

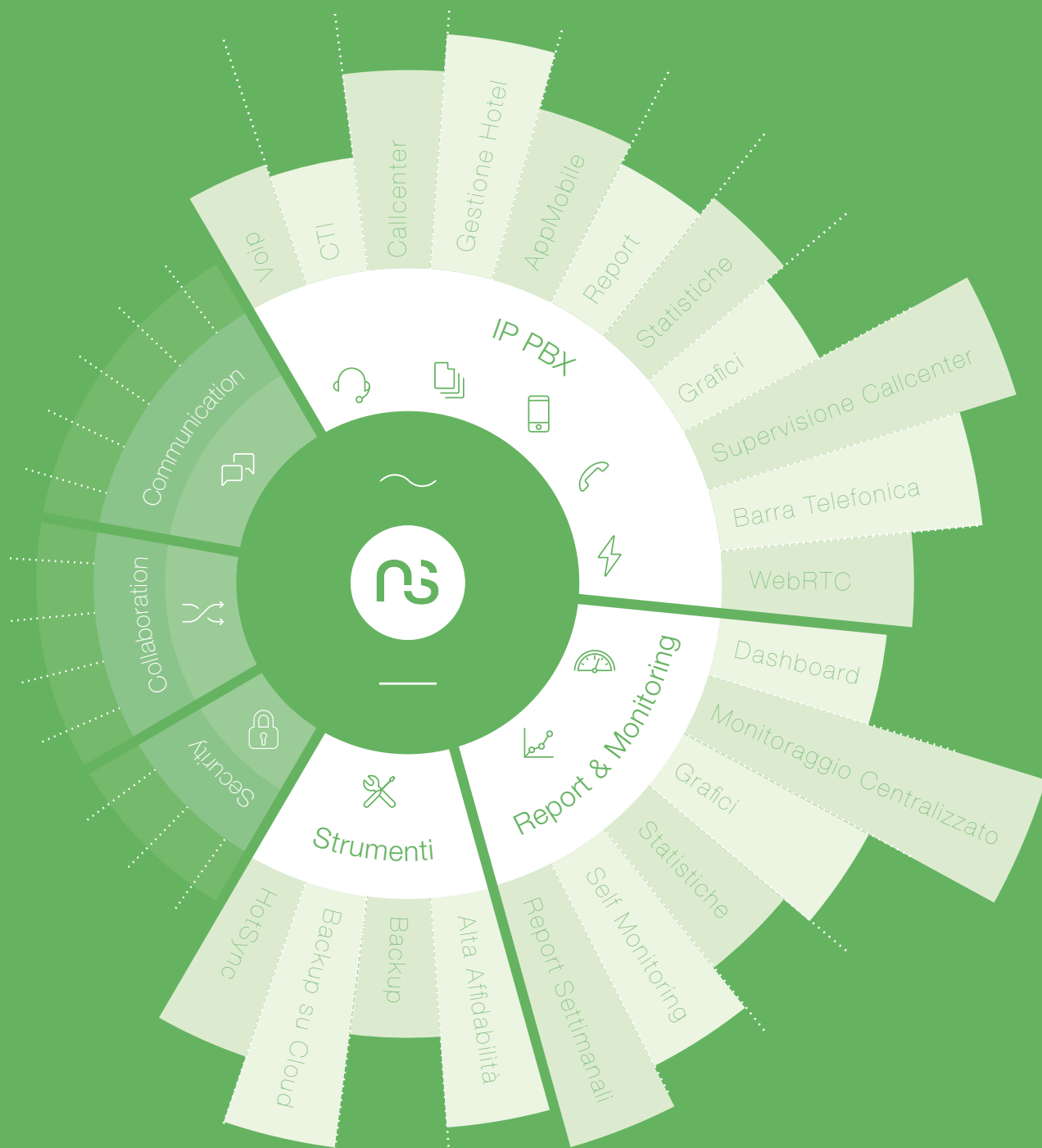


# voice

---

Centralino VoIP e CTI





NethVoice è una nuova soluzione telefonica aperta ed integrata con l'intero sistema informativo aziendale, in grado di fornire tutti i servizi di comunicazione e collaborazione: dati, voce e video.

