



KalliopeV4

Communication made easy

NetResults

Building the digital society

NetResults S.r.l. nasce nell'Aprile 2006 come spin-off dell'Università di Pisa. L'azienda concentra da subito i propri sforzi sull'attività di Ricerca&Sviluppo nei settori VoIP (Voice Over IP) e MoIP (Multimedia over IP). Questo tipo di approccio ha portato l'azienda a lanciare sul mercato, nel 2008, la gamma di centralini VoIP KalliopePBX. Nel corso degli anni, KalliopePBX è diventato un prodotto di riferimento non solo per le piccole aziende, ma anche per le grandi realtà commerciali, per le istituzioni e le Pubbliche Amministrazioni.



Nell'ottica della ricerca della massima qualità, dal 2011, NetResults è certificata **ISO 9001:2015** nel seguente campo di applicazione:

“Produzione di apparati, progettazione e sviluppo di software e soluzioni per la NGN (Next Generation Network): VoIP (Voice over IP, MoIP (Multimedia over IP) ed IoT (Internet of Things)”.



INDICE

Semplicità d'uso e libertà di scelta	2	Un numero, più dispositivi! (A single number)	19
Sicurezza	4	Audioconferenza	20
Integrazione	5	Forking to Mobile/Fast Transfer	21
Automazione e reportistica	6	Video Call	22
COSA OFFRIAMO	8	Voice Mail	23
FUNZIONALITÀ AVANZATE	10	Alta affidabilità	24
FUNZIONALITÀ TELEFONICHE	11	Multitenant	25
Automatic Call Distribution (ACD)	12	Kalliope FAX server	26
Advanced Call Routing (ACR)	13	APPLICAZIONI	27
Call Recording	14	Kalliope CTI	28
Hot Desking	15	App mobile KCTI	29
Risponditore automatico multilivello (IVR)	16	Kalliope Attendant Console	30
Servizio direzione/segreteria	17	Confronta Kalliope CTI	31
Servizio Paging	18	Kalliope Call Center	32
		OFFERTA COMMERCIALE	34
		PARTNER TECNOLOGICI	35



SEMPLICITÀ D'USO E LIBERTÀ DI SCELTA

La tecnologia è di tutti

In un ambito tecnologico come quello del VoIP, spesso si deve scendere a compromessi e scegliere tra prestazioni avanzate e semplicità di fruizione.

Il nostro fine, invece, è quello di offrire una soluzione trasparente e immediata che punti a garantirle entrambe.

La semplicità d'uso, senza però rinunciare alla qualità, ha sempre guidato l'evoluzione del nostro prodotto.

Questo ci consente oggi di fornire **un set di funzionalità avanzate**, ma alla portata di tutti, **facili da usare e configurare**. Tale mix permette a KalliopePBX di raggiungere la massima flessibilità e scalabilità, adattandosi ai molteplici scenari del mercato VoIP.

La **volontà di lasciare i nostri utenti liberi di scegliere** completa la filosofia che ci guida nel rilascio dei nostri prodotti e successivi

aggiornamenti. Grazie a KalliopePBX, infatti, si è liberi di cucire l'abito perfetto secondo le proprie competenze, esigenze o interessi, ottenendo così la configurazione migliore per il proprio profilo aziendale.

Sei libero di scegliere le soluzioni che meglio si adattano alle tue esigenze, e il grado di autonomia con cui gestirle; in questo, sarà fondamentale il **ruolo di guida rivestito dal nostro partner certificato**. Quest'ultimo indicherà la migliore configurazione e ti metterà in condizioni di poterla gestire in piena autonomia.

Sei libero di scegliere se modificare velocemente la configurazione del centralino adattandola all'evoluzione della tua azienda. **KalliopePBX** non pone alcun vincolo sul numero di utenti e **cresce insieme a te**, senza richiedere un investimento iniziale proibitivo.



Sei libero di scegliere senza **alcun vincolo di compatibilità**; non produciamo soluzioni proprietarie e KalliopePBX garantisce piena compatibilità con tutti i prodotti SIP standard. Tutto questo è stato reso possibile grazie alle partnership che abbiamo stretto in questi anni con i più importanti e affidabili produttori presenti sul mercato VoIP, nell'ottica di voler assicurare un servizio robusto e affidabile.

“Il miglior risultato si ottiene quando ogni componente del gruppo farà ciò che è meglio per il gruppo e quindi, indirettamente, per sé.”

John Nash



SICUREZZA

In difesa dell'innovazione

La tecnologia VoIP, come ogni servizio IT, richiede un'attenzione particolare riguardo alla sicurezza. KalliopePBX tiene molto in considerazione questa tematica e offre una serie di strumenti volti a minimizzare i rischi e le conseguenze delle minacce esterne. KalliopePBX garantisce quindi una copertura a 360 gradi in tema di sicurezza, robustezza delle soluzioni offerte e attenzione alla riservatezza delle informazioni.

Sicurezza dei servizi informatici offerti

- Supporto alla cifratura sia del canale di segnalazione che del canale media.
- Servizio di lucchetto elettronico: consente il blocco del telefono tramite un codice personalizzabile.
- Access Control List: permette l'accesso al centralino solo ad un set di indirizzi IP predefiniti.

- Advanced Call Routing: consente una definizione peculiare dei permessi di chiamata per ogni singolo utente, regolamentando l'instradamento delle chiamate (vedi pag. 13).

Affidabilità dell'hardware

Tutti i modelli hardware KalliopePBX sono completamente privi di parti in movimento e quindi resistenti ad ambienti chiusi o soggetti a vibrazioni.

Rispetto della privacy

I file delle registrazioni e i log completi e in chiaro delle chiamate, accessibili via interfaccia web, risultano protetti da una password di cui è a conoscenza esclusivamente il responsabile della privacy dell'utente finale e non il nostro partner certificato.



INTEGRAZIONE

Il pezzo che ti mancava

La tecnologia VoIP nasce per permettere l'integrazione di due mondi tradizionalmente separati tra loro: la telefonia e i servizi aziendali IT.

