

# LA NUOVA PIATTAFORMA DI COMUNICAZIONE AZIENDALE INTEGRATA



 **IP** BOX® [www.ip-box.it](http://www.ip-box.it)

# Panoramica

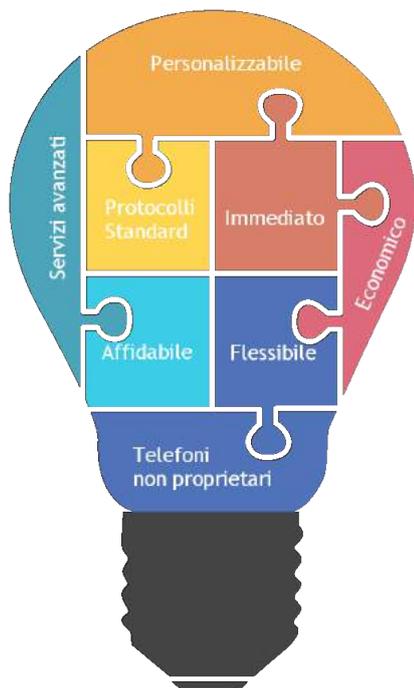
IPBox è una piattaforma software integrata che ottimizza la comunicazione in azienda.

Oltre a tutte le funzioni di un centralino telefonico tradizionale, IPBox integra le funzionalità avanzate della tecnologia VOICE OVER IP; il grande vantaggio di una tale architettura è quello di migliorare 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. Il beneficio di sfruttare la tecnologia IP per la telefonia aziendale inoltre è quello di poter avere innumerevoli possibilità di interconnessioni tra più sedi. Le aziende possono crescere in modo incrementale sino ad includere sedi remote, utenti mobili e tele lavoro senza dover cambiare il sistema telefonico permettendo di aumentare l'efficienza dell'azienda e migliorare i servizi al cliente, quindi l'immagine aziendale.

Con la sua interfaccia web multiplatforma, gli amministratori possono facilmente creare interni e fare cambiamenti alla configurazione del sistema, senza richiedere supporto tecnico. Grazie alla conversione della voce in dati, sparisce il concetto di interno fisso. La mobilità di un interno del centralino, con tutte le sue caratteristiche (numero, permessi, abilitazioni, voice-mail, ecc.) diventa totale. Scollegare il telefono e ricollegarlo in un altro punto della rete permette di conservare il numero e tutte le impostazioni precedenti. Possono essere inoltre installati telefoni remoti, che accederanno al centralino, diventandone parte integrante, tramite un collegamento a larga

banda (es. ADSL). Questa caratteristica è particolarmente utile alle aziende con telelavoratori o con sedi periferiche remote.

Inoltre IPBox consente facilmente di configurare per ogni interno, i permessi di chiamata e attivare il servizio seguimi in modo da essere raggiunti anche quando non si è presenti in azienda.



# Funzionalità

Di seguito elenchiamo le innumerevoli funzionalità di IPBox:

-  Risponditore automatico
-  Segreteria telefonica
-  Permessi di chiamata
-  Rubrica centralizzata
-  Monitoraggio chiamate
-  Identificazione chiamante
-  Blacklist
-  Musiche di attesa
-  Messaggi promozionali
-  Collegamenti tra sedi
-  Chiamate verso i mobili
-  Interni remoti
-  Web fax
-  Click2Call
-  Chat
-  Gestione hotel
-  Registrazione chiamate
-  Audioconferenze
-  Virtualizzazione
-  Linee telefoniche tradizionali
-  Pannello operatore
-  Firewall
-  Integrazione con citofoni
-  Suonerie differenziate
-  Seguimi
-  Trasferimento/parcheggio chiamate
-  Pickup
-  DISA

# Risponditore automatico

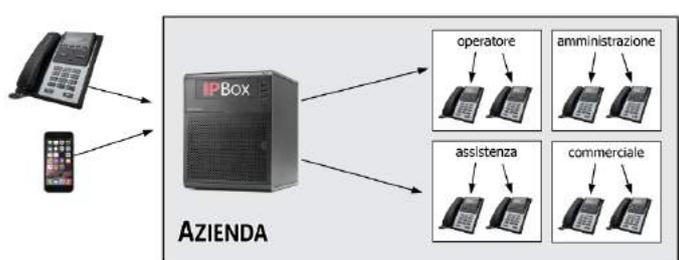
Il **risponditore automatico** o **IVR** (Interactive Voice Response) è uno strumento semplice ed estremamente flessibile con cui gestire i flussi di chiamate in entrata, rendendo più efficienti i processi aziendali e migliorando la comunicazione con Clienti e Fornitori.

Per ogni chiamata in ingresso il chiamante viene accolto da un messaggio preregistrato, differenziabile in base alla data e all'ora, che propone una o più scelte che possono essere selezionate premendo i tasti del telefono (da 0 a 9).

Dopo la scelta la chiamata può essere dirottata ad un singolo telefono o ad un gruppo di interni con tipologie di squillo diverse (tutti insieme, uno dopo l'altro o con ordine casuale).

Ogni risponditore può essere configurato anche con alberi multilivello (es. call center).