Il suo cuore OpenSource è stato potenziato da innumerevoli moduli e funzioni, per semplificarne l'utilizzo e permetterne una forte integrazione con i dati presenti in azienda, pur mantenendo la caratteristica di apertura volta a consentirne la massima flessibilità a chiunque intenda sviluppare le proprie integrazioni usando i linguaggi di programmazione più comuni.

NethVoice concentra in un'unica soluzione, adattabile alle varie esigenze aziendali, le funzionalità del centralino tradizionale (PBX) con le più innovative peculiarità dei sistemi telefonici avanzati.

# Il telefono come sistema informativo

## Funzioni base tradizionali e potenzialità del sistema aperto

IVR, Code ACD

Voicemail

Registrazioni Audio e CDR

Audioconferenze, Videoconferenze

Utilizzo di tutta la fonia tradizionale (ISDN, Analogica, PRI...)

Wizard semplificato:

- Interfaccia di Configurazione Web Guidata in Lingua
- Provisioning Automatico configurazione Gateway e Telefoni
- Configurazione Automatica Provider VoIP

LCR e Gestione/Bilanciamento Contratti Prepagati

Rubriche Centralizzate per Autocompletamento

Mobile Extension

Accesso Rubrica da telefono

Server Fax Integrato

Annunci e Musiche illimitate

Integrazione con Sistema Informativo e DB

Client CTI

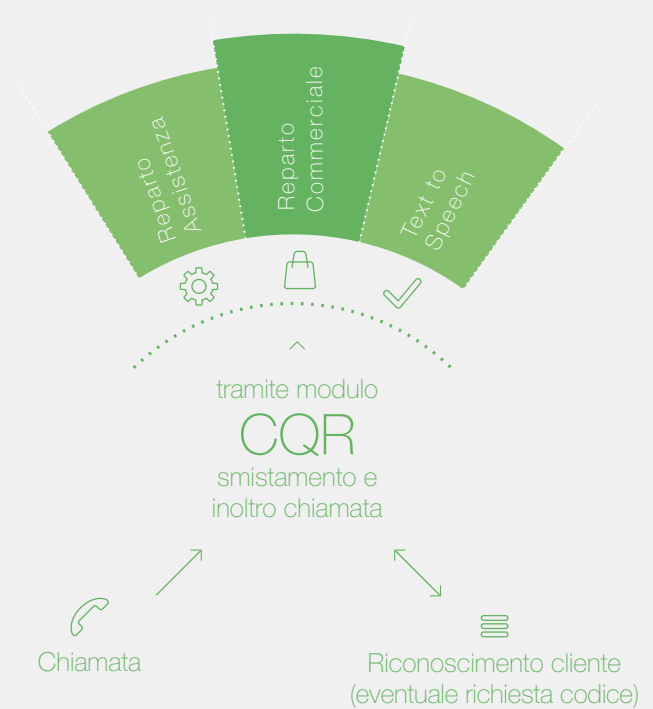
Gestione Hotel:

- Protocollo FIAS
- Modulo NethHotel (check in/out, pulizia, sveglia, extra, addebiti, allarmi...)