KalliopePBX punta a semplificare questa integrazione, offrendo molteplici modalità di interfacciamento standard verso piattaforme esterne di terze parti. Hai la possibilità in questo modo di incrociare i dati fonia con gli altri dati aziendali e sfruttare la tua infrastruttura telefonica per il processo di erogazione dei servizi.

Alcuni esempi pratici:

Con KalliopePBX è possibile consultare un database esterno per decidere automaticamente l'instradamento di una chiamata e limitare quindi l'accesso ad alcuni servizi solo agli utenti in possesso di un determinato codice identificativo.

Con KalliopePBX è molto semplice integrare il proprio CRM con le linee telefoniche e quindi chiamare un numero direttamente dal gestionale (click-to-call), importare la lista delle chiamate effettuate, ricevute o perse, e attivare, alla ricezione di una telefonata, l'apertura della scheda cliente relativa al chiamante.



AUTOMAZIONE E REPORTISTICA

Perché il tuo tempo è importante

KalliopePBX da sempre si impegna per migliorare la qualità del lavoro dei propri utenti e dei propri partner.

Il tempo rappresenta per chiunque la “valuta” più importante e costosa. Per questo motivo KalliopePBX offre una vasta gamma di strumenti per ottimizzare le tempistiche di messa in opera e manutenzione, a favore dell'efficienza lavorativa.

In questo modo si accorciano i tempi di attivazione e di ripristino dei servizi in caso di problematiche, con evidenti vantaggi sia per l'utente finale che per il nostro partner certificato.

Pochi semplici passi e sei operativo

I tempi di messa in opera di una rete VoIP, a causa della elevata complessità, sono generalmente più alti di quelli richiesti per una rete telefonica tradizionale. Questo spinge gli utenti finali a rimandare il passaggio al VoIP.

KalliopePBX mira a ridurre sensibilmente questo gap offrendo una configurazione semplice e veloce.

Tutto ciò grazie a strumenti come:

- **L'auto-provisioning** degli apparati. Consente di generare e trasferire automaticamente ai telefoni il file di configurazione necessario al corretto funzionamento del dispositivo.
- **Procedure guidate** per la prima **configurazione** (vedi pag. 26).
- Importazione delle **informazioni** per la **configurazione** degli utenti tramite **file Excel**. In questo modo si può predisporre un numero elevato di utenze in pochi minuti.

Ci prendiamo cura della tua centrale

Riuscire a individuare immediatamente la causa di eventuali anomalie facilita gli interventi e la risoluzione dei problemi, garantendo tempi minimi di ripristino dell'operatività.



Accedendo all'interfaccia di configurazione, nella schermata principale vengono mostrate una serie di informazioni che offrono una **fotografia sullo stato generale della centrale.**

Un completo registro chiamate (CDR) in grado di collezionare il flusso dettagliato di ogni singola chiamata interna o esterna (trasferimenti, trabocchi, controlli orari utilizzati, ecc.) permette di monitorare il reale profilo di utilizzo delle risorse telefoniche aziendali.

Il pieno supporto al protocollo standard SNMP (Simple Network Management Protocol) consente l'interfacciamento di KalliopePBX con un sistema esterno di monitoraggio al fine di valutare costantemente il corretto funzionamento dei propri servizi e componenti. Per i nostri partner, è disponibile sul sito **www.kalliope.com/pbx/** una serie di strumenti pensati per semplificare l'attività di identificazione e risoluzione delle problematiche.



COSA OFFRIAMO

Con KalliopePBX non rinunci a niente!

Caratteristiche di base (protocolli)

- Supporto SIP v.2.0 con trasporto su UDP e TCP.
- Cifratura della segnalazione (SIP/TLS) e del media (SRTP).
- Supporto ENUM.
- Controllo accessi sugli IP per gli interni (ACL).
- Supporto archivio rimovibile USB per storage esterno.
- Supporto SNMP (v1/v2c) in lettura (demone Net-SNMP).
- Supporto LDAP.

Servizi telefonici tradizionali

- Trasferimento di chiamata con e senza offerta.
- Inoltro di chiamata incondizionato.
- Parcheggio della chiamata.
- Prenotazione su occupato.

- Selezione passante in ingresso (DID).
- Gruppi di interni a squillo contemporaneo, sequenziale e ibrido.
- Lucchetto elettronico.
- Supporto BLF (Busy Lamp Field).
- Call pickup (esplicito, per gruppi di prelievo e con invito).
- CDR (Call Detail Record) completamente filtrabile ed esportabile.
- Servizio giorno/notte manuale e automatico con calendario.

Servizi telefonici avanzati

- Supporto alle videochiamate SIP/WebRTC (H263, H264, VP8).
- IVR multilivello completamente configurabile.
- Segreteria telefonica con invio dei messaggi vocali via e-mail.
- Audioconferenza multiutente/multistanza con possibilità di assegnazione della gestione delle singole stanze agli utenti.



- Possibilità di associare più terminali SIP allo stesso interno.
- Instradamento automatico delle chiamate in uscita completamente personalizzabile (ACR) con la possibilità di creare un numero illimitato di classi di utenza e di associarle a ciascun singolo utente.
- Registrazione delle chiamate (incondizionata e su richiesta, in ingresso e in uscita).
- Gestione avanzata delle code di attesa.
- Sistema integrato di provisioning avanzato degli apparati telefonici SIP (attualmente supportati telefoni Snom, Gigaset Pro, Yealink, Cisco SMB, Escene e Audiocodes).
- Servizio Direttore-Segretaria.
- Paging.
- Hot Desking.
- Definizione di Gruppi Chiusi di interni.
- Call Admission Control per subnet.

