



MASTER VOICE

COMUNICAZIONE UNIFICATA PER LA TUA AZIENDA





MASTER VOICE

MASTERSERVICE OPEN

FUNZIONALITÀ

- **SERVIZI TELEFONICI TRADIZIONALI** 03
- **SERVIZI TELEFONICI AVANZATI** 06
- **INTEGRAZIONE CON SOFTWARE DI TERZE PARTI** 07
- **GESTIONE E SCALABILITÀ** 08
- **INTERFACCIA AMMINISTRATORE** 09
- **COMPATIBILITÀ CON ALTRI DISPOSITIVI VOIP STANDARD** 10
- **CODEC AUDIO SUPPORTATI** 10
- **RICEZIONE FAX DALL'ESTERNO** 11
- **ALTRE FUNZIONALITÀ** 11

OPERATOR PANEL E CALL CENTER

- **OPERATOR PANEL** 12
- **CALL CENTER** 13

SMARTWORKING FUNCTIONS

15

BUSINESS CONTINUITY

- **BACKUP E SICUREZZA** 16

ADVANCED MOBILITY

- **MOBILITÀ E COMUNICAZIONI UNIFICATE** 17

MEETING AND CONFERENCE

- **MASTERMEET** 19

FUNZIONALITÀ

SERVIZI TELEFONICI TRADIZIONALI

MASTER**VOICE** OPEN

- **Trasferimento assistito:** l'utente può trasferire la chiamata ad altro interno o a numero esterno mettendo in attesa l'interlocutore e consultando il destinatario del trasferimento, al fine di negoziare con esso il trasferimento stesso.

- **Trasferimento di chiamata non assistito:** l'utente può trasferire la chiamata ad altro interno o a numero esterno senza consultare il destinatario del trasferimento, trasferendo ad esso direttamente la chiamata in essere.

- **Deviazione su occupato** ad altro interno, esterno, gruppo, casella vocale.

- **Deviazione su non risposta** ad altro interno, esterno, gruppo, casella vocale.

- **Deviazione incondizionata** ad altro interno, esterno, gruppo, casella vocale.

- **Gestione delle deviazioni** differenziate per provenienza della chiamata (da interno, da esterno, da coda)

- **Instradamento delle chiamate** entranti su selezione passante: ad ogni numero geografico entrante posso associare una destinazione distinta, ad esempio chi chiama dall'esterno il numero 0522 2233412 viene instradato sull'interno 412 o su altra destinazione configurabile (gruppo di call-center, numero esterno, risponditore automatico, ecc.).

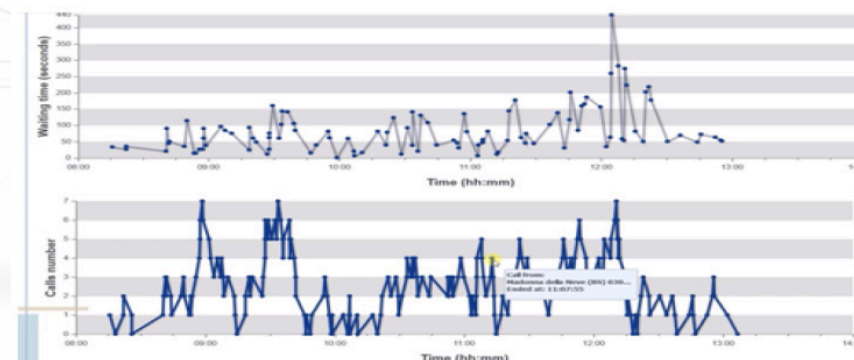
- **Visualizzazione del numero chiamante** su chiamata entrante e riconoscimento del nome se inserito nei contatti del centralino.

- **Audio conferenza:** il sistema offre stanze di audio conferenza configurabili senza limiti di partecipanti. Più conferenze possono essere attive contemporaneamente.

- **Risponditore automatico,** con alberatura e multi-livello.

- **Caselle vocali** con messaggi personalizzabili.

Report MasterVoice: esempio di analisi dei tempi di risposta di un gruppo di operatori di call-center, diviso per fasce orarie.



