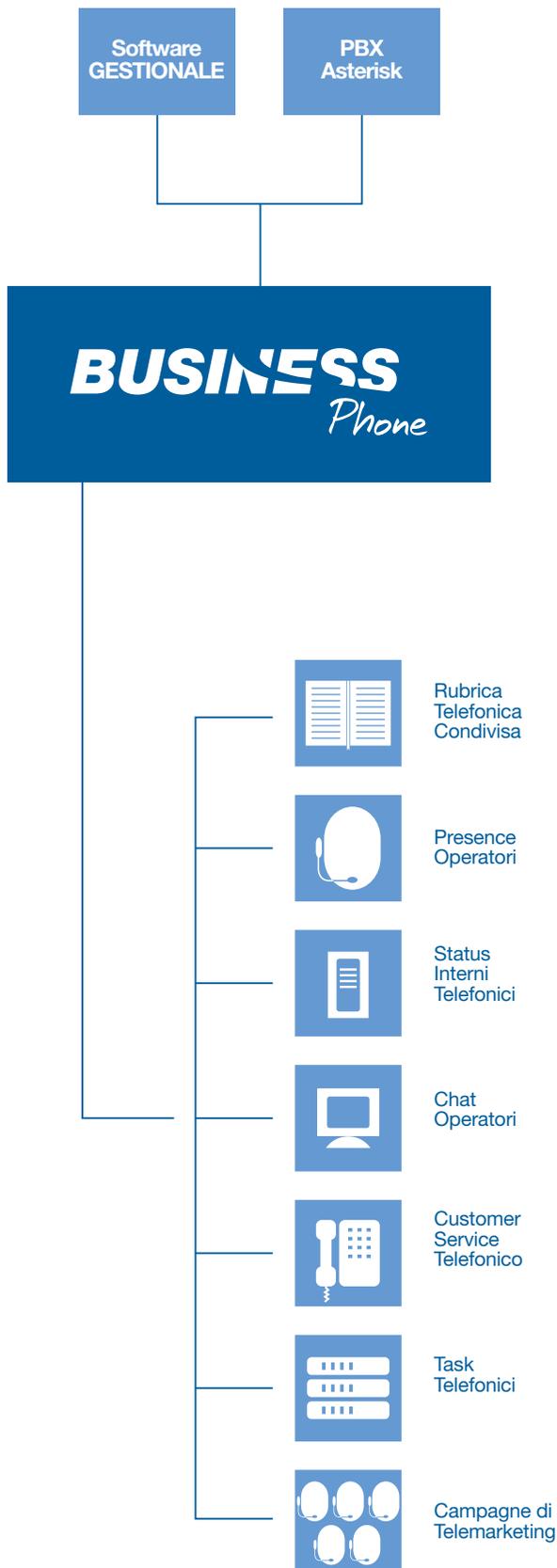


BUSINESS
Phone



comunicazione
a tutto campo



Introduzione

Il crescente bisogno di velocità e snellezza in tutte le operazioni aziendali, compreso l'ambito della comunicazione con clienti, fornitori, partner, enti e istituzioni, richiede l'ausilio di strumenti che possano garantire una gestione efficiente della comunicazione.

Per raggiungere questo obiettivo è necessario ottimizzare il flusso delle informazioni e l'uso delle proprie risorse, condividere e rendere disponibili in real time le informazioni all'interno della propria organizzazione aziendale e sfruttare tutti i canali di comunicazione disponibili. In questo contesto si inserisce la Computer Telephony Integration (CTI), una tecnologia che permette di interfacciare un sistema telefonico con un sistema informatico aziendale.

La soluzione

Business Phone, l'innovativa applicazione CTI integrata al programma ERP Business ed interfacciata ai centralini VoIP Asterisk*, rappresenta lo strumento ideale per tutte le aziende che desiderano convergenza, integrazione, dinamicità e risparmio nella comunicazione, per averne la totale conoscenza ed il completo controllo. Gli eventi generati dal Centralino vengono catturati da Business Phone e gestiti automaticamente in tempo reale per condividere e rendere subito disponibili le informazioni all'interno dell'organizzazione aziendale. Grazie al reale miglioramento della produttività degli operatori, Business Phone permette un ritorno immediato dell'investimento ed un sensibile miglioramento del livello di servizio nei confronti dei propri clienti.

