

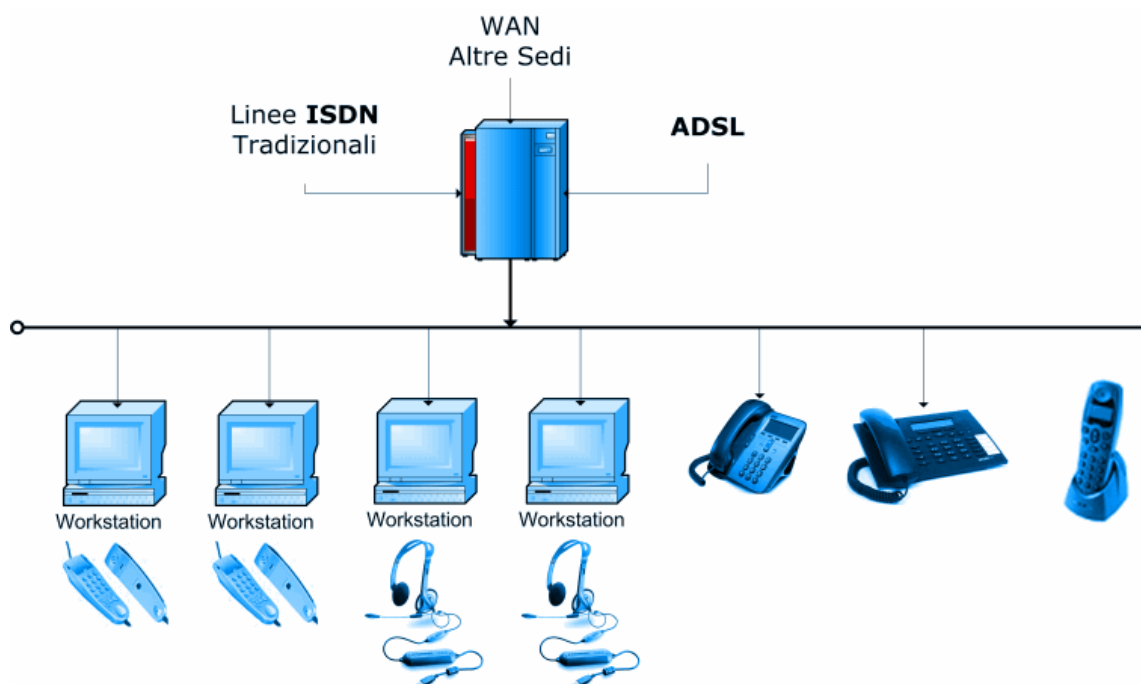
SOMMARIO

PLATFORM: la piattaforma per realizzare soluzioni di telefonia IP	2
La telefonia volta pagina	2
VOIP - Una scelta obbligata?.....	3
Differenti piattaforme per esigenze diverse.....	5
L'evoluzione SIP	6
L'affidabilità.....	7
Scalabilità e Uptime	7
Perchè un Centralino Voice Over IP ?.....	8
Funzionalità.....	8
Riferimenti.....	8

PLATFORM: la piattaforma per realizzare soluzioni di telefonia IP

La soluzione proposta da SISECO, offre alle aziende reti convergenti dati/voce/video, utilizzando sistemi Ethernet/IP-based che sono in grado di trasportare traffico voce in formato digitale su reti locali e geografiche. Attraverso i sistemi innovativi IP Telephony, le aziende avranno capacità di comunicazione e realizzazione di sistemi unified messaging che nelle soluzioni tradizionali risulterebbero possibili solo con sistemi PBX molto più costosi.

