



**Provider e VoIP gateway**

**Linee analogiche e ISDN**

**GSM Box**

**Fax e telefoni analogici**

**IP Phone e SoftPhone**

**Business Applications**

## In evidenza

### Telelavoro, flessibilità, sicurezza

Grazie al motore integrato Asterisk e al pieno supporto delle tecnologie VoIP SIP/IAX CentraLINUX è in grado di connettersi con estrema facilità ad altri sistemi VoIP compatibili con i medesimi protocolli azzerando il costo delle telefonate fra sedi remote e collaboratori/dipendenti fuori sede (telelavoro). E' possibile interfacciare a CentraLINUX qualunque apparato VoIP based eliminando definitivamente le limitazioni dei vecchi centralini proprietari e lasciando all'utente finale la scelta dei terminali più adatti da introdurre nella propria azienda. La sicurezza delle comunicazioni è garantita dal supporto del protocollo integrato VPN (Virtual Private Network).

### Registro delle chiamate

CentraLINUX integra un sofisticato sistema CDR (Call Detail Recording) che consente di registrare i dettagli di tutte le chiamate (entranti/uscenti/interne) in databases SQL oppure in files ASCII per elaborazioni successive (statistiche, business intelligence). Il CDR Analyser integrato consente di generare diversi rapporti e grafici: traffico giornaliero e mensile, carico di sistema anche comparato con i giorni precedenti. E' possibile esportare i report creati sia in formato CSV che in documenti PDF.

### Instradamento intelligente delle chiamate

Grazie al supporto integrato della tecnologia VoIP e a funzionalità integrate LCR (Least Cost Routing) CentraLINUX è in grado di instradare chiamate verso l'operatore più economico per tipo di chiamata, oltre alla possibilità di instradare verso GSM box.

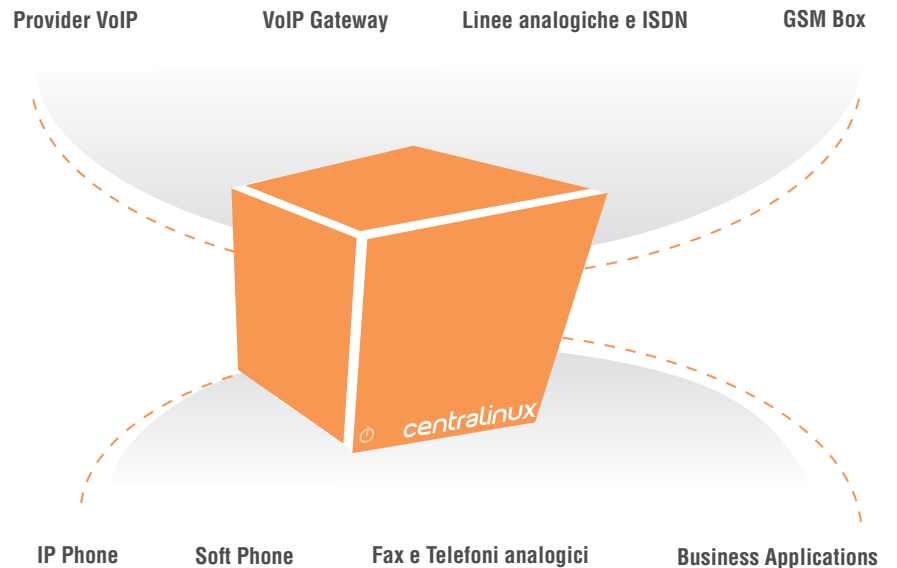
### Funzionalità Fax

CentraLINUX integra il famoso motore fax HylaFAX. Attraverso HylaFAX sarà possibile spedire via fax email in vari formati. Per spedire un fax basterà inviare al corretto indirizzo email un messaggio contenente le informazioni per il recapito. Sarà inoltre possibile inoltrare tutti i fax ricevuti ad indirizzi di posta elettronica, uno o molti anche selezionabili in base all'identificativo del fax ricevuto. Infine sarà possibile (contemporaneamente alle altre opzioni) salvare il traffico fax su disco per consultarlo con interfaccia web o direttamente via rete.

## Che cos'è centralinux

CentraLINUX è un insieme di soluzioni software e hardware completamente aperte di ultima generazione che si integrano sul sistema telefonico esistente (PBX) oppure sostituiscono il vecchio centralino proprietario.