Servizi di Unified Communication

- Database Connector per l'instradamento dinamico delle chiamate in base al risultato di query su web service esterni.
- Rubrica degli interni, personale e di sistema web-based con funzioni click-to-call ed importazione/espportazione tramite CSV.
- Esportazione rubriche via LDAP server integrato.
- Importazione rubriche da LDAP esterni.
- Integrazione fisso-mobile tramite il servizio Forking to Mobile combinato con il Fast Transfer.
- Chat XMPP tra gli utenti del centralino.
- Supporto FAX (T.38 passante).
- WebAPI, API Rest e AMI (Asterisk Manager Interface) per l'integrazione con applicativi di terze parti.

Per la lista aggiornata delle funzionalità disponibili, si raccomanda di consultare il sito ufficiale del prodotto: www.kalliope.com/pbx/.

FUNZIONALITÀ AVANZATE

Funzionalità telefoniche



ACD

Gestisci le code d'attesa in modo avanzato, immediato e professionale.



ACR

Le classi ACR personalizzano la gestione delle chiamate uscenti.



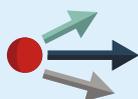
Call Recording

Registra, riascolta e conserva le chiamate più importanti.



Hot Desking

Attiva il tuo interno su qualsiasi terminale in pochi secondi.



Risponditore automatico multilivello

Il cliente potrà parlare sempre con la persona giusta.



Servizio Direzione/Segreteria

Il modo più semplice per filtrare le chiamate.



Servizio di Paging

Puoi gestire gli annunci direttamente da telefono.



Un numero, più dispositivi!

Stesso interno su smartphone, telefono fisso e PC.



Audioconferenza

Cambia il concetto di riunione aziendale, riducendo tempi e costi.



Fast Transfer

Con il Fast Transfer fai un passo nel mondo della convergenza fisso-mobile.



Forking to Mobile

Rimani sempre reperibile, senza installare nessuna app.



Video Call

I protocolli video più avanzati a tua completa disposizione.



Voicemail

La messaggistica telefonica creata su misura per le tue esigenze.



Alta affidabilità

Assicurati la continuità del servizio grazie al cluster HA di Kalliope.



Licenze multitenant

Massima scalabilità, senza compromessi.



Kalliope FAX server

Invia i tuoi documenti tramite web browser o email, basta inserire il numero di fax.

Applicazioni



Kalliope CTI

Interfaccia rapida ed intuitiva, disponibile anche in modalità softphone.



App mobile KCTI

I servizi Kalliope ti seguono anche fuori ufficio grazie alla nuova app mobile.



Kalliope Attendant Console

Semplifica al massimo il lavoro del centralinista.



Kalliope Call Center

È la soluzione che Kalliope dedica a chi fa del call center il proprio core business.



FUNZIONALITÀ TELEFONICHE



AUTOMATIC CALL DISTRIBUTION (ACD)

Tutta un'altra attesa

Il servizio ACD consente di offrire un'accoglienza professionale impegnando l'attesa di chi chiama fintantoché non si liberi l'operatore. Verrà comunicato al cliente il tempo di attesa stimato, il posizionamento in coda e altre informazioni personalizzabili. Quando un operatore si sarà liberato, il sistema distribuirà le chiamate a seconda della politica di impegno selezionata.

Priorità della coda

Un operatore può essere impegnato su più code a priorità diverse. In caso di concomitanza di chiamate in attesa su più code, il servizio presenterà all'operatore la chiamata proveniente dalla coda a priorità più elevata.

Notifica della coda di provenienza

Quando il servizio ACD presenta all'operatore una chiamata, gli notificherà tramite un messaggio audio e/o sul display del telefono l'identificativo della coda di provenienza per rispondere al meglio alle richieste del

chiamante. Solo sul modello Mini il numero di code d'attesa è limitato a 1.

CASO D'USO

Un cliente compone un numero di telefono per accedere a un servizio di supporto tecnico. Il servizio ACD accoglierà il cliente presentando un messaggio preregistrato: "Benvenuto in MyBank. La sua chiamata è ora la prima in lista e verrà risposta appena si libera un operatore. Il tempo di attesa stimato è meno di cinque minuti". Seguirà una musica di attesa. L'operatore, prima di prendere in consegna la richiesta, riceverà una serie di informazioni riguardanti la chiamata in arrivo (coda di provenienza, da quanto tempo il cliente è in attesa, ecc.). Queste informazioni saranno utili all'operatore per rispondere nel modo più adeguato alle richieste del cliente.



ADVANCED CALL ROUTING (ACR)

Prendi la strada giusta

Per far sì che le tue risorse aziendali vengano utilizzate nel modo corretto, KalliopePBX ti permette di regolamentare l'accesso alle linee telefoniche. Il servizio di **Advanced Call Routing**, infatti, consente una definizione peculiare dei permessi di chiamata per ogni singolo utente e **l'instradamento più adeguato**, ad esempio il più economico, in base al numero chiamato.

Con KalliopePBX puoi creare un numero

illimitato di regole ACR, configurabili secondo una corrispondenza per prefisso o per numero esatto.

Ogni interno registrato su KalliopePBX viene associato a una classe ACR e potrà, di conseguenza, chiamare solo i numeri abilitati dalla specifica classe assegnata (ad esempio fissi e mobili, ma non numeri internazionali).

CASO D'USO

Il servizio Advanced Call Routing permette di creare delle categorie di permessi per le chiamate in uscita relative ai diversi reparti dell'azienda: amministrazione, marketing, vendita, tecnico, ecc.

Ad esempio il reparto amministrativo non potrà effettuare chiamate all'estero, il marketing e vendite sì.



CALL RECORDING

(Ri)ascolta i tuoi clienti!

KalliopePBX ti offre la **possibilità di registrare le tue telefonate tramite la pianificazione di regole di registrazione sia incondizionata che su richiesta**. Il responsabile della privacy della tua azienda sarà il solo a poter accedere all'archivio delle registrazioni e configurare il servizio.

A sua discrezione potrà delegare i suoi poteri ad altri utenti (visita il sito www.kalliopepbx.com per scaricare il manuale sull'assegnazione dei permessi sulla privacy).