Ecco come si presenta una soluzione GAT VOIP



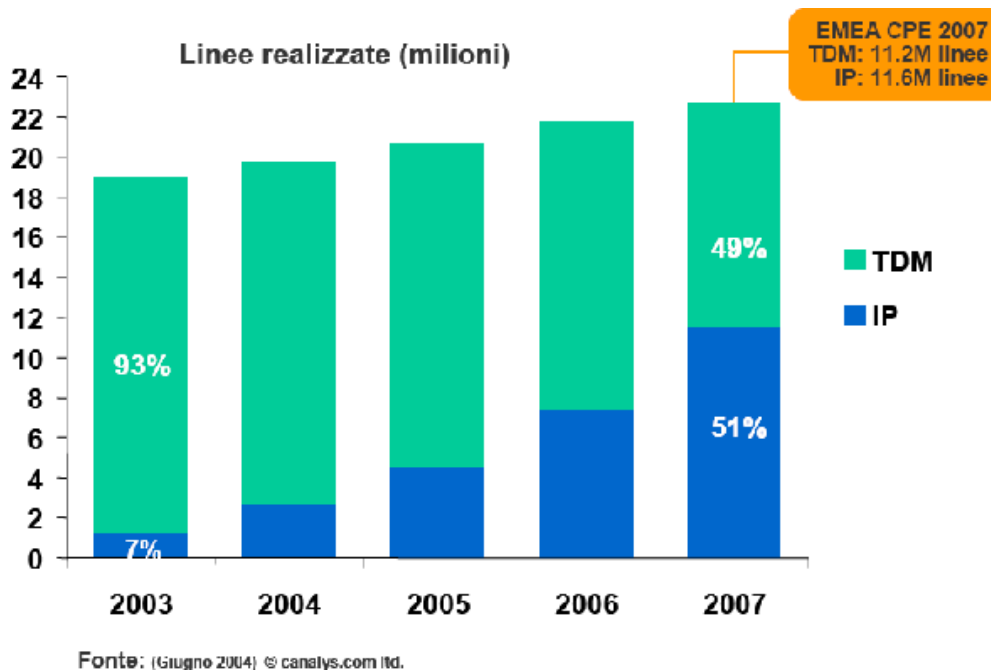
La telefonia volta pagina

La telefonia su IP occupa un posto privilegiato da molti anni a questa parte sulle pagine della stampa specializzata, e recentemente, anche su quelle finanziarie, palese segno quest'ultimo, di una avvenuta maturazione dalla fase sperimentale a quella di una prima larga diffusione nelle reti dipartimentali di aziende ed organizzazioni. L'adozione delle reti dati anche per le funzionalità tipiche della telefonia risale al 1997 ed è stata realizzata da NBX che nell'Aprile 97 ha rilasciato il suo primo sistema interamente integrato con una rete IP. Da allora i sistemi NBX hanno soddisfatto le esigenze di oltre un milione di utenti telefonici e di 95.000 aziende e organizzazioni sparse in 50 nazioni diverse.

Questo fenomeno è stato reso possibile dalla trasformazione della telefonia, da segmento indipendente ed avulso fino all'approdo finale che la vede come una "vera" applicazione del mercato enterprise mission critical, in grado perciò di sfruttare la stessa infrastruttura per essere **trasportata e veicolata in tutta la rete dati, locale e geografica.**

Le applicazioni per l'ERP (Enterprise Resource Planning) e per il CRM (Customer Relationship Management) coesistono sulla stessa rete dove è presente il traffico **real time** rappresentato dalla telefonia, come pure Email e Internet.

Ma quali sono i numeri associati a questa tecnologia che oggi è adottata anche dai fornitori di PABX "old fashion" che in una prima fase ne hanno osteggiato l'avvento per proteggere le proprie quote di mercato "tradizionali" ?



I dati si riferiscono all'Europa Middle East e Africa, ed evidenziano che **nel 2007 avverrà il "sorpasso" tra tecnologia IP e quella tradizionale TDM** (Time Division Multiplexing) che fino ad oggi ha caratterizzato le soluzioni di telefonia PABX.

"Ci troviamo di fronte ad un trend ormai consolidato e difficilmente confutabile"

VOIP - Una scelta obbligata?

Non esistono risposte incontrovertibili a questo specifico quesito in quanto troppe sono le variabili che possono influenzare per un verso o quell'altro una scelta che sicuramente si pone e si porrà nel prossimo futuro a chi dovrà sostituire il sistema di comunicazione aziendale. Sicuramente chi fa del telefono un uso "tradizionale" ovvero totalmente non integrato con i processi informativi della propria organizzazione, e dispone di un sufficiente numero di segretarie ed assistenti, tale da coprire in modo ottimale la reperibilità propria e dei propri collaboratori, può tranquillamente ignorare il fenomeno Voip, sempre che non abbia da coprire un numero elevato di sedi e filiali in Italia e/o all'estero.