FUNZIONALITÀ

SERVIZI TELEFONICI TRADIZIONALI

MASTER **VOICE** OPEN

- **Musiche di attesa** personalizzabili via file audio (wav, mp3)
- **Gruppi di chiamata** con strategia: è possibile associare ad un numero, anziché un singolo interno, un gruppo di utenti, i cui telefoni potranno squillare in diversi modi:
 - in sequenza stretta
 - contemporaneamente
 - in modo da distribuire equamente le chiamate
- **Registrazione dei messaggi** vocali direttamente attraverso il telefono.
- **Rubrica centralizzata** e numeri brevi (illimitati).
- **Parcheggio della chiamata:** la chiamata può essere messa in attesa e ripresa in un secondo momento, l'utente sentirà una musica di attesa.
- **Presa della chiamata diretta** ad altro utente (presa di gruppo o mirata verso il singolo telefono)
- **Code e ACD.** Gestione dell'attesa e della posizione in coda. È possibile configurare delle code

di attesa per le chiamate entranti e smistare tali chiamate secondo ordine di arrivo, distribuendole su un numero variabile di operatori. Tali operatori inoltre potranno vedere tali chiamate in coda da interfaccia grafica e decidere eventualmente di rispondere ad una specifica tra quelle presenti non ancora risposte.

- **Indicatore della chiamata in attesa.**
- **Trasmissione dello stato degli utenti** via BLF (campi lampada). Attraverso i telefoni IP che hanno pulsanti e led di stato, è possibile visualizzare lo stato telefonico (libero, occupato, in squillo) di un altro utente direttamente dal telefono stesso.
- **Interfono:** digitando un codice si possono attivare dei gruppi di telefoni che amplificheranno dal proprio altoparlante un messaggio che lo speaker pronuncerà. Tale servizio è utile per cercare utenti che spesso non sono alla loro postazione e non sono dotati di telefono cordless.
- **Ritorno automatico della chiamata** trasferita (su non risposta o occupato)

FUNZIONALITÀ

SERVIZI TELEFONICI TRADIZIONALI

MASTER **VOICE** OPEN

- **Prenotazione di chiamata** su occupato.
- **Rilevamento dell'attività telefonica:** prenotando una richiamata su non risposta, quando l'utente che è stato cercato farà qualche attività telefonica, come rispondere al telefono o comporre una chiamata, colui che ha prenotato la richiamata verrà avvisato e messo in contatto con tale utente.
- **Servizio notte**
- **Segretaria/direttore**
- **Non disturbare:** l'utente può mettersi in questo stato, nel quale risulterà occupato a chi lo contatterà; l'utente potrà comunque continuare ad effettuare chiamate.
- **Classi di servizio**
- **Classi di restrizione:** servono a inibire ad alcuni utenti le chiamate uscenti che hanno determinati prefissi, al fine di prevenire abusi dei servizi telefonici aziendali.
- **Numeri brevi.**
- **Chiamate gratuite** intersede via trunk VoIP.
- **IVR** (risponditore automatico con alberatura): offre servizi di risposta automatica con menu (ad esempio: "Premere 1 per parlare con l'ufficio acquisti, premere 2 per l'amministrazione", ecc).
- **Possibilità di registrazione** e archiviazione in automatico dell'audio delle chiamate.
- **Suoneria differenziata** per chiamata interna/esterna su tutti i telefoni.
- **LCR** (Least Cost Routing). Per ogni tipo di direttrice telefonica è possibile determinare quali linee verranno utilizzate al fine di ottimizzare costi e affidabilità delle chiamate.
- **Log delle chiamate** entranti, uscenti e interne.
- **Statistiche** delle chiamate esportabili in txt e csv.
- **Statistiche sui tempi di attesa** del call-center.
- **Statistiche di performance** degli operatori di call-center.
- **Suddivisione delle chiamate** esterne per centri di costo.

FUNZIONALITÀ

SERVIZI TELEFONICI AVANZATI

MASTER **VOICE** OPEN

• **Voice-mail.** Notifica/invio dei messaggi in segreteria telefonica via e-mail.