Reportistica CallCenter e Addebiti

CRM Integrato

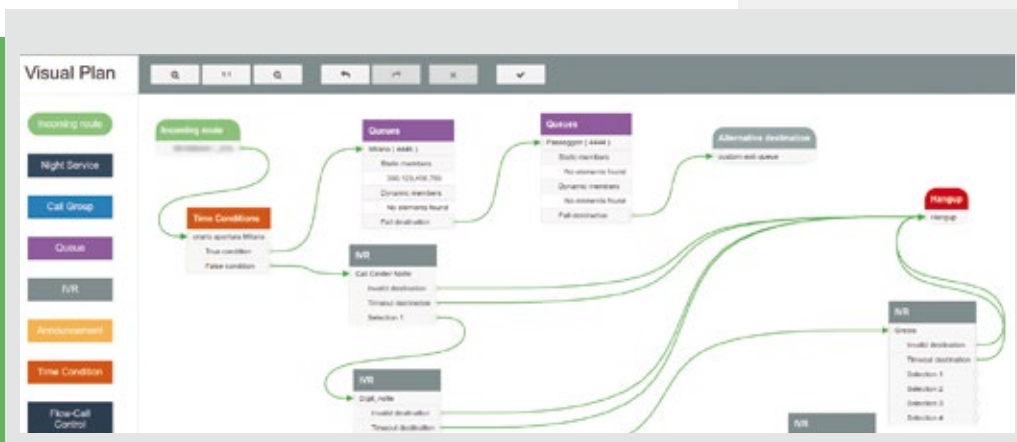
Integrazione SMS



## Dall'integrazione con Gestionali al CQR

NethVoice può accedere a basi dati per mostrare all'utente informazioni in tempo reale sul chiamante: dai semplici dati anagrafici (rubriche centralizzate) ad informazioni complesse (es. insoluti, trattative, ordini, acquisti...).

Inoltre è possibile usare queste informazioni per instradare la chiamata in azienda, tramite il modulo CQR. Questa soluzione fa sì che non sia il cliente a scegliere con chi parlare (IVR tradizionale), ma sia il sistema che, dopo aver riconosciuto il cliente (tramite eventuale richiesta di codice), decide a chi inoltrare la chiamata in base ad una serie di regole ed interrogazioni sui DB aziendali (es. commerciale di riferimento, insoluti, contratti di assistenza...).



## Configuratore Visuale DialPlan

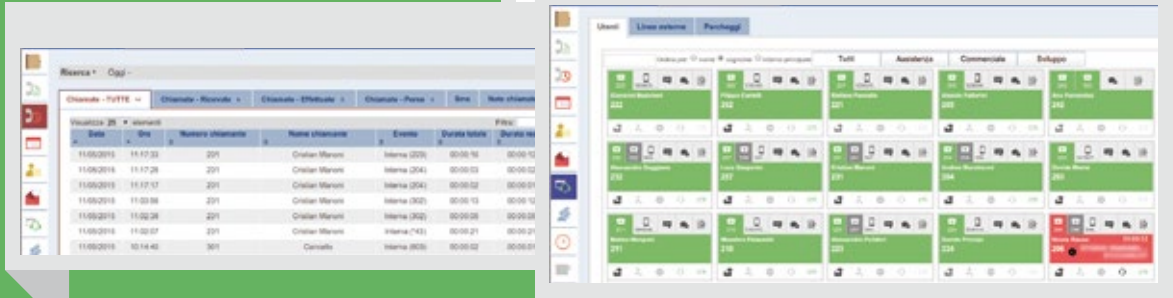
Il configuratore visuale di NethVoice risponde alla necessità di massima semplificazione e di riduzione dei tempi di implementazione di configurazioni sempre più articolate.

Una standardizzazione grafica come quella introdotta dal Visual DialPlan permette di facilitare inoltre la successiva manutenzione, partendo da un quadro chiaro e organico di quelle che sono le impostazioni attive.

# NetCTI

CTI (Computer Telephony Integration)

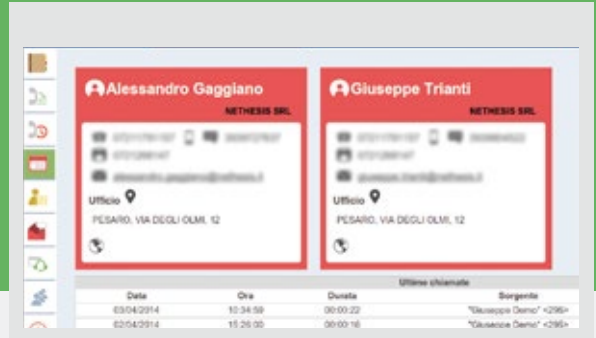
“..è una tecnologia che permette di interfacciare un sistema telefonico con un sistema informatico aziendale. Più in particolare, tramite messaggi, consente di riconoscere il chiamante dal suo numero telefonico, di riconoscere il servizio di cui ha bisogno e di fornire delle informazioni congruenti, prelevandole da un database aziendale CRM...” (wikipedia)



