0620-02-B: modello fino a 30 unità PBX virtuali	

Tabella comparativa server IP

Modello	Mini	Office	Office Rack 10	Office Rack 16	Office Rack 30	Business 60	Business 120	Enterprise 120	Enterprise 180	Enterprise 240
Linee nominali totali	6	10	10	16	30	60	120	120	180	240
Slot di espansione	-	1	2	2	2	6(3)	6(3)	2(3)	2(3)	2(3)
Numero Utenti	16	40	40	60	120	240	500	500	750	1000 ^(f)
Rubrica	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Si
IVR	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Si
Conference	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Si
Max utenti conf.	6	10	10	16	30	60	120	120	180	240
Voicemail	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Si
Maxcasallevoicemail	16	40	40	60	120	240	500	500	750	1000 ^(f)
Max canali voicemail	6	10	10	16	30	60	120	120	180	240
Fax Server ^(a)	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Si
Max. Canali Fax Server	2	4	4	4	8	10	30	30	40	60
SMS Server ^{(a)(b)}	si ^(d)	si	si	si	si	si	si	si	si	Si
Instant Messaging ^(a)	si ^(c)	si ^(c)	si ^(c)	si	si	si	si	si	si	Si
Max Utenti IM ^(e)	-	-	-	180	360	750	1500	1500	3000	5000
Advanced Mobility ^(a)	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Si
Suite di Registrazione ^(a)	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Si
Max canali reg.	40	40	34	75	100	200	300	300	400	500
Celesta Call Center ^(a)	no	no	no	si	si	si	si	si	si	Si
Max no Agenti Call center	-	-	-	10	20	40	100	100	150	200
Unified Messaging	si	si	si	si	si	si	si	si	si	Si

Note:

- (a) Licenza opzionale integrata
- (b) Richiede scheda espansione vGSM o gateway GSM VoiSmart esterno (anche remoto)
- (c) Solo come nodo secondario / non è possibile prevedere applicazione integrata stand-alone
- (d) Solo tramite gateway GSM VoiSmart esterno (anche remoto)
- (e) Utenti IM locali e/o remoti
- (f) Opzionale fino a 3000 utenti

Telefoni IP

Serie VEP



I telefoni IPdesktop VoiSmart combinano con successo un ottimo rapporto qualità/prezzo con un design elegante e un'ottima gestione delle chiamate. Totalmente conformi al protocollo SIP, assicurano la compatibilità con tutti i sistemi VoIP. Sono dotati di caratteristiche avanzate di gestione delle chiamate, garantiscono qualità audio HD e il supporto Codec a larga banda G.722. Dotati di 2 porte RJ45 10/100Mbps Ethernet consentono la connessione in cascata di PC o altro apparato di rete; alimentazione via Ethernet 802.3af standard (PoE) e con alimentatore esterno.

Configurazioni	Integrazione Orchestra IPPBX
VEP-2100.1: Executive 6 linee e ampio display grafico	Autoprovisioning, rubrica, BLF, interfono, voice mail, distinctive ringing
VEP-2000: Professional 2 linee e display compatto	Autoprovisioning, rubrica, interfono, voice mail, distinctive ringing
VEP-DSS: Modulo espansione 24 tasti per VEP-2100.1	BLF

Telefono WiFiVoiSmart



Utile in ufficio come in ambienti dov'è presente una rete WiFi (aeroporti, hotel, ufficio, magazzini, viaggio,...) il telefono IP/SIP WIP-1000 permette di effettuare chiamate VoIP tramite la rete WiFi collegandosi al PBX e con la maggior parte dei gestori telefonici VoIP/SIP. In perfetto family style VoiSmart il telefono WIP 1000 permette di configurare più account SIP, permettendo ad esempio di alternare quelle che sono le chiamate personali da quelle professionali o di gestire più numerazioni sullo stesso IPPBX. Il telefono è dotato di ampio display grafico a colori, tasti funzione/navigazione con menù di accesso alle funzioni e configurazioni. Estremamente ergonomico e leggero (99 g) garantisce un impiego ottimale in tutte le condizioni. Dotato di bassetta per sostegno e ricarica.

Configurazioni	Integrazione Orchestra IPPBX
WIP-1000: Telefono WiFiVoiSmart	Autoprovisioning

Telefono USB VoiSmart



La cornetta USB VoiSmart è il telefono ideale per gli utenti in movimento. Rende possibile ed immediato effettuare comunicazioni utilizzando un softphone installato sul PC e collegato in LAN/WAN/internet: basta inserire il cavo nella porta USB ed è pronta all'uso. Ogni tipo di telefonata diventa possibile, anche in viaggio: sia chiamate verso la normale rete PSTN, sia chiamate Voice Over IP verso altri utenti. È completamente integrata con il softphoneVoiPhone (incluso nel client VoiSmart IM) ma anche compatibile con softphone VoIP come X-lite, Eyebeam e SJ Phone, Messenger, Skype, ecc.

