

Communication Solutions



Collaborazione innovativa.

Unified Communications Software per le aziende.





Comunicazioni efficienti in Azienda.

Soluzioni di Unified Communications e CTI per migliorare i processi comunicativi e le attività ripetitive.

ESTOS, pioniere nella Computer Telephony Integration, affonda le sue radici in tutte quelle tecnologie che fanno da ponte tra i computer e la telefonia le quali costituiscono, ad oggi, le fondamenta di una soluzione Unified Communications di successo. Dal 1997 ESTOS ha migliorato il modo di lavorare e comunicare di migliaia di aziende. ESTOS ProCall Enterprise rappresenta la punta di diamante delle nostre innovative soluzioni e può fregiarsi di svariati riconoscimenti a livello europeo.

Unified Communications

Le Unified Communications sono una diretta conseguenza della convergenza in atto tra il mondo IT e quello delle telecomunicazioni (TLC). Queste due aree finiranno, inevitabilmente, con il fondersi in un'unica infrastruttura. Negli ultimi anni, svariati mezzi di comunicazione sono stati creati, distribuiti, separati ed utilizzati. Tutti erano basati su differenti infrastrutture di supporto (ad esempio email e telefono). La rilocazione delle comunicazioni voce sulle reti IP ha fatto sì che questo gap potesse essere superato. Le UC rappresentano, quindi, un approccio di tipo olistico, facendo sì che l'unione di questi mondi produca un concetto nuovo, integrato ed innovativo.

Comunicare con successo

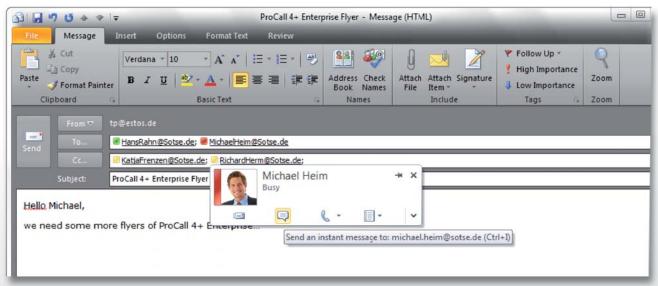
L'obiettivo delle UC è di rendere standard i processi comunicativi in modo da alleggerire il carico di lavoro dei collaboratori aumentando la soddisfazione dei clienti. Questo si raggiunge da un lato fornendo il servizio di UC a tutti i dipendenti/utenti coinvolti mentre dall'altro si integrano differenti reti, sistemi, media ed applicazioni enterprise. Ad esempio email, computer telephony integration (CTI), presence management, instant messagging... tutto su di

un'unica postazione. La centralizzazione svolge, quindi, un ruolo fondamentale.

Tutti i suddetti punti rappresentano il vero valore delle UC: più valore aggiunto ottimizzando i processi produttivi legati alla comunicazione.

Per assicurarsi il raggiungimento di questi obiettivi, ESTOS mette in campo la sua piattaforma client-server: ProCall Enterprise, una soluzione di Unified Communications professionale per le medie imprese che si inserisce trasparentemente all'interno dell'infrastruttura esistente.

ProCall Enterprise, CTI, presence management ed instant messaging, funzionalità per migliorare la cooperazione (collaboration) nell'azienda e anche al suo esterno (Federation) sono componenti perfettamente integrabili con la tua infrastruttura ICT esistente, come ad esempio Microsoft Office, sistemi groupware come Microsoft Exchange con Outlook, Lotus Notes, Tobit David, CRM, ERP ed altre applicazioni produttive così come le piattaforme di virtualizzazione Windows Terminal e Citrix.



Effetto dell'integrazione con Microsoft Office



Le UC nelle aziende

La conclusione dello studio Berlecon (2008), "le Unified Communications nelle PMI", fu che la scelta di una soluzione tecnica e la sua conseguente implementazione sono ugualmente componenti chiave di una corretta UC. L'ultimo studio Berlecon (2010) "le UC incontrano il business" mostra come l'esternazione dei suddetti servizi (Federation) e l'integrazione nei processi produttivi delle comunicazioni con i clienti e l'inclusione dei telelavoratori possa gettare le basi di una soluzione sostenibile. Essa deve inoltre garantire, quindi, la protezione dell'investimento sull'infrastruttura ICT. Quest'ultimo requisito viene soddisfatto tramite l'implementazione di protocolli standard (ad es. SIP / SIMPLE) dentro e fuori i confini aziendali.

Cos'è la CTI?

La Computer Telephony Integration (CTI) è una componente centrale delle moderne soluzioni di Unified Communications (UC) e a tutti gli effetti un ponte tra i computer e la telefonia. ESTOS affonda le sue radici proprio in questo tipo di tecnologie. La CTI è il collegamento tra il mondo delle telecomunicazioni (TC) con il mondo dell'Information Technology (IT). Tramite la CTI le chiamate possono essere composte, risposte, trasferite e terminate direttamente dalla postazione computer dell'utente. I programmi CTI segnalano, inoltre, agli utenti gli status degli interni telefonici dei propri colleghi, siano essi telefoni fissi o DECT.

Esistono due tipologie di integrazione CTI (oltre ad implementazioni miste delle suddette): 1st party CTI per le singole postazioni e 3rd party CTI per le postazioni in rete.

First Party - la singola postazione

Per ogni postazioni esiste una connessione diretta tra il singolo telefono (o il PBX) e il computer. Questo può essere implementato anche tramite LAN. La soluzione ideale in questo caso è ProCall One.

Third party - Team, partners, contatti

ProCall Enterprise è una soluzione CTI 3rd party utilizzabile in modalità multi-utente tramite rete. In questo tipo di infrastruttura il controllo e la supervisione dei singoli interni telefonici ed il loro conseguente assegnamento agli utenti viene gestito da un server centralizzato il quale, poi, fornisce servizi aggiuntivi per una gestione più razionale possibile. Questo rappresenta il vero fulcro e l'origine di tutte quelle possibilità di integrazione e scalabilità che una soluzione del genere permette. ProCall Enterprise fornisce un'implementazione potente e scalabile che è in grado di interagire con la quasi totalità di PBX siano essi VoIP, ibridi o tradizionali.

Cosa significa migliorare la collaborazione?

