

nethesis



 nethvoice

---

Unified Communication

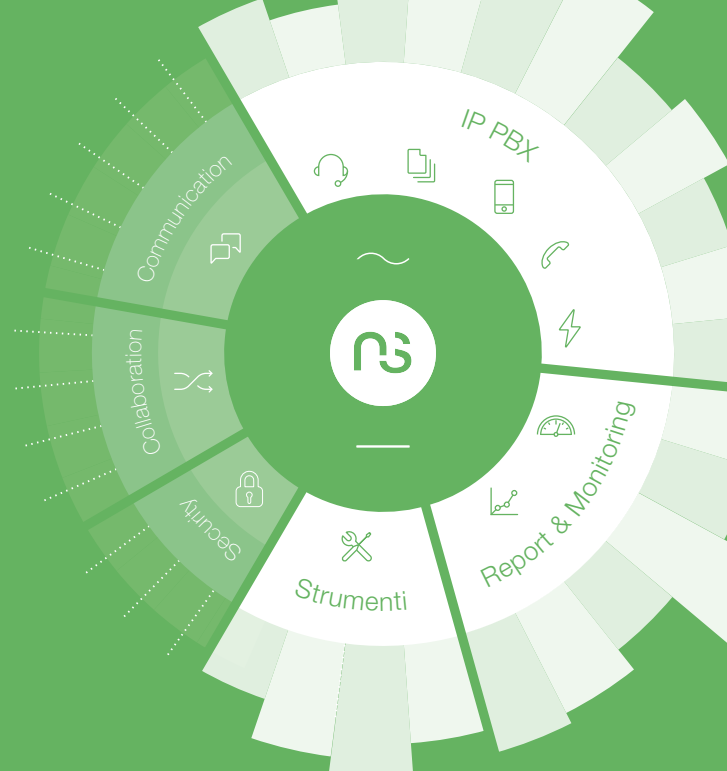


# Aperto

NethVoice è una nuova soluzione telefonica aperta ed integrata con l'intero sistema informativo aziendale, capace di offrire servizi avanzati 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.



# Semplice

## Creazione e Configurazione Utenti e Device

NethVoice analizza la vostra rete e rileva tutti gli apparati telefonici IP dei brand più diffusi (Cisco, Yealink, Snom, Sangoma, Akuvox, Grandstream...). Con un semplice wizard quindi si configurerà e profilerà automaticamente sia il telefono che l'utente.

## App Scan&Play

Semplifica l'autodiscovery ed il provisioning su realtà distribuite o con NethVoice in Cloud; Con l'app Scan&Play configuri il telefono in 2 semplici passaggi:

- Scansione del barcode del telefono (anche se ancora imballato)
- Attribuzione di interno e utente

## Wizard Configurazione Provider e Gateway

NethVoice è in grado di configurare il sistema nel migliore dei modi, sia in presenza di linee tradizionali che di Provider VoIP:

- **Autodiscovery e Provisioning** su gateway (Sangoma, Patton, Mediatrix...)
- **Configurazioni predefinite** e certificate per i Provider VoIP più diffusi

## Visual DialPlan

Organizza graficamente in maniera naturale il flusso delle chiamate. Pochi click, drag&drop.... E il tuo centralino è pronto! Il Visual DialPlan è fondamentale nel semplificare e velocizzare anche la realizzazione di impianti più o meno complessi, ma soprattutto nella gestione delle modifiche e manutenzioni successive.

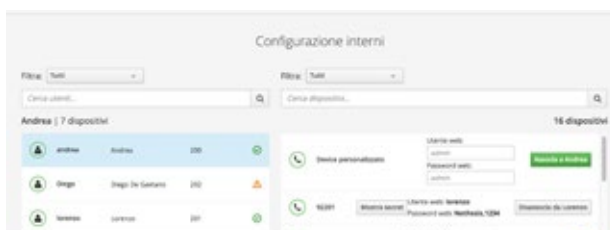
1



2



3



4



# Robusto

L'affidabilità è caratteristica fondamentale di un sistema potente e complesso come NethVoice. Per poter garantire la massima continuità di servizio, sono fondamentali elementi quali:

- **HA.** Cluster di 2 apparati con zero-time... Configurazioni predefinite e certificate per i Provider VoIP più diffusi
- **MultiSite.** Possibilità di lavorare in modalità Master/Slave o Paritetica con recovery automatico.
- **Failover Geografico.** Infrastruttura distribuita di NethVoice sincronizzati tra loro tramite il modulo HotSync e in grado di garantire la Sopravvivenza Locale in caso di problemi alle interconnessioni fra sedi.
- **Monitoraggio Proattivo.** Attraverso il portale my.nethesis.it è possibile monitorare e gestire le installazioni, prima che un guasto si trasformi in un disservizio per il cliente

# Sicuro

Lavorando in rete, su cloud e sistemi distribuiti, l'aspetto della sicurezza è per Nethesis di primaria importanza.