• **Multi-presenza su più terminali.** L'utente è reperibile su più terminali con un singolo numero di telefono.

• **Calendari per gestione eventi speciali (festività, chiusure estive, scioperi):** l'amministratore del sistema può programmare il comportamento del sistema in determinati momenti. Ad esempio recitare un messaggio di festività natalizie il 25 dicembre, oppure dare un messaggio di uffici chiusi dopo le 18:00, ecc.

• Gestione di **call-center** con operatori distribuiti geograficamente.

• Possibilità di **posto operatore multipli**, indipendenti dal tipo di telefono.

• **Caller switch:** consente di distribuire la chiamata entrante sulla base del numero chiamante. In questo modo posso, ad esempio, inoltrare automaticamente le chiamate da prefissi tedeschi ad operatori che parlano in quella lingua, ecc.



FUNZIONALITÀ INTEGRAZIONE CON SOFTWARE DI TERZE PARTI

MASTER**VOICE** OPEN

- **API REST** per integrazione con applicativi esterni: il sistema espone chiamate HTTPS per poter richiedere da altro applicativo esterno l'avvio di una chiamata telefonica.
- **API** per poter ricevere sul **proprio gestionale aziendale**, la notifica dell'arrivo di una chiamata telefonica, ai fini statistici, oppure per mostrare una schermata di pop-up contenente i dati del contatto che sta chiamando.
- **Personalizzazioni software a progetto:** è possibile richiedere personalizzazioni del sistema o funzionalità non presenti la cui analisi e realizzazione verrà quotata a progetto.
- **Widget webRTC** per inserire un webphone sul proprio sito aziendale.
- **Integrazione con Microsoft Skype for Business™:** gli utenti di un sistema MasterVoice dal proprio telefono fisico o software possono effettuare o ricevere chiamate verso utenti Skype for Business.
- **Integrazione con Microsoft Outlook™:** è possibile effettuare il click-to-call direttamente dalla scheda del contatto MS Outlook™ tramite tasto destro del mouse.