Un CentraLINUX completo è rappresentato da un centralino telefonico IP PBX basato sulla famosa piattaforma di comunicazione **ASTERISK®**, un **VoIP gateway** per connettere le linee telefoniche tradizionali esistenti (analogiche, ISDN, E1, T1) e telefoni software/hardware **SIP/IAX**. A differenza di altre soluzioni proprietarie con funzionalità VoIP e dei **router VoIP**, CentraLINUX è un sistema **platform independent** (indipendente dall'hardware), quindi facilmente integrabile in qualsiasi azienda.



Il cuore di CentraLINUX è rappresentato dal supporto della tecnologia **Voice over IP (VoIP)** e dalla piena compatibilità con le tecnologie di **Unified Communication**.

Il **VoIP** è una tecnologia che rende possibile effettuare una conversazione telefonica sfruttando una connessione Internet anziché passare attraverso la rete telefonica tradizionale. Nonostante si sia diffuso principalmente come un nuovo modo di fare chiamate vocali ad un costo minore rispetto alla telefonia tradizionale, rappresenta oggi la tecnologia di base per la realizzazione dei nuovi servizi e applicazioni della **Unified Communication**, capace di integrare in un unico ambiente telefono fisso e mobile, fax, audio video, e-mail e voice-mail, instant messaging, software di vario genere.

Poiché le soluzioni CentraLINUX permettono di aumentare l'efficienza e velocizzare i processi grazie a nuove modalità di collaborazione sia all'interno che all'esterno dell'azienda, rappresentano un'opportunità di efficienza e risparmio per le PMI.

## Caratteristiche

- **Accesso diretto agli interni (DISA)**  
Attraverso la tecnologia integrata DISA (Direct Inward System Access) è possibile creare un collegamento diretto "sicuro" fra un utente esterno e il centralino (PBX) consentendo la possibilità di contattare interni diversamente non raggiungibili oppure qualsiasi altra destinazione.
- **Numeri brevi**  
E' possibile definire un elenco di numeri brevi personalizzabile attraverso cui è possibile chiamare clienti e fornitori in modo intelligente (ad esempio chiama prima il fisso, poi il cellulare).
- **Trasferimento di chiamate**  
E' possibile trasferire in modo non assistito (blind transfer) una chiamata al numero di destinazione, oppure mettere in attesa la chiamata e contattare in modo assistito (attended transfer) il numero a cui si vuole trasferire la chiamata per verificare ad esempio la disponibilità dell' operatore.
- **Inoltro di chiamata (Follow Me)**  
Il personale ad alta mobilità (es. agenti) può stabilire che le chiamate dirette al proprio interno vengano automaticamente redirette ad uno o più numeri contattati in sequenza (interno, numero telefonico esterno).
- **Parcheggio chiamate (Call parking)**  
Il parcheggio chiamata consente ad un operatore di mettere una chiamata in attesa su un telefono e di riprendere la conversazione da un altro telefono.
- **Risposta da remoto (Call Pickup)**  
Il "Call Pickup" consente di "catturare" una telefonata diretta ad un'altra zona, oppure ad un altro operatore direttamente dal proprio telefono attraverso un codice personalizzabile.
- **Interno non disponibile (DND)**  
Attraverso questa funzionalità è possibile mettere il telefono nello stato "non disturbare" (modalità do not disturb). E' possibile attivare la casella vocale consentendo al chiamante di lasciare un messaggio.
- **Caselle vocali (Voicemail), segreterie telefoniche**  
E' possibile associare caselle vocali a ciascun interno o ufficio. I messaggi registrati possono essere inoltrati in email (voicemail), gestiti dal browser web, oppure ascoltati componendo un numero di interno personalizzabile. E' possibile avere una indicazione luminosa quando sono disponibili nuovi messaggi in segreteria su alcuni telefoni VoIP. E' inoltre possibile deviare automaticamente le telefonate secondo politiche temporali personalizzabili ad un numero virtualmente illimitato di segreterie telefoniche o annunci vocali.
- **Musiche personalizzate in attesa e trasferimento (Music on hold, on transfer)**  
E' possibile definire musiche d'attesa e di trasferimento personalizzate WAV / MP3 sia locali che prelevate in streaming da internet (radio on hold).
- **Conferenze fra 3 (3-Way Calling) o più persone**  
E' possibile configurare audioconferenze fra tutti gli utenti interni e esterni, non c'è limite al numero di conferenze simultanee che può gestire CentraLINUX.
- **Registrazione conversazioni (Call Recording)**  
E' possibile abilitare la funzionalità di registrazione automatica di tutte le telefonate. In alternativa è possibile fare scegliere all' operatore quando abilitare / disabilitare la registrazione.
- **Modalità giorno/notte/festivo/pausa**  
Consente di visualizzare sui display dei telefoni abilitati il nome prelevato da un database tramite il numero del chiamante.
- **CID lookup**  
Consente di visualizzare sui display dei telefoni abilitati il nome prelevato da un database tramite il numero del chiamante.
- **Blacklist**  
E' possibile definire una lista di numeri le cui chiamate saranno rifiutate da CentraLINUX.