Oggi, la comunicazione tramite telefono, email e varie derivazioni dell'Instant Messaging sono presenti nella totalità degli ambienti e scenari aziendali, migliorando la collaborazione interna ed esterna. Tramite nuove applicazioni (ad es. desktop sharing) il risultato è un ulteriore balzo in avanti a livello di benefici: gli utenti e gli amministratori non saranno caricati di inutile lavoro e l'investimento eseguito sarà preservato nel tempo. ProCall Enterprise unifica le modalità di uso dei singoli strumenti di comunicazione, così che essi possano essere accessibili, tutti in una volta e da una singola interfaccia, non appena sarà eseguito un click sul contatto desiderato



Migliorare la comunicazione fra le imprese.

La Federation (Federazione) come futura chiave tecnologica per migliorare la cooperazione fra le imprese.

L'idea di comunicare utilizzando i social network basati su tecnologia web approda nelle aziende. La Federation (Federazione) è la tecnologia chiave per migliorare la collaborazione al di fuori del confine aziendale. Attraverso la Federation le aziende possono, tramite standard aperti (SIP SIMPLE & XMPP) scambiarsi informazioni di presence e messaggi di instant messaging in modo sicuro. In Europa ESTOS fornisce soluzioni all'avanguardia in grado di soddisfare i diversi scenari di Federation.

Cos'è la presence-management

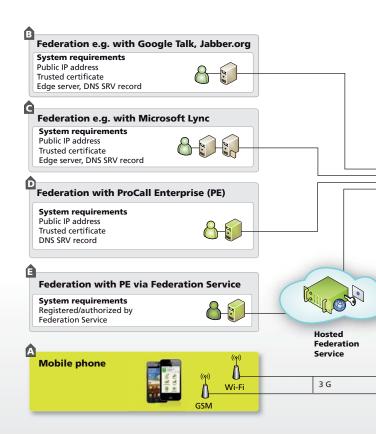
Nel mondo della CTI classicamente intesa, il centro dell'infrastruttura non sono gli utenti ma gli interni telefonici (architettura "linea-centrica"). Una classica rappresentazione di questo concetto è un'utenza segnalata come "Linea 177 - Mario Rossi - occupato". ProCall Enterprise tramite il suo design SIP-based ha, invece, concepito un'architettura di tipo "utente-centrica"; in fondo è la persona il primo vero essere comunicante. Conseguentemente la dicitura si trasformerà in "Mario Rossi - Occupato - Al telefono" oppure "Mario Rossi - Occupato - In appuntamento fino alle ore 12.00". Se decidiamo di aggiungere un nuovo canale di comunicazione (media) a quelli già presenti è importante che esso sia integrato ed allineato allo status dell'utente. Le risposte a queste esigenze sono fornite dal sistema integrato di presence management di ProCall Enterprise. Ogni utente possiede il proprio status personalizzato il quale può variare in base a regole ben determinate e alle informazioni trasmesse dai diversi servizi (ad es. telefonia, calendario o impostazioni specifiche). Le informazioni di presence rappresentano, quindi, in maniera dinamica la disponibilità o meno di un partner o collega.

Cos'è l'instant messaging

In ufficio al giorno d'oggi si utilizzano tipicamente due media per lavorare: il telefono per la comunicazione vocale (comunicazione sincrona) e l'email per la maggior parte della corrispondenza e per quella parte di comunicazioni che non hanno carattere di urgenza (comunicazione asincrona), altri mezzi asincroni sono ad esempio il fax che ormai viene considerato parte integrante del formato email. La costante ottimizzazione delle reti e la crescente esigenza di comunicazione fra gli utenti sta affermando un altro metodo ,relativamente recente, di conversazione in forma scritta: la messaggistica istantanea (IM, chat).

Con questo metodo due o più utenti possono scambiare messaggi di testo in tempo reale attraverso la rete utilizzando meccanismi di "push". L'utilizzo è semplice come un'email con il vantaggio di essere più spontanei, reattivi e potersi aspettare la stessa cosa anche dagli interlocutori; molto spesso, infatti, brevi domande e risposte concentrano maggiormente l'attenzione. I due servizi di presence management e instant messaging completano perfettamente quelli del telefono e delle email, consentendo all'utente di contattare l'interlocutore in modo specifico in funzione del suo status.

Nel seguente schema sono rappresentate tutte le tipologie di Federation realizzabili. **L'azienda A** è federata con altre **aziende (B, C, D, E)** simultaneamente e con differenti metodologie.



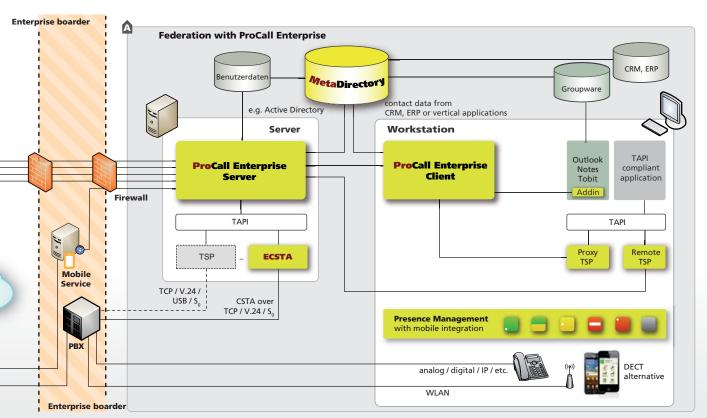


Cos'è la Federation?

La Federation (Federazione) è un esclusiva tipologia di "trust" tra utenti ed infrastrutture IT, una sorta di canale di comunicazione sicuro e stabile tra organizzazioni ed aziende. Ogni struttura potrà, autonomamente, definire la qualità e la quantità di informazioni che si vogliono rendere disponibili e, inoltre, decidere quali servizi o sistemi siano coinvolti.

I tipici servizi che possono transitare all'interno della Federation sono il presence-management e l'instant messaging (IM). La presence-management all'interno della Federation permette di condividere le informazioni di presenza anche all'esterno dei confini aziendali, ad esempio con partners o clienti.