NethVoice, integra un vero firewall, completo ed espandibile con tutte le funzioni dell'UTM NethSecurity, avendo dunque un particolare occhio di riguardo per questo aspetto fondamentale.

Tra le altre troviamo:

- **Vpn Server Integrato**
- **Protocolli Cifrati.** WebRTC/WSS, SIP/TLS
- **Analisi proattiva attacchi** e tentativi di intrusione (Fail2Ban, IDS/IPS...)
- **Monitoraggio Proattivo**

# Non solo scatole

NethVoice è disponibile attraverso un'ampia gamma di modalità, pensate per rispondere a qualsiasi esigenza in ogni contesto:

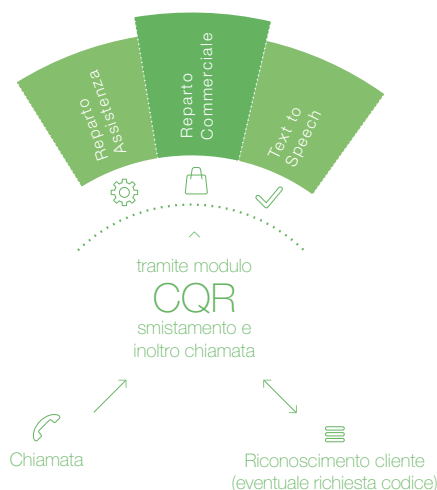
- **NethBox:** Appliance HW adatte a vari target quanto a prestazioni e scalabilità
- **CloudBox:** Versione SaaS distribuita direttamente dal Cloud Nethesis
- **Cloud IaaS:** tramite VPS su qualsiasi Cloud da voi scelto
- **Distribuzione linux Neth-Server:** ISO installabile su un qualsiasi server fisico o virtuale



# Smart Communication

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

NethVoice usa queste informazioni per instradare dinamicamente la chiamata. Questa funzione supera l'IVR tradizionale in cui è il chiamante a scegliere con chi parlare, premendo pulsanti; qui è il sistema che, dopo aver riconosciuto il chiamante, decide a chi inoltrare la chiamata sulla base di regole più o meno articolate.



# NethCTI

NethCTI è 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.

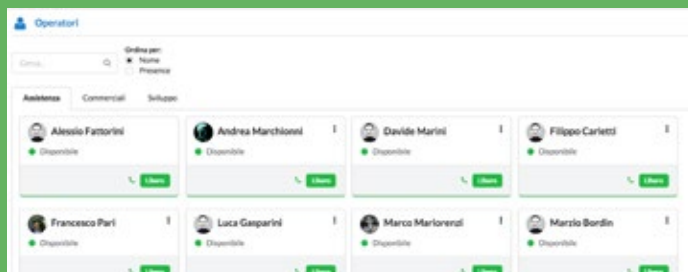
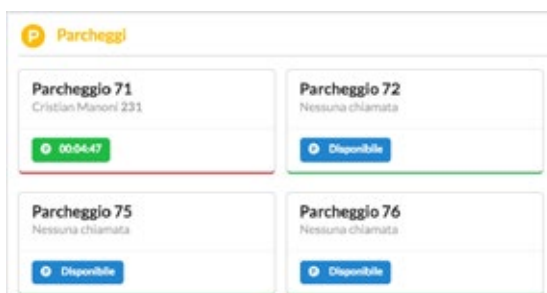
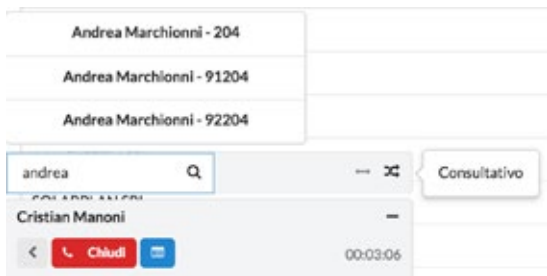
Data	Numero	Durata	Registrazione	Type	Stato
2 Novembre 2017 15:22	020405514	0h 1m 3s	-	In uscita	Answered
2 Novembre 2017 15:21	020405514	0h 0m 3s	-	In uscita	Not answered
2 Novembre 2017 15:21	020405514	0h 0m 3s	-	In uscita	Not answered