Questo strumento, facilmente configurabile dall'utente, permette di migliorare i flussi di chiamate in entrata senza bisogno di effettuare investimenti strutturali.



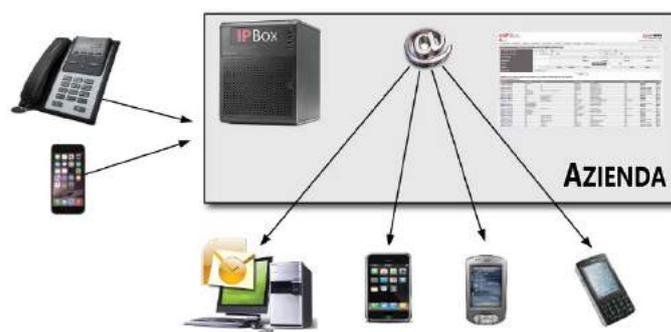
Un esempio tipico può essere:

“Benvenuti. Premere 1 per parlare con l'Amministrazione, 2 per l'Area Commerciale, 3 per l'Assistenza etc...”

# Segreteria telefonica

IPBox dispone di una segreteria telefonica vocale (Voicemail) personalizzabile per ogni singolo interno telefonico.

La stessa funzionalità può essere utilizzata come segreteria aziendale che entra in funzione nei giorni e negli orari di chiusura registrando su file i messaggi vocali di tutte le telefonate arrivate durante l'orario di chiusura.



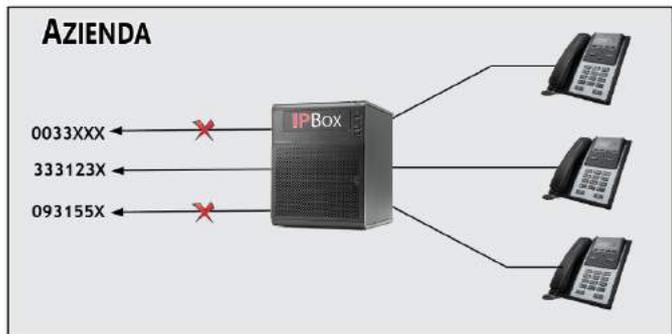
I messaggi possono essere consultati tramite un qualsiasi telefono aziendale (inserendo le proprie credenziali), via email all'indirizzo personale o tramite apposita interfaccia web accessibile tramite l'inserimento della propria username e password.

E' possibile configurare il sistema in modo che l'email contenga oltre ai dettagli sulla telefonata (ora e numero chiamante), anche un file con l'audio del messaggio lasciato. La ricezione dei messaggi via email consente di poter prendere visione istantaneamente del messaggio appena lasciato, senza la necessità di dover essere presenti in azienda.

In qualsiasi parte del mondo voi siate, basta avere una connessione internet disponibile ed IPBox vi raggiungerà.

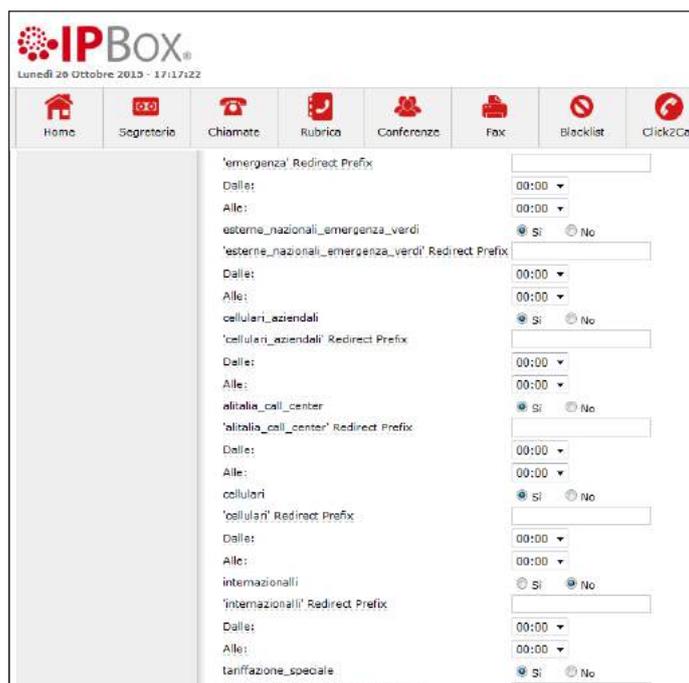
# Permessi di chiamata

IPBox consente di gestire i permessi di chiamata per ogni singolo interno telefonico o per gruppi.



E' possibile configurare il sistema anche in modo tale che determinate tipologie di chiamata siano possibili solo attraverso l'inserimento di un codice PIN di sicurezza (es. chiamate a numeri a tariffazione speciale); si possono anche inibire totalmente alcune tipologie di chiamate in uscita (es. internazionali).

E' possibile abilitare per ogni singolo interno le chiamate in uscita (per ogni tipologia) solo in determinate fasce orarie della giornata.