È possibile conoscere in tempo reale la disponibilità o meno di una singola persona e decidere, poi, se contattarla telefonicamente o ricevere un riscontro immediato tramite la messaggistica istantanea (IM). In aggiunta, ProCall, fornisce ulteriori funzionalità: la possibilità, ad esempio, di essere notificati in caso di cambio di status di un contatto, molto utile quando si sta attendendo l'arrivo di una persona per avere un'informazione urgente. Tutto ciò ricalca, volontariamente, i meccanismi dei social network; ecco perché ESTOS crede fortemente che la Federation sia una tecnologia chiave all'interno dell'utilizzo di applicazioni Web 2.0 in ambito professionale.



Panoramica di una tipica soluzione con funzionalità di Federation



Una collaborazione perfetta. In team.

Una cooperazione efficiente all'interno dell'azienda, tra team e tra i diversi reparti

La cooperazione è una parte fondamentale della performance e della competitività. Con la Collaboration la condivisione desktop di ProCall si rafforza il lavoro di squadra all'interno dell'azienda e si migliora la cooperazione tra colleghi.

Cos'è la Collaboration?

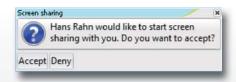
Il termine Collaboration deriva dall'unione delle parole latine "cum" e "laborare", ovverosia "lavorare assieme". All'interno di un'azienda, esso è un concetto di estrema importanza e che può fare la differenza nel raggiungimento o meno degli obiettivi.

Le postazioni di lavoro odierne possiedono dei requisiti molto elevati in termini di comunicabilità: un'alta disponibilità su di un'ampia gamma di canali comunicativi (telefono, email e instant messaging), accoppiato alla diffusione dei dati, sono ormai irrinunciabili. Ogni piccolo miglioramento può portare a una facilitazione delle operazioni di routine aumentando le performance sulle attività cruciali per l'azienda. Questo è l'obiettivo delle funzionalità di Collaboration di ProCall Enterprise.

In aggiunta a Presence Management, Instant Messaging e al miglioramento della cooperazione inter-aziendale che sta alla base delle meccaniche di Federation transitate su protocolli aperti (SIP SIMPLE / XMPP) e sicuri (TLS), Pro-Call Enterprise offre nuove metodologie di cooperazione migliorata tra i vari reparti e uffici delle realtà aziendali. Esempi esaustivi sono il ProCall Monitor e l'integrazione delle informazioni di Calendario.

In aggiunta, ProCall Enterprise offre anche funzioni di Condivisione del Desktop (Desktop Sharing), uno strumento che semplifica drasticamente il flusso di lavoro aumentando le capacità di problem-solving dell'intera Azienda.





ProCall Desktop Sharing

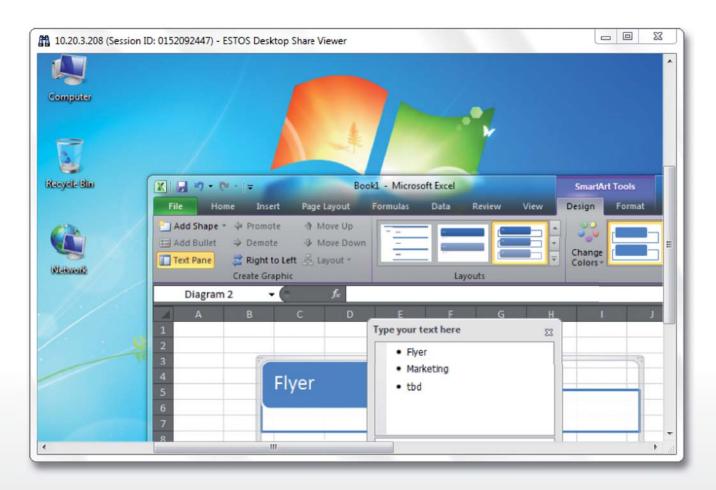


Desktop Sharing

Se paragonato a tutte quelle applicazioni che offrono funzionalità di Desktop Sharing, spesso a costi molto elevati e che finiscono per essere utilizzate da pochi utenti, ProCall integra queste capacità in maniera nativa e senza sforzi di configurazione. Gli utenti possono facilmente richiedere a un collega di condividere il suo desktop o offrirsi di condividere il proprio. Questo porta a un notevole e immediato miglioramento di collaborazione.

Benefici

I Problemi tecnici o di comprensione che si presentano sui Computer spesso sono causati dalla difficoltà di comunicazione tramite telefono o email. Questo è il momento in cui le funzionalità di Desktop Sharing di ProCall Enterprise vengono in aiuto; la visualizzazione del desktop del proprio interlocutore spesso significa una risoluzione delle problematiche veloce ed efficiente. Per l'utente questo porta a un'eliminazione della necessità di infiniti scambi di richieste con il relativo interlocutore.



ProCall Desktop Sharing



Lavorare agevolmente. Ottimizzare i processi.

Semplificare le attività ripetitive eliminando gli errori.

Il compito di ProCall è quello di ottimizzare i processi lavorativi che si ripetono con più frequenza (come, ad esempio, l'evasione di un ordine) e migliorare il servizio di supporto ai clienti e quello commerciale. Tecnicamente si tratta di integrare UC e funzionalità CTI con le applicazioni di Groupware, CRM, ERP e software gestionali specifici. Questa è "la chiave" per rendere più agevole l'attività lavorativa degli utenti.

Cos'è ProCall Enterprise

ProCall Enterprise è una soluzione di Unified Communications che include funzioni come la CTI, presence mangament ed instant messaging costruita in modo da migliorare la cooperazione all'interno delle aziende e, grazie alla Federation, anche al loro esterno. Essa ottimizza le attività in tutte quelle aree in cui la comunicazione è una componente critica. La soluzione modulare client-server per Microsoft Windows ed ambienti Office è composta da diverse aree programma le quali si integrano in maniera profonda con l'infrastruttura IT e TLC esistente. Le tecnologie future sono compatibili.

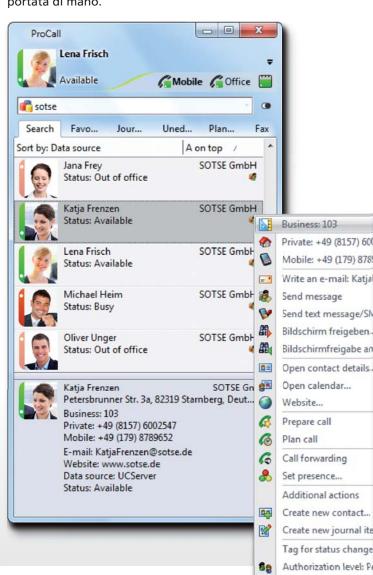
Che cosa rende ProCall "Enterprise"?

