



## Caratteristiche modulo VOIP

# Global System



I prodotti software Nblade, Gcube e Atschool hanno un supporto tecnico di alto profilo: all'interno della console di amministrazione web, nel menù Sistema, troverete la voce Aggiornamenti. Tramite questa funzione avrete la possibilità, sottoscrivendo il canone annuo di supporto (compreso nel prezzo il primo anno), di aggiornare il prodotto con le nuove funzionalità e le eventuali correzioni dei problemi esistenti.



Questo servizio è affiancato da un forum di supporto tecnico per segnalare eventuali problemi o suggerimenti per migliorare i prodotti.

FORUM <http://support.gls-net.net>



## INDICE

---

<b>Introduzione alla tecnologia VOIP.....</b>	<b>Pag. 3</b>
<b>Interfaccia di amministrazione.....</b>	<b>Pag. 3</b>
<b>Diagramma Logico di funzionamento chiamate Entranti.....</b>	<b>Pag. 4</b>
<b>Diagramma Logico di funzionamento chiamate Uscenti.....</b>	<b>Pag. 5</b>
<b>Voice mail (Segreteria telefonica centralizzata).....</b>	<b>Pag. 6</b>
<b>Caselle vocali personalizzate.....</b>	<b>Pag. 6</b>
<b>Risponditore telefonico multilivello programmabile (IVR).....</b>	<b>Pag. 6</b>
<b>Interruttori software.....</b>	<b>Pag. 7</b>
<b>Supporto del CallerID (identificativo del chiamante).....</b>	<b>Pag. 7</b>
<b>Code e gestione delle chiamate in attesa.....</b>	<b>Pag. 7</b>
<b>Gestione avanzata dell'inoltro delle chiamate.....</b>	<b>Pag. 7</b>
<b>Gestione della funzione segretaria/dirigente.....</b>	<b>Pag. 7</b>
<b>Registrazione dettagli chiamata (CDR).....</b>	<b>Pag. 8</b>
<b>Funzioni di conferenza.....</b>	<b>Pag. 8</b>
<b>Funzionalità complete VoIP (Collegamento tra Filiali).....</b>	<b>Pag. 8</b>
<b>Musica d'attesa.....</b>	<b>Pag. 8</b>



## Introduzione alla tecnologia VOIP

VOIP PBX di **GCube / NBLade** oltre a tutte le funzioni di un centralino telefonico tradizionale, introduce delle funzionalità avanzate della tecnologia **VOICE OVER IP** quali ad esempio: risponditore automatizzato multi livello (IVR), instradamento automatizzato delle chiamate, voice mail personali illimitate, gestioni interni su più sedi, dettaglio delle chiamate (CDR), modalità di risposta differenziata a secondo della fascia oraria, ecc..

Il vantaggio di sfruttare la tecnologia IP per la telefonia virtuale distribuita estende innumerevoli possibilità di interconnessioni tra LAN, extranet, VPN. Il vantaggio di una tale architettura migliora la scalabilità in quanto è possibile unificare voce e dati in una sola infrastruttura di rete ed estendere reti telefoniche interne senza i costi elevati delle linee di giunzione. Le aziende possono crescere in modo incrementale sino a includere sedi remote, utenti mobili e tele lavoro senza dover cambiare il sistema telefonico.

