



**TeamVoice**

La telefonia aziendale integrata:  
più efficienza, più produttività, più risparmio

Powered by  **SPEED**  
IP TELEPHONY

GRUPPO  
**TeamSystem**

**TeamSystem**  
the way ahead for your business

## Più efficienza

La tecnologia VoIP permette la piena integrazione della telefonia alla rete dati aziendale. Grazie a questa integrazione, che rappresenta il vero valore aggiunto della telefonia VoIP, si può usare un solo strumento di lavoro, il PC, per svolgere tutte le attività operative.

Utilizzando solo il PC, dove convergono dati e fonia, il personale commerciale è più efficiente nel lavoro quotidiano di contatto con i clienti, l'amministrazione può svolgere meglio le pratiche contabili che coinvolgono clienti e fornitori, gli operatori del centralino gestiscono in modo ottimale le telefonate entranti ed uscenti, il manager organizza meglio il suo lavoro di pubbliche relazioni. L'efficienza è quindi il valore aggiunto della telefonia integrata alla rete dati e della convergenza di tutte le attività di comunicazione nello strumento di lavoro più importante in azienda: il PC.

## Più risparmio

L'utilizzo della rete Internet per fare e ricevere le telefonate verso sedi e postazioni remote e verso operatori VoIP, permette un risparmio non solo in termini di tariffe, ma anche di risorse e canoni. I vantaggi di un sistema integrato dati-fonia stanno soprattutto nel risparmio di tempo per effettuare le operazioni standard di comunicazione, nel risparmio sulla riallocazione delle risorse umane, nell'utilizzo dei servizi per la gestione delle comunicazioni con clienti e fornitori.

## Più produttività

Avere servizi avanzati a portata di click vuol dire essere più produttivi. Una piattaforma di comunicazione unica ed integrata offre maggiori servizi a valore aggiunto per il cliente e quindi maggiore produttività nello svolgimento delle attività commerciali, amministrative e tecniche; è possibile infatti:

- Registrare le telefonate
- Avere il report delle attività di comunicazione
- Catturare la chiamata
- Ascoltare i messaggi vocali via e-mail
- Lavorare da casa
- Dare informazioni in tempo reale con sintesi vocale
- Avere un sistema autoaggiornante e con back up automatico
- Accedere alla rubrica centralizzata anche da fuori sede
- Programmare campagne di telemarketing,
- Riconoscere dal numero il cliente ed indirizzarlo automaticamente all'area di interesse

... e molto altro ancora.



## L'architettura: centralino IP, client e telefoni

Il Centralino software TeamVoice, tramite un PC dedicato e quindi più affidabile dei centralini tradizionali (grazie anche alla possibilità di lavorare in parallelo ed in back up), gestisce contemporaneamente ed in maniera trasparente le linee tradizionali, le linee VoIP ed il fax. Gli interni del centralino VoIP sono preferibilmente postazioni PC dove risiede il soft phone e dotate di telefono o cuffia USB.

Il centralino TeamVoice ed il soft phone sono pienamente integrati con i moduli TeamSystem sia a livello server che client.

## I servizi

Molti sono i servizi offerti dal centralino TeamVoice, paragonabili a centralini di fascia alta e non presenti in nessun centralino tradizionale.

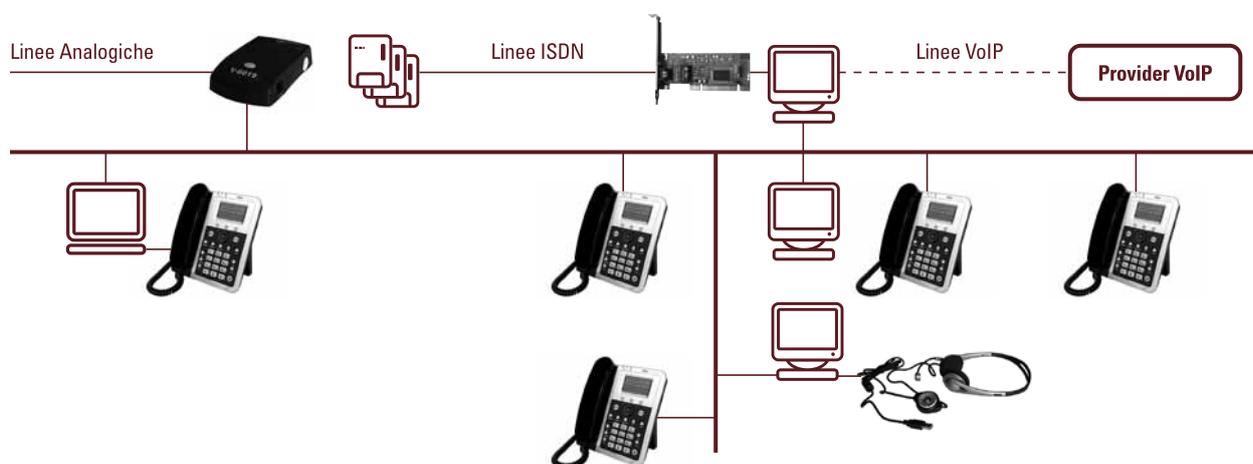
Ma quelli a più valore aggiunto sono i servizi che nascono dall'integrazione con i moduli TeamSystem:

- Riconoscere il chiamante dal suo numero telefonico, riconoscere il servizio di cui ha bisogno e fornire delle informazioni congruenti, prelevandole da un database aziendale.
- Ogni reparto all'interno dell'azienda può personalizzare le funzioni e le schede informative che vengono visualizzate a seguito di una chiamata, secondo le competenze della propria area di lavoro:

- i tecnici possono visualizzare immediatamente i dettagli dei prodotti installati presso il cliente insieme con gli eventuali contratti di manutenzione;
- il reparto vendite può disporre di un riepilogo dei prodotti venduti, dei contratti e delle offerte commerciali;
- l'ufficio amministrativo può avere immediatamente a disposizione l'estratto conto e le schede contabili, oppure la scheda "rischio cliente" e lo scadenziario, etc.

- Se la persona che chiama non è conosciuta o in ogni caso non è inserita nell'anagrafica aziendale, il gestionale può aprire automaticamente la scheda cliente per l'eventuale creazione di un'azione marketing.
- La richiesta di assistenza da parte di un cliente può provocare la generazione automatica di una scheda legata all'attività del servizio da eseguire.
- Ogni operatore può gestire il trasferimento della chiamata ad altri interni, visualizzandone immediatamente lo stato (occupato, libero in pausa), oppure può impostare un messaggio di trasferimento chiamata al proprio cellulare per essere sempre raggiungibile, può gestire una teleconferenza mettendo altri utenti in collegamento, etc.

L'integrazione del centralino TeamVoice con i moduli TeamSystem può quindi potenziare al massimo le funzionalità del sistema informatico dell'azienda: con un click del mouse è possibile accedere in modo rapido a tutte le funzioni che rendono autonomi nel proprio lavoro, incrementando efficienza e produttività di tutte le risorse aziendali.





## Caratteristiche e Funzionalità

- **Fino a 2000 interni (remoti e/o locali)**
- **Fino a 120 linee telefoniche ISDN (o analogiche)**
- **Fino a 120 linee telefoniche VoIP**
- **Fino a 30 canali FAX**
- **Fino a 120 linee telefoniche WAN**
- **Fino a 16 risponditori automatici con fasce orarie indipendenti**
- **Fino a 120 linee risponditore automatico (IVR)**
- **Nessun limite per gestione chiamate multiple (per singolo client SW).**

## Gestione IVR

Profili d'utente  
Wizard per la creazione degli utenti  
Interni fino a sei cifre  
Prefisso per chiamate esterne  
Funzione tandem  
Assegnazione univoca utenti-linea in uscita (fascio di linee)  
Numero uscita ISDN  
Numero uscita VoIP  
Prefissi negati  
Prefissi sempre abilitati  
Abilita/disabilita urbane  
Abilita/disabilita nazionali  
Abilita/disabilita internazionali  
Abilita/disabilita cellulari  
Abilita/disabilita in base al costo  
Casella vocale/voice mail  
Notifica voice mail tramite SMS  
Permessi utenti definibili lato server

## Gestione dei Gruppi

Squillo simultaneo  
Squillo ciclico  
Squillo ciclico con avanzamento  
Squillo progressivo  
Squillo progressivo con avanzamento  
ACD su base numero chiamate processate  
ACD su base durata chiamate processate  
Pausa programmabile dopo ACD  
Profili di gruppo  
Wizard per la creazione dei gruppi  
Limite programmabile su chiamate entranti (utenti occupati)  
Limite programmabile su chiamate entranti (N° chiamate)  
Limite programmabile su chiamate accodate  
Accodamento chiamata su nessuna risposta  
Accodamento chiamata su utenti occupati  
Gestione chiamata su fallimento inoltra  
Gestione chiamata su gruppo occupato  
Gestione chiamata su gruppo non raggiungibile  
Gestione chiamata su durata massima squillo  
Gestione eventi su limite chiamate entranti  
Gestione eventi su limite chiamate accodate  
Casella vocale di gruppo