Le continue innovazioni rendono il prodotto sempre al passo con i tempi e fanno di esso un vero "trend-setter" che spalanca le porte di nuovi ambiti e implementazioni. ProCall Enterprise è certificato da un'ampia gamma di partner ed operatori del settore delle telecomunicazioni come soluzione semplice, solida ed affidabile.

Come funziona ProCall Enterprise?

La componente server di ProCall Enterprise si occupa dell'amministrazione degli utenti e delle relative permissions, oltre ovviamente all'autenticazione. Qui risiedono le meccaniche chiave di journalling e (CTI) call control che vengono gestite a livello centralizzato. Ulteriori servizi sono implementabili tramite il kit di sviluppo (SDK) e le meccaniche di Remote TAPI Service Provider. Infine, la trasparente comunicazione con il il protocollo Microsoft TAPI permette una piena compatibilità con tutte le soluzioni TAPI-Compliant presenti sul mercato, siano esse groupware, CRM, ERP.

ProCall Enterprise è ottimizzato per l'interazione con i più famosi groupware presenti sul mercato: Microsoft Outlook/Exchange, Lotus Notes e Tobit David InfoCenter. In aggiunta alle funzioni di dialling, l'allineamento riguarda anche i contatti, il journal e le attività e, per completare le funzionalità "team", su OutLook e Notes anche il calendario, le note, l'instant messaging e gli SMS sono a portata di mano.



Add to favorites



Accesso veloce alle informazioni dei contatti

La finestra principale permette di effettuare operazioni telefoniche facili e veloci. La ricerca "contact-based" permette l'utilizzo di filtri avanzati personalizzabili in base alle esigenze aziendali. In un solo click, è possibile eseguire tutte quelle azioni produttive relative al singolo contatto, eseguendole direttamente tramite il popup di chiamata. I numeri non ancora memorizzati sono, poi, facilmente salvabili dalla medesima interfaccia.



Lavorare informati

Il popup che compare ogni qual volta una telefonata è in arrivo o in uscita, è completamente personalizzabile. È quindi possibile creare al suo interno una visualizzazione ad-hoc con dati provenienti da CRM, ERP e Groupware, oltre a poter eseguire azioni custom sui medesimi. Le stesse informazioni, poi, possono essere notificate via mail o SMS nel caso una chiamata fosse andata persa.

Note ed assegnazione attività

Durante ogni attività telefonica, un apposito spazio per le note accoglierà tutte le descrizioni o contenuti che un utente ritenga di dover memorizzare. Queste informazioni saranno poi rese disponibili ai colleghi secondo i criteri più adeguati. L'assegnazione di singole telefonate a Progetti fa sì, inoltre, che sia ancora più semplice tracciare il traffico ed ottenere le informazioni che si desiderano senza perdite di tempo.

Integrazione con applicazioni produttive

ProCall Enterprise permette la composizione di telefonate in uscita da qualunque applicativo tramite i meccanismi di Hotkey Dialling. L'integrazione in un ambiente Office permette un'interazione più avanzata con MS Office, Lotus Notes e le più diverse soluzioni di produttività.





Scopri i benefici in movimento. Con le Apps per iPhone, iPad e Android.

Un accesso sicuro alle tue piattaforme comunicative. ProCall Enterprise su dispositivi mobile.

Con la rapida proliferazione di smartphone e tablet i moduli di Unified Communications di ESTOS si sono estesi anche sul campo mobile. Gli utenti possono, quindi, comunicare in maniera efficiente indipendentemente dalla loro posizione fuori o dentro l'azienda. Attraverso un'impercettibile integrazione delle Apps per iPhone, iPad e Android, le Unified Communications di ProCall Enterprise si fondono sempre più con l'infrastruttura telecomunicativa esistente.

Funzioni Principali.

L'ottimizzazione all'uso mobile è la funzione più importante di ProCall Mobile, disponibile su tutte le piattaforme smartphone compatibili. Trova i tuoi contatti, verifica le tue chiamate, devia il tuo telefono dell'ufficio,
verifica se i tuoi colleghi in ufficio sono disponibili o impegnati al telefono. Tutto questo "on the road" e utilizzabile con pochi e semplici gesti. Il design delle Apps
è stato progettato appositamente per essere semplice e
intuitivo da usare, assicurando così la semplicità nel lavoro di ogni giorno.

Accesso mobile ai tuoi Preferiti

Tutti i dettagli dei tuoi contatti preferiti sono automaticamente sincronizzati con i dati disponibili sul posto di lavoro. ProCall Mobile ti permette di comporre una chiamata, spedire un SMS, scrivere un messaggio di testo o iniziare la navigazione verso un indirizzo. Con il presence management di ProCall Mobile, puoi sempre tenere traccia di quali contatti siano disponibili e di decidere, quindi, il modo più appropriato per comunicare. Potrai, inoltre, sapere se il contatto è occupato a causa di impegno in calendario o di una telefonata su uno delle sue derivazioni.

Controllo presence

In ogni momento della giornata, comunica ai tuoi contatti in che status ti trovi. Ad esempio: se ti trovi in macchina, imposta la tua presence su "Via dall'ufficio" e aggiungi la nota "Sono in macchina".

Sapere, quindi, dove si trova un partner può aiutarti a metterti in contatto nel modo migliore poiché, ad esempio, un email o un messaggio mentre ci si trova alla guida, può risultare scomodo.

Tracciamento chiamate

La familiare funzione di Journal presente in ProCall Enterprise è presente anche sulle versioni Mobile. Se siete stati contattati sul vostro interno telefonico dell'ufficio e non siete stati in grado di gestire la chiamata, ProCall Mobile vi aiuterà a farlo ovunque ti trovi. Avete ricevuto una chiamata sul vostro telefono dell'ufficio, volete richiamare il vostro interlocutore ma non possedete il numero sulla rubrica dello smartphone? Nessun problema, basta accedere al Journal e scatenare la relativa richiamata.