Configurazioni	Integrazione Orchestra IPPBX
Telefono USB VoiSmart	Tastiera e display con VoiPhone

Prodotti per la comunicazione IP

FAX Server



La modularità di Orchestra consente di offrire un'ampia gamma di Fax Server in grado di soddisfare tutte le esigenze e di integrarsi in ogni infrastruttura esistente. Il 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. Disponibile sia per linee VoIP (T.38) che per linee PSTN. Il Fax Server VoiSmart può diventare un sistema completo di UnifiedCommunication con un semplice aggiornamento della licenza.

Configurazioni	TDM	T.38	Moduli espansione
FX-0110-01-2BRI: Unità MINI ISDN	2	4	• Nessuno
FX-0201-01-IP: Unità base Office	4	8	• 2 o 4 interfacce analogiche • 4 interfacce BRI
FX-0241-02-IP: Unità base Office Rack 10	4	8	
FX-0250-02-IP: Unità base Office Rack 16	8	16	
FX-0260-02-IP: Unità base Office Rack 30	16	30	• 1 o 2 interfacce PRI
FX-0340-01-IP: Unità base Business 60	30	60	• 1 o 2 o 4 interfacce PRI
FX-0360-01-IP: Unità base Business 120	60	120	
FX-0420-02-IP: Unità base Enterprise 120	60	120	
FX-0430-03-IP: Unità base Enterprise 180	60	120	
FX-0440-04-IP: Unità base Enterprise 120	60	120	

VoiSmart GSM/SMS Gateway



I 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 richiedono hardware aggiuntivo, complesse installazioni software, competenze speciali per essere utilizzati. 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.

Configurazioni	Moduli di espansione
GW-0201-01-2SMS: SMS Server 2 SIMcompatto	N/A
GW-0201-02-4SMS: SMS Server 4 SIMcompatto	N/A
GW-0201-03-2GSM: SIP/GSM Gateway 2 SIMcompatto	N/A
GW-0201-04-4GSM: SIP/GSM Gateway 4 SIMcompatto	N/A
GW-0241-01-4GSM: SIP/GSM Gateway 4 SIM Rack 1U	1 modulo con 2 o 4 GSM
GW-0241-02-8GSM: SIP/GSM Gateway 8 SIM Rack 1U	N/A
GW-0320-01-IP: SIP/GSM Gateway Rack 8 Slot	Sino a 8 moduli da 4 GSM (max 32 SIM)

VoiSmartSkype Gateway



VoiSmartSkype Gateway si installa facilmente e si collega direttamente via VoIP (con protocollo SIP) con qualsiasi centralino telefonico VoiSmart (o IP PBX). La soluzione è "stackable", ovvero consente di aggiungere canali anche in fasi successive senza dover anticipare investimenti nell'hardware. VoiSmartSkype gateway è proposto in quattro diverse configurazioni hardware per adattarsi alle più svariate esigenze.

Configurazioni	Max no account
GS-0250-02-B: Gateway Skype Advanced Rack	Sino 8 account Skype
GS-0250-02-B: Gateway Skype Premium Rack	Sino 16 account Skype

VoiSmartTrafficShaper



VoiSmartTrafficShaper 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 e un algoritmo di traffic control innovativi, VoiSmartTrafficShaper 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.

Il VoiSmartTrafficShaper include anche la funzionalità di **DoS/SIP Attack Prevention** che consente di proteggere il sistema VoIP da attacchi / tentativi di registrazione massivi.

Il TrafficShaper mantiene costantemente aggiornata l'istima della banda reale sul link Wan; all'arrivo di una nuova chiamata in ingresso il TrafficShaper 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; se la chiamata invece viene accettata, il TrafficShaper effettua shaping della banda e attiva il modulo TCP-DnDper tenere sotto controllo il rimanente traffico non-voce. Controlla anche l'assegnazione selettiva per il traffico dati (non voce). Il traffico non-voce viene assegnato a 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. E' anche uno strumento di misura dell'effettiva banda erogata dal provider.

Configurazioni	Note
VS-0800-01-TSV: Appliance compatta	Disponibile anche come applicazione software

VoiSmart POE Switch



La famiglia di VoiSmart Switch è concepita per le aziende in espansione che desiderano controllare le complessità derivanti dalla gestione Layer 2/Layer 3 con semplicità e senza i costi aggiuntivi. Gli switch VoiSmartPoE (Power-over-Ethernet) offre le funzionalità di alimentazione e trasmissione dati sul medesimo cavo (Categoria 5e o superiore), per questo motivo è ideale per l'installazione di telefoni VoIP e telecamere di sorveglianza IP.

Gli switch POE VoiSmart in combinazione con soluzioni Orchestra consentono il controllo dell'alimentazione dei telefoni combinata con le regole orarie per funzionamento Green ICT.

Configurazioni	Note
NT-3010-02-24/2POE: Switch POE 24 porte 10/100 + 2 Gigabit	Power ON/OFF integrato con Orchestra
NT-3010-02-16POE: Switch POE 16 porte 10/100	Power ON/OFF integrato con Orchestra

Rivenditore Autorizzato VoiSmart

VoiSmart®

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