

risPosta Voice Suite

versione 1.0

Nel panorama delle applicazioni Cisco Systems orientate ai servizi a corollario del CallManager e del Callmanager Express, risPosta Voice Suite offre una serie di moduli che permettono di arricchire l'offerta dell'IP telephony Cisco. La suite risPosta consente di gestire le chiamate dalla loro accoglienza al contatto con l'utente destinatario o alla propria casella vocale. risPosta propone i seguenti moduli:



Modulo risponditore automatico (risPosta IOS IVR)

risPosta permette di costruire una serie di script per gestire l'accoglienza giornaliera con diverse possibilità di instradamento chiamate: verso uno o più postazioni operatore, verso un gruppo di ricerca (hunt group), o verso molti apparati in simultanea (broadcast). E' possibile configurare il comportamento festivo, feriale, il servizio notte e le eccezioni. Il sistema offre la possibilità di interrompere comportamenti preconfigurati per gestire situazioni fuori standard. Ad esempio se l'azienda è aperta oltre il normale orario di ufficio o in un giorno festivo non occorre nessuna modifica alla configurazione ma è sufficiente indicare l'eccezione al voice gateway, attraverso una semplice operazione via web. Il modulo risponditore automatico è in grado di interrogare le rubriche telefoniche e dare immediata visibilità del chiamante se presente in rubrica. E' possibile gestire, nel caso di aziende con più sedi ma con un singolo centralino centralizzato, l'etichetta della sede chiamata quando le chiamate vengono redirette alla postazione del centralinista, di modo da individuare immediatamente la sede chiamata. In caso di più sedi è possibile raggruppare i voice gateway in gruppi caratterizzati da comportamenti comuni e attivare i medesimi comportamenti con un singolo click. I comportamenti vengono creati sulla suite ma caricati e gestiti direttamente dal voice gateway: questo permette di usufruire della affidabilità e stabilità derivanti dalla piattaforma IOS di Cisco Systems.

Modulo Fax

Il modulo fax consente la spedizione e la ricezione di fax. Il sistema integra funzionalità per la gestione delle caselle fax personali o di gruppo. Inoltre è possibile abilitare la funzionalità che permette di riconoscere se una chiamata entrante e' diretta a un fax o è di tipo vocale, instradando automaticamente a un fax server integrato nella suite o a una numerazione di fax o ad un fax server esterno purchè integrato nel sistema IP telephony.

Modulo Caselle Vocali (risPosta VM)

Il modulo vboxd gestisce la messaggistica vocale, permettendo di specificare l'ampiezza delle caselle. E' parametrico e interamente personalizzabile attraverso l'apparecchio telefonico o l'interfaccia web. La messaggistica personalizzata è attivabile su occupato o su assente. vboxd distingue se il messaggio è finito in casella perché l'utente è impegnato in un'altra conversazione oppure perché al momento non è disponibile e lo segnala al chiamante attraverso un opportuno messaggio. L'ascolto dei messaggi è arricchito da informazioni quali il numero di messaggi in casella, la data e l'ora di registrazione. E' possibile ricevere i messaggi per email come allegato in formato mp3. E' possibile disattivare la casella, ad esempio durante le ferie, e in tal caso si può specificare un messaggio di accoglienza ad hoc. Nella suite risPosta sono già incluse le registrazioni dei messaggi in italiano, con voce femminile e maschile. I messaggi sono parametrici, presentati come un catalogo, e possono essere registrati e attivati con pochi semplici passi.

Modulo Rubriche (risPosta Directory)

risPosta permette di creare rubriche di contatti pubbliche e private, gestibili sia da telefono che da interfaccia web. E' prevista la possibilità di delegare l'amministrazione delle rubriche ad utenti diversi dall'amministratore. Questo permette di gestire anche con personale non tecnico i contatti di filiali periferiche o uffici distinti.

Modulo Reportistica (risPosta Reporting)

Attraverso l'acquisizione dei dettagli dei log delle chiamate, risPosta permette di generare i dati di reportistica utili a vari scopi amministrativi. Permette di distinguere chiamate in ingresso, in uscita, e impostare le classificazioni più disparate avendo a disposizione un potente motore per la generazione dei report di uso intuitivo e semplice. Inoltre queste attività sono eseguite sul server risPosta e non direttamente sul CallManager permettendo tempi di risposta rapidi e evitando di interferire con le normali attività del centralino telefonico.

