

KalliopePBX

V4



Copyright © 2015 NetResults S.r.l.

Tutti i diritti riservati.

Kalliope® è un marchio registrato NetResults S.r.l.

Loghi e marchi citati in questa pubblicazione sono di proprietà dei rispettivi titolari.

INDICE

CHI SIAMO 2

DOVE SIAMO 3

PUNTI DI FORZA 4

- Semplicità d'uso 4
- Compatibilità 5
- Sicurezza 6
- Provisioning 7
- Diagnostica 8
- Integrazione 9

COSA OFFRIAMO 10

FUNZIONALITÀ AVANZATE 12

- Voicemail 13
- Multi level IVR 14
- ACD 15
- Call Recording 16
- Audio Conference 17
- Video Call 18
- Single number 19
- Forking to Mobile 20
- LCR 21
- Alta Affidabilità 22
- Aggiornamenti firmware 23

APPLICAZIONI 24

- Kalliope CTI 24
- App mobile CTI 26
- Kalliope Attendant Console 27
- Kalliope Call Center 28

GAMMA MODELLI 30

OFFERTA COMMERCIALE 32

PARTNER TECNOLOGICI 33

CONDIZIONI DI GARANZIA 34



CHI SIAMO



Communication made easy

NetResults S.r.l. è una società ICT nata nell'aprile 2006 come spin-off dell'Università di Pisa.

Sin dai primi anni di attività NetResults si è dedicata allo svolgimento di attività di Ricerca&Sviluppo focalizzate completamente sulle tematiche di business per cui l'azienda era nata, ovvero VoIP (Voice Over IP) e MoIP (Multimedia over IP).

Questo tipo di approccio, fortemente orientato all'innovazione di prodotto, è sfociato in un percorso di industrializzazione che ha portato l'azienda a lanciare a fine 2008 sul mercato alcuni prodotti industriali per il VoIP tra cui KalliopePBX, una linea di centralini VoIP in grado di attivare nuovi modelli di business nel campo telefonico.

NetResults considera, da sempre, la ricerca della massima qualità come primo fattore strategico e ha concentrato i suoi sforzi al fine di preservare questo approccio in ogni sua attività produttiva.

Per questo motivo dal 2011 NetResults è certificata ISO 9001:2008 nel seguente campo di applicazione:

"Produzione di apparati, progettazione e sviluppo di software e soluzioni per la NGN (Next Generation Network): VoIP (Voice over IP), MoIP (Multimedia over IP) ed IoT (Internet of Things)".

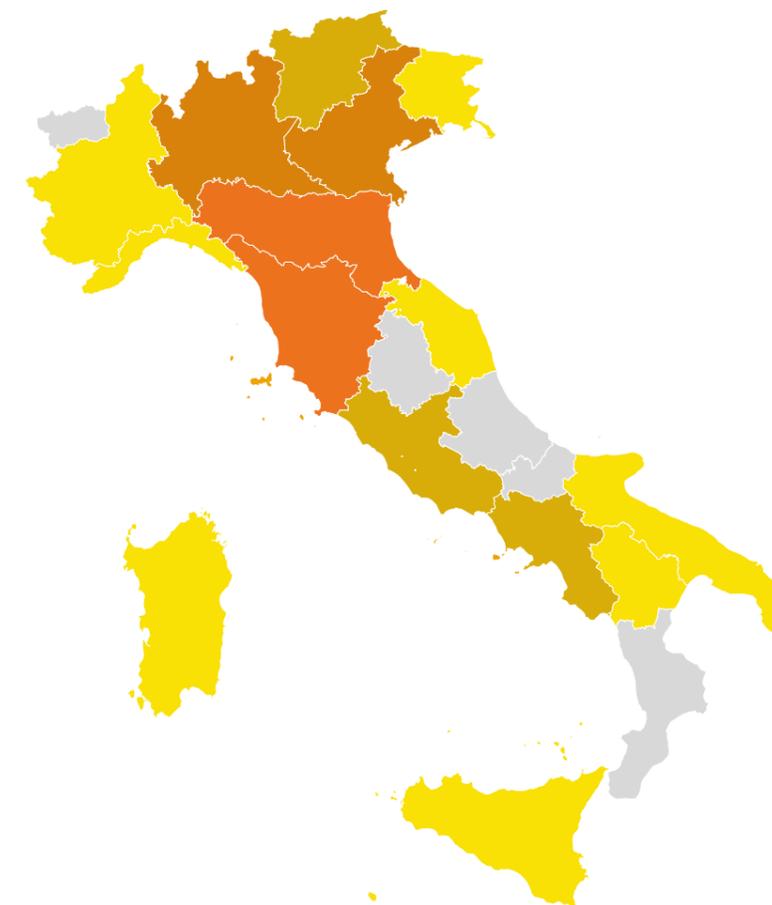
La mission di tutti i prodotti NetResults è la medesima: far incontrare in modo indolore i due mondi che oggi influenzano lo sviluppo e la diffusione delle nuove tecnologie di Unified Communication (UC) nel mondo sia business che consumer, ovvero quello dei system integrator di estrazione prettamente telefonica e quello dell'IT aziendale.

CERTIFICAZIONI
NETRESULTS



DOVE SIAMO

KalliopePBX è sul mercato dal 2008 e può contare, ad oggi, su più di 100 rivenditori certificati presenti su tutto il territorio nazionale.



DISTRIBUTORE NAZIONALE



TECHNOLOGY SOLUTION
PROVIDER



sicetelecom.it



Certificazione KalliopePBX

NetResults crede e investe, da sempre, nella formazione dei propri partner.

Chi sceglie KalliopePBX sa di poter contare su aziende certificate distribuite su tutto il territorio nazionale che conoscono a fondo il prodotto e che sono preparate sia tecnicamente che commercialmente.

Durante l'anno organizziamo diversi corsi di certificazione e, oltre alla formazione in aula, garantiamo ai nostri rivenditori autorizzati pieno supporto tecnico per garantire sempre la qualità del risultato finale.

E' possibile consultare la lista completa degli installatori certificati sul nostro sito www.kalliopepbx.com nella sezione "Dove Comprare".



La tecnologia è di tutti

Fin dalla prima versione di Kalliope, la semplicità d'uso è il filo conduttore che ha guidato ogni rilascio e aggiornamento di prodotto.

La nostra mission è quella di avvicinare gli utenti finali alle nuove tecnologie rendendone trasparente ed immediata l'adozione e la fruizione.

Riducendo infatti la barriera all'ingresso si lascia all'utente il solo piacere di scoprire le nuove possibilità a lui offerte senza rinunciare a nessun servizio a cui era normalmente abituato.

Kalliope è dotato di diversi strumenti che semplificano la gestione della centrale, a partire dalla interfaccia web di gestione, completamente ridisegnata in modo da essere ancor più intuitiva, composta da wizard di configurazione, menù a tendina e controlli di coerenza per ridurre al minimo le possibilità di errore umano.

Nella nostra idea di prodotto accessibile a tutti, il system integrator ha un ruolo indispensabile; difatti spetta a lui capire le reali necessità del cliente e metterlo in condizione di poter gestire in piena autonomia i servizi base di Kalliope.

In quest'ottica, il nuovo KalliopePBX V4 implementa una gestione completamente rinnovata dei diritti di configurazione e amministrazione della centrale.

Il system integrator può, infatti, definire un numero illimitato di livelli assegnando a ognuno dei permessi di modifica per determinate pagine di configurazione.

Come sempre, alla semplicità d'uso si affianca un ampio set di funzionalità avanzate in continua crescita che permette a KalliopePBX di raggiungere la massima flessibilità e, quindi, di adattarsi ai molteplici scenari presenti oggi sul mercato del VoIP.

SEMPLICITÀ D'USO

+

FUNZIONALITÀ

=

FLESSIBILITÀ



Liberi di scegliere

IN EVIDENZA

- SIP standard
- Ampia possibilità di scelta degli apparati
- Assenza di terminali proprietari
- Partnership tecnologiche con i più importanti vendor del settore
- Interoperabilità avanzata con le soluzioni certificate

Alle centrali telefoniche IP vanno affiancati ovviamente molti prodotti complementari come ad esempio telefoni, cuffie, gateway, citofoni, postazioni di audio/video conferenza ecc.

