



# LA CONNETTIVITÀ BUSINESS CHE ASPETTAVI

CELERIS INFORMATION TECHNOLOGY

## PHONERIS

La soluzione di Unified Communication di  
Celeris



**Unified Communication** è un'espressione che indica l'integrazione di tutte le possibili forme di comunicazione implementabili in una rete aziendale, che siano o meno in tempo reale. Per questo i prodotti di UC non sono considerabili come prodotti singoli in senso proprio ma piuttosto come piattaforme che integrano fra loro vari moduli, dedicato ciascuno a una specifica funzione.

Il vantaggio principale dei sistemi di UCC davvero completi sta nel poter connettere fra loro più persone in tempo reale indipendentemente allo strumento che usano per comunicare e dalla rete a cui sono in quel momento collegate.



## OTTIMIZZAZIONE RISORSE

SICURAMENTE APPREZZABILI I COSTI DI GESTIONE DELLA PIATTAFORMA MASTERVOICE CHE SORPRENDONO PER LA LORO OTTIMIZZAZIONE E RAZIONALITÀ NELLA GESTIONE DELL'INTERO COMPARTO COMUNICATIVO AZIENDALE.



## BUSINESS CONTINUITY

UN INSIEME DI SERVIZI ALTAMENTE SPECIALIZZATI E ADATTIVI POSSONO COLLEGARE IL SETTORE COMUNICAZIONE CON LE INFINITE DECLINAZIONI AZIENDALI. UNA TRASFORMAZIONE HI-TECH DI STRAORDINARIA EFFICIENZA PER VIAGGIARE NEL FUTURO.



## SMARTWORKING FUNCTIONS

E' LA FORZA TECNOLOGICA DEL SISTEMA CHE CON I SUOI INNUMEREVOLI SOFTWARE CAPACI DI PRESTAZIONI INEGUAGLIATE, LO SPINGE AL VERTICE DEL SETTORE. I NOSTRI CLIENTI SCOPRONO OPPORTUNITÀ OPERATIVE INSUPERATE ED UNA QUALITÀ LAVORATIVA MAI CONOSCIUTA IN OGNI CONDIZIONE.



## ADVANCED MOBILITY

STRAORDINARIA TECNOLOGIA LEGATA AL MONDO DEL MOBILE CON APPLICAZIONI ADATTIVE CHE INTEGRANO E MIGLIORANO LA COMUNICAZIONE AZIENDALE.





## MEETING & CONFERENCE

LA SOLUZIONE CHE STA OSCURANDO PER EFFICIENZA E QUALITÀ I PIÙ GRANDI COMPETITOR MONDIALI. LA SUA UNICA TECNOLOGIA ADATTIVA PERMETTE ALL'UTENZA DI TRASFORMARE VELOCEMENTE LE VECCHIE ABITUDINI IN NUOVI METODI DI LAVORO.



## OPERATOR PANEL & CALL CENTER

UN CONCENTRATO DI APPLICATIVI IN GRADO DI AMPLIFICARE IN MODO SOSTANZIALMENTE ILLIMITATO LE POTENZIALITÀ FUNZIONALI DELL'OPERATORE TELEFONICO.



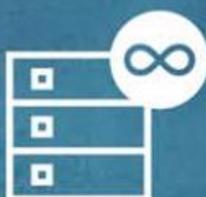
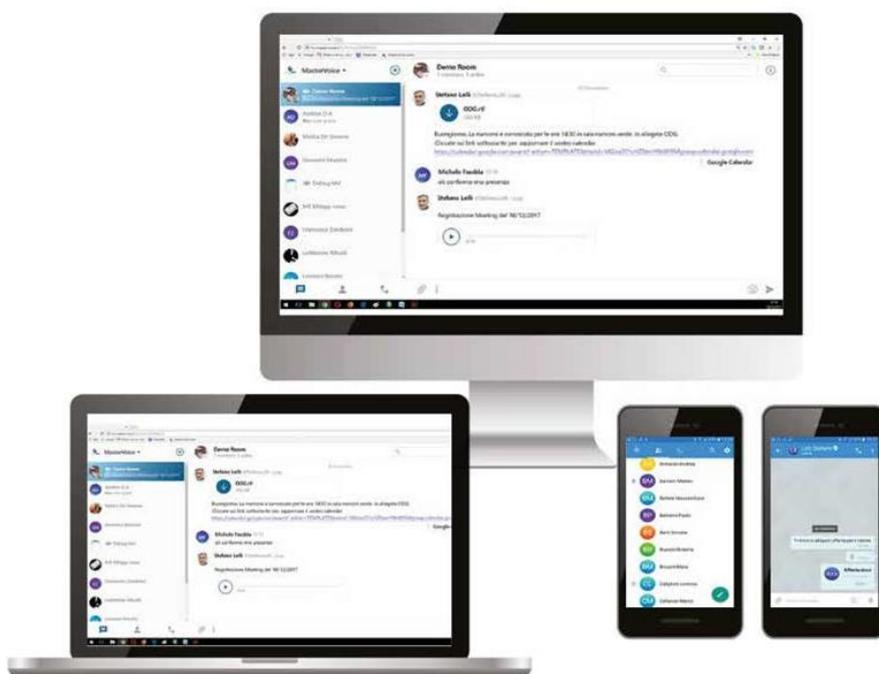
## TECNOLOGIA ADATTIVA

