



# LA TELEFONIA IP

INTEGRATA  
AL GESTIONALE



IL CENTRALINO



Un **Centralino VOIP** (detto anche **IP-PBX**) è un sistema professionale di telefonia che unisce i vantaggi di un **centralino** aziendale evoluto (PBX - *Private Branch eXchange*) ai vantaggi della tecnologia **VOIP** (*Voice over Internet Protocol*), che utilizza la **rete dati** per trasmettere la **voce**; un sistema IP-PBX può oggi essere realizzato con un semplice sistema Software, con ulteriori vantaggi di configurabilità e interazione.

Un **software IP-PBX** in sintesi consente di:

1. **abbattere i costi** telefonici tradizionali sfruttando la **rete Internet** per **telefonare**,
2. utilizzare la **rete informatica** aziendale per collegare i vari telefoni, eliminando i costi di manutenzione della rete fisica,
3. collegare direttamente le **sedì o filiali** distribuite sul territorio: tutti i telefoni distaccati sono visti come telefoni interni,
4. dialogare con il **sistema gestionale**, interagendo in tempo reale con il Data Base centrale, con la intranet e con i computer degli utenti aziendali,
5. consentire a tutti gli utenti di gestire in modo semplice dal proprio PC lo "strumento telefono", reindirizzando ad es. le telefonate al proprio cellulare o a un altro numero,
6. ottenere **statistiche** immediate sulle telefonate.



Il sistema **VOI speed PLATFORM**, oltre a tutto questo, possiede anche le caratteristiche di un **centralino avanzato**:

- gestione degli **UTENTI** con profili personalizzati e **GRUPPI** di squillo per attività coordinate
- IVR** (Interactive Voice Response), sistema capace di recitare informazioni ad un chiamante interagendo tramite tastiera telefonica, configurabile e pilotabile da remoto e da script
- LCR** (Least Cost Routing), pre-instradamento di una chiamata con scelta di un operatore secondo specifici criteri di qualità e costo
- WAN** (Wide Area Network), collegamento tra centralini periferici con condivisione di informazioni e servizi
- FAX server** integrato, con gestione e archiviazione dei FAX in ingresso e in uscita (In/Out)
- Voice mail**: possibilità di ricevere via e-mail i messaggi vocali della propria segreteria.
- Registrazione** delle telefonate, **musiche** di attesa, audio **conferenze**, **notifica** errori via **mail**, etc...

VOISpeed PLATFORM è inoltre un Sistema **CTI** avanzato (Computer Telephony Integration), che consente di integrare il sistema telefonico con il sistema informatico aziendale; questo permette ad esempio 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.

VOISpeed PLATFORM è quindi lo strumento con cui prendere il controllo della telefonia in azienda e riorganizzare il modo di comunicare.

Per ogni azienda, e **per ogni reparto** all'interno dell'azienda, si possono **personalizzare** le funzioni e le schede informative che vengono visualizzate a seguito di una chiamata, secondo le specifiche mansioni di ogni area di lavoro:

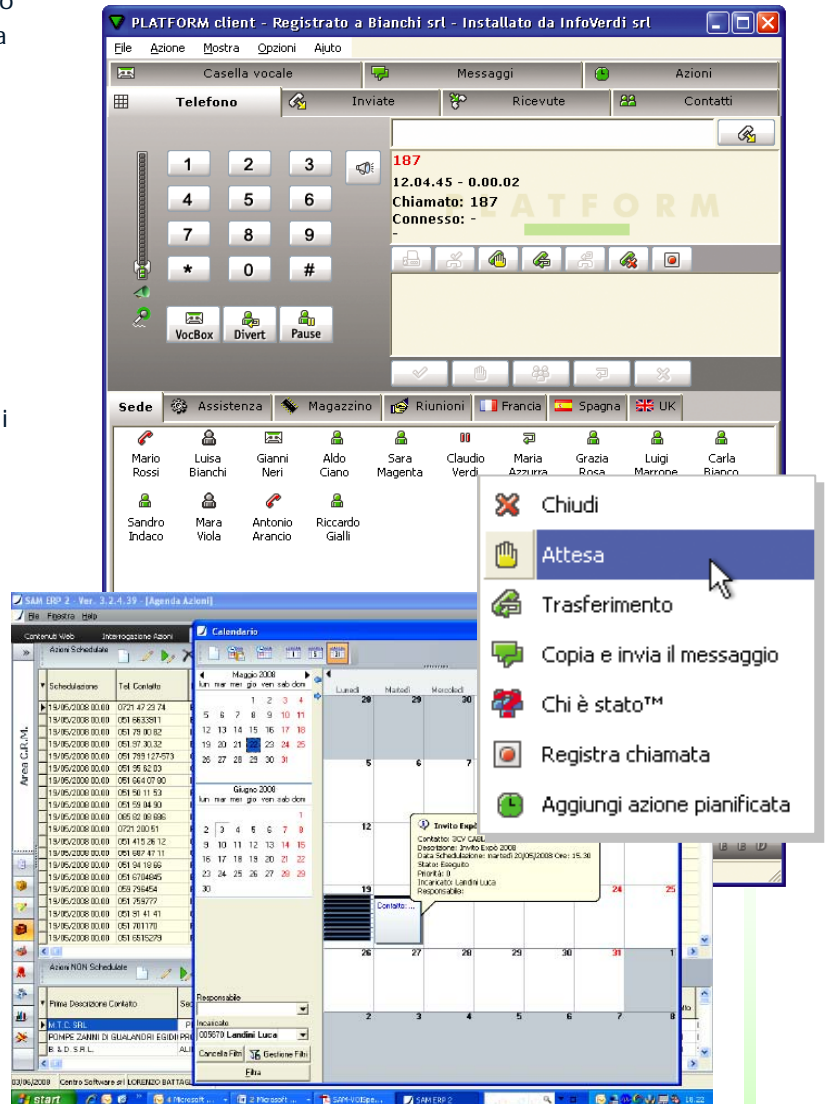
- i **tecnici** possono ad esempio visualizzare immediatamente i dettagli dei **prodotti installati** presso il **cliente** insieme con gli eventuali **contratti di manutenzione**,
- il **reparto vendite** può disporre di un **riepilogo** dei prodotti venduti, dei **contratti** e delle **offerte commerciali**,
- l'ufficio **amministrativo** può avere immediatamente a disposizione l'**estratto conto** e le **schede contabili**, oppure la **scheda "rischio cliente"** e lo **scadenario**.

Altre funzioni interattive:

- Se la persona che chiama **non è conosciuta** o in ogni caso non è inserita nell'anagrafica aziendale, il gestionale può aprire **automaticamente** il modulo **CRM** per l'eventuale creazione di un'**azione marketing**.
- Allo stesso modo la **richiesta di assistenza** da parte di un cliente può provocare la **generazione** automatica di una scheda legata all'**attività** del **servizio** da eseguire.

Ogni operatore può poi gestire il trasferimento della chiamata ad altri interni, visualizzandone immediatamente lo stato (**occupato, libero, in pausa**), oppure può impostare un messaggio di trasferimento chiamata al proprio cellulare per essere sempre raggiungibile, può gestire una **teleconferenza** mettendo altri utenti in collegamento e così via.

L'eventuale integrazione di gestionali evoluti come **Impresa<sup>24</sup>** o **SAM-ERP2** con il centralino VOISpeed PLATFORM può quindi potenziare al massimo le funzionalità del sistema informatico: con un click del mouse è sempre più possibile accedere in modo rapido a tutte le funzioni che rendono autonomi nel proprio lavoro, incrementando efficienza e produttività di tutte le risorse aziendali.



The logo for VOISPEED IP TELEPHONY. It features a green triangle, a green circle, and a green vertical bar to the left of the word "VOISPEED" in a bold, green, sans-serif font. Below "VOISPEED" is the text "IP TELEPHONY" in a smaller, grey, sans-serif font.

**VOISPEED**  
IP TELEPHONY

by

The Harpax logo, featuring the word "Harpax" in a black, elegant script font. A small silhouette of a harpax bird is perched on the top right of the letter 'x'.

*Harpax*



[WWW.CENTROSOFTWARE.COM](http://WWW.CENTROSOFTWARE.COM)

Tel 051 813324 - Fax 051 813330 - e-mail: [info@centrosoftware.com](mailto:info@centrosoftware.com)