## Nethvoice

NethVoice è dotato di un client multiplatforma che realizza appieno la forte integrazione tra utente, centralino e sistema informativo, visualizzando le informazioni prelevate automaticamente dai vari DB aziendali (situazione contabile, trattative, acquisti, ticket...) e presentandole su popup in base al profilo utente (amministrativo, tecnico, commerciale...).

Le tante funzioni di collaborazione e comunicazione lo rendono uno strumento indispensabile per gli utenti nell'operatività quotidiana.



## Gestione telefonate: Mobile Extension, Inoltri, Voicemail, Registrazione...

Una serie di tasti ad accesso rapido permette di interagire con le telefonate in corso, attivando ed instradando le chiamate secondo necessità.

## Rubriche: Centralizzata, Personale, Condivisa, Numeri Brevi e DB Aziendali

Ogni contatto visualizzato a schermo, metterà a disposizione una serie di funzioni in base ai dati trovati: chiama, invia sms, spedisce fax, visualizzazione su mappe...



## Appunti e Post-it

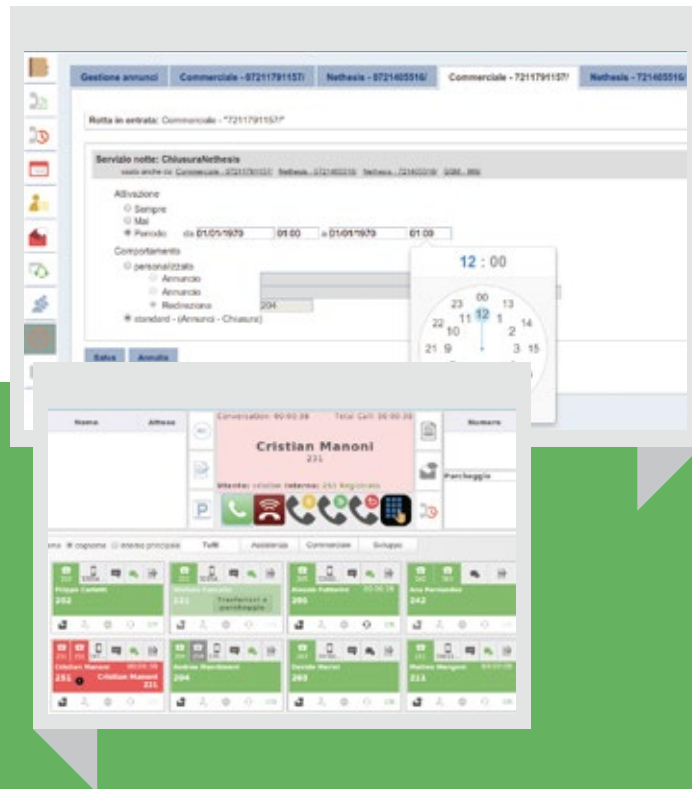
Di grande utilità è la possibilità di prendere appunti, privati, condivisi o assegnati ad altri colleghi (es. ti ha cercato tizio... richiamalo appena puoi...) che verranno visualizzati nella bacheca personale. L'opzione di prenotazione farà inoltre in modo che nella notifica della chiamata tutti vedano eventuali post-it o chi ha una problematica in corso con il chiamante. Ogni azione può essere notificata via email/sms.

## Registro chiamate: Fatte, Ricevute, Perse, SMS e Post-it

Riproponendo uno "stile smartphone", sempre più diffuso in ogni ambito, il registro delle chiamate è stato organizzato in cartelle, con la possibilità di effettuare ricerche sia per periodo che per numero. Nel registro sono stati inseriti anche gli sms inviati ed i post-it agganciati alle varie conversazioni.