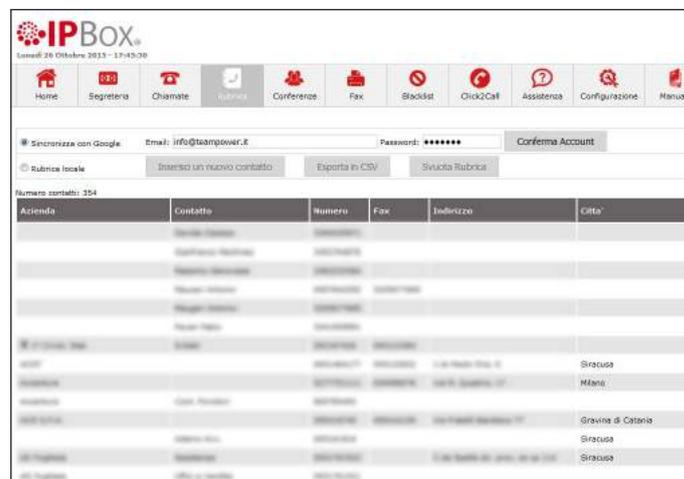
# Rubrica centralizzata

IPBox consente di memorizzare i contatti telefonici aziendali in una rubrica centralizzata; questa viene periodicamente scaricata su ogni singolo telefono.

Gestire la rubrica telefonica aziendale consente di:

1. vedere sul display del proprio telefono, oltre al numero, anche il nome e l'azienda di chi ci sta chiamando;
2. effettuare facilmente le chiamate verso l'esterno ricercando il numero da chiamare direttamente sulla rubrica interna del proprio telefono.

E' possibile definire un gruppo di contatti privati consultabili e visualizzabili solo da chi ha i permessi per farlo.

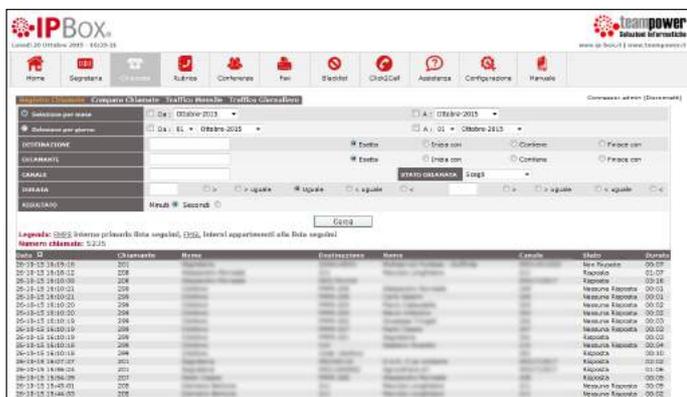


IPBox consente anche l'integrazione con la rubrica del nostro account GMail di Google ed a breve anche con la rubrica di Microsoft Outlook.

# Monitoraggio chiamate

IPBox permette di avere sempre sotto controllo il traffico telefonico che viene effettuato da e verso le proprie linee aziendali.

Da un qualsiasi browser internet su un PC aziendale, inserendo le credenziali, è possibile visualizzare il dettaglio di tutte le chiamate avendo così a disposizione i campi data, chiamante, destinazione, linea utilizzata, stato della chiamata e durata.



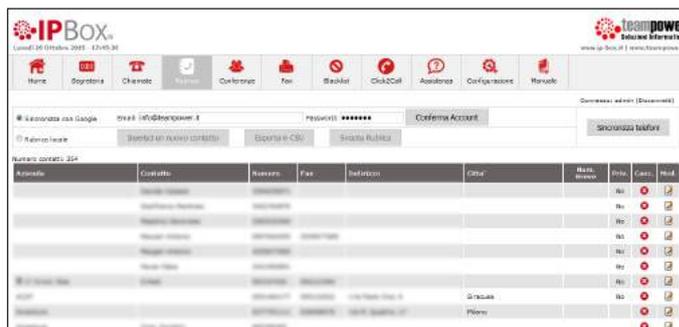
Attraverso un completo numero di campi è possibile filtrare l'elenco delle chiamate per effettuare verifiche e controlli sul proprio traffico telefonico; inoltre è possibile generare dei grafici per confrontare con i mesi precedenti il traffico telefonico al fine di monitorare variazioni o per analisi statistiche e studi di ottimizzazione dei costi e processi di lavoro.



Per un'agevole lettura tutti i dettagli possono essere stampati e archiviati in excel (csv) o pdf.

# Identificazione chiamante

IPBox permette di visualizzare il numero identificativo del chiamante sul display del telefono e, se il numero è presente nella rubrica centralizzata, di vedere anche il nome e l'azienda di appartenenza.



Infatti, grazie ad una comoda interfaccia web, è possibile inserire facilmente tutti i propri contatti con il loro numero di telefono nella rubrica centralizzata di sistema.

E' previsto inoltre un registro (Blacklist) di tutti quei numeri da cui non si vuole ricevere alcuna chiamata, quando questo accade IPBox chiude immediatamente la comunicazione senza far squillare gli interni (dando un tono di occupato al chiamante).



## Pickup e DISA

IPBox vi consente facilmente e comodamente di rispondere dal vostro telefono alla telefonata in arrivo su altri interni.



Basta alzare la cornetta e digitare un apposito codice per rispondere alla telefonata senza la necessità di dover alzarsi dalla propria postazione per raggiungere il telefono che squilla.