Architettura Tecnologica

L'architettura tecnologica di Business Phone è la seguente:



1. Il **Proxy Server di Asterisk*** utilizza un'unica connessione al centralino, riducendo il traffico TCP/IP con Asterisk* Server, garantendone stabilità e performance.
2. Il **Layer di comunicazione con il centralino Asterisk***, creato con tecnologia .Net, si occupa della gestione di tutti gli eventi generati dal centralino VoIP e mette a disposizione, in maniera standardizzata ai programmatori che abitualmente lavorano con il framework del software gestionale, gli oggetti/metodi dei vari eventi del centralino (status interni, numero telefono chiamante, etc.), semplificandone la gestione e senza bisogno di una conoscenza approfondita di Asterisk*.
3. L'**interfaccia Client** dell'applicazione è stata creata ereditando le funzionalità offerte dal centralino telefonico VoIP tramite il Layer di comunicazione con Asterisk*, sfruttando il framework e l'archivio di Business per condividere la stessa base dati (Clienti, Fornitori, Lead, Contatti, Operatori di Business, etc.)

Prerequisiti

Per poter utilizzare il modulo Business Phone è necessaria la presenza dei seguenti elementi:

- » centralino telefonico VoIP Asterisk* versione 1.2 o superiore, con relativi telefoni VoIP (telefoni tradizionali con apposito adattatore, telefoni VoIP o softphone installati su PC Client dotati di cuffie e microfono).
- » server eventi Business Phone (parte server di Business Phone per la gestione degli eventi del centralino VoIP, che può essere installata sia su un sistema Linux che su un sistema Windows).
- » server Windows con il database di Business Easy/Excellence (SQL Server o Access).
- » PC Clients Windows con installata la parte client di Business Easy o Excellence (versione 9 o superiore) e la parte client di Business Phone.

Modalità di installazione

È possibile installare Business Phone in due diverse modalità:

1. stand alone, cioè senza la necessità di avere installato nel PC in uso il programma ERP Business
2. integrata a Business Easy o Excellence (versione 9 o superiore)

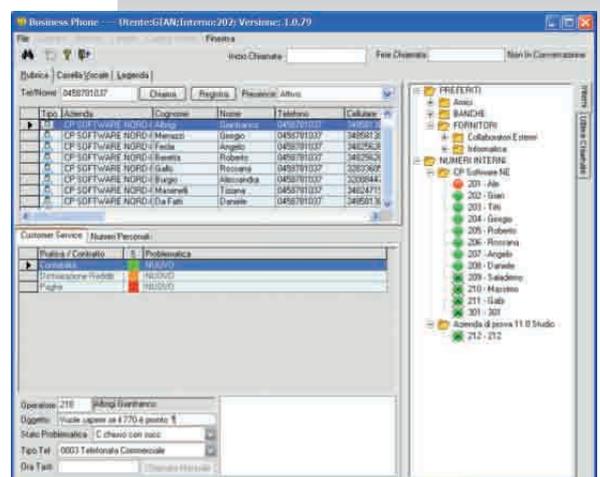
Integrazione con Centralini Telefonici diversi da Asterisk*

L'applicazione Business Phone richiede come prerequisito la presenza di un centralino Asterisk*; tuttavia, qualora il centralino esistente supporti il protocollo SIP, è possibile integrare all'interno della rete il vecchio centralino con un server Asterisk*. In questa situazione tutte le funzionalità di Business Phone sono garantite e il vecchio centralino gestirebbe solo le linee telefoniche esistenti, mentre la gestione degli interni verrebbe demandata ad Asterisk*.

Integrazione con altri Sistemi Gestionali

Per poter collegare Business Phone con un qualsiasi altro tipo di database e/o gestionale, è stato progettato e realizzato un **apposito layer di comunicazione** con i dati che ogni Software House può in autonomia personalizzare per il collegamento diretto alla propria base dati. Business Phone è attualmente integrato al software gestionale **Business Excellence** e al **database MySql della suite NethBox e NethService di Nethesis**, che tramite appositi connettori permette di potersi collegare anche alla base dati di altri Software Gestionali oppure ai contatti di Microsoft Outlook.

Interfaccia Utente

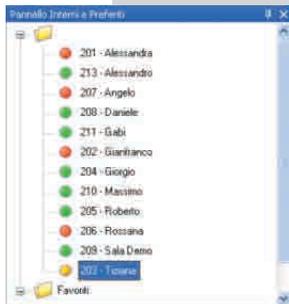


BUSINESS
Phone

Status Interni

Nella sezione **Interni** ogni operatore può visualizzare in real time lo status di tutti gli interni telefonici del centralino (Liberi, Occupati, Ringing, etc.). Ogni operatore può inoltre creare **gruppi personalizzati** di contatti (ad es. Banche, Collaboratori, etc.) e gestire un'apposita sezione dedicata ai **numeri di telefono personali/abituali**.