Lasciare la possibilità di scegliere le soluzioni che meglio si adattano alle proprie esigenze, senza alcun vincolo di compatibilità, è un valore aggiunto che Kalliope offre a tutti i propri clienti. KalliopePBX garantisce, infatti, piena compatibilità con tutti i prodotti SIP standard e non produce soluzioni proprietarie.

D'altra parte il successo di una installazione complessa come quella di una rete VoIP è garantito solo se tutte le componenti dell'architettura riescono a fornire le dovute garanzie di qualità.

A tal fine, negli ultimi anni, abbiamo stretto partnership con i più importanti e affidabili produttori presenti sul mercato VoIP, andando ad approfondire sia l'integrazione tecnica che la collaborazione commerciale.

Nella nostra vision, le diverse componenti di un'installazione devono essere viste come i membri di un unico team, che lavorano insieme affinché il grado di interoperabilità sia tale da essere percepite come una soluzione omogenea ed assicurare quella robustezza ed affidabilità del servizio che è requisito imprescindibile quando si parla di telecomunicazioni.

«Il miglior risultato si ottiene quando ogni componente del gruppo farà ciò che è meglio per il gruppo e quindi, indirettamente, per sé»

J.Nash



Innovazione sicura

IN EVIDENZA

Cifratura del canale di segnalazione e media
Lucchetto elettronico
Access Control List
Classi LCR
Password di privacy

L'avvento della tecnologia VoIP è stato sicuramente una rivoluzione nel mondo delle telecomunicazioni e i vantaggi sono stati visibili a tutti fin da subito.

Riduzione dei costi, tecnologia moderna ed in costante crescita, servizi innovativi e Unified Communications sono solo alcuni dei punti di forza del VoIP. D'altro canto non bisogna, però, dimenticare che ogni nuova tecnologia porta con sé nuove minacce.

La tecnologia VoIP usa le stesse linee ad alta velocità di un qualsiasi computer in rete e, di conseguenza, può essere soggetta alle stesse tipologie di attacchi informatici.

KalliopePBX integra una serie di strumenti di protezione che minimizzano i rischi e, soprattutto, le conseguenze di attacchi esterni. A tal scopo KalliopePBX offre ad esempio la cifratura sia del canale di segnalazione che del canale media, il servizio di lucchetto elettronico, che consente il blocco del telefono tramite un codice personalizzabile, una Access Control List, che permette l'accesso al centralino solo ad un set di indirizzi IP predefiniti, un meccanismo di Least Cost Routing che impedisce l'instradamento di chiamate verso l'esterno se non espressamente abilitato, o ancora dei controlli sulle password, che notificano all'utente l'inserimento di una password potenzialmente vulnerabile. In aggiunta alla sicurezza software, non va però dimenticata l'affidabilità dell'hardware. Tutti i modelli appliance KalliopePBX sono completamente fanless, dotati di SSD e quindi resistenti ad ambienti chiusi o soggetti a vibrazioni.

KalliopePBX offre anche la massima garanzia del rispetto della privacy dei contenuti sensibili custoditi al proprio interno. In KalliopePBX infatti sia la cartella contenente le registrazioni delle chiamate che il CDR contenente il log completo ed in chiaro delle chiamate ricevute ed effettuate risultano cifrati con una password di cui è a conoscenza il responsabile della privacy dell'utente finale.



Diamo valore al tuo tempo

IN EVIDENZA

Auto-provisioning
Tempi di messa in opera ridotti
Costi di manutenzione contenuti
Wizard di configurazione

Uno degli obiettivi dichiarati di KalliopePBX è quello di semplificare l'adozione della tecnologia VoIP rendendola più trasparente e indolore possibile. Uno degli aspetti più rilevanti in tal senso riguarda proprio la migrazione dell'infrastruttura, ovvero i tempi di messa in opera di una rete VoIP, che a causa della elevata complessità, sono generalmente più alti di quelli richiesti per una rete telefonica tradizionale.

Nonostante gli alti costi di manutenzione, la complessità della gestione dei servizi ed altre limitazioni della telefonia tradizionale, i tempi di messa in opera sono infatti una discriminante che spesso spinge gli utenti finali a rimandare il passaggio al VoIP.

Tale perplessità è comprensibile se si pensa che la migrazione può comportare dei tempi significativi di disservizio e conseguente un aumento dei costi, sia per il cliente che per l'installatore.

KalliopePBX punta a ridurre sensibilmente questo gap grazie a strumenti come l'auto-provisioning degli apparati, il wizard per la prima configurazione e al lavoro di integrazione che è stato fatto con i nostri partner tecnologici.

Sempre in ottica di ottimizzazione dei tempi, le informazioni necessarie per il provisioning possono essere importate caricando un file CSV o XLS in modo da predisporre un numero anche elevato di apparati in pochi minuti.

Attualmente KalliopePBX supporta l'auto-provisioning con gli apparati Grandstream, Polycom, Snom e Yealink ed il numero di marche e modelli supportati ufficialmente è in costante crescita.



Tutto sotto controllo

IN EVIDENZA

- Statistiche di sistema
- Individuazione dei problemi semplificata
- Sistema di cattura dei pacchetti
- Audit Log dettagliato
- Supporto SNMP

Anche gli strumenti di diagnostica hanno un ruolo importante nel ridurre i tempi di manutenzione di una centrale.

Riuscire ad individuare immediatamente la causa di eventuali anomalie facilita gli interventi e la risoluzione dei problemi, garantendo tempi minimi di ripristino dell'operatività.

Effettuando l'accesso all'interfaccia di configurazione si può avere subito un'idea generale sullo stato della centrale, nella schermata principale viene, infatti, mostrato un riepilogo che comprende lo stato di occupazione della CPU, lo spazio libero su disco, il tempo di operatività ed altro ancora.

Per l'analisi in tempo reale, KalliopePBX offre un motore avanzato di cattura dei pacchetti per ispezionare dettagliatamente la segnalazione e più in generale le varie connessioni con terminali e gateway.

Con KalliopePBX V4 è stato inoltre introdotto l'Audit Log, vale a dire una sorta di "scatola nera" che registra tutte le operazioni svolte sulla configurazione della centrale. In particolare in questo registro vengono salvati il tipo di modifica, l'utente che l'ha effettuata e la data e ora della modifica.



Il pezzo che ti mancava

IN EVIDENZA

- AMI
- API Rest
- Azioni automatiche (apertura URL o script)
- Query su database esterni

L'adozione della tecnologia VoIP dovrebbe implicare (cosa non sempre vera) l'integrazione semplificata della telefonia con gli altri servizi IT aziendali al fine di migliorare i processi e ottimizzare l'operatività aziendale.

KalliopePBX punta a garantire la massima versatilità nell'interazione con sistemi di terze parti offrendo molteplici modalità di interfacciamento.

KalliopePBX, oltre ad ereditare tutti gli strumenti di integrazione messi a disposizione dalla piattaforma Asterisk, consentendo l'interfacciamento immediato con tutti i software Asterisk Certified, offre, tra le altre cose, una ampia suite di API Rest che consentono una ancor più semplice automazione delle operazioni della centrale, sia dispositive (come l'innescare di una chiamata) che di configurazione.

Con KalliopePBX, inoltre, è molto semplice innescare l'apertura di popup informativi di un CRM alla ricezione o alla chiusura di una chiamata e interrogare database esterni per decidere l'instradamento di una chiamata, ad esempio per permettere l'accesso ad alcuni servizi solo agli utenti in possesso di un determinato codice identificativo.



Con KalliopePBX non rinunci a niente!

Tutti i modelli KalliopePBX hanno una vasta gamma di funzionalità, non solo telefoniche, incluse di serie.

