

Communications DigiManager

il centralino multimediale
ideale per il suo business



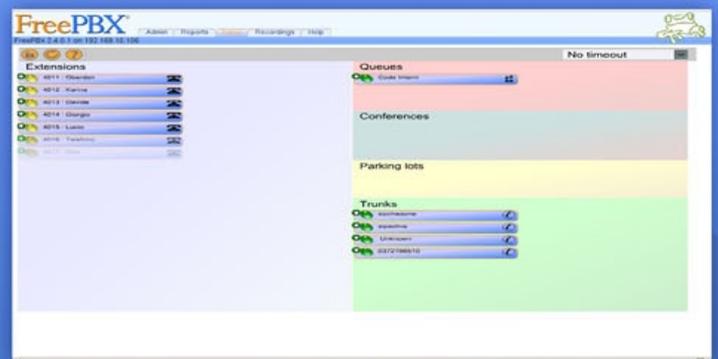
Digicolor.net è lieta di presentarvi CDM, un servizio in grado di accentrare, automatizzare, gestire e convertire fra loro i diversi formati dei mezzi di comunicazione al fine di semplificare il lavoro e rendere più efficiente il passaggio di informazioni

L'interfaccia di gestione



Tramite una comoda interfaccia web, accessibile da qualsiasi computer collegato in rete, potrete:

- visualizzare diverse statistiche, come ad esempio il numero di chiamate giornaliere, mensili ed il tempo medio di ogni chiamata
- effettuare confronti e ricercare dati relativi a particolari utenti/numeri di telefono
- controllare in tempo reale lo stato degli operatori (stato delle telefonate, quantità e numeri chiamati)
- impostare svariate opzioni riguardanti la gestione delle telefonate interne ed esterne, quali, ad esempio, la musica di attesa, le opzioni della segreteria virtuale e svariate altre funzionalità



Riassunto delle principali caratteristiche

- Trasferimento di chiamata, in caso di occupato, sulla mancata risposta
- Audio-conferenza
- Gestione di profili dettagliati e permessi per ogni numero interno
- Segreteria automatica / Voice Mail con consultazione tramite telefono / e-mail / Web
- Risponditore automatico (IVR)
- Risposta per operatore assente
- Gestione Night & Day, Weekend, Chiusura per ferie e festività
- Registrazione delle CDR (dettagli sulle chiamate)
- Identificativo del soggetto chiamante (Caller ID)
- Gestione delle musiche di attesa e messaggi di cortesia
- Musica in trasferimento
- Scelta dell'instradamento della chiamata per abbattere i costi
- Abilitazione/Disabilitazione degli interni alle chiamate esterne
- Statistiche dettagliate delle chiamate con esportazione in formato pdf, csv.
- Registrazione delle chiamate
- Interfacciamento con sistemi gestionali, CRM ecc.
- Utilizzo di linee voip ed analogiche per le chiamate in ingresso ed uscita

Software Open Source personalizzabile



Il centralino si basa sul software asterisk.org, che permette di ottenere le stesse funzioni offerte da altri sistemi proprietari con una spesa decisamente inferiore ed una maggiore flessibilità. Il software è infatti Open Source e quindi personalizzabile secondo le reali esigenze del cliente.

Open Source è una rivoluzione: un modo nuovo di concepire la creazione e la distribuzione del software e un inedito modello commerciale che avrà sempre più echi notevoli nello sviluppo dell'informatica.

I vantaggi dell'Open Source

Il software Open Source è affidabile ed efficiente

Il software è un'entità altamente complessa. Dall'altro lato c'è la possibilità che errori nel programma permettano ad "intrusi" di penetrare nel proprio sistema o ottenere dei diritti in modo "illegittimo". In entrambi i casi la comunità Open Source si è dimostrata Efficace e Veloce nella risoluzione dei problemi. Errori nei programmi vengono corretti in genere nella giornata stessa nella quale si presentano, e le correzioni (patch) vengono rese immediatamente pubbliche. Questo rende non solo più stabili i programmi che si utilizzano, ma anche più sicuri i sistemi. Inoltre, avendo una comunità di persone che controlla ed ottimizza il software, si ottiene un prodotto sempre molto efficiente.