## Posto operatore

CentraLINUX gestisce la funzione di posto operatore (switchboard / operator panel). Attraverso una comoda interfaccia web accessibile da un qualunque browser è possibile vedere la situazione attuale in tempo reale: stato degli interni, linee telefoniche in ingresso e uscita, situazione delle conferenze, messaggi vocali (segreteria telefonica) per ciascun utente. Oltre alle funzioni di monitoring è anche possibile eseguire tutta una serie di operazioni: trasferire chiamate, interrompere chiamate, creare nuove chiamate fra interni, richiedere ad interni di entrare in conferenza, visualizzare l'ultima chiamata ricevuta/trasmessa per ciascun utente/linea. L' interfaccia posto operatore è completamente configurabile e consente di configurare viste personalizzate a seconda del tipo di utilizzo.

## Unified Communication

CentraLINUX evolve il concetto di Computer Telephony Integration (CTI) verso un nuovo modello di comunicazione aziendale integrata grazie al VoIP: Business Applications come SugarCRM (CRM) e MONDRIAN (Business Intelligence e DataWarehousing), Groupware Applications come eGroupWare, Office Collaborations come Outlook e Thinderbird. Inoltre è possibile integrare qualunque Enterprise Management System (ERP) aziendale oltre a famosi progetti Open Source internazionali come Compiere, Adempiere e Openbravo.

## Risponditore automatico multilivello - IVR

CentraLINUX implementa funzionalità IVR, un potente risponditore vocale in grado di recitare un insieme di messaggi preregistrati, recitare menù a scelta multipla (infiniti livelli), interagire con il chiamante tramite tastiera telefonica DTMF, memorizzare informazioni.

## Contact-Center avanzato

Attraverso la tecnologia integrata ACD (Automatic Call Distributor), per aziende che ricevono un numero massiccio di chiamate in arrivo (inbound), CentraLINUX dispone di varie strategie che consentono una distribuzione efficiente delle chiamate: tutti gli operatori disponibili, a turno ogni operatore disponibile, operatore meno chiamato di recente, operatore con minor numero di chiamate, assegnazione casuale operatore, a turno ogni operatore disponibile ricordando l' ultimo operatore chiamato con successo, in base alla competenza/efficienza dell' operatore (skill based). E' possibile inoltre stabilire una priorità in base all' ordine di arrivo (FIFO) oppure in base a politiche di priorità definibili con il cliente (clienti più importanti, clienti meno importanti).

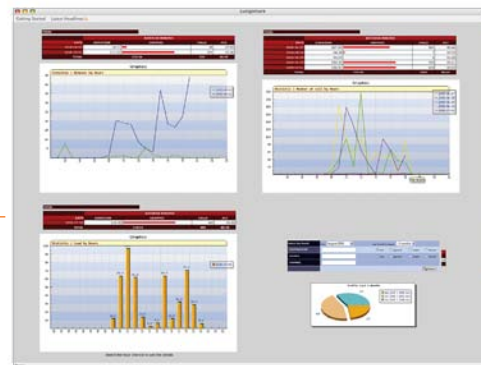
Amministrazione Centralinux



Posto Operatore



Registro delle chiamate



CRM

Name	Status	Start Date	End Date
Lead 1	Open	2007-01-15	2007-01-31
Lead 2	Qualified	2007-02-01	2007-02-15
Lead 3	Working	2007-02-16	2007-02-28
Lead 4	Proposal	2007-03-01	2007-03-15
Lead 5	Contract	2007-03-16	2007-03-31

centralinux   
soluzioni voice over ip per le aziende

I.T.&T. Srl  
tel 0549 941183  
fax 0549 974280

www.ittweb.net - info@ittweb.net  
www.centralinux.it