Caratteristiche di base (protocolli)

- Supporto SIP v.2.0 con trasporto su UDP e TCP
- Cifratura della segnalazione (SIP/TLS) e del media (SRTP)
- Supporto ENUM
- Controllo accessi sugli IP per gli interni (ACL)
- Supporto archivio rimovibile USB per storage esterno
- Supporto SNMP (v1/v2c) in lettura (demone Net-SNMP)
- Supporto LDAP (sia client che server)

Servizi telefonici tradizionali

- Trasferimento di chiamata con e senza offerta
- Inoltro di chiamata incondizionato
- Parcheggio della chiamata
- Prenotazione su occupato
- Selezione passante in ingresso (DID)
- Gruppi di interni a squillo contemporaneo, sequenziale e ibrido
- Selezione della linea di uscita automatica basata su policy per utente
- Lucchetto elettronico
- Supporto BLF (Busy Lamp Field)
- Call pickup (esplicito, per gruppi di prelievo e con invito)
- CDR (Call Detail Record) completamente filtrabile ed esportabile
- Servizio callback
- Servizio DISA

Servizi telefonici avanzati

- Supporto alle videochiamate SIP (H263/H264)
- IVR multilivello completamente configurabile *
- Segreteria telefonica con invio dei messaggi vocali via e-mail
- Audioconferenza multiutente/multistanza con possibilità di assegnazione della gestione delle singole stanze agli utenti
- Possibilità di associare più terminali SIP allo stesso interno
- Instradamento automatico delle chiamate in uscita completamente personalizzabile (LCR) con la possibilità di creare un numero illimitato di classi di utenza e di associarle a ciascun singolo utente.
- Registrazione delle chiamate (incondizionata e su richiesta, in ingresso ed in uscita) ***
- Gestione avanzata delle code di attesa **
- Sistema integrato di provisioning degli apparati telefonici SIP (attualmente supportati telefoni Snom, Gigaset Pro, Yealink, Cisco SMB e Polycom)
- Modulo Balancer per la creazione di gateway virtuali accorpanti più linee di uscita, con gestione di tariffazioni flat a soglia ***

Servizi di Unified Communication

- Invio SMS tramite provider IP esterni oppure GSM gateway supportati
- Database Connector per l'instradamento dinamico delle chiamate in base al risultato di query su web service esterni
- Rubrica degli interni, personale (contatti esterni) e di sistema (contatti esterni) web-based con funzioni click-to-call ed importazione/esportazione tramite CSV
- Mobility Extension (Integrazione fisso-mobile) tramite il servizio Forking to Mobile combinato con il Fast-Transfer
- Chat XMPP tra gli utenti del centralino
- Supporto FAX (T.38 passante)
- WebAPI, API Rest e AMI (Asterisk Manager Interface) per l'integrazione con applicativi di terze parti

* Nel modello Mini il numero di livelli è limitato a 1

** Nel modello Mini il numero massimo di code è pari a 1

*** Non disponibile nel modello Mini

Per la lista aggiornata delle funzionalità disponibili, si raccomanda di consultare il sito ufficiale del prodotto www.kalliopepbx.com.

Funzionalità Telefoniche



Voicemail

La messaggistica telefonica creata su misura per le esigenze delle aziende.



ACD

Gestisci le code d'attesa in modo avanzato, immediato e professionale.



Audio Conference

Cambia il concetto di riunione aziendale, riducendo tempi e costi.



Single number

Un numero, più dispositivi. Stesso interno su smartphone, telefono fisso e PC.



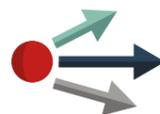
Fast Transfer

Con il Fast Transfer fai un passo nel mondo della convergenza fisso-mobile.



Alta affidabilità

Assicurati la continuità del servizio grazie al cluster HA di Kalliope.



Multi Level IVR

Grazie all'IVR Kalliope il cliente potrà parlare sempre con la persona giusta.



Call Recording

Registra, riascolta e conserva le chiamate più importanti.



Video Call

I protocolli video più avanzati a tua completa disposizione.



Forking to Mobile

Rimani sempre reperibile, senza installare nessuna app.



LCR

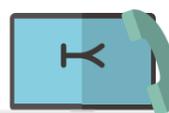
Le infinite classi LCR personalizzano la gestione delle chiamate uscenti.



Aggiornamenti firmware

Semplici da installare e ricchi di novità, per un prodotto sempre moderno.

Applicazioni



Kalliope CTI

Interfaccia rapida ed intuitiva, disponibile anche in modalità softphone.



App Mobile KCTI

I servizi Kalliope ti seguono anche fuori ufficio grazie alla nuova app mobile.



Kalliope Attendant Console

Semplifica al massimo il lavoro del centralinista.



Kalliope Call Center

È la soluzione che Kalliope dedica a chi fa del call center il proprio core business.



Sicura, illimitata, ovunque!

CARATTERISTICHE

- Disponibile da qualsiasi dispositivo
- Accesso protetto
- Notifica nuovi messaggi via mail
- Inoltrare messaggi ricevuti

La casella vocale è forse la funzionalità più comunemente richiesta quando si parla di centrali telefoniche.

Il concetto di base è rimasto lo stesso negli anni, la vera rivoluzione risiede nella modalità di fruizione: il servizio di voicemail è sempre più legato al singolo utente che adesso può personalizzare e gestire la propria casella direttamente da telefono.

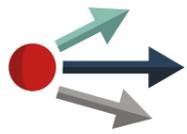
Rimanendo fedeli alla filosofia Kalliope, la voicemail non ha nessuna limitazione sul numero di caselle attivabili.

Ogni utente può avere la propria mailbox protetta da una password numerica personalizzabile.

Gli utenti possono, inoltre, portare a termine una serie di azioni direttamente da telefono, come ad esempio registrare un nuovo messaggio di benvenuto, ascoltare o cancellare i messaggi ricevuti, ecc.

I messaggi in casella, infine, possono essere inoltrati via e-mail e, volendo, successivamente eliminati dal PBX.





MULTILEVEL IVR



Dritti al punto!

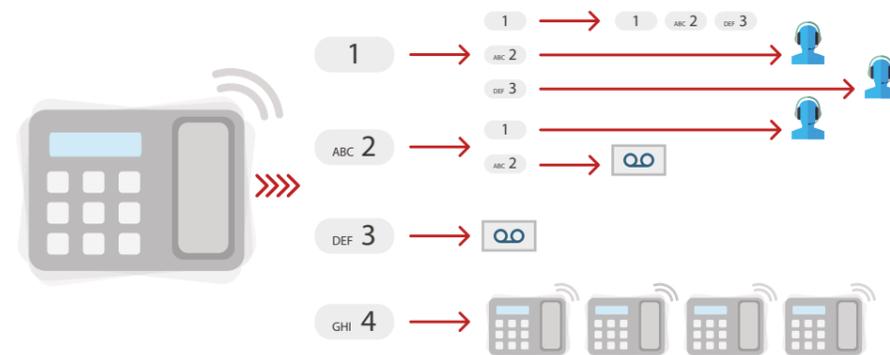
CARATTERISTICHE

- Multi-livello
- Illimitato
- Completamente personalizzabile
- Interrogazione database esterni

Il risponditore automatico (Interactive Voice Responder, o più semplicemente IVR) consente l'indirizzamento avanzato delle chiamate in entrata a seconda delle selezioni del chiamante.

L'IVR permette di migliorare la comunicazione con il cliente grazie alla creazione di percorsi personalizzati e alla possibilità di parlare sempre con l'operatore che meglio si adatta alle sue necessità. Grazie ad una corretta configurazione del menu IVR è possibile gestire parallelamente servizi multipli garantendo prestazioni elevate e consolidando la customer satisfaction.

KalliopePBX, con la sola eccezione del modello Mini, non ha limitazioni sul numero di menu e sotto-menu IVR definibili, garantendo in questo modo maggiore flessibilità nella creazione dei percorsi di ingresso delle chiamate. È possibile, inoltre, aumentare l'interattività dell'IVR standard di KalliopePBX. In particolare, oltre alla tradizionale selezione multipla, l'utente potrà inserire codici numerici, il sistema interrogherà un webservice esterno e potrà instradare la chiamata in base all'esito delle query.



AUTOMATIC CALL DISTRIBUTION



Tutta un'altra attesa

CARATTERISTICHE

- Ampia scelta di strategie di squillo
- Molteplici livelli di priorità delle code
- Notifica all'operatore della coda di provenienza
- Notifica all'operatore ed al chiamante del tempo di attesa
- Notifica al chiamante della posizione in coda
- Controllo orario specifico per ciascuna coda
- Riproduzione messaggi personalizzati

KalliopePBX offre, di serie, la funzione di gestione automatica delle code d'attesa.

A disposizione dell'utente finale ci sono una serie di strumenti che consentono di migliorare, prima di tutto, l'organizzazione delle chiamate in ingresso ma, ancor più importante, l'esperienza del chiamante.