### Servizi Principali

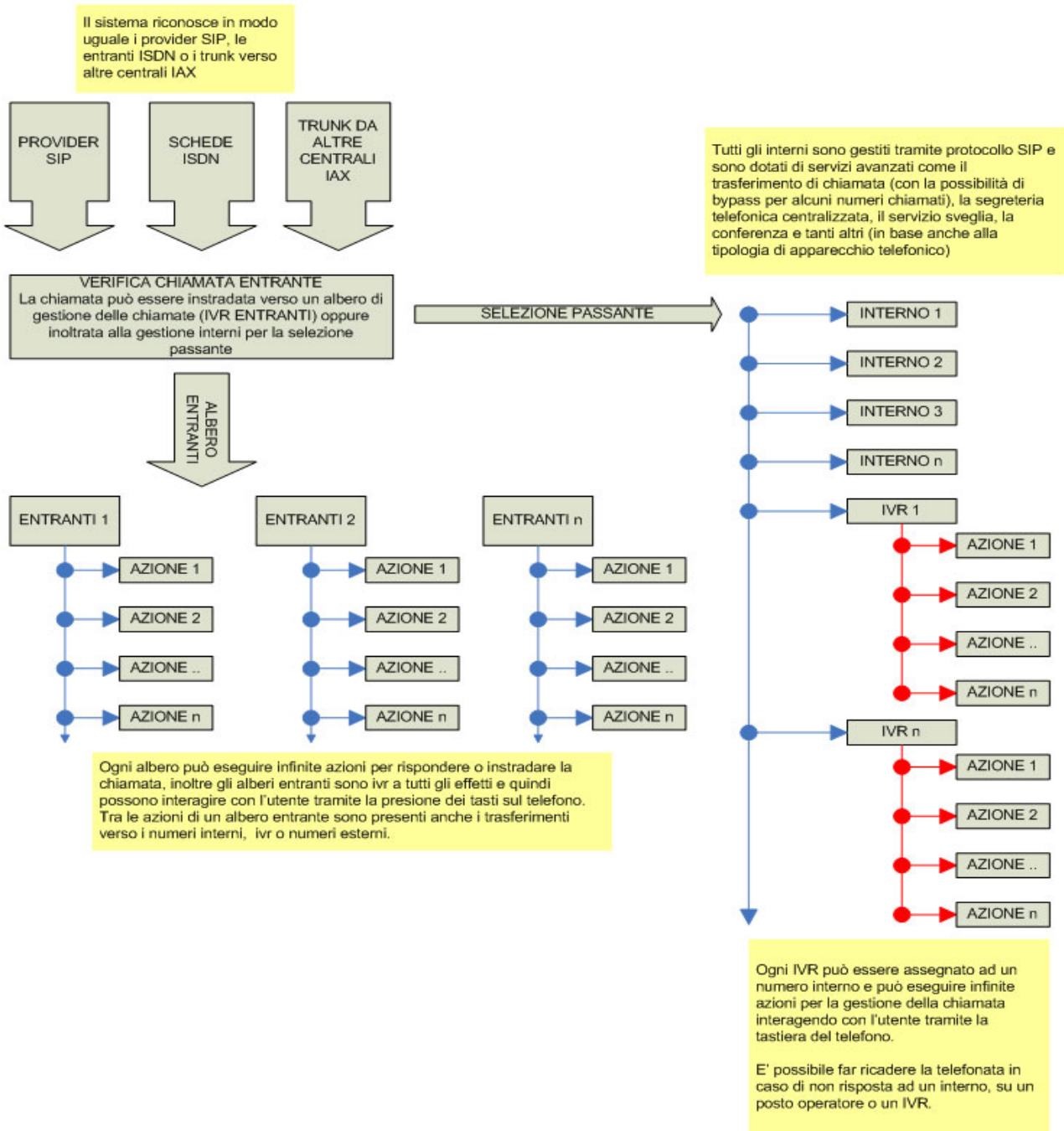
- Risponditore Automatizzato IVR
- Voice mail
- Dettaglio delle chiamate
- Routing delle chiamate in ingresso
- Gestione della selezione passante
- Musica d'attesa personalizzata
- Inoltro chiamate e deviazioni
- Posto operatore via web
- Gestione segretaria/dirigente
- Gestione callerid con rubrica centralizzata
- Conferenza tra interni ed esterni
- Interfaccia mento diretto tra centrali diverse tramite protocollo SIP
- Interfaccia mento diretto con altre centrali NBLADE

### Interfaccia di amministrazione

Tutti i servizi di NBLADE/GCUBE sono dotati di un'interfaccia web evoluta che consente all'amministratore del sistema di sfruttare al meglio tutte le funzionalità offerte ed effettuare tutte le operazioni, quali la gestione e la configurazione del flusso entrante e uscente della telefonia, con assoluta facilità e semplicità. L'Interfaccia dell'amministratore è un client multi-piattaforma / multi-lingua che richiede unicamente un browser standard e può essere utilizzata tramite qualsiasi PC connesso alla rete IP. Per accedere all'Interfaccia Utente è sufficiente collegarsi all'indirizzo IP associato al centralino e non richiede ne ACTIVEX ne JAVA.