Pannello Interni/Preferti



Presence Operatore

La funzione **Presence Operatore** permette di impostare lo stato dell'utente che sarà poi visibile a tutti gli altri operatori (Attivo, Fuori Sede, Occupato, In riunione, Trasparente, etc.).

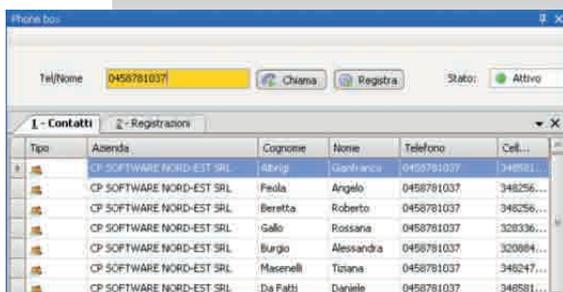
Stato Operatori



Rubrica Telefonica Condivisa

La sezione dedicata alla **Rubrica Telefonica Condivisa** permette di **ricercare velocemente** il numero di telefono/cellulare di un contatto presente nelle tabelle delle anagrafiche caricate nel software gestionale.

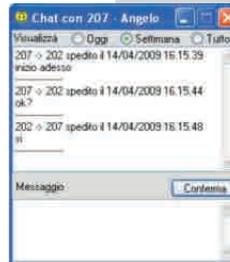
Rubrica Telefonica



Instant Message

Con la funzione **Chat** è possibile scambiare messaggi in tempo reale con i colleghi, anche durante una conversazione telefonica, migliorando l'organizzazione del lavoro, riducendo e ottimizzando i tempi di risposta. È possibile avviare contemporaneamente più chat con più operatori e avere a disposizione una **cronologia dei messaggi inviati/ricevuti**.

Chat



Telefonate Inbound

Al ricevimento di una chiamata, la funzione di pop-up automatico provvede all'apertura della maschera di Business Phone, con associazione del numero di telefono e delle anagrafiche/contatti del software gestionale collegato all'ID del chiamante.

- Quando la maschera di Business Phone è aperta l'operatore può:
- » **trasferire** ad altro interno la chiamata;
 - » **catturare** la chiamata di un altro interno;
 - » **deviare** la chiamata entrante ad altro interno;
 - » **registrare** la telefonata con possibilità di un successivo riascolto ed invio del file audio ad altro operatore.

Telefonate Outbound

Con la funzione **Click to Call**, è possibile chiamare un interno, un numero di telefono fisso o mobile, oppure un utente Skype presente nella rubrica condivisa, nella sezione dei numeri personali o preferiti.

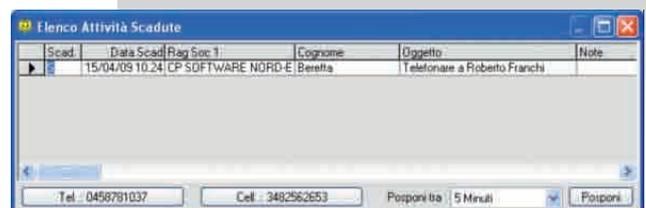
Elenco Telefonate

In un'apposita sezione viene memorizzata la lista delle **ultime chiamate ricevute/effettuate/perse**. Il dettaglio di tutte le chiamate effettuate o ricevute vengono salvate in Business come "chiamate" del **Customer Service di Business**.

Task Telefonici

Questa funzione permette di caricare le **attività telefoniche** da assegnare ai vari operatori. Alla scadenza del task telefonico si attiverà in automatico un pop-up di **promemoria telefonate da fare**, con possibilità di avviare immediatamente la chiamata oppure di posticiparla nel tempo.

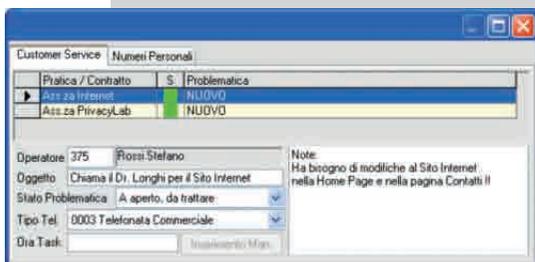
Elenco Attività Scadute



Customer Service

Nel caso sia attiva l'integrazione con il **modulo Customer Service di Business**, al ricevimento di una telefonata, Business Phone oltre all'anagrafica del chiamante, mostra anche tutti i **contratti/pratiche** gestiti per quel cliente e tutte le eventuali **problematiche aperte**. Al termine della chiamata viene memorizzato automaticamente il dettaglio della telefonata, compreso il tempo totale e se la telefonata dovrà essere addebitata o meno al cliente. Dal Customer Service di Business si potranno aprire in gestione le chiamate caricate automaticamente da Business Phone, fare report e/o statistiche oppure procedere alla fatturazione automatica delle chiamate caricate con addebito al cliente.