## Segreteria Telefonica e Fuori Orario

Tutte le numerazioni entranti in NethVoice possono essere gestite autonomamente dai vari utenti (per la selezione passante personale) o dalla segreteria (per la gestione dei numeri generici). Il modulo Fuori Orario del CTI permette di impostare comportamenti diversi da quelli preimpostati per gestire chiusure non pianificate, ponti, festività, o semplicemente attivare in maniera libera la segreteria telefonica.

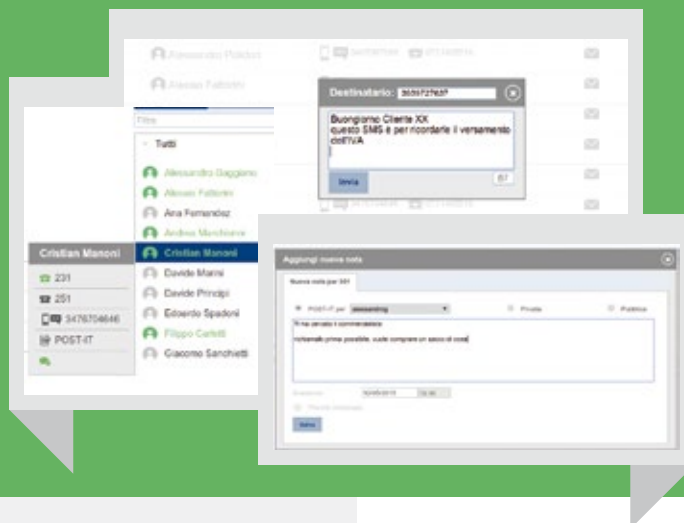


## Operator Panel

In situazioni con intenso flusso di chiamate entranti, è necessario un sistema di smistamento veloce e dinamico, che dia in maniera istantanea e chiara all'operatore, informazioni sul chiamante e sullo stato dell'utente cui la chiamata deve essere trasferita. Il Pannello Operatore realizza questo grazie ad un attento studio ergonomico, ad una visualizzazione all-in-one e all'uso di tecniche dinamiche e intuitive per il trasferimento come tap e drag&drop. Per quanto riguarda la chiamata telefonica l'operatore può usare il telefono WebRTC integrato o un qualsiasi dispositivo fisico voip esterno.

## Mobile App

"Mobilità" è ormai la parola d'ordine quando si tratta di comunicazione unificata. Nethesis ha sviluppato un'app moderna e funzionale sfruttando le tecnologie più innovative come il WebRTC, per rendere sempre disponibile CTI, anche in mobilità, su smartphone e tablet.

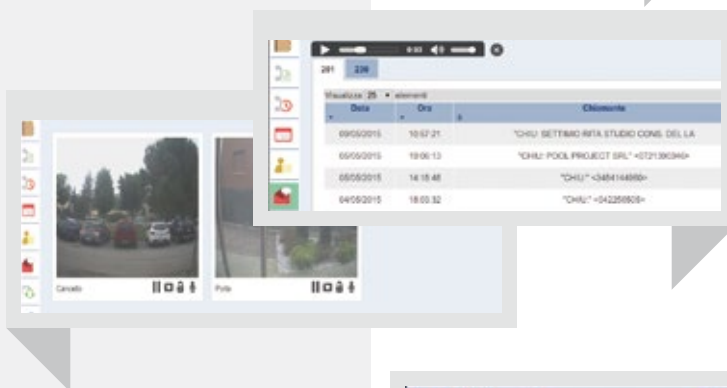


## Comunicazione Integrata: Chiamata, Chat, SMS Post-IT

In ogni istante l'utente ha accesso diretto alle numerose possibilità di comunicazione, vedendo in tempo reale lo stato dei propri colleghi (libero/occupato, DND, in chat, fuori ufficio...)