Il chiamante può essere aggiornato sui tempi di attesa stimati o sulla posizione in coda o, meglio ancora, può conservare la propria posizione in coda e prenotare la richiamata automatica (se presente il modulo CallCenter).

Anche sulle code d'attesa non c'è alcuna limitazione. KalliopePBX permette quindi di creare una configurazione estremamente capillare. Solo sul modello Mini il numero di code d'attesa è limitato a 1.





CALL RECORDING



(Ri)ascolta i tuoi clienti!

CARATTERISTICHE

- Incondizionata o su richiesta
- Attivabile per chiamate interne e/o esterne
- Messaggio di notifica
- Gestione completa delle registrazioni
- Archiviazione delle registrazioni su storage interno, USB o NAS

Sempre più richiesta, anche dalle piccole realtà, la funzione di registrazione delle chiamate è, fin dalla prima versione, un must per chi acquista Kalliope.

L'utente abilitato alla registrazione delle chiamate potrà scegliere tra due modalità disponibili: registrazione incondizionata e registrazione su richiesta, valida sia per le chiamate in ingresso che in uscita.

I file vengono archiviati sullo storage di KalliopePBX, su un dispositivo esterno collegato alla porta USB della centrale, oppure su un NAS in rete.

Tramite web GUI è possibile, inoltre, copiare e spostare i file da un supporto all'altro, scaricarli sul proprio PC o eliminarli definitivamente.



AUDIO CONFERENCE



La tua azienda al centro

CARATTERISTICHE

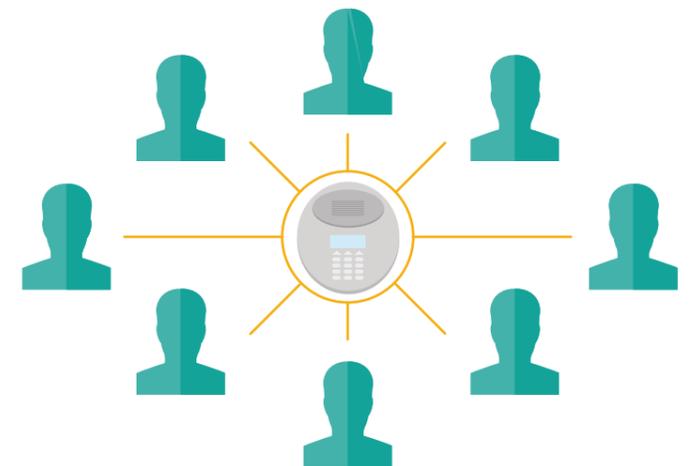
- Stanze e utenti illimitati
- PIN di accesso e di admin
- Stanze private per tutti gli utenti
- Musica di attesa personalizzabile

Il modo più efficace per ridurre costosi viaggi di lavoro e superare limiti geografici spesso difficili da superare.

Grazie alle stanze di audio conferenza di Kalliope è possibile abbattere le distanze, risparmiare tempo e comunicare con un numero illimitato di interlocutori a costo zero. Infatti, il servizio di audio conferenza è accessibile a tutti i clienti Kalliope e non richiede l'acquisto di nessuna licenza aggiuntiva.

Al momento della creazione di una nuova stanza è possibile definire il PIN di accesso utenti, richiesto al momento della connessione alla conferenza, ed il PIN amministratore, utente con diritti avanzati che può escludere un utente non desiderato dalla conversazione.

Ogni utente può, inoltre, gestire la propria stanza di audioconferenza (assegnatagli dall'amministratore di sistema) assumendone i permessi di admin.





Una nuova esperienza di conferencing

CARATTERISTICHE

Codec H263 e H264
WebRTC
Videochiamata
Compatibilità con video-
citofoni e telecamere di
sicurezza

Con la nuova versione, KalliopePBX guarda ancora di più al mondo dei servizi premium e delle Unified Communications.

In aggiunta al supporto per i protocolli video H.263 e H.264, il team di sviluppo ha lavorato a fondo per creare un prodotto che fosse WebRTC ready.

Il WebRTC è stato una vera e propria rivoluzione delle comunicazioni real-time, i possibili ambiti applicativi di questa nuova tecnologia sono molteplici, ed i vantaggi immediati.

Con il WebRTC è possibile, ad esempio, offrire ai propri clienti un servizio di contatto diretto attraverso il proprio sito web utilizzando chat, audio e video.

Oltre a questo non vanno dimenticati gli usi più comuni della tecnologia video, come ad esempio i video-citofoni o le telecamere di sicurezza, e, anche in questo caso, KalliopePBX si interfaccia perfettamente con tutti i prodotti SIP standard.

WebRTC



Uno per tutti!

CARATTERISTICHE

Single number su un
numero illimitato di
terminali
Numero di ingresso e di
uscita unico
Stato di occupato
condiviso tra i terminali

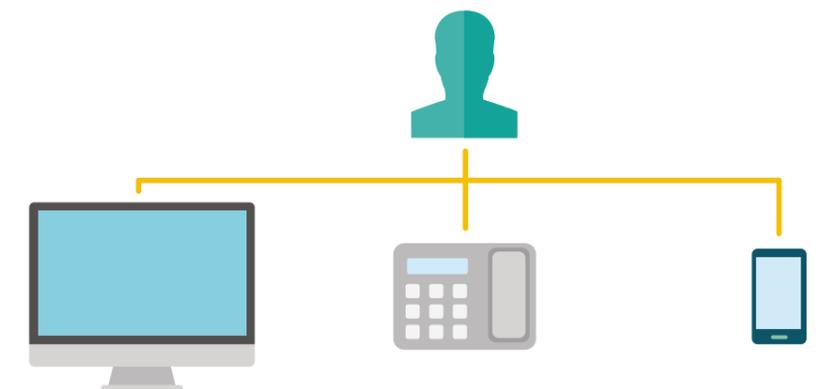
Un solo numero di interno per tutti i dispositivi che vuoi.

Il single number semplifica al massimo la gestione dei molteplici apparati collegati ad un singolo utente.

Non sarà più necessario tenere sotto controllo telefono fisso, cordless, client mobile ecc.

Sfruttando questo servizio le chiamate in ingresso saranno presentate automaticamente a tutti i device collegati all'interno principale. Stesso discorso per le chiamate in uscita, non importa da quale dispositivo si chiami, il numero visualizzato sarà sempre quello dell'identità principale.

Un ulteriore step di configurazione di questo servizio consiste nel Busy Level, personalizzabile per ogni utente. Il Busy Level definisce il numero di chiamate in ingresso ammesse per quell'interno (tra tutti i dispositivi collegati) prima di restituire un tono di occupato.





FORKING TO MOBILE FAST TRANSFER



E sei sempre connesso!

CARATTERISTICHE

Massima reperibilità
Notifica numero chiamante tramite app mobile
Voice Call Continuity
Piena integrazione con l'app mobile KCTI

Forking to Mobile

Particolarmente utile per chi viaggia spesso per lavoro, la funzione Forking to Mobile garantisce massima raggiungibilità.

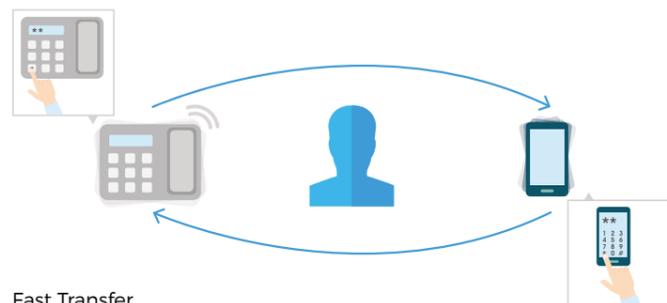
In questo modo, tutte le chiamate dirette all'interno vengono automaticamente inoltrate anche al numero mobile associato all'utente.

Fast Transfer

La funzione Fast Transfer permette il trasferimento di una chiamata in corso dal telefono fisso al mobile, e viceversa, con un solo click garantendo la Voice Call Continuity.