Il software Open Source garantisce la riservatezza

Avendo a disposizione il codice dei programmi che utilizziamo, abbiamo la certezza che sul nostro computer non vengano fatte operazioni a nostra insaputa.

Il software Open Source non lega al fornitore

La possibilità di non essere legati ad uno specifico fornitore di software, libera il privato, ed ancora più l'azienda da eventuali politiche "protezionistiche" del fornitore.

Il software Open Source ha un basso costo totale

Il software Open Source ha, in genere, un basso costo d'acquisto del prodotto; inoltre risultano molto basse anche le cosiddette "voci di costo nascoste", come il supporto tecnico, l'amministrazione del sistema, l'upgrade. Spesso il costo è ridotto a quello per scaricare il programma da internet, o del supporto di memorizzazione; lo stesso si può dire per il costo legato agli aggiornamenti. Ci sono però costi per il supporto tecnico, il training del personale, l'amministrazione del sistema. Ma tutti questi costi sono comuni a qualunque tipo di sistema Open Source e non. Inoltre il software Open Source non ha costi legati al numero di licenze. È possibile utilizzare il software Open Source su un numero qualunque di macchine, senza dover acquistare ulteriori licenze. Il software Open Source riesce ad utilizzare hardware datato in modo più efficiente dei sistemi proprietari, abbassando così i costi per l'acquisto di nuovo hardware.

Il software Open Source da flessibilità

La possibilità di personalizzare ogni aspetto di un programma, aumenta la flessibilità del sistema complessivo. Aumenta così anche il range di possibilità applicative di un programma. Funzioni aggiuntive o personalizzabili ad hoc rendono il software open source praticamente senza limiti. Infine, avendo il codice a disposizione si può "portare" un'applicazione su una nuova architettura, aprendo così nuove possibilità.

CASO 1: informazioni aggiuntive su display



Il cliente A telefona alla ditta B.



Il centralino della ditta B riconosce il cliente e verifica lo stato dei pagamenti.



L'operatore viene informato sul display dello eventuale stato d'insolvenza del cliente A

CASO 2: assistenza virtuale telefonica



Il cliente A telefona alla ditta B.



Il centralino della ditta B assiste il cliente automaticamente e gli permette di scegliere fra opzioni



Il centralino infine dirige la telefonata all'operatore più adeguato a soddisfare il cliente

CASO 3: notifiche via web e su display



Il cliente A telefona alla ditta B con la quale ha un contratto di assistenza



Il centralino della ditta B riconosce il cliente e verifica lo stato dell'assistenza in base al contratto



Il centralino informa l'operatore sul display e il direttore via e-mail dell'eventuale termine contratto

CASO 4: segreteria telefonica con invio via internet del messaggio



Il cliente A telefona alla ditta B



Il centralino della ditta B riceve il messaggio dei clienti dato che l'operatore richiesto è assente



Il messaggio viene convertito in file audio e inviato per email all'operatore che lo ascolta fuori sede.

CASO 5: audioconferenza fra più utenti esterni ed interni alla rete



Il cliente A telefona alla ditta B; la sua richiesta necessita l'intervento di più operatori



Il centralino della ditta B gestisce la telefonata di modo che più operatori possano parlare contemporaneamente



Nella telefonata possono intervenire anche ulteriori persone fuori sede

CASO 6: creazione VPN con chiamate interne fra sedi diverse



Il centralino può gestire le telefonate fra operatori situati in sedi diverse e collegati in VPN



gli operatori comunicano fra loro semplicemente componendo il numero dell'interno



Grazie alla VPN le comunicazioni fra gli operatori risulteranno veloci ed a costo zero.