LA POSSIBILITÀ DI ADATTAMENTO E DI COMPATIBILITÀ ALL'INTERNO DEL SISTEMA AZIENDA RAPPRESENTA UNA DELLE PIÙ ESCLUSIVE CONQUISTE TECNOLOGICHE DEL SISTEMA. L'ALTA CAPACITÀ REALIZZATIVA PER LE PIÙ COMPLESSE PROGETTUALITÀ AZIENDALI CONTRADDISTINGUE IL KNOW-HOW MASTERVOICE.



## SISTEMI UCC

Servizi di Comunicazione e Collaborazione Unificata (UCC) in CLOUD e ON PREMISES .  
Sicurezza e Privacy grazie a strutture dedicate.  
Semplificazione delle infrastrutture interne.



## BUSINESS CONTINUITY

Failover degli accessi ad internet. Alta affidabilità dei server con ridondanza locale o geografica.  
Backup automatico delle configurazioni e dei servizi. Monitoraggio costante delle performance.

## SERVIZI TELEFONICI TRADIZIONALI

Trasferimento assistito: l'utente può trasferire la chiamata ad altro interno o a numero esterno mettendo in attesa l'interlocutore e consultando il destinatario del trasferimento, al fine di negoziare con esso il trasferimento stesso.

Trasferimento di chiamata non assistito: l'utente può trasferire la chiamata ad altro interno o a numero esterno senza consultare il destinatario del trasferimento, trasferendo ad esso direttamente la chiamata in essere.

- Deviazione su occupato ad altro interno, esterno, gruppo, casella vocale.
- Deviazione su non risposta ad altro interno, esterno, gruppo, casella vocale
- Deviazione incondizionata ad altro interno, esterno, gruppo, casella vocale.
- Gestione delle deviazioni differenziate per provenienza della chiamata (da interno, da esterno, da coda)
- Instradamento delle chiamate entranti su selezione passante: ad ogni numero geografico entrante posso associare una destinazione distinta, ad esempio chi chiama dall'esterno il numero 0522 2233412 viene instradato sull'interno 412 o su altra destinazione configurabile (gruppo di call-center, numero esterno, risponditore automatico, ecc.).

Visualizzazione del numero chiamante su chiamata entrante e riconoscimento del nome se inserito nei contatti del centralino.

- Audio conferenza: il sistema offre stanze di audio conferenza configurabili senza limiti di partecipanti. Più conferenze possono essere attive contemporaneamente.
- Risponditore automatico, con alberatura e multi-livello.
- Caselle vocali con messaggi personalizzabili.
- Musiche di attesa personalizzabili via file audio (wav, mp3)
  
- Gruppi di chiamata con strategia: è possibile associare ad un numero, anziché un singolo interno, un gruppo di utenti, i cui telefoni potranno squillare in diversi modi:
  - in sequenza stretta
  - contemporaneamente
  - in modo da distribuire equamente le chiamate
- Registrazione dei messaggi vocali direttamente attraverso il telefono.
- Rubrica centralizzata e numeri brevi (illimitati).
- Parcheggio della chiamata: la chiamata può essere messa in attesa e ripresa in un secondo momento, l'utente sentirà una musica di attesa. • Presa della chiamata diretta ad altro utente (presa di gruppo o mirata verso il singolo telefono)
- Code e ACD. Gestione dell'attesa e della posizione in coda. È possibile configurare delle code di attesa per le chiamate entranti e smistare tali chiamate secondo ordine di arrivo, distribuendole su un numero variabile di operatori. Tali operatori inoltre potranno vedere tali chiamate in coda da interfaccia grafica e decidere eventualmente di rispondere ad una specifica tra quelle presenti non ancora risposte.
- Indicatore della chiamata in attesa.
- Trasmissione dello stato degli utenti via BLF (campi lampada). Attraverso i telefoni IP che hanno pulsanti e led di stato, è possibile visualizzare lo stato telefonico (libero, occupato, in squillo) di un altro utente direttamente dal telefono stesso.