Forking to Mobile



Fast Transfer

LEAST COST ROUTING



Less is more

CARATTERISTICHE

Blocco delle chiamate non autorizzate
Permessi specifici per ogni utente
Instradamento delle chiamate più economico

Il Least Cost Routing è, prima di tutto, una misura di sicurezza per prevenire chiamate non autorizzate, ma anche uno strumento che consente una definizione peculiare dei permessi di chiamata per ogni singolo utente e l'instradamento più economico in base al numero chiamato.

KalliopePBX consente la creazione di un numero illimitato di regole LCR, configurabili secondo una corrispondenza per prefisso o per numero esatto.

Le varie regole LCR possono essere combinate arbitrariamente per creare le classi LCR. Ogni interno registrato su Kalliope viene associato ad una classe LCR e potrà, di conseguenza, chiamare solo i numeri abilitati dalla specifica classe assegnata (ad esempio fissi e mobili, ma non numeri internazionali).

Le classi LCR ristrette entrano in funzione quando sul telefono è attivo il lucchetto elettronico. Queste classi sono un sotto-insieme di regole che, ad esempio, possono essere configurate per chiamare numeri di emergenza o reperibilità anche a dispositivo bloccato.





ALTA AFFIDABILITÀ



Non rischiare di rimanere a piedi!

CARATTERISTICHE

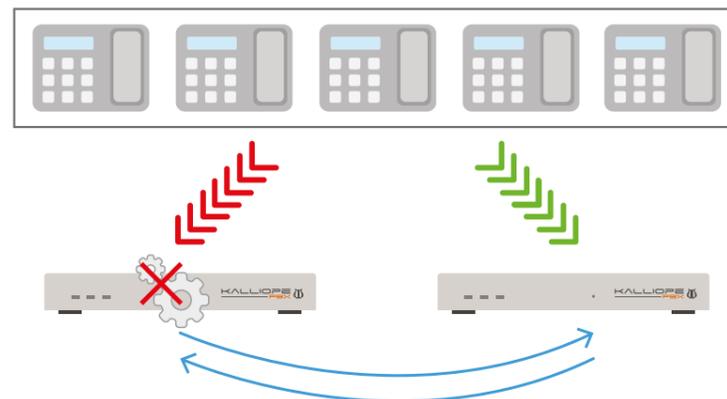
Business continuity
Sincronizzazione costante
della configurazione

Al giorno d'oggi la comunicazione è un elemento fondamentale per tutte le imprese. Problemi di raggiungibilità possono avere conseguenze importanti, soprattutto per quelle realtà che sono in contatto costante con i clienti (ad esempio Call Center o centri assistenza).

Grazie all'Alta Affidabilità di Kalliope, in caso di problemi legati all'hardware, è possibile tornare operativi nel giro di pochi secondi senza dover riconfigurare apparati e interni.

L'Alta Affidabilità richiede l'adozione di due PBX in failover, un Master e uno Slave, la cui configurazione è sincronizzata costantemente.

Nel caso in cui il Master presenti problemi di operatività o raggiungibilità, la centrale Slave entra in azione garantendo il corretto funzionamento del servizio telefonico.



AGGIORNAMENTI FIRMWARE



Aggiornamenti semplici e sicuri!

CARATTERISTICHE

Aggiornamenti continui
durante l'anno
Procedura semplificata
Firmware secondario di
backup
Funzionalità in continua
crescita

Il team di sviluppo di KalliopePBX lavora costantemente al fine rilasciare, durante l'anno, numerosi aggiornamenti che vanno ad aggiungere nuove funzionalità, garantendo così al cliente finale un prodotto sempre al passo con i trend tecnologici ed aumentando il valore dell'investimento nel tempo.

Le soluzioni KalliopePBX puntano a semplificare le procedure di messa in opera e manutenzione dei prodotti, rendendo così la tecnologia accessibile a tutti e, soprattutto, evitando significative perdite di tempo e contrastando così i rischi di obsolescenza del prodotto.

Proprio in quest'ottica si colloca la gestione degli aggiornamenti firmware, pensata per essere semplice, veloce e soprattutto reversibile.





I vantaggi Kalliope a portata di click

FUNZIONALITÀ

Click to call

Azioni automatiche sulle chiamate in ingresso

Accesso diretto a rubrica e CDR

Integrazione contatti Microsoft Outlook

Controllo remoto dei telefoni

Disponibile anche in modalità softphone

Software multi-piattaforma

L'offerta KalliopePBX include l'applicativo KalliopeCTI (disponibile nelle versioni Free, Pro e Phone), software multiplatforma (Windows, MacOSX e Linux) che consente di avere sempre a portata di mouse i servizi più comunemente utilizzati di KalliopePBX come la rubrica centralizzata e il CDR, con integrato un comodo servizio di click-to-call.

Il software KalliopeCTI, tra le altre cose, consente di effettuare delle azioni automatiche (come aprire un url dinamico personalizzabile oppure eseguire uno script/processo esterno) in concomitanza degli eventi di ricezione, risposta oppure chiusura di una chiamata.

Tali azioni possono essere personalizzate dinamicamente in base, ad esempio, al numero chiamante, all'identificativo testuale del chiamante (se presente in rubrica) o all'ID univoco della chiamata.

Il KalliopeCTI Pro, se associato ad un telefono Snom o Yealink, permette inoltre il controllo remoto completo del telefono tramite l'uso delle API native.

L'applicativo KalliopeCTI Phone aggiunge alle funzionalità del KalliopeCTI il motore telefonico SIP, offrendo una soluzione softphone completa, autoconfigurante, e studiata per offrire la migliore fruibilità dei servizi offerti da KalliopePBX.

Con il KalliopeCTI è possibile

- Innescare chiamate telefoniche tramite un comodo servizio di click-to-call
- Accedere alla rubrica personale (con possibilità di modificare o aggiungere contatti)
- Accedere alla rubrica centralizzata comune a tutti gli utenti CTI
- Visualizzare il proprio Call Detail Record (CDR) con il servizio click-to-call integrato
- Innescare azioni automatiche in concomitanza degli eventi di ricezione, risposta oppure chiusura di una chiamata
- Trasferire la chiamata con o senza offerta
- Condividere informazioni di presence degli altri utenti del centralino
- Abilitare/disabilitare il servizio Forking to Mobile
- Accedere in modo semplificato ai servizi voicemail e audioconferenza
- Inviare agli altri utenti CTI messaggi testuali tramite un servizio dedicato di instant messaging
- Visualizzare in tempo reale le statistiche avanzate sulle code di attesa (se abilitato il modulo Call-center su KalliopePBX)

Servizi aggiuntivi disponibili con KalliopeCTI Pro

- Monitorare lo stato degli altri interni telefonici (BLF)
- Mettersi in pausa/togliersi dalla pausa sulla coda di attesa
- Sincronizzazione con la rubrica di Microsoft Outlook con click-to-call
- Piena integrazione con le API Snom e Yealink per il controllo remoto completo dei telefoni





APP MOBILE KCTI



Porta i tuoi servizi preferiti in tasca!

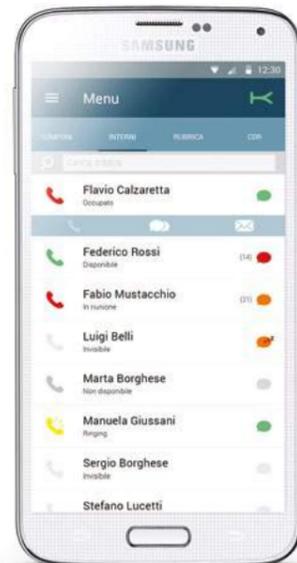
FUNZIONALITÀ

- Accesso rubrica interni, condivisa e personale
- Consultazione CDR personale
- Click-to-call
- Notifica e risposta chiamata in ingresso
- Stato BLF e presence degli interni
- Accesso voicemail
- Instant Messaging
- Trasferimento senza offerta
- Integrazione rubrica mobile

È disponibile, inoltre, un'app mobile per sistemi Android, la versione iOS verrà rilasciata a Gennaio 2016.

L'app KCTI mobile permette di eseguire un sottoinsieme delle funzionalità offerte da KalliopeCTI Pro desktop tra cui: consultazione delle rubriche e del CDR, avvio di una chiamata in modalità click-to-call, risposta ad una chiamata direttamente sul dispositivo mobile, trasferimento senza offerta, accesso alla propria voicemail ed altro ancora.