Il servizio si può attivare sia per chiamate da numeri esterni che tra interni e si potrà personalizzare con un messaggio che notifica all'interlocutore l'inizio della registrazione. I file possono essere conservati sullo spazio di archiviazione di KalliopePBX, su un dispositivo esterno collegato alla porta USB della centrale, oppure su un NAS. Tramite l'interfaccia web è possibile, inoltre, copiare e spostare i file da un supporto all'altro, scaricarli sul proprio

PC o eliminarli definitivamente. Servizio non disponibile per il modello Mini.

CASO D'USO

Questo servizio è rivolto a qualunque azienda che debba registrare le chiamate sia per erogare servizi ad elevata criticità con obblighi legali o semplicemente per tenere traccia delle chiamate importanti.

Quando un utente chiama per la sottoscrizione di un contratto per via telematica, gli viene comunicato che la telefonata sta per essere registrata ai sensi del trattamento dei dati personali o come prova dell'avvenuta conversazione e del suo contenuto. Completata la telefonata, l'azienda potrà riascoltarla o conservarla.



HOT DESKING

Il tuo interno dove vuoi tu!

La rivoluzione degli spazi di lavoro è un caposaldo della filosofia *smart working* e ha sovvertito la concezione di postazione fissa assegnata. KalliopePBX ti aiuta ad abbracciare questa filosofia con il servizio Hot Desking.

Non sei più vincolato a lavorare in una postazione permanentemente assegnata ma hai la **possibilità di utilizzare un telefono qualsiasi della tua azienda, purché abilitato**, effettuando una procedura di login autenticata da un PIN personale.

Al logout, il telefono precedentemente associato alla tua identità tornerà disponibile per altri utenti, liberando la relativa scrivania.

CASO D'USO

In un'azienda con più sedi può presentarsi, per un dipendente, la necessità di spostarsi da una zona all'altra.

Con il servizio Hot Desking, può mantenere la propria identità telefonica su qualsiasi postazione aziendale libera inserendo sul terminale telefonico il proprio PIN di accesso Hot Desking.

Al riconoscimento del PIN, il dipendente ha quindi a disposizione i propri contatti, pulsanti di chiamata rapida, ecc.

Al logout il sistema riporterà il terminale alla condizione precedente il login.



RISPONDITORE AUTOMATICO MULTILIVELLO (IVR)

Dritti al punto!

Il risponditore automatico (IVR) permette l'instradamento di una chiamata in entrata verso un determinato interno o servizio

mediante la selezione di uno dei tasti numerici del telefono.

Il servizio IVR può risultare molto comodo per le aziende che non hanno personale centralinista. Può anche essere d'aiuto alla propria clientela, svolgendo servizi informativi attraverso un semplice messaggio vocale, ottimizzando, così, sia il tempo del cliente che quello dell'azienda.

KalliopePBX, con la sola eccezione del modello Mini, non ha limitazioni sul numero di menù e sottomenù IVR definibili.

CASO D'USO

Quando un cliente chiama in azienda, l'IVR gli chiederà a quali servizi desidera accedere elencando una serie di possibilità identificate con i numeri del tastierino telefonico. Ad esempio: "Siete in linea con TV Shop Premere 1 per parlare con l'ufficio commerciale; premere 2 per il reparto tecnico, premere 3 per il magazzino, restare in linea per parlare con un operatore". Una volta selezionata la voce 3, il risponditore automatico presenterà le opzioni successive al cliente per un instradamento più preciso della chiamata:

"Premere 1 per servizio resi, premere 2 per conoscere lo stato di un ordine, premere 3 per tornare al menù principale".



SERVIZIO DIREZIONE/SEGRETERIA

Il modo più semplice per filtrare le chiamate

Questo servizio consente a una o più utenze (segretarie) di **filtrare le chiamate dirette a un altro interno** (direttore).

Solamente le "segretarie" (ed opzionalmente i "direttori" configurati in altri gruppi) potranno contattare direttamente un "direttore" sul suo interno.

Le "segretarie" avranno quindi il compito di rispondere alle chiamate effettuate all'interno del "direttore", verificare la disponibilità del "direttore" ed eventualmente trasferirgli la chiamata.

CASO D'USO

All'interno di una realtà lavorativa gerarchizzata, che sia un'azienda, un'istituzione o una pubblica amministrazione, un dipendente non potrà contattare l'interno del dirigente in modo diretto ma, se il filtro Direzione/Segreteria è attivo su KalliopePBX, la chiamata sarà diretta automaticamente alla "segretaria", un "filtro" che valuta la disponibilità del dirigente a rispondere. Discorso diverso nel caso in cui invece la chiamata sia effettuata da un manager della stessa azienda: digitando l'interno del "direttore" otterrà risposta diretta senza il passaggio da alcun filtro.



SERVIZIO PAGING

Diffondi la voce!

Il servizio Paging, comunemente utilizzato per effettuare annunci informativi o di emergenza, permette di **inviare, dal tuo telefono, un messaggio audio dal vivo o pre-registrato a più destinatari contemporaneamente.**

KalliopePBX ti consente di definire un numero arbitrario di "Gruppi di Paging". Ciascuno di essi è indipendente dagli altri, ed è completamente configurabile in termini di autorizzazioni, scelta delle destinazioni, della modalità operativa e dei messaggi da riprodurre.

CASO D'USO

In un supermercato l'addetto alla cassa ha la necessità di contattare un responsabile di reparto; digitando il prefisso associato al servizio Paging sul proprio telefono, può chiamarlo alle casse attraverso il sistema di audio diffusione del negozio.

In un ufficio, in caso di presunto pericolo, si

può avvisare la totalità dei dipendenti con una semplice telefonata. Il responsabile della sicurezza può inviare un messaggio di allarme pre-registrato su tutti i terminali dell'azienda semplicemente digitando, sul proprio telefono, un prefisso associato al servizio Paging unito a un codice di riferimento.



UN NUMERO, PIÙ DISPOSITIVI! (A SINGLE NUMBER)

Uno per tutti!