Customer Service



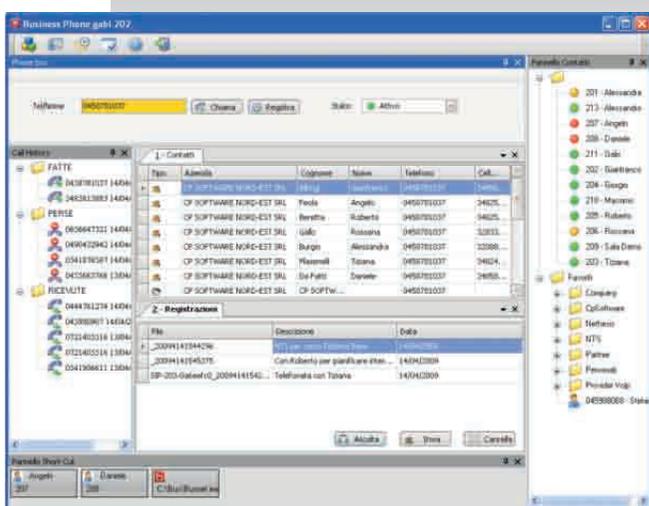
Outlook Plug-in

Tramite un apposito plug-in, è possibile attivare direttamente da Outlook la funzione **Click to Call**, per far partire in automatico la chiamata in Outbound.

Integrazione con Skype

Tramite apposito **modulo di integrazione Asterisk*/Skype**, Business Phone permette di ricevere ed effettuare chiamate utilizzando il telefono normale, sfruttando gli account Skype configurati con il centralino VoIP, oppure linee Skype Out. In questo modo non c'è la necessità che sul PC dell'operatore sia installato Skype e tutte le attività telefoniche effettuate con Skype saranno monitorate e gestite come una normale linea telefonica aggiuntiva.

Business Phone



Altre funzioni di Business Phone

Remoting

La versione in tecnologia .Net permette di installare e utilizzare Business Phone su una postazione remota, collegata via Internet al server Asterisk* e al database di Business presente sul server della sede. Questa funzionalità risulta molto utile per gli operatori che hanno l'esigenza di lavorare fuori sede (telelavoro) e che per lavorare hanno bisogno semplicemente di una linea Internet attiva.

Campagne di Telemarketing

Con il modulo **Telemarketing** di Business Phone è possibile impostare campagne telefoniche automatiche senza operatore.

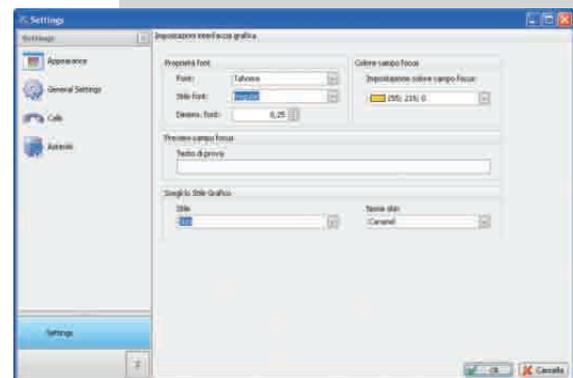
Questa funzione risulta utile per:

- » divulgazione di informazioni su nuovi prodotti/servizi;
- » comunicazione di offerte speciali o sconti particolari;
- » inviti a fiere, convention e meeting;
- » misurazione del livello di soddisfazione dei clienti (customer satisfaction);
- » attività di pre-vendita proposta visite commerciali;
- » conferma automatica appuntamenti.

Impostazioni grafiche personalizzate

Grazie alla nuova tecnologia .Net e alla struttura con cui è stata realizzata la nuova versione di Business Phone, ogni operatore può impostare uno stile grafico personalizzato dell'applicazione.

Impostazione Grafica





www.ntsinformatica.it

Distribuzione

NTS informatica s.r.l.
S.S. Rimini-San Marino, 142
47900 Rimini - Italy
tel. +39 0541 906611
fax +39 0541 906610

info@ntsinformatica.it

Sviluppo ed Assistenza

CP Software Nord-Est s.r.l.
Via C. Beccaria, 8/B
37036 San Martino Buon Albergo (VR)
tel. +39 045 8781037
fax +39 045 8780984

info@cpne.it
www.cpne.it