## Pannello Presenze

Consente la visualizzazione completa e l'interazione in tempo reale con tutti gli interni, code, parcheggi e linee esterne. Con il semplice utilizzo del mouse è quindi possibile interagire con le chiamate (in base ai permessi ricevuti): chiama, devia, trasferisci, parcheggia, registra, intrometti, ascolta.



## Gestione Voicemail

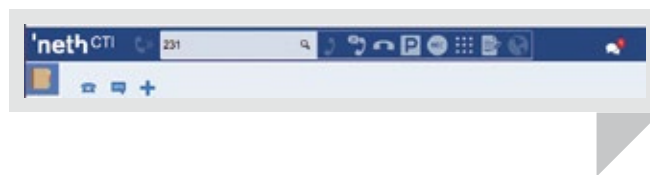
Ogni utente ha la possibilità di personalizzare la propria voicemail e gestire i propri messaggi.

## Videocamere e Videocitofoni

È possibile visualizzare flussi video provenienti da diverse sorgenti aggiunte attraverso il modulo di configurazione di NethVoice. Ad esempio videocitofoni o telecamere IP, che visualizzano nel popup di notifica di chiamata l'immagine di chi sta suonando il campanello.

## Softphone e Tecnologia WebRTC

Il CTI integra un softphone con tecnologia WebRTC; questo innovativo protocollo permette di ampliare l'operatività migliorando la mobilità, offrendo la possibilità di utilizzo in cloud e semplificando la gestione telefonica aziendale. WebRTC supporta anche la modalità video che sarà presto abilitata per poter integrare videochiamate, videoconferenza e videochat.





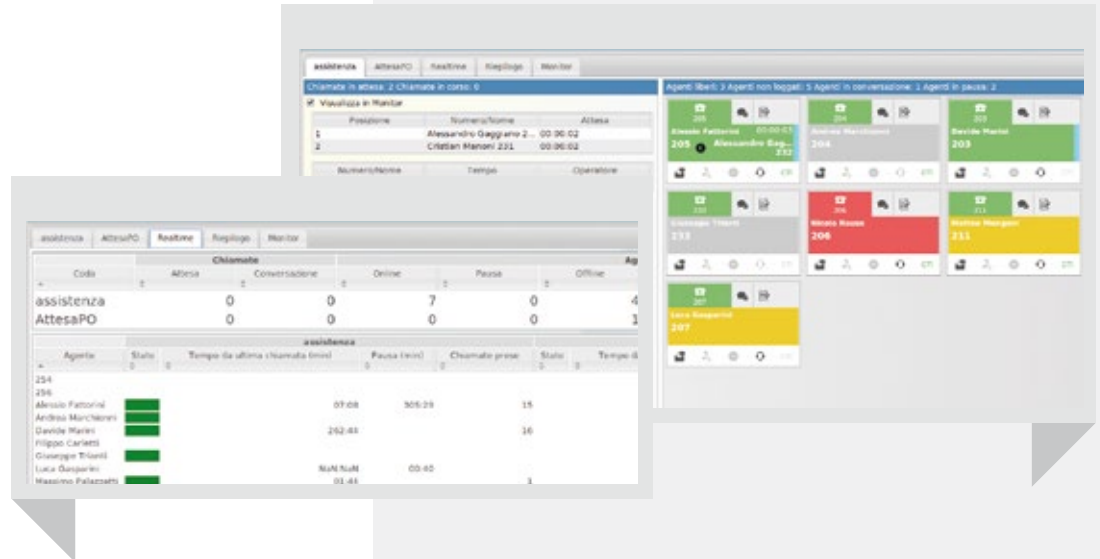
# Gestione CallCenter

Un punto fondamentale nella gestione e cura dei clienti è l'accoglienza che ricevono quando ci contattano telefonicamente. Il modulo callcenter di NethVoice, adatto sia alle piccole realtà che ai grandi callcenter, permette di misurare e valutare in tempo reale e storicizzato, la qualità del servizio telefonico erogato, dando importanti informazioni per un adeguato dimensionamento delle risorse.

Il sistema consta di tre componenti: supervisore realtime, barra telefonica e report statistici.