Tramite il servizio DISA (Direct Inward System Access) un dipendente/collaboratore che si trova fuori sede può chiamare una delle linee aziendali, inserire un codice pin di sicurezza e poi comporre un numero di telefono esterno; IPBox si occuperà quindi di inoltrare la chiamata verso il numero digitato.

La grande utilità di questa funzione è che il cliente/fornitore chiamato visualizzerà sul display del proprio telefono sempre e soltanto i numeri aziendali.



## Musiche di attesa e Messaggi promozionali

IPBox consente di impostare facilmente delle musiche d'attesa caricando, tramite l'interfaccia web, dei normali file wav o mp3. Le classi di musica d'attesa sono personalizzabili e differenziabili per linea chiamata, coda di squillo o data ed ora.

IPBox consente inoltre di impostare facilmente dei messaggi promozionali caricando, tramite l'interfaccia web, dei normali file wav o mp3. Il cliente che chiama rimarrà in attesa ed ascolterà i messaggi promozionali mentre attende che il primo operatore sia pronto per rispondere.



# Blacklist

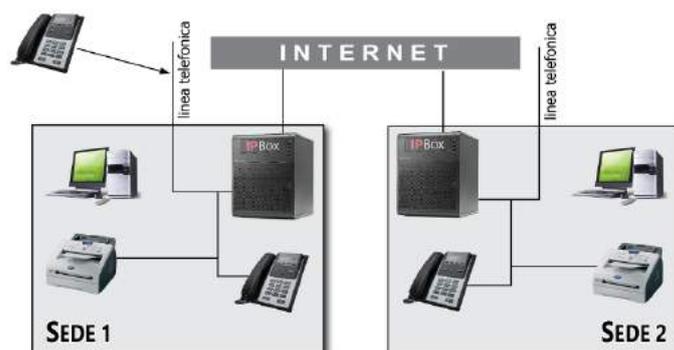
IPBox permette facilmente di creare una lista di contatti dai quali non si desidera essere contattati; quando il numero di telefono di chi ci chiama è presente in questa lista, la comunicazione viene interrotta simulando un tono di occupato.



The screenshot shows the IPBox web interface. At the top, there is a navigation menu with icons for Home, Segreteria, Chiamate, Rubrica, Conferenze, Fax, and Blacklist. Below the menu, the 'Voce Blacklist' section is visible, featuring a table with columns for 'Numero', 'Nome', 'Elimina', and 'Modifica'. The table contains several entries, each with a red 'X' in the 'Elimina' column and a pencil icon in the 'Modifica' column. At the bottom, there is a form to 'Aggiungi o sostituisci voce' with fields for 'Prefisso Int: +39', 'Numero:', and 'Nome:', followed by a 'Conferma' button.

# Collegamenti tra sedi

Questa funzione costituisce uno dei principali vantaggi di IPBox rispetto ai centralini tradizionali; consiste nel poter effettuare chiamate tra le diverse sedi della stessa organizzazione a **costo zero** e **senza impegnare le linee telefoniche** utilizzando la rete Internet.



E' possibile inoltrare tutte le chiamate ricevute da una sede verso un'altra senza che il chiamante abbia percezione del fatto che la chiamata viene dirottata in un'altra sede.



# Chiamate verso i mobili

IPBox consente di instradare tutte le chiamate effettuate dai telefoni aziendali verso i numeri di cellulari tramite una SIM aziendale montata su un gateway GSM/UMTS;



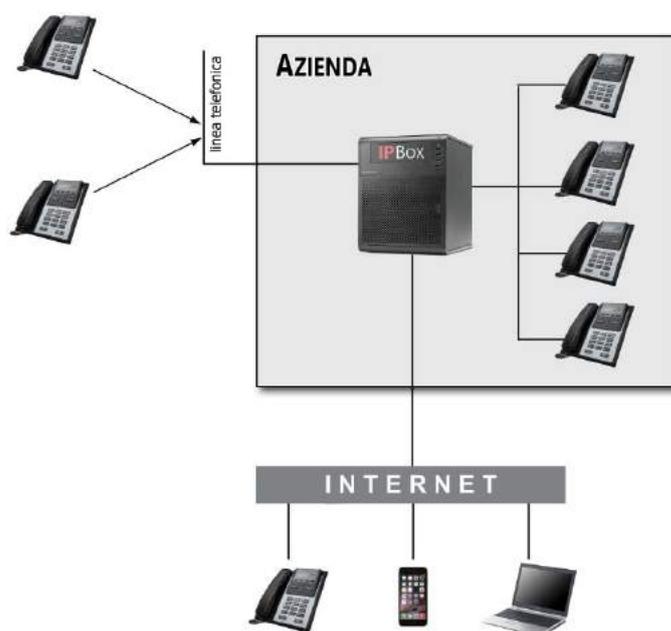
questo permette di ottimizzare i costi suddividendo il traffico telefonico in uscita nel modo corretto in base alla tipologia di numero da chiamare.