- Interfono: digitando un codice si possono attivare dei gruppi di telefoni che amplificheranno dal proprio altoparlante un messaggio che lo speaker pronuncerà. Tale servizio è utile per cercare utenti che spesso non sono alla loro postazione e non sono dotati di telefono cordless.
- Ritorno automatico della chiamata trasferita (su non risposta o occupato)
- Prenotazione di chiamata su occupato.
- Rilevamento dell'attività telefonica: prenotando una richiamata su non risposta, quando l'utente che è stato cercato farà qualche attività telefonica, come rispondere al telefono o comporre una chiamata, colui che ha prenotato la richiamata verrà avvisato e messo in contatto con tale utente.
- Servizio notte
- Segretaria/direttore
- Non disturbare: l'utente può mettersi in questo stato, nel quale risulterà occupato a chi lo contatterà; l'utente potrà comunque continuare ad effettuare chiamate.
- Classi di servizio
- Classi di restrizione: servono a inibire ad alcuni utenti le chiamate uscenti che hanno determinati prefissi, al fine di prevenire abusi dei servizi telefonici aziendali.
- Numeri brevi.
- Chiamate gratuite intersede via trunk VoIP
- IVR (risponditore automatico con alberatura): offre servizi di risposta automatica con menu (ad esempio: "Premere 1 per parlare con l'ufficio acquisti, premere 2 per l'amministrazione", ecc).
- Possibilità di registrazione e archiviazione in automatico dell'audio delle chiamate.
- Suoneria differenziata per chiamata interna/esterna su tutti i telefoni.
- LCR (Least Cost Routing). Per ogni tipo di direttrice telefonica è possibile determinare quali linee verranno utilizzate al fine di ottimizzare costi e affidabilità delle chiamate.
- Log delle chiamate entranti, uscenti e interne.
- Statistiche delle chiamate esportabili in txt e csv.
- Statistiche sui tempi di attesa del call-center.
- Statistiche di performance degli operatori di call-center.
- Suddivisione delle chiamate esterne per centri di costo.



## SERVIZI TELEFONICI AVANZATI

- Voice-mail. Notifica/invio dei messaggi in segreteria telefonica via e-mail.
- Multi-presenza su più terminali. L'utente è reperibile su più terminali con un singolo numero di telefono.
- Calendari per gestione eventi speciali (festività, chiusure estive, scioperi): l'amministratore del sistema può programmare il comportamento del sistema in determinati momenti. Ad esempio recitare un messaggio di festività natalizie il 25 dicembre, oppure dare un messaggio di uffici chiusi dopo le 18:00, ecc.
- Gestione di call-center con operatori distribuiti geograficamente.
- Possibilità di posto operatore multipli, indipendenti dal tipo di telefono.
- Caller switch: consente di distribuire la chiamata entrante sulla base del numero chiamante. In questo modo posso, ad esempio, inoltrare automaticamente le chiamate da prefissi tedeschi ad operatori che parlano in quella lingua, ecc

## INTEGRAZIONE CON SOFTWARE DI TERZE PARTI

API REST per integrazione con applicativi esterni: il sistema espone chiamate HTTPS per poter richiedere da altro applicativo esterno l'avvio di una chiamata telefonica.