## Gestione linee telefoniche ISDN

Supporto selezione passante (DDI)  
Supporto fino a 30 accessi base (BRI)  
Supporto linea multinumero (MSN)  
Supporto fino a 4 accessi primari (PRI)  
Cancellatore eco SW  
Cancellatore eco HW (richiede HW specifico)  
Disabilitazione cancellatore SW (per operatori VoIP come Fastweb)  
Blocco chiamate uscenti per linea  
Chiamate uscenti anonime per linea  
Registra tutte le telefonate per linea  
interconnessione tra centralini (SIP)  
Interconnessione tramite protocollo SIP  
Codec G.711  
Codec GSM



## Interconnessione tra centralini (WAN)

- Interconnessione tramite protocollo proprietario VOIspeed
- Condivisione dello stato degli interni
- Affasciamento dei canali con ottimizzazione della banda
- Codec G.711
- Codec GSM
- Cattura chiamata
- Invio/ricezione messaggi di testo
- Gruppi di squillo con interni appartenenti a sedi remote
- Regole d'instradamento ingresso/uscita
- Bilanciamento del carico tra centralini

## Gestione IVR

- Riproduzione di messaggi statici (da file wave)
- Riproduzione di audio catturato dalla scheda sonora
- Riproduzione di messaggi dinamici (tramite http)
- Navigazione verso le foglie dell'albero IVR
- Navigazione verso la radice dell'albero IVR
- Modalità Giorno/Notte/Custom\_1/Custom\_2
- Impostazione modalità per fasce orarie
- Impostazione modalità da telefono
- Inoltro statico
- Inoltro dinamico verso un numero digitato dall'utente
- Interrogazione di basi di dati esterne
- Navigazione dell'albero in base al numero chiamante (tramite script http)
- Riproduzione di messaggi in base al numero chiamante (tramite script http)
- FAX server
- Invio/ricezione Fax tramite server Fax integrato
- Notifica stato Fax via e-mail
- Gestione coda e priorità dei Fax
- Fax client con supporto copertine

## Client Software

- Deviazione chiamata (dinamica/statica)
- Messa in attesa delle chiamate
- Parcheggio della chiamata
- Richiama su occupato
- Pianifica chiamata ad orari prestabiliti
- Pianifica invio messaggi ad orari prestabiliti
- Pianifica invio e-mail ad orari prestabiliti
- Richiama interno quando diventa libero
- Notifica cambio di stato
- Lista chiamate effettuate/ricevute/perse
- Modalità anonimo per chiamate in uscita
- Visualizzazione nome chiamante (se in rubrica)
- Modifica stato utente tramite chiamata al numero servizio (blocco, deviazione, pausa, ...)
- Visualizzazione numero gruppo chiamato (in ingresso)
- Suonerie personalizzate in base ai contatti (client)
- Possibilità silenziare proprio canale in conferenza
- Login override degli utenti
- Supporto utenti remoti con codec audio compresso (GSM)
- Digitazione numero in overlap
- Integrazione con Outlook
- Integrazione con Outlook Exchange
- Chiamata rapida tramite combinazione tasti
- Integrazione con SW di terze parti
- Rubrica personale con contatti privati
- Speed buttons organizzabili in tab personalizzate (client)
- Invio sequenza toni DTMF configurabile
- Monitoraggio in tempo reale dello stato delle linee
- Chiamata annuncio
- Intrusione
- Modalità di visualizzazione multiple del client (minima, classica, estesa)

## Varie

- Telefonate su internet tramite operatori VoIP basati sul protocollo SIP 2.0
- Musica di attesa del sistema selezionabile (WAV)
- Least cost routing (LCR) configurabile
- Riprova con altro operatore su chiamate in uscita fallite
- Notifica errori di linea via mail
- Wizard per la configurazione del centralino
- Amministratore del server multilivello con diversi diritti
- Mappatura numeri (numeri brevi)
- Registrazione della chiamata (automatica da server)
- Invio SMS tramite gateway http o https

# TeamCommunity

La comunità con il Cliente al centro

**Entra nella TeamCommunity:**

**Un servizio gratuito per professionisti e aziende!**

Tutte le novità per la tua attività ed un mondo di Vantaggi!

Iscriviti su: **[www.teamcommunity.it](http://www.teamcommunity.it)**

Certified Software Partner

---

## TeamSystem®

**TeamSystem**

61122 Pesaro (PU)  
Via Yuri Gagarin, 205  
Tel. 0721/42661  
Fax 0721/400502  
[marketing@teamsystem.com](mailto:marketing@teamsystem.com)  
[www.teamsystem.com](http://www.teamsystem.com)

**SINCERT**



Sedi Certificate:  
Pesaro e Senigallia