In quest'ultimo caso, ovvero verificata la condizione:

INTEGRAZIONE = No ; REPERIBILITA' = No ; MAGLIATURA = Si ;

è indispensabile oltre che vantaggioso passare ad una soluzione Voip che consente di legare tra loro filiali agenzie o singoli telelavoratori in una unica rete voce/dati laddove la voce viene trattata con le modalità ed i costi tipici della trasmissione di pacchetti. Ciò comporta nel peggiore dei casi un **dimezzamento netto dei costi di conversazione** tra una sede e l'altra. Ma abbiamo visto solo 3 parametri dei 6 che costituiscono i paletti di una ipotetica analisi di fattibilità, gli altri sono:

- ✓ **CONTROLLO** - ovvero la possibilità di avere sempre sotto controllo la disponibilità ed il consumo delle risorse adibite alla comunicazione all'interno ed all'esterno dell'organizzazione, potendo tra l'altro scindere costi e risorse impiegate tra diversi centri di costo, oppure potendo **attivare in automatico i dialer** che sono in grado di cambiare operatore in funzione di parametri come: data, ora e destinatario della chiamata.
- ✓ **GESTIONE** – Mantenere e soprattutto installare una **unica rete** al posto di due è palesemente un vantaggio tanto più grande quanto più si debba installare ex-novo una rete tradizionale di fonia, che, incidentalmente, già fa utilizzo dei medesimi cablaggi strutturati che vengono adottati dalle LAN
- ✓ **FLESSIBILITA'** – Questo parametro ha una valenza proporzionale al numero di interni che vengono gestiti, quanto più grande è questo numero tanto più elevata è la possibilità che si debba muovere, eliminare o aggiungere un interno telefonico in una postazione. Ebbene questa operazione nel Voip è totalmente "indolore". Si prende il telefono IP e lo si sposta ed immediatamente il sistema lo rintraccia attribuendogli tutte le caratteristiche fissate.

“Più interni ci sono e più la flessibilità del VOIP aiuta !”

Nel prospetto sotto sono riassunti i **sei principali benefici del Voip** suddivisi tra quelli che comportano un **taglio dei costi** (in giallo) e quelli (in arancione) che migliorando la produttività determinano un taglio (indiretto) dei costi associati alla Reperibilità o alla Integrazione. I vantaggi più elevati si verificano nelle grandi organizzazioni.

<i>Benefici Voip</i>	Grandi Utenti	Medie Imprese	Piccole Imprese
INTEGRAZIONE	●	●	●
REPERIBILITA'	●	●	●
MAGLIATURA	●	●	
CONTROLLO	●	●	
GESTIONE	●	●	
FLESSIBILITA'	●		

Differenti piattaforme per esigenze diverse

Sono disponibili diverse soluzioni in funzione delle esigenze dimensionali e funzionali:

- **GAT VOIP 40**, per realtà medio – piccole, fino a 40 interni, 8 linee (4 VoIP)

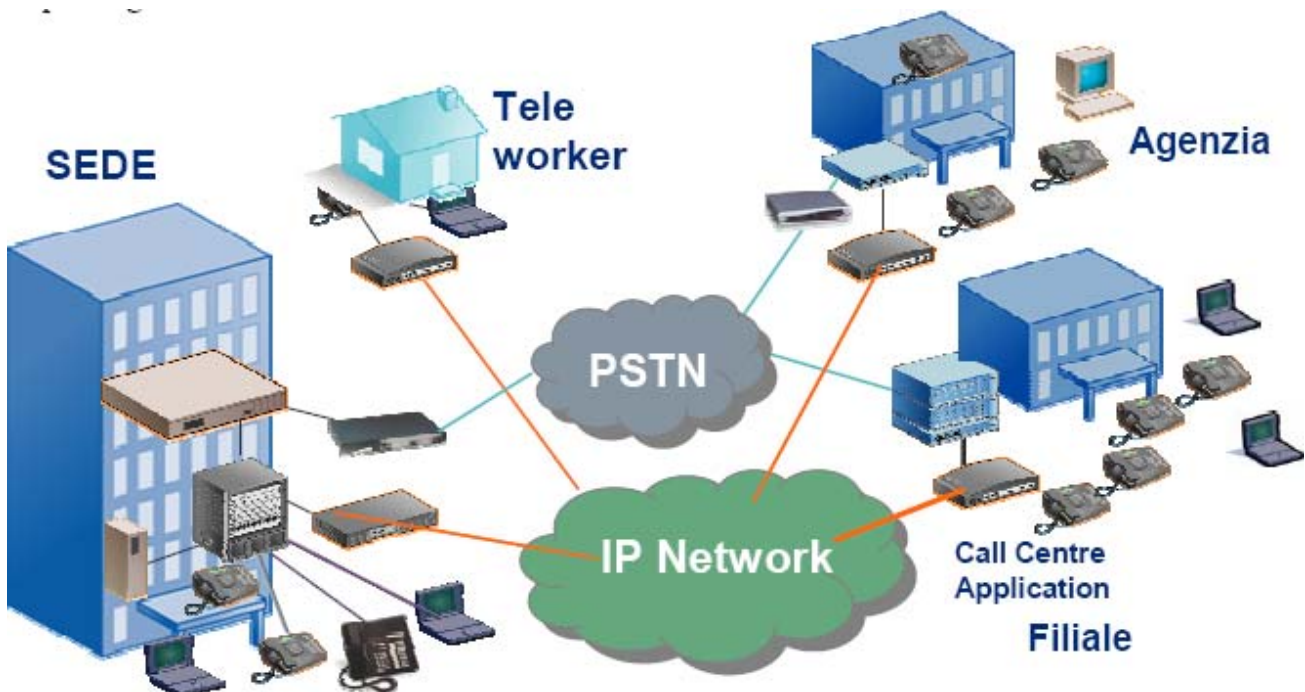
- **GAT VOIP 300**, per realtà medie e grandi, fino a 300 interni, 30 linee (20 VoIP)