## Supervisore Realtime

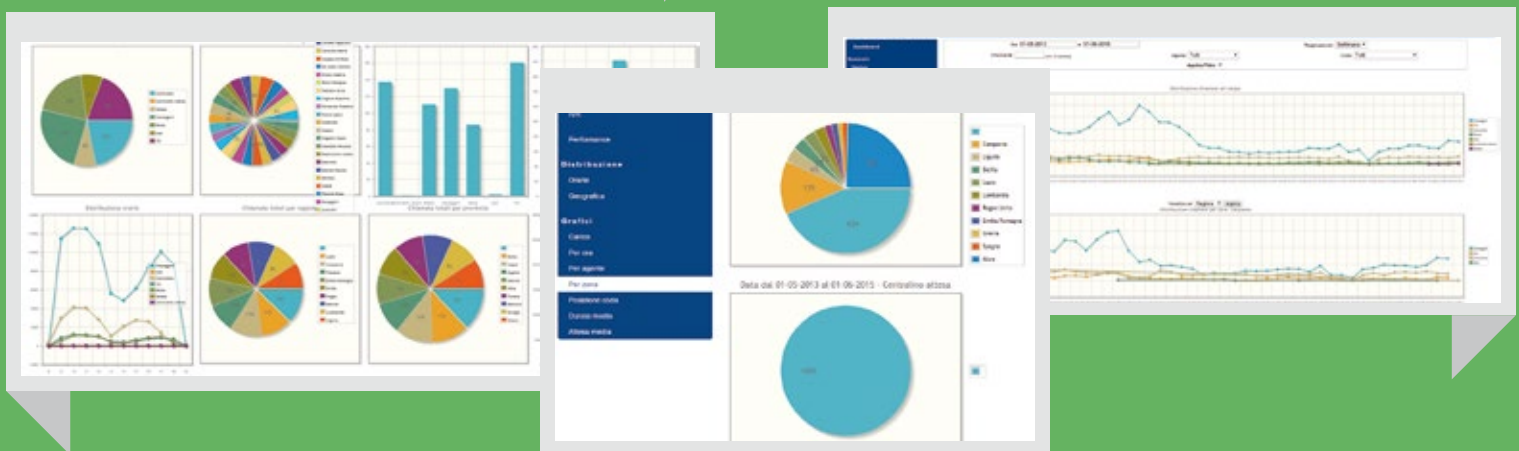
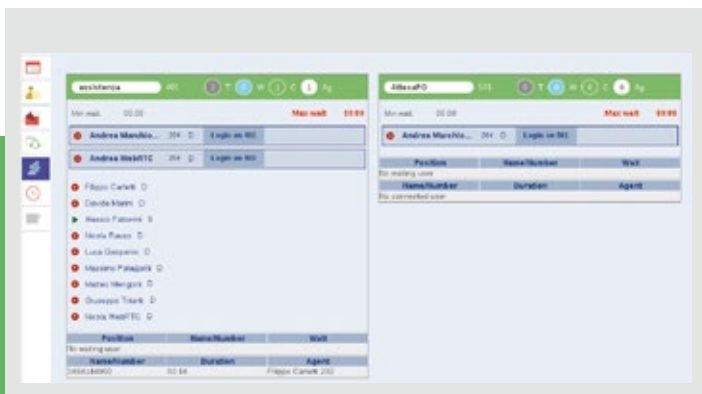
È lo strumento dedicato all'amministratore del callcenter che può monitorare lo stato di code e operatori, le statistiche giornaliere e il monitor realtime, oltre a interagire con la gestione login/pause degli operatori o intramettersi nelle conversazioni per attività di training o quality assurance.



## Barra Telefonica

Interfaccia dell'operatore del CallCenter con cui si effettuano le attività quotidiane di login/logout/pausa, oltre a visualizzare (se dotati di permessi adeguati) il monitor realtime delle code: chiamate in corso, in attesa e operatori collegati.

La barra telefonica lavora pilotando il proprio softphone WebRTC integrato o qualsiasi altro telefono voip fisico esterno.