# Interni remoti

IPBox offre la possibilità di utilizzare, tramite la rete internet, un interno del proprio centralino aziendale in un'altra sede attraverso:

- Un telefono IP (come quelli presenti in azienda)
- Il proprio PC/Notebook, con l'ausilio di un software gratuito
- il proprio Smartphone, con l'ausilio di un'app gratuita



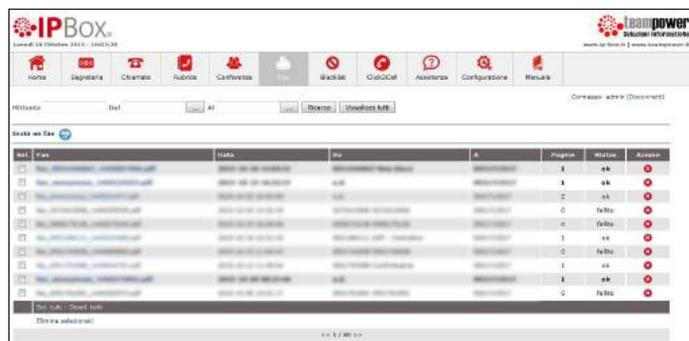
Sarà possibile quindi essere contattati come se fossimo fisicamente presenti in azienda, oppure è possibile che ci vengano inoltrate le chiamate in arrivo dall'esterno, tutto a costo zero e senza impegnare le linee telefoniche; in questi casi il chiamante non avrà percezione del fatto che la persona contattata non è presente in azienda.

Allo stesso modo tutte le chiamate tra gli interni in azienda e quelli remoti avverranno senza costi aggiuntivi e senza impegnare le linee telefoniche.

Infine dall'esterno è possibile effettuare chiamate verso clienti/fornitori utilizzando le linee aziendali (telelavoro).

# Web fax

IPBox consente di avere una gestione totalmente centralizzata dei fax (inviati/ricevuti), grazie alla fax detection su ogni singola chiamata (in ingresso su qualsiasi linea) il sistema riesce a capire se si tratta di una chiamata vocale o di un fax, in tal caso il fax viene acquisito e salvato come PDF ed eventualmente inviato come allegato via email ad uno o più indirizzi. Tutti i fax ricevuti sono consultabili tramite l'interfaccia web di IPBox.



Sempre tramite un qualsiasi browser web è possibile inviare via fax un documento PDF semplicemente inserendo il numero di telefono del destinatario e ricevendo a fine tra-

missione una email con la ricevuta di invio. Dalla stessa interfaccia web è possibile avere visione dello stato dei fax in



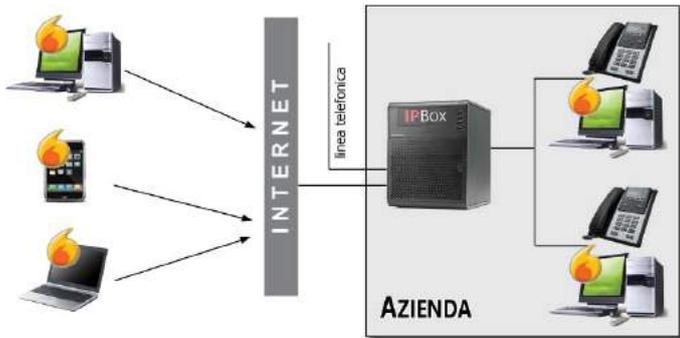
uscita con il dettaglio del numero di tentativi effettuati e con la possibilità di interrompere la procedura di invio.

Il Fax Server offre molti vantaggi, risparmio di carta e toner, ma soprattutto la possibilità di prendere visione dei fax ricevuti istantaneamente senza la necessità di dover essere fisicamente presenti in azienda (allegato ad email).



# Chat

IPBox ha integrato al suo interno un sistema di messaggistica istantanea che lega ogni utente agli interni telefonici e consente di scambiare file o messaggi di testo.



La presenza del server di chat all'interno di IPBox garantisce che il traffico legato a scambio file e messaggistica istantanea non transiti da server di terze parti esterni.

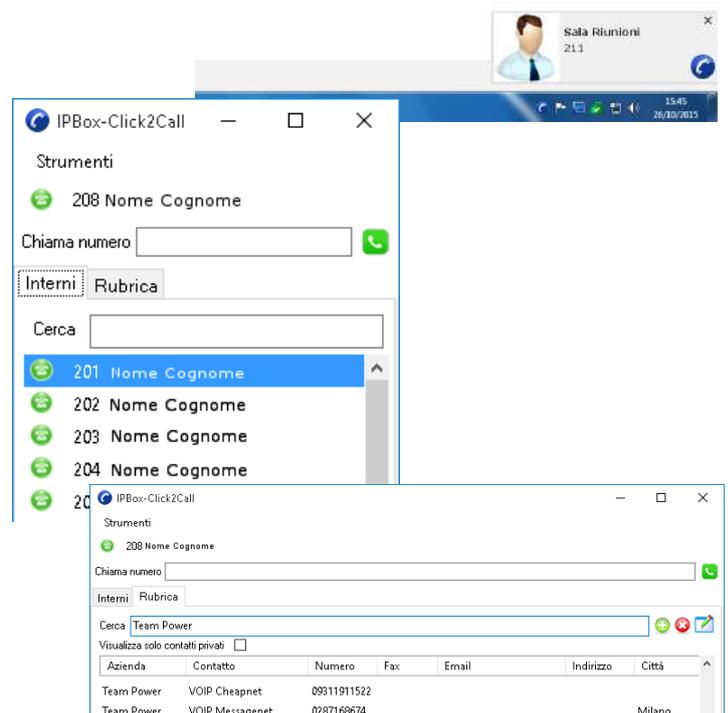
La messaggistica di IPBox garantisce anche che lo scambio di messaggi avvenga solo tra i propri dipendenti evitando quindi un uso errato del sistema di chat.



