

ORCHESTRA



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

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

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

Principali caratteristiche

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

Segreteria telefonica/Voice Mail

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

Caselle vocali personalizzate

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

Servizio notte

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

Piattaforma IVR/risponditore automatico

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

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

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

Rubrica

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

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

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

Agenda

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

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

Call Hunting

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

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

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

Callback

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

LCR

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

CDR

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

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

Registrazione chiamate in corso

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

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

Interfono

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

Funzioni di Teleconferenza

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

Musica di attesa

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

Supporto delle funzioni ACD

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

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

Statistiche

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

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

Servizi di autenticazione

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

Funzioni Operatore

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

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

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

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

Posto Operatore per non normo vedente

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

Integrazioni con Software per Call Center

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

Integrazione con FAX Server

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

Integrazione con SMS Server

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

Integrazione con Messaggistica Istantanea

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