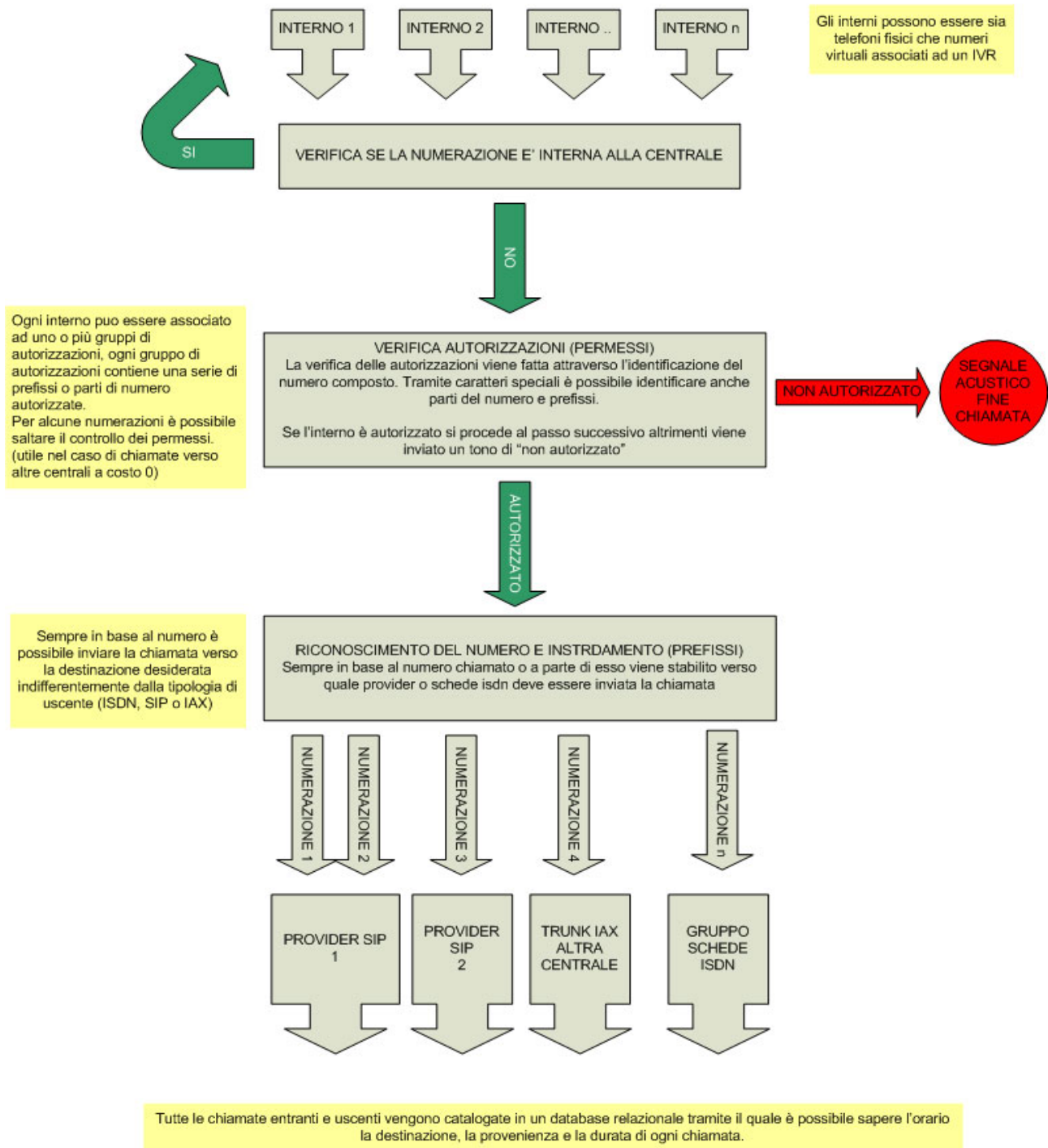
# CHIAMATE ENTRANTI



Tutte le chiamate entranti e uscenti vengono catalogate in un database relazionale tramite il quale è possibile sapere l'orario la destinazione, la provenienza e la durata di ogni chiamata.