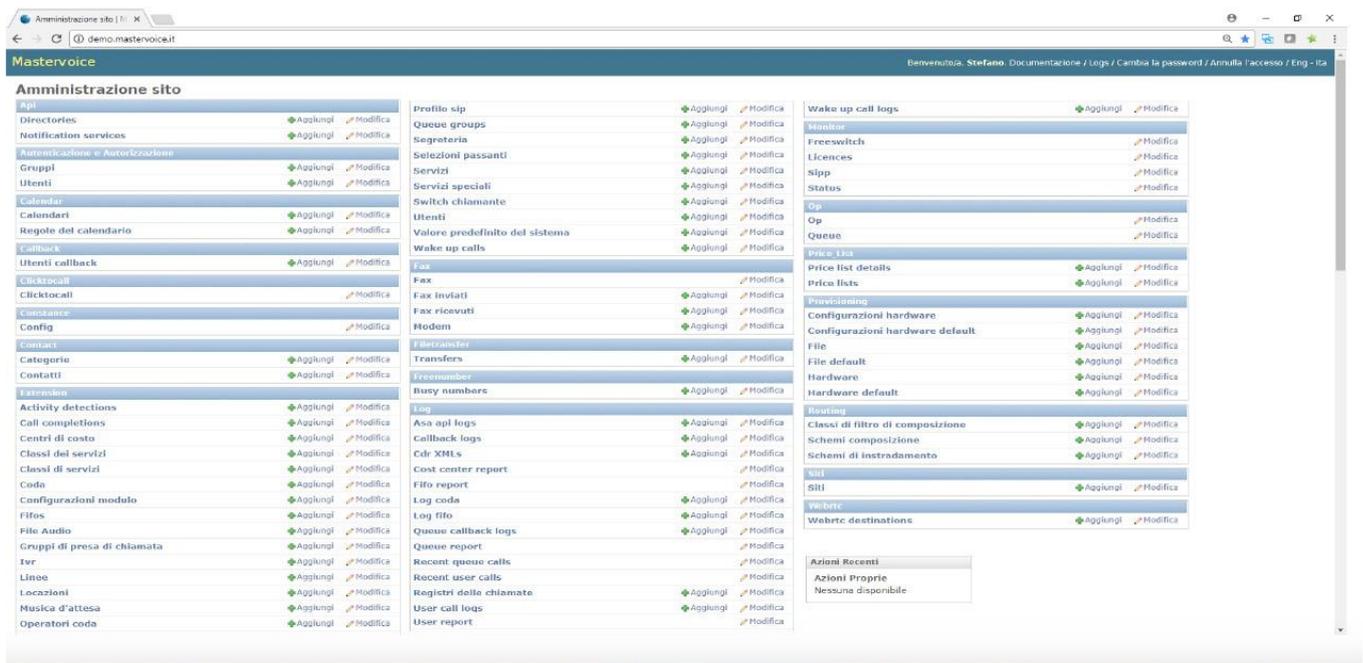
- API per poter ricevere sul proprio gestionale aziendale, la notifica dell'arrivo di una chiamata telefonica, ai fini statistici, oppure per mostrare una schermata di pop-up contenente i dati del contatto che sta chiamando.
- Personalizzazioni software a progetto: è possibile richiedere personalizzazioni del sistema o funzionalità non presenti la cui analisi e realizzazione verrà quotata a progetto.
- Widget webrtc per inserire un webphone sul proprio sito aziendale.
- Integrazione con Microsoft Skype for Business™: gli utenti di un sistema Phoneris dal proprio telefono fisico o software possono effettuare o ricevere chiamate verso utenti Skype for Business.
- Integrazione con Microsoft Outlook™: è possibile effettuare il click-to-call direttamente dalla scheda del contatto MS Outlook™ tramite tasto destro del mouse.

## GESTIONE E SCALABILITÀ

Gestione delle configurazioni via web tramite internet browser.

- Monitoraggio delle code e degli utenti in tempo reale via web: è presente una pagina web che consente di visualizzare in tempo reale lo stato telefonico di ogni utente interno e delle chiamate in attesa di prima risposta.
- Web server integrato nel sistema. Il sistema ha un web server integrato col quale pubblica, secondo politiche di accesso, le proprie interfacce di configurazione e i propri monitor.
- Gestione graduale della migrazione a Phoneris da sistema tradizionale grazie all'instradamento avanzato delle telefonate. È possibile dismettere gradualmente un centralino preesistente migrando per passi successivi gli utenti da esso al sistema Phoneris, mantenendo la possibilità di effettuare e trasferire le chiamate da un sistema all'altro.
- Provisioning automatico dei telefoni IP.
- Controllo dei costi: raggruppamento degli utenti in centri di costo per il controllo di gestione del traffico telefonico.

## INTERFACCIA AMMINISTRATORE





## COMPATIBILITÀ CON ALTRI DISPOSITIVI VOIP STANDARD

Sistema totalmente in standard SIP.