Modulo Musica d'attesa (risPosta MoH)

Permette di personalizzare la musica di attesa del callmanager express in modo facile e intuitivo. Supporta la trasformazione da formati mp3 wav in formato compatibile con il callmanager express.

risPosta TEXT

Questo modulo realizza un sistema di messaggistica TEXT per telefoni IP, il servizio e' paragonabile a quello SMS dei telefoni cellulari. I messaggi possono essere inviati a utenti singoli, a gruppi predefiniti dall'amministratore, o a liste generate dall'utente. Un sistema di autorizzazioni basato su ACL regola la possibilità per gli utenti di inviare messaggi a diversi destinatari, siano essi utenti singoli o gruppi. I messaggi possono essere inviati da un'interfaccia web selezionando il destinatario da una lista contenente utenti e gruppi.

risPosta IOS IVR

IVR Builder

interfaccia web
componenti parametrici
sistema di relazioni ad archi
moduli call, call-selection, call directory, menu
date&time, query, operator
script installati su voice gateway con basso costo
computazionale
script modificabili per gestire comportamenti manuali

Gateway Manager

configura gateway CCM e CCME, utilizzando SOAP
XML/AXL attraverso:

identificativo mnemonico,
indirizzo IP,
informazioni per l'accesso ai servizi SOAP XML/AXL,
descrizione e selezione associata alla linea uscente.
Postazioni attendant console (centralino)
verifiche configurazione running e startup
backup configurazione preesistente del voice gateway

IVR Installer

Permette di installare l'IVR sul voice gateway

protocolli supportati: telnet e ssh
verifica IVR preesistenti
selezione dialpeer
backup configurazione preesistente
reportistica sull'installazione
fallback alla precedente configurazione in caso di errore
Access Control
definizione utenti operatore
autenticazione locale o via LDAP server
gruppi per gateway che condividono gli stessi
comportamenti

IVR Control Panel

Presenta un quadro di tutti i gateway configurati, divisi
per gruppi (se definiti) indicando gli specifici script
installati.
L'operatore può impostare e attivare la modalità

desiderata su singoli gateway oppure su un intero gruppo.

risPosta Directory

gestione di rubriche centralizzate condivise o personali.
Importazione contatti da CCM e CCME
creazione nuove rubriche
deleghe ampie sulla gestione delle rubriche
associazione utente/apparato attraverso Extension
Mobility
autenticazione utenti locale o via LDAP Sever
Interfaccia web per la gestione delle rubriche personali
accesso via telefono e via web
search e search evoluto
webdial attraverso le proprie rubriche consultate via web
integrazione delle rubriche nell'IVR che visualizza il
Nome e Cognome del chiamante se il numero e' incluso in
Rubrica.

risPosta Reporting

Il sistema importa i record CDR dal Callmanager (via
SQL) o dal Callmanager express (via syslog) e permette
l'analisi delle chiamate e dei relativi costi. Il modulo di
reportistica presenta le seguenti caratteristiche:

creazione profili di costo
definizione costi per minuto/secondo per profili di costo
reportistica su periodi di tempo prefissati
(giorno/mese/anno)
reportistica specifica attraverso la selezione di
parametri
XXX sulle ultime tre cifre per garantire la privacy degli
utenti
dati in formato csv importabile in Microsoft Excel

risPosta VM

Il modulo voice mail è costituito dalle diverse componenti
che gestiscono la messaggistica vocale. La casella vocale
è configurabile e parametrica. Le principali funzioni sono
elencate sotto:
annuncio iniziale personale
segnalazione al chiamante del motivo per cui si e'
raggiunta la casella vocale (utente occupato in altra
conversazione, utente non disponibile)
definizione del tempo massimo di durata del messaggio

modalità no-message, in cui dopo un messaggio
personalizzato, non è possibile lasciare il messaggio.
Notifica del messaggio via email, in formato mp3 o wav,
con opzione di mantenere o no il messaggio in casella
vocale dopo l'inoltro via email.
Accesso alla casella via IP phone
accesso alla casella via interfaccia web
accesso alla casella vocale da rete pubblica, previa
autenticazione (interno e pin)
potente sistema di amministrazione delle caselle con
possibilità di specificare (intervalli temporali di validità,
spazio in minuti delle caselle, permanenza dei messaggi
letti sul sistema)

risPosta TEXT

Questo modulo realizza un sistema di messaggistica
TEXT per telefoni IP, il servizio e' paragonabile a quello
SMS dei telefoni cellulari. I messaggi possono essere
inviati a utenti singoli, a gruppi predefiniti
dall'amministratore, o a liste generate dall'utente di
autorizzazioni basate su ACL regola la possibilità per gli
utenti di inviare messaggi ai diversi destinatari, siano essi
utenti singoli o gruppi. I messaggi possono essere inviati
da una interfaccia web selezionando il destinatario da una
lista contenente utenti e gruppi.

Interfaccia di configurazione: web based compatibile con
Internet Explorer v.6 e 7 e Firefox v.1 e v.2

Piattaforme compatibili: Cisco MCS Server, IBM xSeries
server Intel Based, HP Sever Intel Based

Disponibilità: pacchetto software liberamente
installabile, e appliance preinstallata e configurata.

Compatibilità: Cisco Callmanager Express 3.x, 4.x - Cisco
CallManager versioni 4.x, 5.x

Prerequisiti: PC o Server Intel Based Dedicato

RisPosta Voice Suite™ è un prodotto **alter.net**

Per informazioni:

info@rispostavoicesuite.com

tel. 065405740

fax. 065405883

<http://www.rispostavoicesuite.com>



RisPosta Voice Suite™