# CHIAMATE USCENTI





## Voice mail (Segreteria telefonica centralizzata)

NBLADE/GCUBE 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 via email. Al ricevimento di nuovi messaggi, l'utente riceve un avviso tramite posta elettronica (sull'indirizzo e-mail specificato per il suo utente) ed in allegato il messaggio in formato wav Audio. Con il sistema Voicemail integrato in NBLADE/GCUBE PBX è possibile accedere ai propri messaggi ovunque vi troviate purché sia disponibile una connessione Internet. Tramite interfaccia webmail potete accedere e gestire i vostri messaggi.

## Caselle vocali personalizzate

Ogni utente di ha una casella vocale che può personalizzare con propri messaggi del tipo "Questa è la casella vocale di Marco Rossi; in questo momento non sono in ufficio; lasciate un messaggio e sarete richiamati al mio rientro". I messaggi vocali possono essere inseriti direttamente dal telefono tramite menu IVR della segreteria telefonica, in alternativa si possono lasciare i messaggi inseriti di default.

## Risponditore telefonico multilivello programmabile (IVR)

Il risponditore permette di rispondere automaticamente alle chiamate in arrivo, smistandole eventualmente tra gli utenti o mettendole in coda ai posti operatore. Ad esempio si può inserire un primo messaggio di benvenuto seguito da un primo menu di scelta tra i diversi uffici/funzioni aziendali.

Il sistema è completamente illimitato sia per le voci dell'albero di risposta sia per le funzioni contenute.

E' possibile decidere in ogni punto dell'albero di saltare ad un altro albero con altrettante infinite opzioni.

Ecco alcuni oggetti utilizzabili negli alberi dell' IVR:

- Risposta automatica alla chiamata
- Playback di annunci personalizzati con o senza richiesta di interazione con l'utente
- (pressione dei tasti su richiesta)
- Attesa con musica personalizzata e temporizzata
- Inoltro chiamata verso un interno della centrale stessa
- Inoltro chiamata verso interno di un'altra centrale
- Inoltro chiamata verso una qualsiasi numerazione esterna
- Inserimento della chiamata in coda di attesa (vedi Code di Attesa)
- Attivazione della voice mail di un interno specifico
- Esecuzione di comandi diversi a seconda dell'ora/giorno/mese e giorno della settimana
- Gestione diretta della selezione passante (senza chiedere all'utente di ridigitare l'interno ma inoltrando direttamente al numero esteso digitato)
- Mandare il chiamante in una coda di attesa in base alla priorità
- Salta da un ivr ad un'altro
- Lascia il messaggio in una casella vocale
- Carica il nome del chiamante dalla rubrica
- Se il numero chiamante è in rubrica va in un ivr specificato
- Se il chiamante è in rubrica e nel gruppo va in un ivr specificato
- Chiedi un input, se corrisponde va in un ivr specificato
- Chiedi di digitare l'interno da chiamare
- Gestione degli interruttori software



Come già accennato a proposito delle caselle vocali e del risponditore, tutti i messaggi vocali possono essere personalizzati e modificati dagli utenti, gli annunci possono essere gestiti da telefono o tramite l'Interfaccia Utente.

## **Interruttori software**

E' possibile definire un numero illimitato di interruttori software attivabili direttamente dal telefono tramite i quali l'IVR cambia il comportamento.

Un esempio: Per gestire la funzione giorno/notte basta definire un interruttore software associato al tastierino del posto operatore o di un qualsiasi altro telefono.

Inserendo la verifica di questo interruttore nella sequenza dell'IVR, si ottengono comportamenti diversi in base allo stato (acceso o spento).

Quindi è possibile impostare che se l'interruttore è acceso la centrale riproduce una fonia che avverte il chiamante della chiusura degli uffici.

## **Supporto del CallerID (identificativo del chiamante)**

NBLADE permette di visualizzare il numero identificativo del chiamante sul display del telefono (a meno che il chiamante non abbia nascosto il suo CallerID); inoltre, se il numero è presente nella rubrica centralizzato, compare anche il nome del chiamante. L'identificativo del chiamante viene gestito anche sulle chiamate in attesa.