## 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 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.



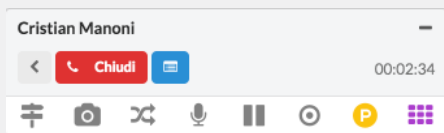
Nome	Dir	DataPartenza	DataCadenza	Importo	Scadenza
W3	230	2016/11/08	2016/11/11	100000	1
W3	154	2016/01/01	2016/08/31	100000	1
W3	154	2016/01/01	2016/09/30	100000	1

## 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...

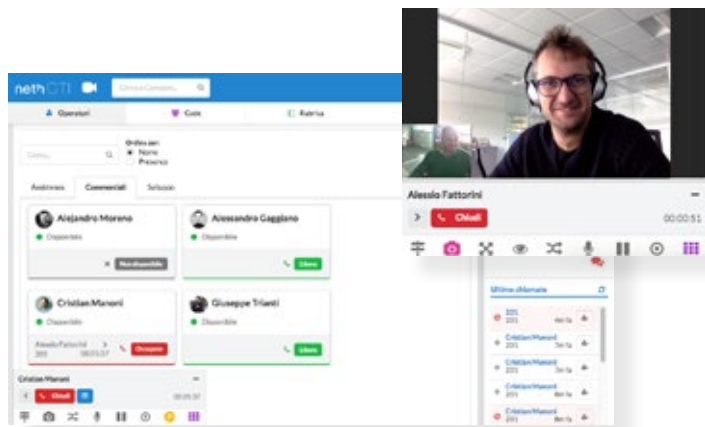
## Appunti e Post-it

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 anche notificata via email/sms (ad es. quando l'utente non ha il pannello CTI aperto).



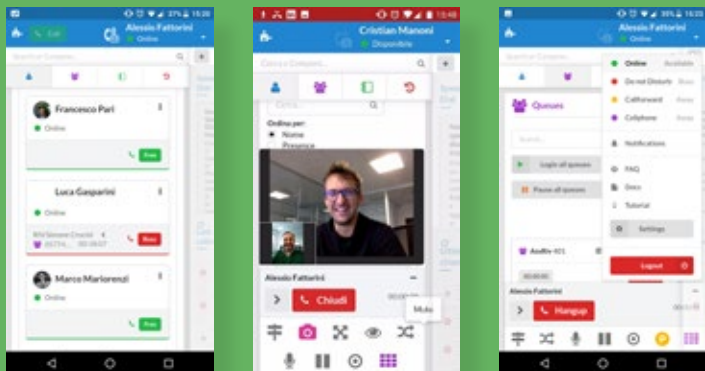
## ✓ Softphone e Tecnologia WebRTC

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 le videochiamate.



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

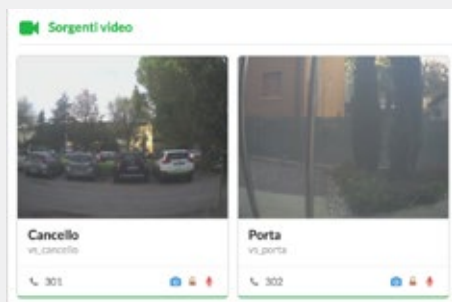
In ogni istante l'utente ha accesso diretto alle numerose possibilità di comunicazione, vedendo in tempo reale lo stato dei propri colleghi (libero/occupato, DND, in chat, fuori ufficio...)



## 📱 Mobile App

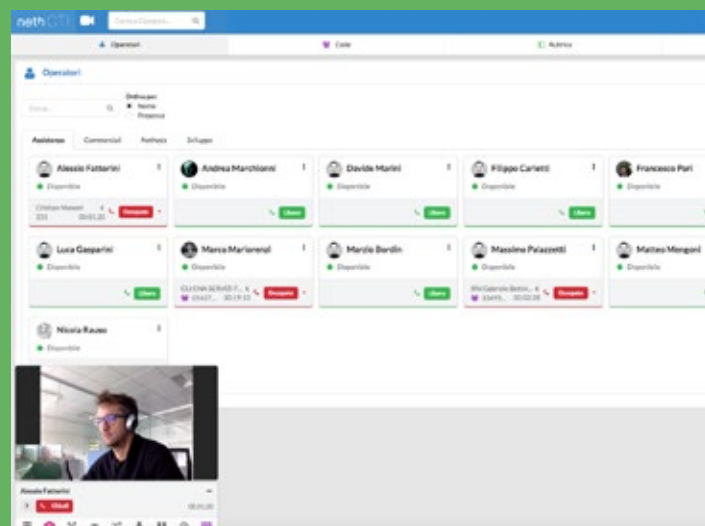
“Mobilità” è ormai la parola d'ordine quando si tratta di comunicazione unificata.

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.