ProCall Mobile - Favorites



Controllo remoto del telefono sulla vostra scrivania

Ti è mai capitato di voler modificare la deviazione del tuo telefono a un altro numero mentre ti trovi fuori ufficio? Con ProCall Mobile avrai accesso ai tuoi telefoni aziendali e potrai impostare deviazioni ovunque ti trovi e su qualunque numero.

Avrai, inoltre, la possibilità di selezionare con quale terminale telefonico eseguire la chiamata, sia esso lo smartphone o il tuo telefono dell'ufficio.

Pianifica le tue chiamate

L'ultimo messaggio di chat ricevuto da un collega, un business partner o un cliente? Lo puoi avere a portata di mano in qualunque momento. I messaggi non letti saranno sempre evidenziati a dovere, così che nulla ti possa sfuggire. Utilizza la chat per trasmettere una risposta "discreta" quando una telefonata non è appropriata o possibile.

Chat sempre a portata di mano

L'ultimo messaggio di chat ricevuto da un collega, un business partner o un cliente? Lo puoi avere a portata di mano in qualunque momento. I messaggi non letti saranno sempre evidenziati a dovere, così che nulla ti possa sfuggire. Utilizza la chat per trasmettere una risposta "discreta" quando una telefonata non è appropriata o possibile.

Trova invece di Cercare

Con ProCall Mobile puoi ricercare in maniera semplice e veloce tra tutti i contatti disponibili sulle Sorgenti Dati configurate su ProCall Enterprise. I dati vengono sincronizzati "on the fly" sul tuo smartphone in modo da fornire un significativo vantaggio dal punto di vista della sicurezza e delle performance. Puoi, quindi, sempre essere sicuro che i tuoi contatti siano aggiornati risparmiando tempo prezioso.

FMC (Fixed Mobile Convergence)

ProCall Mobile è stato sviluppato con il supporto delle soluzioni FMC (Fixed Mobile Convergence). Questo significa che le informazioni di presence provenienti dal sistema di Unified Communication ProCall Enterprise sono segnalate a tutti gli utenti in grado di riceverle. Questo vale anche per lo stato di occupato o meno del vostro smartphone.

Sicurezza

ProCall Mobile è stato sviluppato tenendo in considerazione la filosofia BYOD (Bring your own device) e, di conseguenza, mantiene una copia consistente dei dati necessari sullo smartphone stesso. Per accedere al sistema è sufficiente specificare l'indirizzo HTTPS e il nome utente e password del proprio account ProCall. È possibile, inoltre, modificare le proprie credenziali direttamente da ProCall Mobile.



Tutto sotto controllo. Con un tocco personale.

Tutte le informazioni importanti ordinate e disponibili.

La tecnologia "Active Contacts" di ProCall mette la persona al centro. La presence-management, integrando Calendario e servizi di telefonia, garantisce una consapevolezza immediata di come e quando utilizzare i diversi mezzi di comunicazione. Le informazioni sono poi strutturabili secondo le preferenze del singolo utente in modo da consentire un'interazione a portata di click.

Cosa sono gli "Active Contacts" ?

Gli "Active Contacts" sono contatti con informazioni in più. ProCall Enterprise unifica e connette tutte le informazioni che vengono fornite dalle applicazioni di terze parti in congiunzione con il contatto stesso. Ciò significa: status telefonico, appuntamenti in calendario e servizi di presence-management che possono, in ultima analisi, comporre un quadro completo della disponibilità di chi stiamo cercando. Un significativo vantaggio rispetto alle soluzioni CTI tradizionali.

Sono in vacanza - che fare?

Anche il mondo della telefonia, ovviamente, si avvantaggia da queste nuove funzionalità. Le deviazioni di chiamata possono essere associate ai cambi di stato o a specifici scenari. La creazione e l'attivazione è semplice, basta creare un profilo deviazione (ad es. Linea 1 alla VoiceMail, Linea 2 verso cellulare) ed attivarlo o associarlo. In base ai relativi permessi ciò è possibile anche su linee autonome o appartenenti ad altri colleghi.



Richiamare - Quando?

Lo status monitor mostra la disponibilità dei vostri contatti a colpo d'occhio. È possibile vedere chi ha chiamato chi, chi è in conversazione, chi non vuole essere disturbato, etc. In aggiunta, in caso di assenza è possibile visualizzare il motivo di tale assenza e quando il collega dovrebbe essere nuovamente disponibile. Un tipico caso di utilizzo di queste meccaniche è tramite l'integrazione al calendario di Microsoft Outlook. È possibile, inoltre, monitorare anche semplici risorse come, ad esempio, i telefoni delle sale riunioni o i fax.

Sempre in evidenza

Gli "ActiveContacts" sono modificabili ed ordinabili in diversi gruppi gerarchici posizionabili a piacimento sul desktop della postazione di lavoro. Possono essere inclusi in questi gruppi sia i contatti forniti dal server che quelli presenti solamente sul singolo client. In caso di necessità è, comunque, presente un gruppo predefinito che include al suo interno tutti gli utenti ProCall.

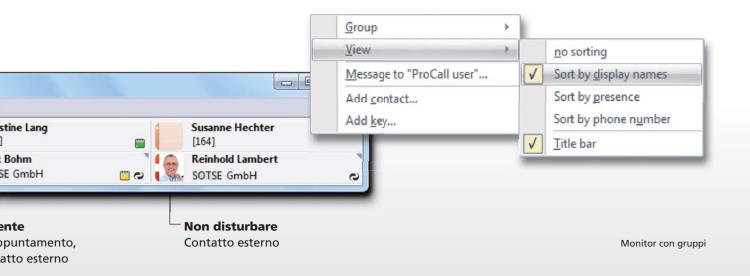


Un tocco personale

ProCall può essere posizionato in qualunque zona dello schermo, lati, cima o fondo. Il monitor può essere nascosto automaticamente ed agganciato ai bordi del desktop. Il raggruppamento di utenti, contatti e pulsanti può essere deciso in autonomia dal singolo lavoratore. Per rendere più semplice la disposizione i contatti sono già nativamente divisi per gruppi e progetti. Un utente, naturalmente, può appartenere a più di un gruppo.

Messaggi a tutti!