## **Code e gestione delle chiamate in attesa**

Oltre alla funzione dei centralini tradizionali che permettono di mettere in attesa una chiamata (e successivamente riprendere la chiamata o passarla ad un altro interno), NBLADE permette di inoltrare la chiamata a code di attesa distinte, ad esempio la coda di attesa per l' helpdesk tecnico e la coda di attesa per il settore commerciale.

Le code possono essere gestite in modo separato ed è possibile impostare la modalità con cui le chiamate debbano ricadere sugli operatori.

## **Gestione avanzata dell'inoltro delle chiamate**

Oltre alla normale funzione di inoltro di una chiamata da un interno ad un altro (trasferimento assistito e trasferimento cieco), con NBLADE/GCUBE si possono inoltrare chiamate anche verso numeri esterni e si può impostare il trasferimento automatico delle chiamate (es. un utente può inoltrare automaticamente le chiamate dirette verso il suo interno sul suo cellulare quando si trova fuori ufficio oppure verso un altro interno quando si sposta in un'altra postazione), per tutte le chiamate in arrivo.

## **Gestione della funzione segretaria/dirigente**

Nella gestione delle deviazioni di un numero telefonico interno è possibile gestire dei numeri sia interni che esterni in grado di saltare la deviazione e far suonare comunque l'interno.

Si pensi ad esempio ad una azienda in cui il dirigente si trova in riunione e ha deviato le telefonate alla segretaria. La segretaria con questa funzione ha la possibilità di ritrasferire eventuali telefonate urgenti al telefono del dirigente anche se è deviato.



## Registrazione dettagli chiamata (CDR)

NBLADE PBX permette di registrare e visualizzare tutti i dettagli relativi alle chiamate effettuate, le durate delle chiamate ed esportare in excel i risultati.

Grazie all'Interfaccia Utente è possibile visualizzare il dettaglio di tutte le chiamate effettuate oppure restringere il campo di ricerca selezionando almeno uno dei seguenti campi: mese, anno, utente (cioè il telefono da cui sono state effettuate le chiamate) ed operatore (cioè l'operatore telefonico attraverso il quale sono state effettuate le chiamate). Per una agevole lettura tutti i dettagli possono essere stampati e archiviati in excel, o utilizzati per analisi statistiche e studi di ottimizzazione dei costi e processi di lavoro.

## Funzioni di conferenza

Con **NBLADE** è possibile effettuare chiamate in conferenza con tutti gli interni ed anche con numeri esterni. Con la funzione di conferenza si possono mettere in comunicazione più utenti contemporaneamente: non ci sono limiti al numero di utenti interni ed esterni che possono essere collegati in conferenza.

## Funzionalità complete VoIP (Collegamento tra Filiali)

Costituisce uno dei principali vantaggi di NBLADE rispetto ai centralini tradizionali e consiste nel poter effettuare chiamate attraverso la rete Internet tra centralini NBLADE o altri compatibili (basati su protocollo IAX) oppure tra un centralino NBLADE e telefoni remoti a costo zero (le chiamate sono comprese nel costo del collegamento Internet). Si tratta di un sistema molto vantaggioso per esempio per aziende che hanno sedi diverse o comunque hanno dipendenti/collaboratori che lavorano fuori sede (es. telelavoro): con NBLADE tutte le chiamate effettuate tra centralini o telefoni remoti (ossia telefoni IP situati al di fuori della sede aziendale collegati direttamente alla rete Internet) collegati tra loro non hanno costo. Un altro esempio di vantaggio economico che può derivare da queste funzionalità VoIP consiste nella possibilità di appoggiarsi ad un centralino situato supponiamo all'estero per le chiamate da effettuare verso quello stato in modo da pagare la tariffa per chiamate nazionali anziché internazionali (cioè si paga solo la chiamata dal centralino situato all'estero al numero da chiamare in quel paese): può essere il caso di un'azienda che ha sedi in Stati diversi e che effettua spesso chiamate non solo tra le due sedi ma anche da una sede verso contatti dello stato in cui si trova l'altra sede.

## Musica d'attesa

Con NBLADE/GCUBE è possibile personalizzare in ogni momento la musica d'attesa della centrale via web tramite files audio in formato mp3. Ad esempio con pochi click di mouse si può sostituire la musica di attesa aziendale standard con la musica natalizia che fa gli auguri ai clienti o inserire messaggi promozionali/informativi durante l'attesa.