KCTI mobile si integra perfettamente con i dispositivi mobili dando la possibilità all'utente di importare all'interno dell'applicazione i contatti in rubrica.



KALLIOPE ATTENDANT CONSOLE



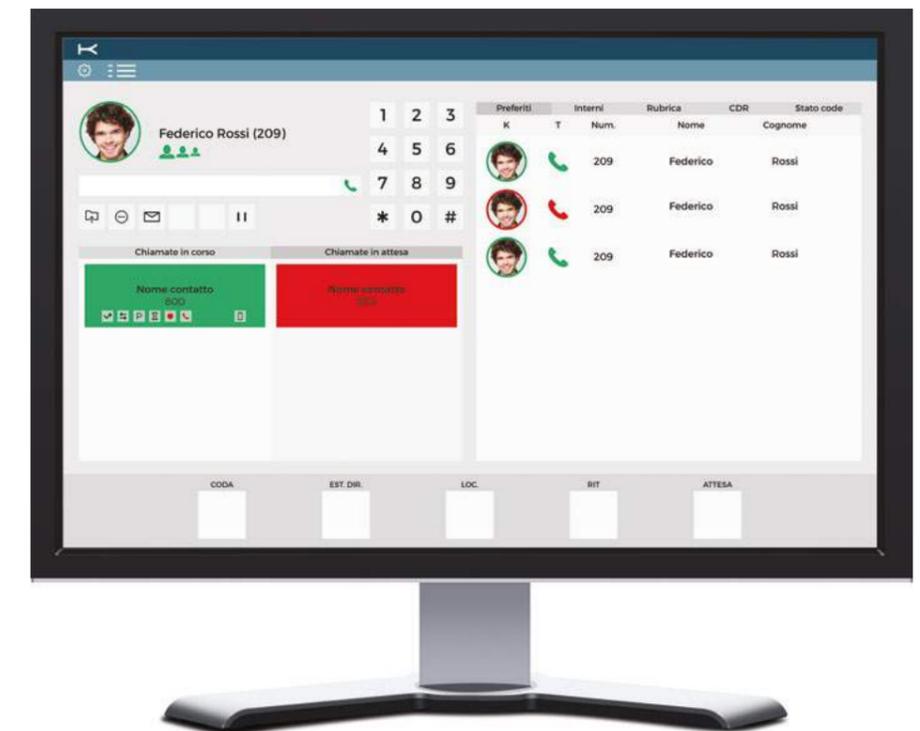
Affidaci le tue chiamate!

FUNZIONALITÀ

- Usufruire di una comoda visualizzazione delle chiamate in coda
- Selezionare le chiamate a cui rispondere
- Inoltre semplificato delle chiamate tramite meccanismi drag&drop
- Monitorare lo stato BLF
- Ottimizzato per dispositivi touch

Kalliope Attendant Console è un software dedicato per i posti operatore centralinista che permette di gestire velocemente le chiamate in entrata e fornisce un resoconto immediato delle chiamate parcheggiate, inoltrate ed in coda.

Completa accessibilità: Kalliope Attendant Console è, inoltre, una soluzione pienamente fruibile anche dagli operatori con disabilità visive, grazie all'ausilio accessorio di software ingrandenti, software per la sintesi vocale.





Un'arma in più per il tuo business

FUNZIONALITÀ

Assegnazione dei ruoli
Supervisore e Operatore

Tre modalità di
supervisione audio

Gestione degli stati di
pausa

CDR Avanzato

Prenotazione del
posizionamento in coda

Call Tagging outbound

Creazione di report
dettagliati per ogni singola
coda

Soglie di monitoraggio del
servizio offerto

Il modulo Kalliope Call Center permette di aggiungere alle normali funzionalità di KalliopePBX servizi avanzati specificatamente progettati per i call-center inbound.

Kalliope Supervisor Panel

Il modulo Call Center consente la definizione dei ruoli "Operatore di coda" e "Supervisore". Ciascun operatore può essere associato a più code d'attesa che lo impegneranno in base a dei livelli di priorità configurabili.

All'arrivo di una chiamata l'operatore potrà distinguere la coda di provenienza tramite il CallerId sul display del telefono oppure tramite l'ascolto di un file audio associato alla coda e riprodotto dal KalliopePBX (udibile solo dall'operatore) alla risposta.

Gli operatori (tramite l'applicativo KalliopeCTI Pro o Phone) possono prendere visione delle statistiche generali delle code di appartenenza (numero di utenti in coda, tempo medio di attesa, numero complessivo di chiamate perse e lavorate) e quelle personali (numero di chiamate lavorate e riferimento temporale dell'ultima chiamata lavorata). Agli operatori è inoltre offerta la possibilità di mettersi in pausa su una specifica coda.

I Supervisor, oltre ad accedere alle statistiche generali delle code, possono visionare le statistiche personali di ciascun operatore e visualizzare/modificare lo stato di pausa degli operatori.

Inoltre i supervisor hanno la possibilità di aumentare il numero di operatori effettuando il "Join" dinamico di un interno su una specifica coda, ad esempio per venire incontro ad esigenze temporanee di sovraccarico sulla coda.

STATISTICHE CDR AVANZATO

Esito della chiamata
(servita, non servita)

L'operatore che ha servito
la chiamata

Il numero chiamate

Il numero geografico che è
stato chiamato dall'utente

Data, ore, minuti e secondi
dell'arrivo della chiamata,
della risposta da parte
dell'operatore e della
chiusura della chiamata

Il nome della Coda d'attesa
coinvolta

Il Tempo Totale di Attesa
(TTA)

Il Tempo di Conversazione
efficace (TC)

Soglie di monitoraggio del
servizio offerto

Causa d'uscita

CDR avanzato

Il CDR CallCenter contiene dettagli specifici sulle singole chiamate ricevute dalle code d'attesa, in modo da offrire KPI per la misurazione dello SLA offerto dagli operatori.

Il CDR avanzato è pienamente esportabile in formato CSV o Excel, anche tramite API Rest messa a disposizione del KalliopePBX.

Call Tagging

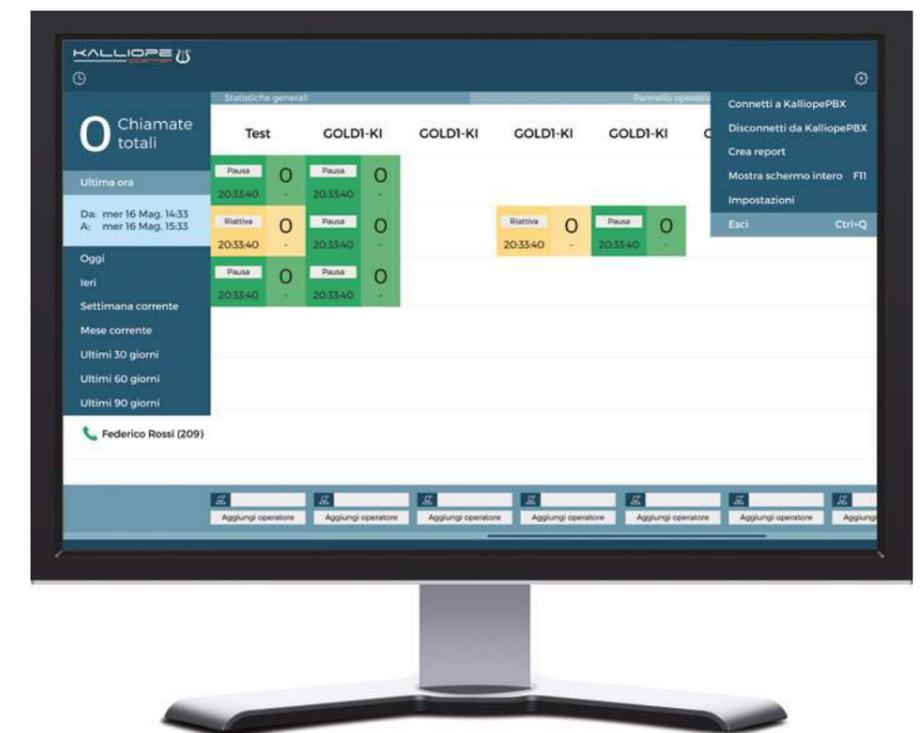
Il Call Tagging consente l'associazione di un codice numerico (TAG) ad una chiamata uscente. Il codice associato alla chiamata risulterà poi visibile sul CDR di KalliopePBX (esportabile via API REST).