# Click2Call

Il software Click2Call di IPBox offre una comoda interfaccia che consente di:

1. monitorare lo stato degli interni (funzionalità posto operatore); per ogni singolo interno una icona diversamente colorata indica se il telefono è occupato, sta squillando, è registrato oppure spento;
2. effettuare chiamate, basta infatti cliccare su un interno o su un contatto in rubrica per poter inviare una chiamata; allo stesso modo è possibile incollare o digitare un numero su un campo di testo per poter inviare la chiamata;
3. gestire la rubrica centralizzata di IPBox direttamente dal PC (inserimento/cancellazione/modifica);
4. essere avvisati della chiamata in arrivo da un popup sul proprio PC sul quale viene visualizzato il numero di telefono e, se il numero è in rubrica, anche il nome e l'azienda di appartenenza. Nel caso in cui il numero non è in rubrica si può cliccare sul popup per salvare il numero.



# Gestione hotel

IPBox contiene dei moduli appositamente sviluppati per le strutture ricettive.

Il modulo sveglia gestibile tramite una comoda interfaccia web consente di impostare la sveglia semplicemente scegliendo la data e l'ora e la camera o gruppi di camere che devono essere raggiunte. Per ogni sveglia impostata il sistema mi permette di visualizzare se la chiamata è stata risposta ed il numero di tentativi effettuati prima della risposta.



Il modulo di billing delle telefonate consente di gestire la fatturazione delle chiamate effettuate dalle camere della struttura.

Dalla interfaccia web di IPBox è possibile gestire:

*Da pannello amministrazione:*

- Tariffe telefoniche differenziate per tipologia di chiamata (cellulare, rete fissa, internazionali etc...);
- Decidere se impostare scatto alla risposta e durata in

secondi degli scatti;

- Cifra massima da addebitare (superata la quale non è possibile effettuare altre chiamate da una stanza).

*Da Pannello operatore:*

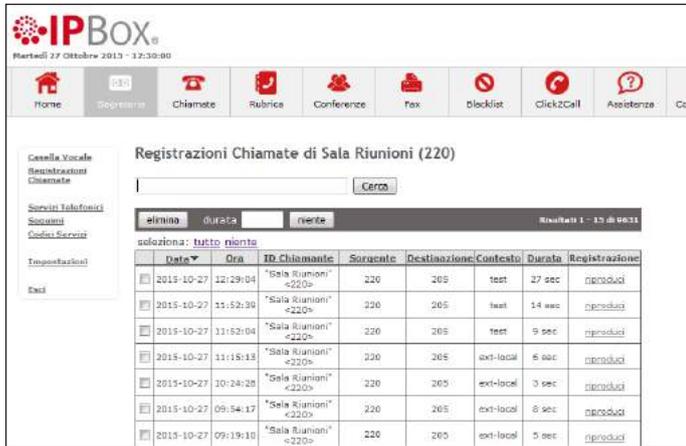
- Dettaglio per singola stanza delle chiamate effettuate con relativo costo;
- Dettaglio "live" delle chiamate attualmente in corso;
- Funzione "chiudi conto" che consente l'estrazione su PDF del dettaglio telefonico per una particolare stanza;
- Possibilità di bloccare il telefono di una stanza;
- Impostare un limite massimo da addebitare ad una singola stanza.

Il nostro modulo di billing si interfaccia con tutti i software di gestione alberghiera presenti nel mercato come ad esempio Fidelio di Micros.



# Registrazione chiamate

IPBox consente di attivare la registrazione delle chiamate in arrivo o effettuate dalle linee aziendali (callcenter o agenzie di sicurezza) in modo differenziato per singolo interno.



The screenshot shows the IPBox web interface. At the top, there's a navigation bar with icons for Home, Segreteria, Chiamate, Rubrica, Conferenze, Fax, Blacklist, Click2Call, and Assistenza. Below this, there's a section for "Registrazioni Chiamate di Sala Riunioni (220)". A search bar is present. Below the search bar, there's a table with columns: Data, Ora, ID Chiamante, Sorcinate, Destinazione, Contesto, Durata, and Registrazione. The table contains several rows of call records.