## Report Statistici

La reportistica di un call center, ma più in generale di tutte le chiamate ricevute con relativa valutazione della qualità del servizio erogato, è un punto fondamentale per tutte quelle aziende che usano il telefono per lavorare e dare servizi (assistenza tecnica, commerciale, marketing, numeri verdi...).

I report di NethVoice permettono tramite i cruscotti riepilogativi e i dati analitici e di performance, di avere sempre sotto controllo l'efficacia e la qualità del lavoro dei propri collaboratori (quantità, durata, attesa, provenienza, distribuzione oraria, SLA, abbandoni...).

# Reportistica

NethVoice è dotato di una ricca reportistica che va dal semplice registro di chiamate personale e aziendale (Ricevute/Entrate/Perse /SMS...) fino ad una puntuale analisi statistica relativa agli addebiti telefonici (chiamate effettuate) e al call center (chiamate ricevute).



Riepilogo Costi									
Report									
	Data Inizio	Data Fine	Operatore	Canale	Tipologia	Conto	Costo	Costo (€)	Costo (€)
Personale	2015-05-04 16:29:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.14	0.14
Personale	2015-05-04 16:27:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.13	0.13
Personale	2015-05-04 16:25:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.17	0.17
Personale	2015-05-04 17:50:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.12	0.12
Personale	2015-05-04 17:45:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 17:43:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 16:20:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 16:17:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 16:15:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 16:12:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 16:10:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 16:08:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 16:05:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 16:03:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 16:01:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 15:59:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 15:57:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 15:55:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 15:53:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 15:51:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 15:49:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 15:47:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 15:45:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 15:43:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 15:41:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 15:39:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10
Personale	2015-05-04 15:37:00	210	0204XXXXX	SIP2000	Reception	Reception	00-00-00-00	0.10	0.10

## Report addebiti

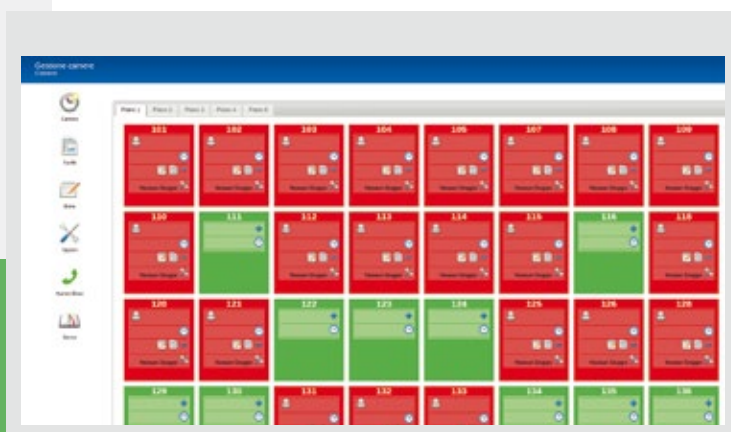
Oltre a poter esportare i dati di chiamata per software di analisi esterni (es. Blue's) NethVoice ha un ricco sistema built-in di analisi costi telefonici, con cruscotti, report e grafici per operatore, contratto, utente, centro di costo, distribuzione geografica...

# NethHotel

NethHotel è il componente di NethVoice per l'utilizzo del centralino in hotel o strutture ricettive. In questi ambiti specifici, le funzioni offerte da NethHotel sono: CheckIN/OUT/Pulizia, addebiti, gestione extra, sveglie e allarmi.

NethHotel può lavorare in due modalità:

- Integrato a gestionali esistenti, tramite il protocollo FIAS
- Sfruttando la propria interfaccia web semplice e intuitiva, pilotabile anche digitando codici da telefono o tasti funzione.



# 'nethesis

Strada degli Olmi, 12  
61122 - Pesaro (PU)

Tel: +39 0721 1791157

Fax: +39 0721 268147

[info@nethesis.it](mailto:info@nethesis.it)

[www.nethesis.it](http://www.nethesis.it)