I singolo utenti potranno comunicare tra loro tramite un semplice e comodo sistema di messaggistica istantanea (IM). I contatti esterni possono essere raggiunti, invece, tramite SMS. Entrambe le casistiche saranno tracciate e memorizzate. È inoltre possibile l'invio di messaggi contemporaneamente a più destinatari.



CTI ed "ActiveContacts"

Gli utenti interni abilitate alle funzioni CTI possono usufruire di un menu contestuale "multifunzione" per poter meglio decidere su quale numero telefonico cercare un singolo collega in base alla segnalazione dinamica dello status di quest'ultimo (disponibile/occupato/via dall'ufficio/non disturbare). È possibile, inoltre, eseguire pickup o deviare le chiamate da e verso il singolo contatto oltre all'integrazione nei menu contestuali di funzioni telefoniche particolari (ad es. Apriporta o Citofono).

Non tralasciare nulla - elenco chiamate ed attività

È facile gestire le chiamate perse o la tracciatura delle attività tramite ProCall Enterprise. È possibile sempre sapere se una chiamata persa è stata risposta da un collega o non risposta affatto, inoltre è possibile tenere traccia delle proprie chiamate pianificate (o assegnarle ad altri) tramite la gestione Task di Microsoft Outlook. Le richiamate e le preparazione delle chiamate stesse sono quindi effettuabili facilmente e con il minimo sforzo.



Preciso come un orologio. Una solida piattaforma.

Costi minimizzati grazie alla semplicità di integrazione, configurazione ed amministrazione

I servizi centralizzati lato server sono il cuore dell'infrastruttura di ProCall Enterprise. Questi, si suddividono in gestione degli utenti, anche tramite Active Directory se richiesto, in integrazione al sistema telefonico, databases, monitoraggio dello stato ed elenco chiamate centralizzato. Essi sono caratterizzati da una configurazione diretta e senza complicazioni richiedendo interventi minimi per la manutenzione e l'amministrazione.

Servizi centralizzati lato server

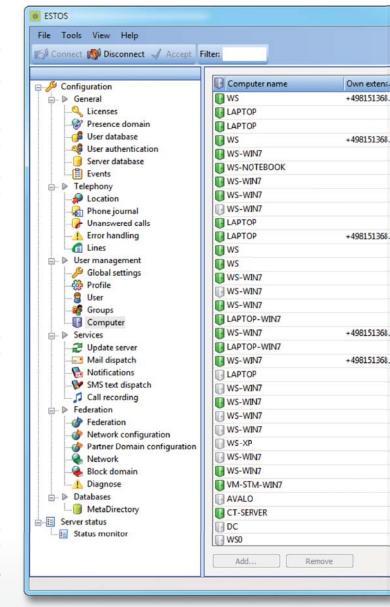
ProCall Enterprise server è una piattaforma standard, scalabile e performante che gestisce centralmente svariati servizi come la configurazione e l'amministrazione di utenti ed applicazioni. L'interfacciamento ai sistemi telefonici IP, ibridi o classici TDM viene realizzato da questa piattaforma la quale implementa, inoltre, meccanismi di "fallback" e di connessione in caso di interruzione della connessione con il sistema telefonico. Il meccanismo prevede inoltre la riconnessione automatica degli utenti in caso di manutenzione hardware del server. Le suddette operazioni non richiedono la presenza di un domino Windows.

Utenti e Telefoni

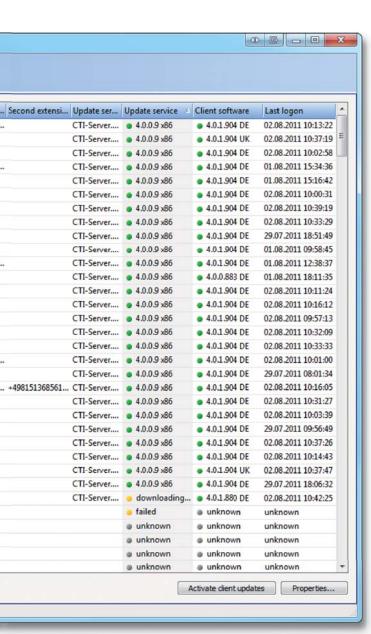
Dopo una corretta connessione con il sistemi telefonico, di dispositivi e le linee sono resi disponibili come risorse per la CTI. La gestione utenti comprende, al suo interno, l'assegnazione delle linee agli utenti e ai computer e una personalizzata e specifica distribuzione di permessi e diritti. Questo rende semplice soddisfare esigenze particolari come il rapporto boss/segretario. La gestione utenti può essere anche allineata a quella di Microsoft Active Directory, in modo da ridurre impegno e costi. Altri sistemi di gestione utenti possono essere, comunque, integrati.

Servizi d'interfacciamento.

Il server utilizza diverse interfacce al fine di interagire con le più svariate applicazioni. Gli utenti possono accedere a servizi di messaggistica avanzati o attivare (tramite hardware apposito) le registrazioni delle chiamate. In aggiunta, esiste uno specifico Kit di Sviluppo Software (SDK) con una completa documentazione corredata di esempi per l'integrazione di applicazioni di terze parti.







Ricerche semplici, risultati veloci - dappertutto

Ricercare un contatto o un collega su diversi database aziendali può essere tedioso. Normalmente, ogni database possiede la sua interfaccia di ricerca la quale deve essere utilizzata singolarmente. Il client ProCall include al suo interno un client ODBC ed LDAP per "agganciarsi" ad altre sorgenti dati oltre a quelle supportate di default come Outlook/Exchange (cartelle pubbliche o private), Lotus Notes e Tobit David InfoCenter.

Databases

In molte situazioni è preferibile gestire i database e le rubriche telefoniche in maniera centralizzata; per facilitare queste operazioni, la rubrica stessa, può essere integrata direttamente lato server. MetaDirectory può infatti essere utilizzato al fine di connettere praticamente tutte le tipologie standard di formato rubriche esistenti sul mercato. Questo significa che, ad esempio, Microsoft Exchange, Lotus Notes, Microsoft Dynamics CRM e Navision, Tobit David, DATEV, Steps Business Solutions, SAP Business One, tutti quei database compatibili con LDAP o ODBC ed i sistemi CRM ed ERP, possono essere interconnessi centralmente. Un server web, incorporato all'interno di ESTOS MetaDirectory, rende disponibili i dati anche tramite browser per un facile accesso dall'esterno e dalle postazione prive di un client ProCall.