Un solo numero di interno per tutti i dispositivi che vuoi. Non sarà più necessario tenere sotto controllo telefono fisso, cordless, softphone ecc.

Sfruttando il servizio Single Number le chiamate in ingresso saranno presentate automaticamente a tutti i terminali collegati al tuo interno.

Valido anche per le chiamate in uscita; non importa da quale dispositivo si chiami, il numero visualizzato sarà sempre quello del tuo interno.

KalliopePBX consente, inoltre, di definire il numero massimo di chiamate che puoi ricevere contemporaneamente tra tutti i tuoi dispositivi, prima di restituire un tono di occupato. Questo servizio, chiamato Busy Level, è personalizzabile per ogni utente.

CASO D'USO

Un medico in ospedale non può rischiare di non essere reperibile. Nel caso in cui venga chiamato a lasciare scoperta la sua postazione, ad esempio per una visita in corsia, può portare con sé il proprio interno su un terminale DECT, risultando sempre raggiungibile.



AUDIOCONFERENZA

Nuovi orizzonti per i tuoi meeting

Con l'avvio di una stanza di audioconferenza si possono collegare tra loro persone interne o esterne all'azienda, abbattendo le distanze e ottimizzando quindi i processi aziendali. Puoi effettuare riunioni a distanza, con il tuo team o con i tuoi clienti, attraverso un qualsiasi telefono, fisso o mobile, o attraverso il PC.

Al momento della creazione di una nuova stanza è possibile definire:

- Il PIN di accesso utenti, richiesto al momento della connessione alla conference.
- Il PIN amministratore, un utente con diritti avanzati.

Ogni utente può, inoltre, gestire la propria stanza di audioconferenza (assegnatagli dall'amministratore di sistema) assumendone i permessi di moderatore.

CASO D'USO

La globalizzazione dei mercati ha portato a un cambiamento nelle relazioni commerciali. Aumentano le distanze geografiche, diminuiscono i tempi di trattativa. Con il servizio Audioconferenza di KalliopePBX si riducono le distanze e si accelerano i tempi. Tramite un dispositivo telefonico, è possibile collegare in contemporanea, nella stessa stanza, diverse persone interne o esterne all'azienda come colleghi, clienti o fornitori, dislocati in sedi diverse. Ciò è possibile grazie alla semplice condivisione di un codice PIN che l'amministratore della stanza di audioconferenza invierà a tutti i partecipanti.



FORKING TO MOBILE/FAST TRANSFER

E sei sempre connesso!

Forking to Mobile

Particolarmente utile per chi viaggia spesso per lavoro, la funzione Forking to Mobile garantisce la massima raggiungibilità.

Tutte le chiamate dirette all'interno possono essere automaticamente inoltrate anche al numero mobile associato all'utente.

Fast Transfer

La funzione Fast Transfer permette il trasferimento di una chiamata in corso dal telefono fisso al mobile, e viceversa, garantendo la continuità della conversazione.

CASO D'USO

Per chi viaggia spesso per lavoro o resta fuori dall'ufficio per molto tempo a causa di appuntamenti, essere raggiungibile al numero aziendale resta una delle priorità. Se il servizio Forking to Mobile è abilitato, tutte le chiamate in arrivo al tuo interno aziendale sono contemporaneamente duplicate sul tuo cellulare. Puoi liberamente rispondere al tuo smartphone e, una volta rientrato in ufficio, proseguire la conversazione comodamente seduto alla tua scrivania, inoltrandola al terminale fisso. Questo servizio, il Fast Transfer, si attiva semplicemente digitando un codice sul tastierino numerico del terminale in uso. È facile e veloce: il flusso di chiamata non sarà interrotto e la conversazione proseguirà naturalmente.



VIDEO CALL

Quando la sola voce non basta

KalliopePBX offre di serie su tutti i suoi modelli il servizio di video chiamata (H263, H264, VP8).

In aggiunta agli usi più comuni della tecnologia video, come ad esempio la semplice video comunicazione uno a uno, i video-citofoni o le telecamere di sicurezza, **KalliopePBX offre il pieno supporto al protocollo WebRTC (sia per l'audio che per il video).**

Con WebRTC è più semplice integrare i servizi telefonici all'interno di piattaforme web per offrire ai propri clienti un servizio di contatto diretto attraverso il proprio sito.

CASO D'USO

Un'azienda potrebbe chiedere alla società che le gestisce il sito aziendale di implementare nel proprio sito web un client WebRTC per consentire ai visitatori di entrare in comunicazione audio/video con le vendite o il supporto tecnico.

Ad esempio, un cliente vede sul sito un prodotto, accanto alla cui foto è presente un pulsante "Clicca qui per parlare con noi"; cliccando il cliente viene messo in contatto, tramite il proprio PC e senza costi aggiuntivi rispetto al traffico dati, con il supporto vendite che risponderà a tutte le domande del caso: "Il prodotto è in pronta consegna? Posso vederlo? ecc."



VOICE MAIL

Sicura, illimitata, ovunque!

Il tradizionale servizio di segreteria telefonica esiste da anni, la vera novità consiste nella modalità di fruizione.

Con **Voice Mail puoi riascoltare il messaggio ricevuto non solo tramite telefono, ma anche tramite la tua posta elettronica.**

Ogni utente può personalizzare e gestire la propria casella vocale direttamente da telefono.

Queste le funzionalità a disposizione dell'utente:

- Segreteria telefonica protetta da una password numerica personalizzabile.
- Registrare un nuovo messaggio di benvenuto, ascoltare o cancellare i messaggi ricevuti.
- Ricevere la notifica di un nuovo messaggio via e-mail.
- Inoltrare automaticamente via e-mail i messaggi audio registrati in segreteria.

CASO D'USO

In un'azienda ogni interno è tipicamente collegato a una segreteria telefonica. Se sei impossibilitato a rispondere, una voce pre-registrata darà istruzioni al chiamante di lasciare un messaggio vocale. Riceverai, successivamente, sulla tua casella di posta un'e-mail contenente o solo la notifica, o la notifica con allegato il file audio del messaggio in segreteria. Con l'app mobile (vedi pag. 29) potrai ascoltare e gestire i messaggi vocali anche direttamente dal tuo cellulare.



