

SISTEMI APPLICATI S.a.s.

Caratteristiche sistemi centralizzati di Fonia e Messaggistica VOIP

Caratteristiche Tecniche Generali

Call Logging
Inoltro chiamata su occupato o non risposta
Gestione chiamate per DID
Risponditore automatico
Voicemail/ Musica d'attesa
Rubrica Aziendale
Trasferimento chiamate
MWI – Message Waiting Indicator
Squillo contemporaneo di Interno e Cellulare
Risposta automatica su occupato
Supporto SIP Trunks / Gateways
Configurazione cuffie Sennheiser
Supporto di diversi Codec (G711, G722, GSM, Speex, ILBC)
Supporto codec G729
FQDN Personalizzabile
Busy Lamp Field (BLF)
Call Reporting
Parcheggio e recupero chiamate
Code di chiamata
Registrazione chiamate
Interfono / Annunci
Gestione registrazioni
Configurazione BLF direttamente dal Client

Gestione e Scalabilità

Console di gestione via Web
Provisioning automatico dei dispositivi
Stato del sistema via web e in tempo reale
Web Server integrato
Semplici backup & restore
SBC per configurazione interni remoti
Compatibilità VMware / Hyper-V
Backup programmabile
Connessione centralini remoti (Ponti)
Restore programmabile
Fail Over integrato
Standby License

Unified Communications

Stato di Presence dei colleghi
Ricezione Voicemail via email
Regole di inoltro avanzate

Conference Calls
Extension per Click2Call
Ricezione Fax via email in PDF
Fax Server Integrato
Visione Presence di uffici remoti

Funzionalità Call Center /Contact Center

Call Flow Designer
Gestione avanzata delle Code
Reportistica avanzata delle Code
Statistiche code in Real Time
Report code
Barge In/ Listen In/ Whisper
Query Cliente su base Caller ID
Possibilità di utilizzare Client API
Sincronia ambiente aziendale via LDAP / ODBC
Sincronia rubrica con Microsoft Exchange
Monitoraggio code in real time
Wallboard
Visualizzazione pannello di Amministratore code
Ricerca registrazioni
Il supervisore può inserire/eliminare agenti dalle code
Attivazione di agenti esterni
Callback
CRM Integration / interfaccia di Scripting
Allarme/Rapporto su SLA

Mobilità

Client Android
Client iOS
Client Windows
Client Mac
Client Web
Gestione Client da Console
Tunnel incluso per aggirare problemi di NAT

Gestione Telefoni IP

Provisioning automatico Plug&Play
Gestione Telefoni IP tramite rete
Riavvio remoto dei telefoni
Gestione e aggiornamento Firmware via rete
Compatibilità telefoni SIP più diffusi

Integrazione altri applicativi

Office 365 (Solo rubrica indirizzi)
Microsoft Outlook

TAPI
Office 365
Salesforce
Microsoft Dynamics
Microsoft Exchange 2013 / LDAP / ODBC
SugarCRM
Google Contacts
Exact
Zendesk
Freshdesk
act!
Datev
Hotel Module
Certificato Fidelio
Compatibile Mitel
TAPI Multilinea

Web Conferencing

Tecnologia WebRTC – nessun plug-in
Videoconferenza con un click
Registrazione Meeting
Controllo remoto
Condivisione schermo
Utenti illimitati
Partecipanti contemporanei inclusi