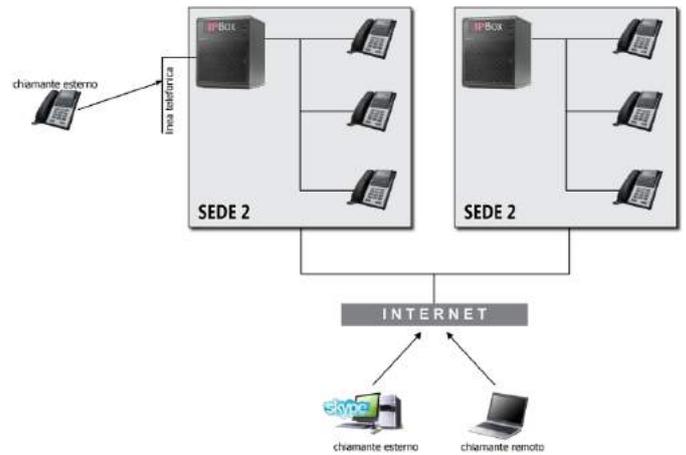
Data	Ora	ID Chiamante	Sorcinate	Destinazione	Contesto	Durata	Registrazione
2015-10-27	12:29:04	"Sala Riunioni" <220>	220	205	test	27 sec	riproduci
2015-10-27	11:52:30	"Sala Riunioni" <220>	220	205	test	14 sec	riproduci
2015-10-27	11:52:04	"Sala Riunioni" <220>	220	205	test	9 sec	riproduci
2015-10-27	11:15:13	"Sala Riunioni" <220>	220	205	ext-local	5 sec	riproduci
2015-10-27	10:24:28	"Sala Riunioni" <220>	220	205	ext-local	3 sec	riproduci
2015-10-27	09:54:17	"Sala Riunioni" <220>	220	205	ext-local	8 sec	riproduci
2015-10-27	09:19:10	"Sala Riunioni" <220>	220	205	ext-local	5 sec	riproduci

L'audio di ogni telefonata viene salvato sul sistema ed è comodamente consultabile tramite l'interfaccia web (previo inserimento delle credenziali d'accesso).

# Audioconferenze

Con IPBox è possibile effettuare audio conferenze in modo semplice ed immediato con più utenti ubicati anche in altre sedi.

Veloce e facile da usare, con questa funzione è possibile mettere in contatto a costo zero più interni anche in sedi remote abbattendo così i costi e le perdite di tempo legati agli spostamenti.

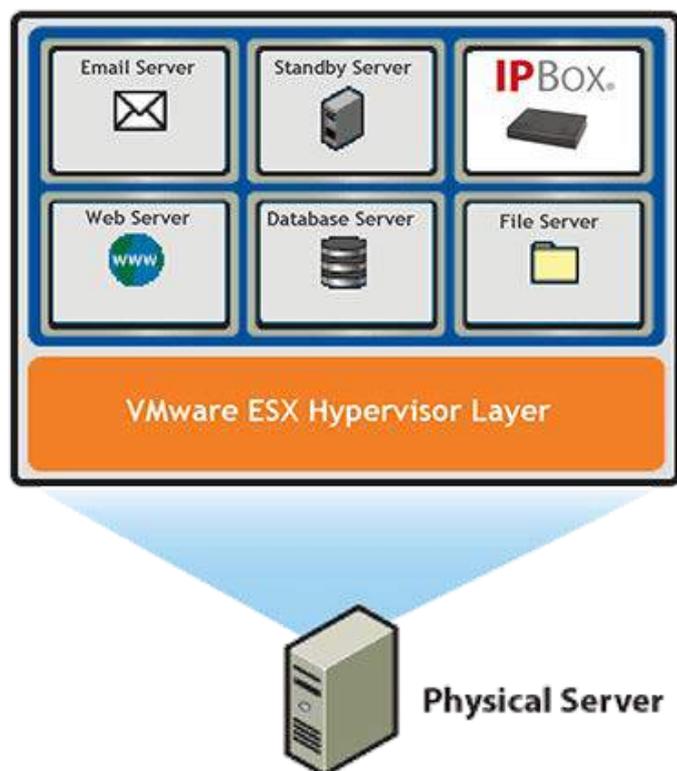


E' possibile comunicare in audio conferenza anche con persone che chiamano da linee telefoniche esterne.



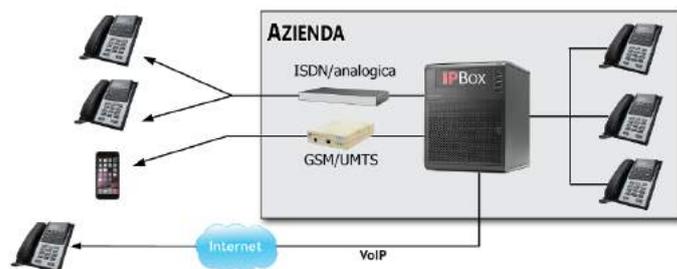
# Virtualizzazione

IPBox è disponibile anche in modalità Virtual Machine in ambiente VMWare (vSphere), per soddisfare le esigenze delle realtà tecnologicamente più avanzate che hanno investito su piattaforme di virtualizzazione.



# Linee telefoniche

IPBox consente di integrare facilmente ed in maniera modulare le linee telefoniche tradizionali (ISDN, Analogiche), su rete mobile (GSM/UMTS) ma anche le vantaggiose linee telefoniche degli operatori VoIP.