Server Administrator



Soddisfa anche i requisiti più difficili.

Affidati all'esperienza tecnologica di ESTOS per i tuoi progetti.

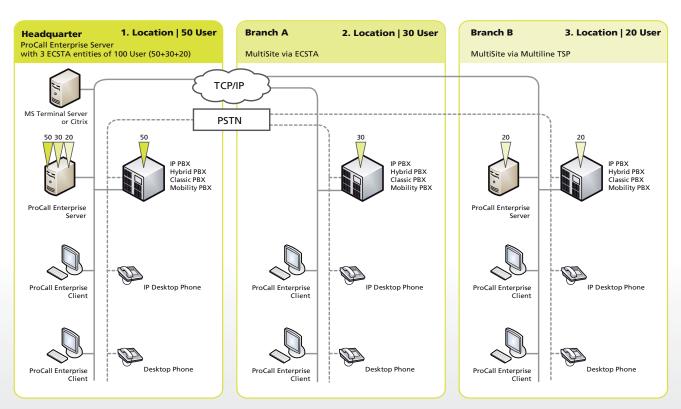
Driver performanti basati su protocolli standard consentono di comunicare nel miglior modo possibile. Middleware e Drivers dedicatii sono, inoltre, disponibili per specifici sistemi. Questo rende possibile realizzare infrastrutture altamente scalabili in modalità "Multi-Vendor" e "Multi-Site" anche in scenari di "load balancing" basati sulle soluzioni "cluster" di Citrix.

Middleware e driver intelligenti

I driver giocano un ruolo fondamentale all'interno della comunicazione tra i client e il server. Essi permettono al singolo client di accedere a tutti i servizi di telefonia tramite il protocollo Microsoft TAPI e, in casistiche di rete particolari, è disponibile anche un driver dedicato ad alta scalabilità (MultiLine). Molti produttori di sistemi telefonici offrono le componenti software per convertire i loro protocolli proprietari negli standard CSTA o TAPI. Alcuni, tuttavia, non offrono nessun tipo di driver o non rispettano gli standard richiesti dal mercato. Con ECSTA, ESTOS offre una soluzione driver/middleware altamente compatibile (32 e 64bit) per i più svariati sistemi di telefonia. Ogni versione è creata collaborando direttamente con i produttori e garantendo, quindi, affidabilità e funzionalità ampiamente testate.

MultiSite e Multivendor

Queste soluzioni driver/middleware aiutano nella creazione di infrastrutture altamente scalabili. Nelle realtà con diverse sedi sparse per il territorio (MultiSite) è irrinunciabile la possibilità di far interagire fra loro sistemi telefonici di differenti produttori (MultiVendor). ProCall Enterprise è all'altezza della sfida; è capace di visualizzare in maniera centralizzata le informazioni di presence di ogni contatto indipendentemente dalla sua ubicazione. Le peculiarità di ESTOS includono scenari complessi come Windows Terminal Server e Citrix. ProCall Enterprise può essere utilizzato, inoltre, all'interno di soluzioni di tipo "cluster" e in " load balancing" basate su Citrix Server.



Topologia MultiSite con WTS/Citrix



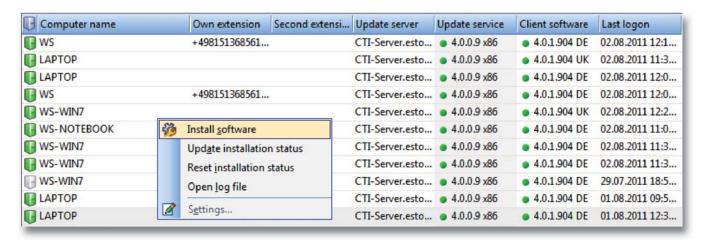
Installazione e prima configurazione

Un wizard di facile comprensione rende semplice l'installazione e la configurazione di ProCall Enterprise anche se eseguita per la prima volta. Nelle installazioni di grandi dimensioni gli Amministratori di sistema possono distribuire le componenti client automaticamente utilizzando anche le meccaniche dei pacchetti MSI e le policy GPO.

Prima prova, ... poi acquista

Come tutti i prodotti ESTOS, ProCall Enterprise può essere scaricato in versione di prova per 45 giorni, senza limitazione di funzionalità, gratuitamente e senza obbligo di registrazione. Questo permette di testare a fondo la soluzione in un ambiente di produzione prima di procedere al suo acquisto.

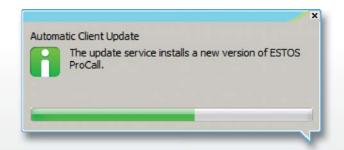
I codici di licenza definitivi possono essere acquistati tramite una rete di distributori, system integrators qualificati e rivenditori specializzati.



Installazione remota dal Server

Aggiornamento automatico dei client

ProCall Enterprise viene aggiornato costantemente. Le release "minori" vengono rese disponibili gratuitamente ai nostri clienti. Inoltre, un servizio di aggiornamento automatico dei client aiuta l'amministratore a mantenere gli stessi allineati al resto della rete in maniera veloce.



Informazioni di aggiornamento in corso



More business Value Per il tuo business.

La formula del successo di ProCall Enterprise.

Il principale proposito delle Unified Communications è di migliorare l'efficienza degli utenti e, conseguentemente, incrementare il valore aggiunto delle imprese; in altre parole, valorizzare l'investimento. Secondo uno studio Gartner, le soluzioni di Unified Communications contribuiscono in maniera decisiva al valore aggiunto quando sono intelligentemente integrate alle applicazioni produttive (es. CRM, ERP e soluzioni industriali) in uso. Questa è la fonte della formula di successo di ESTOS:

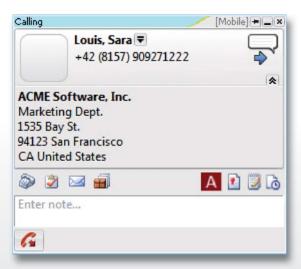
Unified Communications + Integration in existing business processes = More business value

La promessa

Ogni IT manager ha ormai quotidianamente a che fare con termini come "Business Value" e, nel contesto delle Unified Communications, con altri come "Communication Enabled Business Processing". Solitamente, i produttori di soluzioni di Unified Communications (UC) pubblicizzano e promettono concetti come "efficienza" o "ottimizzazione dei processi". Queste promesse possono effettivamente essere mantenute? Prima di tutto analizziamo i singoli termini.