La funzione di Call Tagging, mediante l'assegnazione di un Codice Commessa alle chiamate effettuate riportato nel registro chiamate, è utilizzabile per accorpate tutte le chiamate imputabili allo stesso capitolo di competenza.

Prenotazione del posizionamento in coda e richiamata automatica

Il modulo Call Center consente di abilitare una particolare funzionalità avanzata che consente all'utente accodato, dopo aver ascoltato il messaggio di tempo stimato di attesa e posizionamento in coda, di conservare la posizione in coda prenotando la richiamata tramite un codice DTMF.

Il sistema memorizzerà il posizionamento dell'utente ed il numero chiamante e provvederà a richiamare automaticamente l'utente non appena gli utenti davanti a lui nella coda saranno stati serviti, girando la chiamata all'operatore riservato dal sistema.





Give VoIP to your business!

IN EVIDENZA

Tutti i modelli hanno lo stesso firmware e quindi tutte le funzionalità di serie

KalliopePBX è offerto in una completa gamma di modelli appliance, dalla soluzione per le micro-imprese (KalliopePBX Mini) ai modelli KalliopePBX rackmount (V4R e V4R+), prodotti di alto profilo rivolti al mercato enterprise e alla Pubblica Amministrazione. Nel mezzo, il KalliopePBX Lite coniuga i servizi, la scalabilità e l'espandibilità della versione Rackmount con i costi e le dimensioni ridotte del Mini.

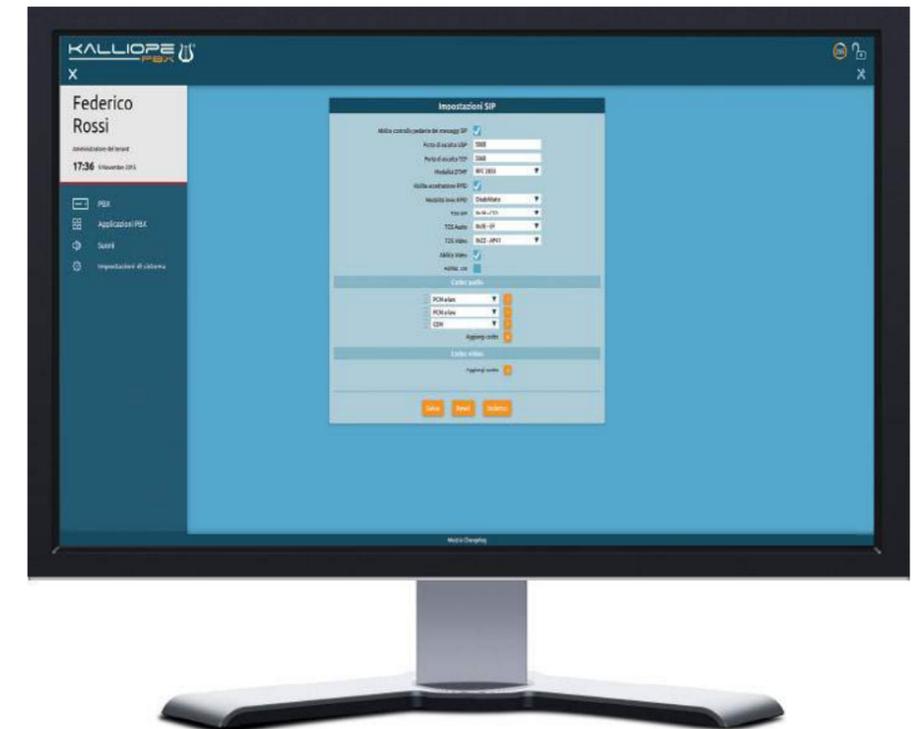
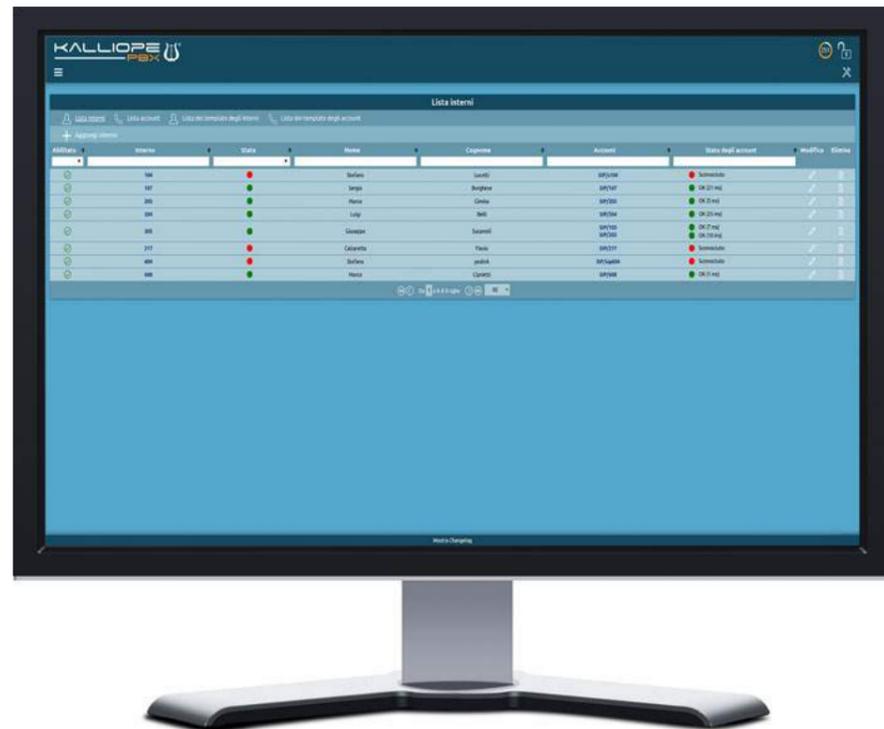
KalliopePBX è, inoltre, disponibile in modalità Virtual Machine (VMWare e Xen). Anche in questo caso non c'è nessuna limitazione sul numero di utenti registrabili, le licenze sono distribuite in base al numero di canali esterni richiesti a partire da un minimo di 5.

	KALLIOPEPBX MINI	KALLIOPEPBX LITE	KALLIOPEPBX V4R	KALLIOPEPBX V4R+
CPU	Dual-core 1 GHz	Dual-core 1 GHz	Quad-core 2.4 GHz	Quad-core 2.4 GHz
RAM	2 Gb	2 Gb	4 Gb	8 Gb
Storage	SSD 16 Gb	SSD 16 Gb	SSD 60 Gb	SSD 120 Gb
Chiamate contemporanee	10	25	120	120
Utenti	12	∞	∞	∞
Linee	4	∞	∞	∞
Alta affidabilità	N/A	SI	SI	SI
Dimensioni	168 x 157 x 30 mm	168 x 157 x 30 mm	340 x 255 x 46 mm + rackmount brackets	340 x 255 x 46 mm + rackmount brackets
Alimentazione (Max)	7W	7W	15W	15W
Licenze abbinabili	CTI Free, Upgrade Mini to Lite	CTI, Phone, CallCenter, Attendant Console	CTI, Phone, CallCenter, Attendant Console	CTI, Phone, CallCenter, Attendant Console
Interni remoti	N/A	SI	SI	SI

Upgrade Mini to Lite

KalliopePBX Mini e KalliopePBX Lite fanno uso dello stesso hardware, le limitazioni della versione più piccola sono esclusivamente a livello firmware.

Tramite l'acquisto di una chiave di licenza il software può essere sbloccato, le limitazioni rimosse e quindi il Mini può essere promosso a Lite.





KalliopePBX: a different way

IN EVIDENZA

Soluzione completamente illimitata

Nessun costo ricorrente obbligatorio

Piena compatibilità con soluzioni di terze parti

Firmware unico full-optional

Scalabilità: KalliopePBX cresce insieme a te

KalliopePBX non ha alcuna limitazione di licenza sul numero di interni registrabili, sul numero di livelli dell'IVR, caselle vocali, postazioni operatore call center, ecc. garantendo la massima scalabilità del sistema e quindi una importante protezione dell'investimento.