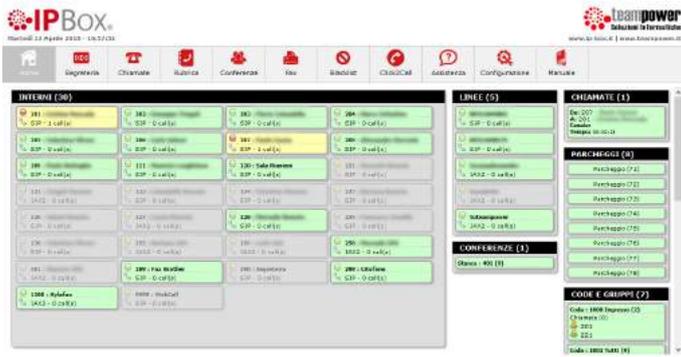
Queste ultime offrono numerosi vantaggi:

- Facilità di espansione del numero di linee aziendali (senza costi fissi o contratti onerosi);
- Abbattimento dei costi (es. per le rotte internazionali);
- Nessun limite sul numero di linee configurabili (senza la necessità di interventi infrastrutturali o per l'acquisto di Gateway).

L'impiego delle linee per le chiamate in uscita può essere impostato in modo differenziato per tipo di chiamata permettendo così di ottimizzare al meglio i costi.

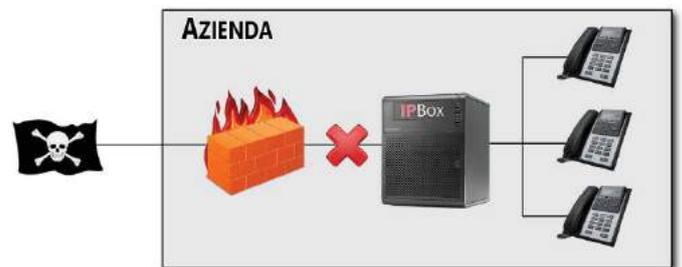
# Pannello operatore

IPBox mette a disposizione un'interfaccia web per posto operatore (FOP) dalla quale è possibile prendere visione dello stato di occupazione degli interni e delle linee esterne, rispondere alle telefonate ed effettuare trasferimenti agli interni interessati.



# Firewall

IPBox è dotato di un firewall interno tramite il quale il sistema risulta perfettamente protetto da tentativi di accesso da parte di pirati informatici. Oltre ad un sistema di protezione attraverso nomi utenti e password differenziati per le varie funzionalità è presente un sistema che blocca i tentativi di accesso non autorizzati.

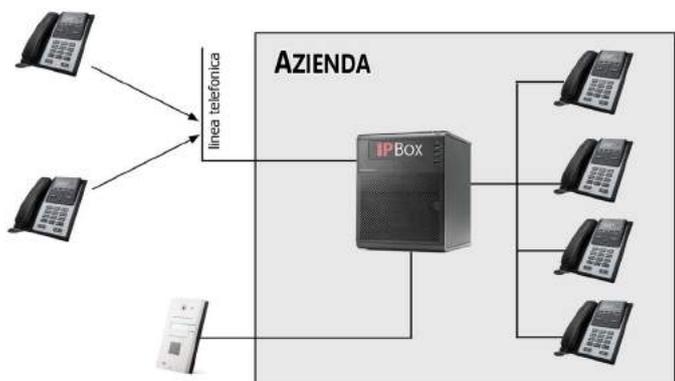


Il tutto è configurabile e gestibile tramite la comodo interfaccia web di sistema.



## Integrazione con citofoni

E' possibile interfacciare IPBox con i sistemi citofonici aziendali per consentire la risposta alle bussate citofoniche e l'apertura di porte direttamente dai telefoni.



IPBox si integra sia con i tradizionali impianti telefonici analogici a 5 fili sia con i moderni citofoni/videocitofoni IP.



## Suonerie differenziate

E' possibile configurare IPBox in modo che i telefoni abbiano suonerie differenziate in base al tipo di chiamata; questa funzionalità può essere molto utile per distinguere le chiamate in arrivo dall'esterno con quelle in arrivo da altri interni aziendali.



# Seguimi

Grazie al servizio Seguimi, IPBox vi consente di essere sempre raggiungibili anche quando non siete in azienda.



Quando riceviamo una chiamata al nostro interno aziendale è possibile far squillare (subito o dopo un certo numero di squilli) il proprio cellulare in modo da essere sempre raggiungibili.

# Trasferimento/parcheggio

Per ogni chiamata risposta IPBox consente di trasferirla ad un altro interno o ad un numero esterno in due modi:

- trasferimento con annuncio, consente di annunciare la chiamata che si vuole trasferire prima di completare il trasferimento;
- trasferimento cieco, la chiamata viene trasferita senza che venga prima annunciata.



Un'altra funzionalità molto utile è il parcheggio, durante una telefonata può capitare di doversi spostare di stanza o postazione, in questi casi digitando un opportuno codice è possibile "parcheggiare" (mettere in attesa) la chiamata che può comodamente essere risposta di un qualsiasi altro telefono aziendale digitando un particolare codice messo a disposizione da IPBox.

# Clienti

Il nostro vero patrimonio

Le aziende che ci hanno dato fiducia:



# LA NUOVA PIATTAFORMA DI COMUNICAZIONE AZIENDALE INTEGRATA



Viale E. Garrone 16/A, Città Giardino - 96010 Melilli (Siracusa) - Italy  
Tel. +39 0931 744575 - Fax +39 0931 713517  
[www.teampower.it](http://www.teampower.it) - [info@teampower.it](mailto:info@teampower.it)