ALTA AFFIDABILITÀ

Non rischiare di rimanere a piedi!

Problemi di raggiungibilità possono avere conseguenze importanti, soprattutto per quelle realtà che sono in contatto costante con i clienti (ad esempio call center o centri assistenza).

Il servizio di **Alta Affidabilità** consente l'**adozione di due PBX in ridondanza**, uno Master e uno Slave, la cui **configurazione è sincronizzata costantemente**.

Nel caso in cui il Master presenti problemi di operatività o raggiungibilità, ad esempio un sovraccarico o uno sbalzo di tensione, la centrale Slave entra in azione garantendo il corretto funzionamento del servizio telefonico. In caso di problemi legati all'hardware, grazie al servizio Alta Affidabilità di KalliopePBX, è possibile tornare operativi nel giro di pochi secondi garantendo così la Business Continuity.



MULTITENANT

KalliopePBX si moltiplica per te!

La licenza multitenant consente, **su un solo KalliopePBX, di avere più tenant, ovvero più aziende** (letteralmente "inquilini") che lavorano in modo pienamente indipendente e personalizzato.

Grazie alla licenza multitenant puoi avere:

- Un'unica interfaccia di amministrazione.
- Tutti i servizi dei tenant pienamente indipendenti.
- Massima ottimizzazione delle risorse hardware.
- Piena autonomia per il gestore del singolo tenant.

CASO D'USO

Un edificio può ospitare al suo interno, nei diversi piani, aziende indipendenti e differenti tra loro. L'amministratore può acquistare un KalliopePBX con la licenza multitenant da dividere tra le aziende presenti all'interno dell'edificio da lui gestito.

In questo modo i costi sono divisi tra le diverse realtà senza perdere però alcuna autonomia di gestione.

Un marchio automobilistico ha diverse concessionarie dislocate sul territorio. Con KalliopePBX multitenant potrà adottare un solo centralino gestito da un unico ufficio tecnico e ciascuna concessionaria potrà godere di piena autonomia sul piano dei servizi telefonici che vorrà erogare alla propria utenza.



KALLIOPE FAX SERVER

Tutto cambia, anche il FAX!

L'uso del fax come mezzo per inviare comunicazioni importanti, cambia adattandosi ai tempi.

Con Kalliope Fax Server puoi inviare i tuoi documenti tramite il web browser o la posta elettronica, basterà inserire il numero di fax a cui inviarlo.

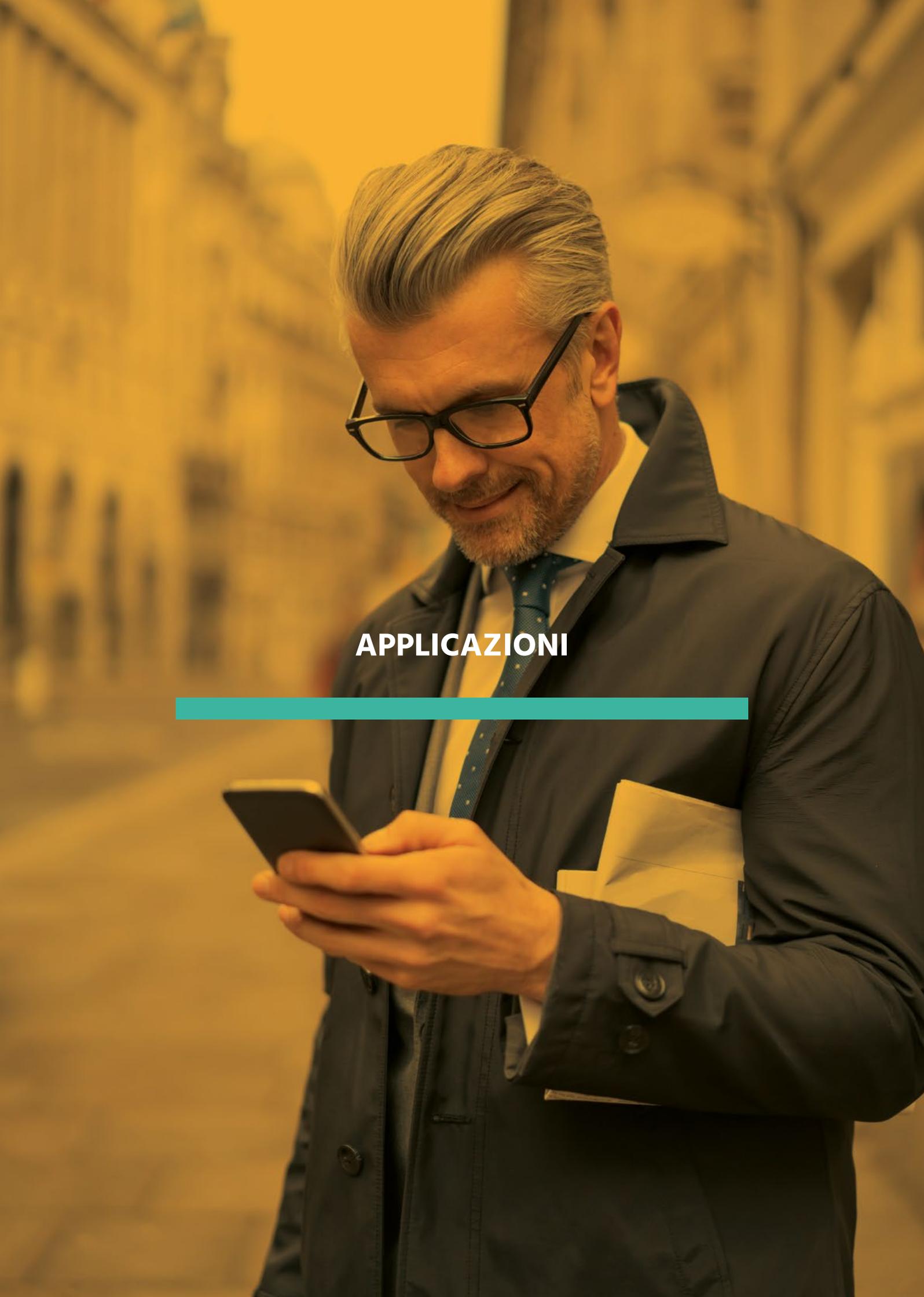
Il modulo fax integrato, potrà essere attivato su KalliopePBX tramite apposita licenza aggiuntiva e offre le seguenti funzionalità:

- Invio/ricezione FAX tramite protocollo T.38.
- Gestione avanzata utenti/gruppi/linee FAX con differenziazione dei criteri di privilegio.
- Utenti e gruppi senza limitazioni.
- Canali FAX attivabili senza limitazioni.
- Mail2FAX.
- Gestione dei tentativi di invio in caso di occupato o irraggiungibile.

- Servizio FAX-to-email integrato.
- Invio delle notifiche di invio/ricezione via email.
- Registro completo e consultabile via web dei FAX ricevuti e inviati.
- Personalizzazione delle notifiche di invio e ricezione dei FAX.
- Invio a destinatari multipli.
- Esportazione storico Fax per archiviazione.
- Supporto SNMP per monitoraggio.
- Download dei fax solo parzialmente ricevuti.

Il modulo FAX eredita il numero di canali attivi sulla licenza KalliopePBX e non pone limiti sul numero di utenti abilitati ad accedere al servizio.

Il modulo FAX può essere attivato su tutte le piattaforme KalliopePBX ad eccezione del KalliopePBX V4 Mini.

A man with grey hair, glasses, and a beard is looking down at his smartphone. He is wearing a dark blue jacket over a light-colored shirt and a blue patterned tie. The background is a blurred city street with buildings. The overall lighting is warm and golden.

APPLICAZIONI



KALLIOPE CTI

I vantaggi Kalliope a portata di click

La tecnologia CTI consente l'integrazione tra il sistema telefonico e i sistemi informatici agevolando l'ottimizzazione dei processi aziendali. KalliopeCTI è la risposta a questa esigenza.

L'applicativo KalliopeCTI (disponibile nelle versioni Free, Pro e Phone), è un software multiplatforma (Windows, MacOSX e Ubuntu) che consente di avere sempre a portata di mouse i servizi più comunemente utilizzati di KalliopePBX come la rubrica centralizzata e il registro chiamate, con integrato un comodo servizio di click-to-call.

Il software KalliopeCTI, tra le altre cose, consente di effettuare delle azioni automatiche (come aprire un determinato indirizzo web) in concomitanza degli eventi di ricezione, risposta oppure chiusura di una chiamata. Tali azioni possono essere personalizzate dinamicamente in base ai parametri della chiamata come il

numero chiamante o il suo corrispondente contatto in rubrica.

Il KalliopeCTI versione Pro, se associato ad un telefono Snom o Yealink, permette inoltre il controllo remoto completo del telefono tramite l'uso delle API native.

La versione Phone aggiunge alle funzionalità del KalliopeCTI il motore telefonico SIP, offrendo una soluzione softphone completa, auto-configurante, e studiata per offrire la migliore fruibilità dei servizi offerti da KalliopePBX.

Per una comparativa completa dei servizi offerti dalle varie versioni, vedere pag. 31.



APP MOBILE KCTI

Porta i tuoi servizi preferiti in tasca

L'app **KalliopeCTI mobile** (per sistemi **Android** e **iOS**) permette di eseguire le più importanti funzionalità offerte da KalliopeCTI Pro desktop e di portare con sé la propria postazione di lavoro.

Con KalliopeCTI mobile puoi effettuare chiamate come se fossi comodamente seduto alla tua scrivania; sul dispositivo del ricevente comparirà il numero del tuo ufficio, mantenendo così la privacy della tua SIM personale e utilizzando la linea telefonica aziendale. La chiamata avrà la stessa qualità di una normale telefonata cellulare e non comporterà alcun costo sul tuo contratto di telefonia mobile.

Analogamente potrai ricevere sull'app una notifica in tempo reale per ciascuna chiamata diretta al tuo interno e decidere di volta in volta se chiedere al KalliopePBX di inoltrarti la chiamata sul cellulare.

Hai a disposizione, inoltre, un servizio chat che tiene in contatto gli utenti Kalliope che utilizzano il CTI, sia desktop che mobile. Le conversazioni in chat sono sincronizzate tra il mobile e l'applicativo PC, in modo da conservare lo storico delle conversazioni.

Per una comparativa completa dei servizi offerti da KalliopeCTI Mobile, vedere pag. 31.



KALLIOPE ATTENDANT CONSOLE

Affidaci le tue chiamate!

Kalliope Attendant Console è un software per Windows che aggiunge alle funzionalità del Kalliope CTI caratteristiche studiate appositamente per le postazioni centralinista. Oltre ad essere ottimizzato per dispositivi touch, permette, ad esempio, di **gestire velocemente le chiamate in entrata** e ne fornisce una classificazione in tempo reale.

In particolare con il software Kalliope Attendant Console è possibile:

- Classificare le chiamate in arrivo in base alla provenienza (chiamata proveniente da una coda, chiamata esterna diretta, chiamata locale, ritorno di chiamata al trasferente).
- Selezionare le chiamate a cui rispondere.
- Utilizzare un set completo di tasti di scelta rapida per velocizzare le operazioni.
- Inoltrare e mettere in attesa le chiamate in modo semplificato tramite meccanismi drag & drop.

Kalliope Attendant Console è disponibile sia in modalità softphone, con il client SIP integrato, che in modalità CTI, esclusivamente se associato ad un telefono Snom o Yealink.

Per una comparativa completa dei servizi offerti da Kalliope Attendant Console, vedere pag. 31.