KalliopePBX: offerta chiara e trasparente

L'offerta commerciale KalliopePBX è molto semplice e senza costi «nascosti». L'unico modulo opzionale è quello Call Center, tutti gli altri servizi KalliopePBX sono di serie. Ogni prodotto include, inoltre, 12 mesi di aggiornamenti firmware gratuiti. Alla scadenza di tale periodo, il cliente è libero di scegliere se rinnovare o meno il supporto agli aggiornamenti.

Soluzione KalliopePBX: il top player in ogni ruolo

KalliopePBX garantisce la piena compatibilità con tutti gli apparati SIP standard. Non esistono terminali o gateway proprietari KalliopePBX. La soluzione vincente si ottiene integrando in modo semplice ed immediato i top player ciascuno nel proprio ruolo (telefoni, gateway, adattatori, ecc.).



CONDIZIONI DI GARANZIA

La società NetResults Srl ("NR") offre ai propri clienti una garanzia del fabbricante ("garanzia") in ottemperanza alla versione in vigore delle seguenti condizioni.

Tale garanzia è valida fermo restando quanto previsto dalle vigenti leggi in merito ai diritti di garanzia riconosciuti al cliente finale e a tutte le disposizioni di responsabilità vincolanti.

Le prestazioni di garanzia verranno erogate direttamente da NR oppure tramite un distributore autorizzato da NR.

Allo scopo di richiedere l'applicazione dei diritti previsti dalla garanzia, il cliente dovrà contattare esclusivamente NR oppure uno dei distributori di NR.

1. Ambito di applicazione e durata della garanzia

NR assicura ai clienti che i propri prodotti non presentino difetti a livello di elaborazione e di materiali entro il periodo di garanzia. Il periodo di garanzia decorre a partire dall'acquisto del dispositivo.

Spetterà al cliente attestare l'inizio del periodo di garanzia (ad es. esibendo la prova d'acquisto completa di data e numero di serie/indirizzo MAC).

Nel caso in cui al momento della verifica della garanzia non sia possibile esibire una prova d'acquisto valida, il periodo della garanzia decorrerà a partire dalla data di fabbricazione.

Per i prodotti che non presentano una data di fabbricazione leggibile, è necessario esibire la relativa prova di acquisto.

Diversamente, la garanzia non potrà essere applicata.

Il periodo di garanzia standard corrisponde a 12 mesi.

A seguito dell'erogazione delle prestazioni di garanzia, in particolare in caso di sostituzione, il periodo di garanzia non verrà prolungato né verrà dato avvio ad un nuovo periodo di garanzia.

La garanzia è valida solo per i dispositivi acquistati come articoli nuovi e perfettamente funzionanti ("articoli di classe A").

Sono esclusi dalla garanzia tutti i prodotti NR usati, rigenerati ("articoli di classe B") o in prestito.

Allo stesso modo, sono esclusi dalla garanzia tutti i prodotti di classe A forniti in conto visione.

La garanzia è personale e non può essere ceduta.

2. Prestazioni di garanzia

Laddove si verifichi un caso che dà diritto a richiedere le prestazioni di garanzia, NR deciderà a sua completa discrezione se riparare o sostituire la parte difettosa oppure se sostituire l'articolo nella sua interezza ("sostituzione").

La sostituzione potrà essere effettuata sia con un articolo nuovo sia con un prodotto usato funzionalmente identico oppure superiore al prodotto in garanzia.

Eventuali variazioni minime a livello estetico e di colore a seguito della riparazione o della sostituzione del prodotto non potranno essere oggetto di reclamo.

Laddove venga sostituito l'articolo oppure alcune sue parti, il cliente acconsente al completo trasferimento della sua proprietà sul prodotto/sulle parti coinvolto/e.

A tale scopo, non è richiesta nessun'altra informazione da parte di NR.

Nell'esecuzione delle operazioni di garanzia, il servizio in garanzia non include le eventuali operazioni di salvataggio e/o ripristino di dati, configurazioni o contenuti.

Tutti i dati potrebbero essere cancellati e il software potrebbe essere sostituito.

A seguito delle modifiche apportate tramite la riparazione/sostituzione delle componenti hardware o software dell'articolo, l'utente potrebbe non essere in grado di ripristinare le impostazioni che il software presentava al momento della consegna/del reso.

CONDIZIONI DI GARANZIA

3. Esclusione della garanzia

La garanzia non è applicabile nei seguenti casi:

- a) Riparazione o sostituzione di parti per la normale usura dell'articolo;
- b) Costi di trasporto e logistica ed ogni eventuale spesa di installazione/disinstallazione del dispositivo;
- c) Danni riconducibili a una gestione erronea o impropria;
- d) Utilizzo improprio oppure per uno scopo diverso da quello previsto (incl. apertura), installazione, azionamento, pulizia e manutenzione improprie ed ogni eventuale tentativo di riparazione improprio;
- e) Danni riconducibili ad un'azione puramente meccanica (ad es. danni da caduta);
- f) Danni riconducibili a fulmini, sovratensione, acqua, fuoco, forza maggiore, guerre oppure alimentazione inadeguata;
- g) Danni riconducibili all'utilizzo di un alimentatore il cui uso non è stato autorizzato;
- h) Danni causati da malfunzionamenti di altre componenti del sistema;
- i) Danni causati da scariche elettrostatiche oppure disturbi elettrici esterni;
- j) Danni riconducibili ad un'insufficiente ventilazione;
- k) Danni riconducibili alla cancellazione/modifica/selezione impropria di contenuti del dispositivo a qualsiasi livello;
- l) Dispositivi con etichette (label) non leggibili, mancanti oppure modificate;
- m) Danni estetici (graffi, variazioni superficiali e di colore) e danni che non hanno alcun effetto sul funzionamento previsto dalle specifiche;
- n) Dispositivi che vengono utilizzati in contesti pubblici, a meno che non ne sia stato specificato tale utilizzo;
- o) Dispositivi che vengono utilizzati sempre o occasionalmente all'aperto, a meno che non ne sia stato specificato tale utilizzo;
- p) Dispositivi danneggiati da un trasporto improprio (imballaggio inadeguato) oppure da altri fattori non imputabili alla responsabilità di NR.

4. Risarcimento danni

Si esclude qualsiasi richiesta di risarcimento da parte del cliente in relazione a danni diretti o indiretti causati da NR.

Nello specifico, sono esclusi i danni derivanti da interruzioni dell'attività, come mancate opportunità di guadagno o business e costi di sostituzione, installazione di dispositivi e proprietà.

L'affidabilità di un sistema di comunicazione dipende da diversi dispositivi e dalla rete utilizzata e, di conseguenza, la funzionalità dell'intero sistema non può essere garantita da un singolo prodotto.

Il rischio che si verifichi un'interruzione o un guasto è quindi legato al sistema nella sua totalità.

È necessario prevedere la presenza di adeguate ridondanze nel caso in cui si utilizzino applicazioni particolarmente critiche.

L'esclusione di responsabilità non è applicabile per le richieste di risarcimento derivanti da responsabilità civile prodotti e in caso di dolo o colpa grave.

5. Privacy

I dati necessari all'elaborazione e all'esecuzione delle prestazioni di garanzia verranno raccolti, trasmessi e rielaborati.

Facendo uso della procedura di reso nella sua versione in vigore, il cliente dichiara di acconsentire alla raccolta e alla rielaborazione di tali dati.

6. Ambiti di non applicazione della garanzia

Ogni richiesta di applicazione della garanzia verrà infine verificata mediante un'accurata analisi dei prodotti resi.

Nel caso in cui non vengano soddisfatte le necessarie condizioni, NR si riserva il diritto di escludere totalmente o parzialmente le prestazioni di garanzia oppure di eseguire un servizio soggetto a pagamento.

Nel caso in cui non sia possibile rilevare alcun difetto nel prodotto reso, potrebbe essere addebitato un onere pari all'ammontare forfettario dei costi di riparazione.

Al cliente è concessa la libertà di attestare eventuali costi minori. Il giudizio finale è comunque a completa discrezione di NR.

KALLIOPE ®
PBX



Communication made easy



NetResults S.r.l.

Via Agostino Bassi, 5
56121 Loc. Ospedaletto, Pisa (PI)

Tel +39 050 3163658

Fax +39 050 9655637

sales@kalliopepbx.com
support@kalliopepbx.com

www.kalliopepbx.com