- **GAT VOIP PLATFORM**, per realtà di qualsiasi dimensione ed esigenze funzionali particolari:
 - o **IVR avanzato**, con navigazione programmabile
 - o **Archiviazione** in automatico di tutte le **telefonate** ricevute e/o fatte, per banche, servizi di pronto intervento (118, 113...), istituti di vigilanza
 - o **Predictive dialing**. Per i call-center in outbound vengono ridotti i tempi morti (numeri errati, linee occupate) effettuando un numero di chiamate superiore al numero di operatori presenti
 - o **Sistemi di allarme automatici**. In caso di calamità o altri eventi, viene chiamata la maggior quantità di numeri di telefono nel minor tempo possibile, riproducendo il messaggio più adatto all'utente chiamato
 - o **Sistemi di promozione automatici**. Gli utenti abbonati al servizio vengono chiamati agli orari da loro stabiliti per essere informati sulle novità del momento (news, sale cinematografiche, borsa....)
 - o **Sistemi di monitoraggio** e supervisione. Se ad esempio viene rilevata un'intrusione o un incendio, parte una chiamata verso l'utente monitorato che deve rispondere entro un certo tempo ed inserire un codice. Tale operazione può dare vita agli esiti più disparati (intervento delle forze dell'ordine, vigili del fuoco, ecc.)
 - o **Cluster Solution**, per aumentare l'affidabilità e scalabilità del sistema. Questa configurazione consente di avere un server di Front-End unico (in cui sono definite le logiche dei moduli IVR, ACD, PD, nonché gli utenti ed i relativi permessi) e diversi server di Back-End all'interno del quale sono installate le interfacce verso la rete ISDN/RTG o Carrier VOIP

L'evoluzione SIP

Il recente avvento di **SIP** come incontrastato protocollo standard per le connessioni Voip a supporto dello sviluppo del multimedia su **multicast** permette di estendere la partecipazione ad una sessione multicast con un meccanismo ad invito, in cui sono comunicati i parametri della sessione che permette di attribuire ad uno stesso UserAgent anche funzioni di Instant Messaging e Presence. In tal modo si può **sottoscrivere** il proprio interesse in qualche evento, e si riceve una **notifica** dell'inizio dello stesso.

L'adozione di SIP permette quindi applicazioni come teledidattica, con meccanismi di annuncio, invito o sottoscrizione, sul proprio telefono fisso o su dispositivi di seconda terza o quarta generazione.



La convergenza delle comunicazioni si sta evolvendo su tre distinti livelli:

- la rete,
- l'infrastruttura IT (cioè le directory, i sistemi di autenticazione ecc.),
- le applicazioni (ad es. le applicazioni che permettono l'interlavoro di sistemi di messaggistica, es. email, instant message, webcam)

L'affidabilità

In 6 anni di commercializzazione abbiamo realizzato oltre 5000 impianti in tutta Italia, coprendo esigenze che spaziano dal mondo Finanziario a quello Medico, passando attraverso organizzazioni governative e Call Center che hanno adottato la soluzione **Voip** solo dopo una fase di testing.

Attraverso soluzioni crescenti in termini di ridondanza (cluster) e disponibilità è possibile arrivare a installazioni con un indice di "continuità operativa" pari al 99,99% !

Tradotto in tempo significa un periodo di non operatività stimabile in circa 5' all'anno.