- Supporta telefoni VoIP in standard SIP, sia hardware che software.
- Supporta telefoni WI-FI (standard 802.11) e dual mode (GSM e WI-FI) .
- Supporta gateway VoIP in standard SIP (interfacce Euro ISDN PRI e BRI sia in modalità NT che TE, interfacce analogiche FXS e FXO, server DECT/ GAPover IP).
- Supporta VoIP provider SIP certificati.
- Supporta Trunking SIP tra server diversi e PBX di altri costruttori certificati.
- Supporta interfacce cito-telefoniche VoIP e tradizionali (FXO/FXS).

## CODEC AUDIO SUPPORTATI

**G.711a**

**G.711u**

**Opus**

**G.729a**

**G.722 (HD voice – voce ad alta definizione)**

## OPERATOR PANEL E CALL CENTER

Visualizzazione e riconoscimento delle chiamate entranti.

- Indicatore del tempo di attesa e di conversazione delle singole chiamate
- Click-to-call
- Ricerca rapida di interni e contatti da chiamare: grazie all'autocompletamento e ai filtri.
- Trasferimenti delle chiamate con un drag'n'drop del mouse.
- Monitoraggio delle code in tempo reale.
- Gestione automatica o manuale delle chiamate in coda.
- Elenco dei preferiti (BLF) totalmente personalizzabile dall'utente.
- Monitoraggio dello stato degli interni (libero, occupato) in tempo reale.
- Visualizzazione degli interni per nome, cognome, numero e locazione geografica.
- Layout personalizzabile dall'utente.

## MEETING AND CONFERENCE

- Qualità video in HD
- Codec video adattivi per ottimizzare l'utilizzo della banda.
- Nessun limite al numero di partecipanti ad una conferenza.
- Condivisione del desktop anche da parte di più partecipanti.
- Chat integrata.
- Inserimento nel meeting di utenti telefonici, interni o numeri geografici.
- Rilevazione visiva di chi sta parlando.
- Condivisione del meeting con utenti esterni e ospiti tramite URL.
- Il moderatore può imporre la propria regia oppure lasciare che ogni utente decida chi mettere in primo piano grazie alla tecnologia SFU.
- Strumenti per il moderatore per silenziare, includere o espellere i partecipanti.
- Conduzione e regia di video di Youtube per corsi e presentazioni.
- Alzata di mano per chiedere parola.
- Opzione primo piano automatico di chi sta parlando.
- Web client per PC.
- App per smartphone e tablet Android.

## BACKUP E SICUREZZA

- Possibilità di server on-premise, su piattaforma virtuale del cliente o su private-cloud gestito.
- Cloud backup e restore: ripristino del server in pochi minuti su cloud di altro hosting provider in caso di fault.
- Failover automatico delle connettività internet di accesso ai server in cloud per garantire business continuity.
- Backup automatico delle configurazioni (in locale e/o in remoto).
- Firewall integrato.
- Sistema operativo Linux-based.
- Motore VoIP di classe enterprise.
- Gestione da remoto dei telefoni IP e dei gateways.
- Profilatura degli utenti. Controllo degli accessi e delle viste del sistema da parte dell'amministratore.
- Comunicazioni criptate
- Connessioni web via TLS e WSS.
- Sistema di allarmistica automatica e centralizzata verso il centro operativo Phoneris.
- Monitoraggio costante delle performance del circuito internet ad uso VoIP: è presente un sistema di rilevazione e tracciamento dell'andamento della qualità della connessione ad internet, consultabile via web

## PARTNER TECNOLOGICI

**PHONERIS** è basato su due diverse piattaforme: 3CX e Mastevoice.

A seconda del progetto, della tipologia del cliente e del tipo di proposta commerciale verrà attivata un'istanza con 3cx o Mastervice.



## CASE STUDY MASTERVOICE



## CASE STUDY 3CX





## VALUTAZIONE COSTI

Per produrre un' offerta commerciale significativa vanno valutati insieme:

- TIPOLOGIA DI INSTALLAZIONE: cloud, server fisico, istanza virtuale
- NUMERO DI INTERNI
- NUMERO DI LINEE FONIA
- MARCA E MODELLO TELEFONI FISICI PRESENTI
- ESIGENZE DI UCC DEL CLIENTE: gestionali da integrare, softphones, app per mobile e altro

L'offerta commerciale per tutti i sistemi UCC sono da concordare con Celeris che farà un'analisi della soluzione migliore.