Cos'è il "Business Value" ?

Il "Business Value" rappresenta il valore e l'utilità di un investimento per un'azienda. Da una parte si analizzano gli effetti diretti come, ad esempio, i risparmi. Quest'ultimi influiscono direttamente sul ritorno economico (ROI) del progetto stesso. Dall'altra parte esistono degli effetti indiretti come l'ottimizzazione dei processi o il miglioramento della soddisfazione cliente. Questi sono difficili da misurare ma devono essere comunque presi in considerazione ai fini di una decisione. Per ogni specifico processo è necessario tenere a mente in quale settore di business sarà maggiore il valore aggiunto creato dalle Unified Communications.



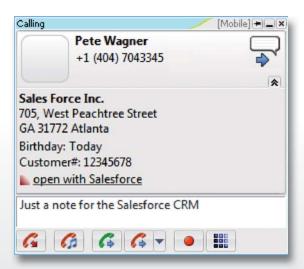
Integration of Microsoft Dynamics CRM

Utenti - Team - Azienda

Secondo uno studio Gartner le soluzioni UC si possono dividere in tre livelli di interazione: il livello individuale del quale migliorare produttività e performance; un livello Team per migliorare la collaborazione ed un livello aziendale dove l'integrazione tra le telecomunicazioni e le applicazioni produttive è cruciale. Le UC sono in grado di creare un ponte tra le tecnologie verso sistemi CRM ed ERP e, conseguentemente, ottimizzare le attività e la soddisfazione del cliente.

Integrazione nei processi produttivi

ProCall Enterprise rappresenta, senza dubbio, un miglioramento dell'efficienza generale. Il suo potenziale, però, viene scatenato nel momento in cui si integra con le applicazioni e il modus operandi esistente; semplificando i flussi di lavoro o automatizzandoli completamente. Con "flussi di lavoro" intendiamo tutte quelle sequenze logiche di azioni che portano all'esecuzione di attività che contribuiscono alla creazione di un valore aziendale.



Integration of Salesforce



CRM, ERP e applicazioni gestionali specifiche

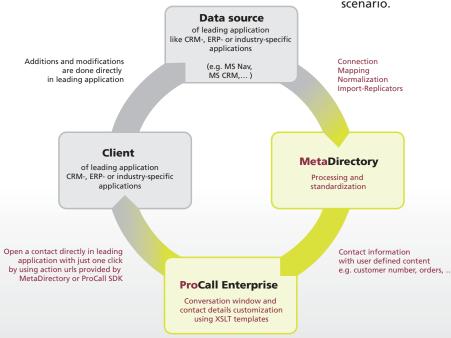
Sono i casi ideali, dove l'integrazione di ProCall Enterprise con tali applicazioni aziendali darà come risultante la visualizzazione al primo squillo del telefono delle informazioni relative al cliente, il quale potrà ora venir accolto e trattato con cortesia, trasmettendogli una forte sensazione di professionalità. Allo stesso tempo si riducono notevolmente i tempi di accesso alle schede contatto e le noiose attività manuali per prendere nota della chiamata (call journal) possono essere automatizzate se non perfino eliminate.

Ove sia necessario l'accorpamento di fonti dati eterogenee, la soluzione migliore è rappresentata dall'utilizzo di MetaDirectory. Questo fa sì che le rubriche siano formattate in maniera standard e disponibili in maniera centralizzata, specialmente per ProCall Enterprise. Tutto ciò permette una connessione facile ed efficiente con le anagrafiche dei sistemi CRM ed ERP o altri software gestionali, senza il peso di continue ed onerose query.

ESTOS mantiene le promesse

Due differenti soluzioni sono disponibili al fine di raggiungere una business process integration tra UC e il software aziendale. In una di queste, ProCall Enterprise fornisce una serie di interfacce che si integrano trasparentemente all'interno dei software gestionali. L'altra possibilità è quella di rendere disponibili a ProCall Enterprise tutte le anagrafiche coinvolte. In questo modo sarà possibile eseguire azioni automatiche come l'apertura automatica dei dettagli di un contatto o l'evasione di un ordine specifico.

L'integrazione di ProCall Enterprise all'interno dei processi produttivi possiede grandi potenzialità sia tramite un aumento dell'efficienza, sia tramite l'automazione dei processi sia, in ultima analisi, tramite la migliorata soddisfazione del cliente. Gli effetti positivi di un ambiente combinato sono chiari. La qualità e la flessibilità delle meccaniche di interfacciamento di ProCall Enterprise verso le soluzioni gestionali, CRM ed ERP sul mercato rendono ProCall stesso il prodotto più adatto per ogni tipo di scenario.



Information processing medel



Communication Solutions

ESTOS GmbH

Petersbrunner Str. 3a D-82319 Starnberg

ESTOS Italia Srl

Via del Cotonificio 43/8 33100 UDINE

Tel: + 39 0432 546462 Fax: + 39 0432 425577 info@estos.it

// Rivenditore:

www.estos.it

ProCall 4+ Enterprise

Requisiti di sistema

PBX - Hardware

TAPI- or CSTA-compatible PBX



Advanced Technology Partner

PC-Server - Hardware

- Workstation with 2 GHz
- 2 GB memory
- 1 GB hard disk

PC-Server - Software

- Microsoft Windows XP, 2003, 2008 & 2008 R2 Server, Vista, 7
- Compliant with 32-& 64-bit Microsoft Windows OS

















PC-Client - Software

- Microsoft Windows XP Professional, Vista, 7
- Compliant with 32-& 64-bit Microsoft Windows OS

Optional Environment

- MetaDirectory Version 2.0 o superiore
- Microsoft Exchange Version 5.5, o superiore
- Microsoft Outlook Version 97, o superiore
- Lotus Notes Version 6.5, o superiore
- Tobit David InfoCenter Version FX, o superiore
- Citrix XenApp™ Version 4.5, o superiore
- TerminalServer 2003 o superiore