CONFRONTO KALLIOPE CTI

	KCTI FREE	KCTI PRO	KCTI PHONE	K-ATTENDANT CONSOLE	KCTI MOBILE
Rubrica interni					
Rubrica condivisa					
Storico chiamate					
Click-to-call					
Avviso chiamate in ingresso					
Instant Messaging					
Presence					
Apertura URL personalizzati					
Accesso Voicemail					
Servizio Copy-to-call					
Sincronizzazione contatti Outlook					
BLF					
Composizione numero					
Trasferimento senza offerta					
Trasferimento con offerta					
Do Not Disturb					
Registrazione chiamata					
Inoltro incondizionato chiamata					
Parcheggio della chiamata					
Prelievo di chiamata					
Forking to Mobile					
Statistiche code d'attesa					
Modalità Supervisor					
Messa in pausa selettiva					
Trasferimento chiamate Drag & Drop					
Classificazione chiamate in ingresso					
Supporto schermi touch					
Integrazione rubrica mobile					



KALLIOPE CALL CENTER

Un'arma in più per il tuo business

Il modulo Kalliope Call Center permette di aggiungere alle normali funzionalità di KalliopePBX servizi avanzati specificatamente progettati per i call center attraverso le sue quattro funzionalità principali.

1. Kalliope Supervisor Panel

Il modulo Kalliope Call Center consente la definizione dei ruoli di "Operatore di coda" e di "Supervisore". Ciascun operatore può essere associato a più code d'attesa che lo impegneranno in base a dei livelli di priorità configurabili.

Operatore di coda

All'arrivo di una chiamata l'operatore potrà riconoscere la coda di provenienza tramite il CallerId sul display del telefono oppure tramite l'ascolto di un file audio associato alla coda e riprodotto dal KalliopePBX alla risposta (udibile solo dall'operatore). Gli operatori, tramite

l'applicativo KalliopeCTI Pro o Phone, possono prendere visione delle statistiche generali delle code di appartenenza e di quelle personali. Agli operatori è inoltre offerta la possibilità di mettersi in pausa su una specifica coda.

Supervisore

Il Supervisore ha a disposizione i seguenti servizi:

- Accesso alle statistiche generali delle code e a quelle personali di ciascun operatore.
- Visualizzare/modificare lo stato di pausa degli operatori.
- Aumentare il numero di operatori effettuando l'aggiunta dinamica di un interno su una specifica coda, ad esempio per venire incontro a esigenze temporanee di sovraccarico sulla coda.



- Servizi "Ascolto passivo", "Suggeritore" e "Intrusione" per il monitoraggio qualità.

2. CDR avanzato

Il registro chiamate (CDR) Call Center contiene statistiche complete ed esaustive che offrono dettagli specifici sulle singole chiamate ricevute dalle code d'attesa; ad esempio, l'esito della chiamata, il tempo totale di attesa, il tempo di conversazione efficace, l'operatore che ha servito la chiamata, l'operatore che non ha risposto, ecc. Tutto ciò per offrire un indice di valutazione dell'operatore per la misurazione della qualità del servizio offerto.

Il registro chiamate avanzato è pienamente esportabile in formato CSV o Excel, anche tramite API Rest messa a disposizione da KalliopePBX.

3. Call Tagging

Il Call Tagging consente l'associazione di un codice numerico (tag) a una chiamata uscente. Il codice associato alla chiamata risulterà poi visibile sul CDR di KalliopePBX. Ad esempio, grazie al Call Tagging si possono accorpate tutte le chiamate appartenenti ad una determinata campagna.

4. Prenotazione del posizionamento in coda e richiamata automatica

Il modulo Kalliope Call Center consente all'utente accodato, dopo aver ascoltato il messaggio di tempo stimato di attesa e posizionamento in coda, di conservare la posizione in coda prenotando la richiamata. Il sistema memorizzerà il posizionamento dell'utente e provvederà a richiamarlo automaticamente non appena gli utenti davanti a lui nella coda saranno stati serviti, girando la chiamata all'operatore selezionato dal sistema.



OFFERTA COMMERCIALE

KalliopePBX: una strada differente

Scalabilità: KalliopePBX cresce insieme a te

KalliopePBX è una soluzione completa che non pone limiti sul numero di interni registrabili, sul numero di livelli dell'IVR, caselle vocali, postazioni operatore call center, ecc. garantendo la massima scalabilità del sistema e quindi una importante protezione dell'investimento.

KalliopePBX: offerta chiara e personalizzabile

L'offerta commerciale KalliopePBX propone un set di funzionalità configurabili sulla base delle esigenze aziendali. Sarà cura del nostro partner certificato e qualificato presentare la soluzione migliore, strutturata per le necessità e gli interessi dell'utente finale. È nostra cura mettere i partner in condizioni di poter svolgere al meglio il ruolo di guida, supportandoli con corsi di aggiornamento e fornendo loro tutti gli strumenti necessari.

Soluzione KalliopePBX: il top player in ogni ruolo

KalliopePBX garantisce la piena compatibilità con tutti gli apparati SIP standard. Non esistono terminali o gateway proprietari KalliopePBX. La soluzione vincente si ottiene integrando in modo semplice e immediato i top player ciascuno nel proprio ruolo (telefoni, gateway, adattatori, ecc.).

PARTNER TECNOLOGICI

 **audiocodes**

 **alcatel**

 **beronet** 

 **2N**
An Axis company

 **Gigaset**

 **Htek**

 **PATTON**[®]
Let's Connect![™]

 **poly**

 **snom**

 **Yealink**
EASY VOIP

 **Jabra** GN



Copyright © 2021 NetResults S.r.l.

Tutti i diritti riservati.

Kalliope® è un marchio registrato NetResults S.r.l.

Loghi e marchi citati in questa pubblicazione sono di proprietà dei rispettivi titolari.



NetResults S.r.l.

Via Agostino Bassi, 5
56121 - Loc. Ospedaletto, Pisa (PI)

Tel +39 050 3163658
Fax +39 050 9655637

sales@kalliope.com
support@kalliope.com

www.kalliope.com