## 🔒 Videocitofoni e telecamere IP

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.



## ⚡ Segreteria Telefonica e Gestione 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 soddisfa questa esigenza grazie ad un attento studio ergonomico, ad una visualizzazione all-in-one e all'uso di tecniche dinamiche ed intuitive per il trasferimento, come il “tap” e il “drag&drop”.

Per quanto riguarda la chiamata telefonica l'operatore può usare il telefono WebRTC integrato o un qualsiasi dispositivo fisico voip esterno.

## ✂️ Gestione Voicemail

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

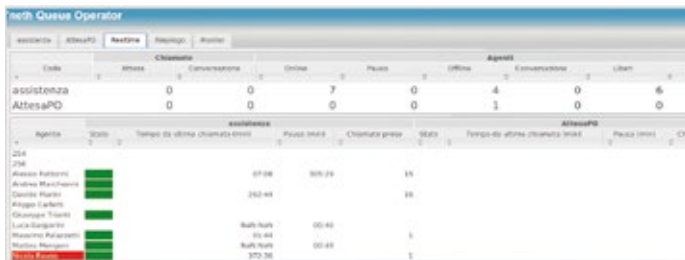
# Gestione CallCenter

Fondamentale nella gestione e cura dei clienti è l'accoglienza che questi 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

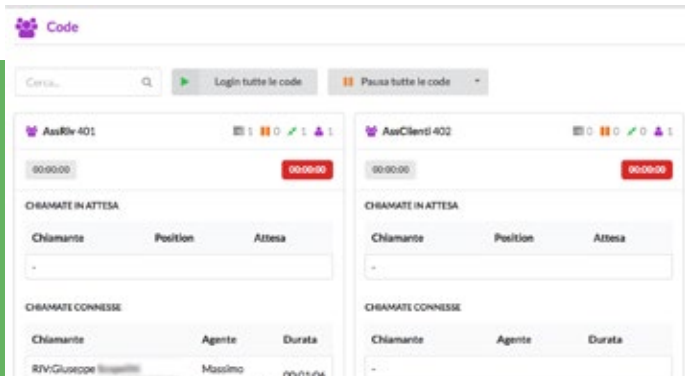
È lo strumento dedicato all'amministratore del callcenter che può monitorare lo stato di code e operatori, le statistiche giornaliere e il monitor realtime, oltre a interagire con la gestione degli operatori (login/pause) o intromettersi nelle conversazioni per attività di training o quality assurance.



## Gestione Chiamate non Evase

Nella barra telefonica sono sempre in evidenza le chiamate non evase.

In questo modo l'operatore potrà in qualsiasi momento verificare i clienti che non sono stati gestiti e contattarli in maniera proattiva.



## Barra Telefonica

È l'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, rappresenta un elemento fondamentale per tutte quelle aziende che usano il telefono per lavorare ed erogare 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...).

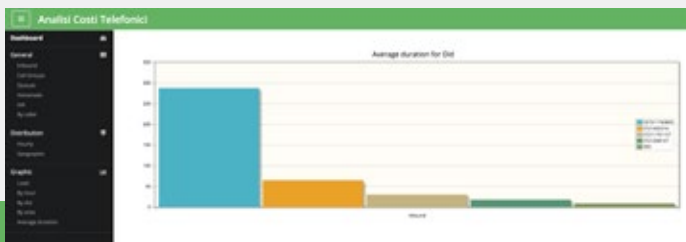
# Reportistica

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).



## Report addebiti

Oltre a poter esportare i dati di chiamata per software di analisi esterni 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...



Report calls handled by Caller - No filter applied

Caller	Period	Queue	Num	Max	Min	Average
0000000000	2017	0401	4	1	1	1,00
0100000000	2017	0401	4	1	1	1,00
0110000000	2017	0401	1	1	1	1,00
0120000000	2017	0401	13	1	1	1,00

# 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.



# Report CDR

## Funzioni base tradizionali e potenzialità del sistema aperto

Tra le peculiarità di NethVoice, spicca uno degli aspetti più importanti ed utili di un IppBX: il Call Detail Report (CDR). NethVoice dispone di un report tra i più granulari e dettagliati della categoria e consente di effettuare ricerche in ogni ambito:

- Chiamate filtrabili per data, ora, chiamante, chiamato, sorgente, durata, account, contesto, esito...
- Casella vocale
- Rotte in entrata
- Gruppi di chiamata
- Code
- Caselle vocali
- IVR
- Per chiamante
- Distribuzione oraria
- Distribuzione geografica
- Grafici di carico
- Grafici orari
- Grafici per le rotte in entrata
- Grafici per zona
- Grafici per durata media