Scalabilità e Uptime

La soluzione GAT VOIP PLATFORM può servire sia sedi centrali con decine di migliaia di utenti quanto piccole sedi periferiche con meno di cinque utenti. E' possibile offrire la ridondanza non solo per il centralino IP ma anche per il sistema di messaggistica. In questo modo si è in grado di offrire un sistema altamente affidabile. Questo si appoggia su un'architettura modulare e distribuita, ma con una piattaforma centrale per il management.

Gli aspetti applicativi e di gestione unificata della messaggistica sono invece radunati nella console centrale di gestione, totalmente WEB BASED, le cui varie componenti offrono voicemail, fax, instant message e inoltro delle chiamate.

L'interfaccia client può essere rappresentata da un pc (o più genericamente un browser) piuttosto che da un telefono IP che può essere acquistato da un qualunque vendor che produca dispositivi SIP compliant come quelli raffigurati qui sotto.

3rd Party Phones





Perchè un Centralino Voice Over IP ?

- ▶ RIDUZIONE COSTI e MAGGIORE PRODUTTIVITA'
- ▶ NUOVI SERVIZI (IVR, ACD, GRUPPI) COMPRESI
- ▶ ALTAMENTE AFFIDABILE E SCALABILE
- ▶ CRM INTEGRATO IN/OUT BOUND
- ▶ TELEFONA TRAMITE INTERNET
- ▶ CONFIGURAZIONE E MONITORING TRAMITE BROWSER
- ▶ CENTRALINO FINO A 480 LINEE SULLO STESSO SERVER
- ▶ UNA SOLA RETE PER DATI E FONIA
- ▶ INFINITI INTERNI SENZA COSTI AGGIUNTIVI

Funzionalità

Centralino (lato server)	Interno telefonico (client)
Gestisce da 2 a infinite linee telefoniche con Cluster Server	Gestione di un numero illimitato di chiamate con gestione coda
Gestione gruppi	Apertura del cliente collegato al chiamante
Gestione gruppi misti (Client: LAN, remoto, ISDN, WAN)	Identificazione del committente in base al numero chiamato
Possibilità di definire uno o più posto-operatori (centralinista)	Identificativo di chiamata
Gestione delle musiche di attesa e messaggi di cortesia	Elenco totale delle chiamate fatte e ricevute
Gestione profili e permessi per ogni utente (num.proibiti,ecc.)	Elenco rapido delle ultime 10000 chiamate fatte e ricevute
Possibilità di definire una segreteria aziendale e Cercapersone	Stato di tutti gli interni in tempo reale (anche remoti)
Gestione multi-code in ingresso	Pulsanti di chiamata rapida
WEB Management e Monitoring	Gestione di suonerie personalizzate
IVR: Risponditore automatico multinodo (opz.Giorno e Notte)	Conferenza ad N interlocutori
ACD: Logiche intelligenti di smistamento chiamate Inbound	Client multiutente: personalizzazione in funzione del login
LCR: scelta automatica del carrier telefonico a minor costo	Registrazione chiamata (lato client oppure lato server)
Telefonate su Internet tramite VoIP (SIP Enabled)	Inoltro con e senza supervisione
Management remoto via Web (HTTP)	Profilazione della funzionalità per ogni utente (limitazioni)
Avvio come servizio di Windows 2000/2003	Reindirizzamento chiamate (vs.num.interni o cell.) statico/dinamico
Gestione di un numero illimitato di interni	Cattura chiamata
Integrazione IVR PLUS con script PHP/ASP e database	Casella vocale personale (attiva anche se il client è spento)
Predictive e Real time monitor	Casella vocale: consultazione e gestione tramite IVR
Chiamate gratuite (Internet, DSL, CDN, VPN, etc.) tra nostri centralini tramite Internet	Voice mail: consulto via e-mail dei messaggi vocali
Integrazione con Outlook	Possibilità di Login da remoto
Integrazione con GAT.crm (Inbound e Outbound)	Possibilità di mettere in pausa l'operatore
Supporto periferiche SIP (multipli di 3 o 10)	Integrazione con Outlook
Supporto client remoto (multipli di 3 o 10)	Integrabile con GAT.crm (Inbound e Outbound)
Integrazione COMPLETA con altri centralini tramite bus SO	Possibilità di nascondere il client e mostrare solo GAT.crm

Riferimenti

SISECO



www.siseco.com
www.gat4.com
info@siseco.com

Direzione ed Amministrazione

21052 Busto Arsizio (VA)
 Via Silvestre 40
 Tel +39 0331 341.917
 Fax +39 0331 354.609