FUNZIONALITÀ

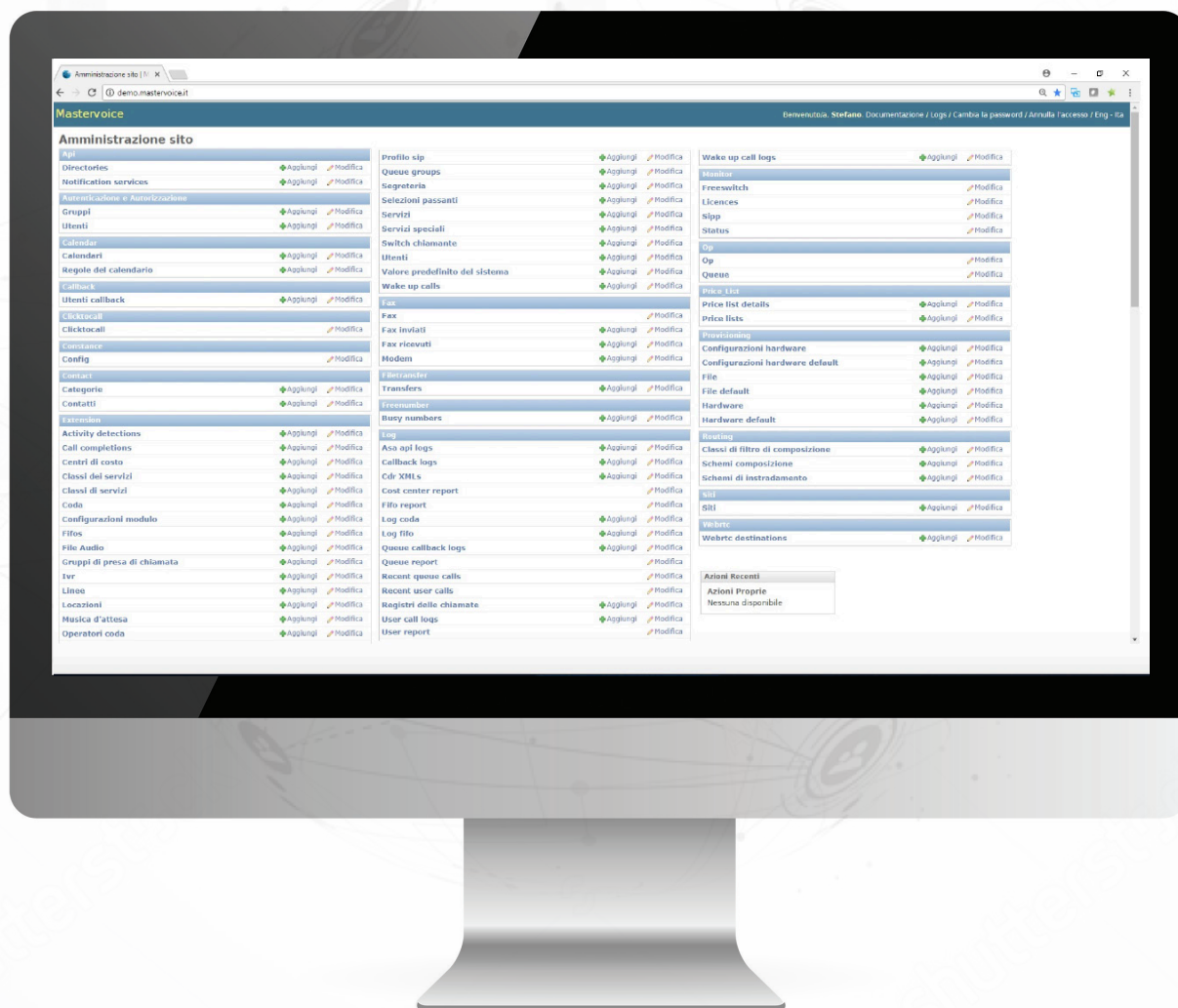
GESTIONE E SCALABILITÀ

MASTER**VOICE** OPEN

- **Gestione delle configurazioni via web** tramite internet browser.
- **Monitoraggio delle code e degli utenti in tempo reale via web:** è presente una pagina web che consente di visualizzare in tempo reale lo stato telefonico di ogni utente interno e delle chiamate in attesa di prima risposta.
- **Web server integrato nel sistema.** Il sistema ha un web server integrato col quale pubblica, secondo politiche di accesso, le proprie interfacce di configurazione e i propri monitor.
- **Gestione graduale della migrazione a MasterVoice** da sistema tradizionale grazie all'instradamento avanzato delle telefonate. È possibile dismettere gradualmente un centralino preesistente migrando per passi successivi gli utenti da esso al sistema MasterVoice, mantenendo la possibilità di effettuare e trasferire le chiamate da un sistema all'altro.
- **Provisioning automatico dei telefoni IP.**
- **Controllo dei costi:** raggruppamento degli utenti in centri di costo per il controllo di gestione del traffico telefonico.

FUNZIONALITÀ INTERFACCIA AMMINISTRATORE

MASTER VOICE OPEN



COMPATIBILITÀ CON ALTRI DISPOSITIVI VOIP STANDARD

- Sistema totalmente in standard SIP.
- Supporta telefoni VoIP in standard SIP, sia hardware che software.
- Supporta telefoni WI-FI (standard 802.11) e dual mode (GSM e WI-FI) .
- Supporta gateway VoIP in standard SIP (interfacce Euro ISDN PRI e BRI sia in modalità NT che TE, interfacce analogiche FXS e FXO, server DECT/ GAPover IP).
- Supporta VoIP provider SIP certificati.
- Supporta Trunking SIP tra server diversi e PBX di altri costruttori certificati.
- Supporta interfacce cito-telefoniche VoIP e tradizionali (FXO/FXS).

CODEC AUDIO SUPPORTATI

G.711a
G.711u
Opus
G.729a
G.722 (HD voice – voce ad alta definizione)



INVIO FAX ALL'ESTERNO

L'originale può essere trasmesso a MasterFAX:

- attraverso un' interfaccia web;
- via e-mail, allegando un PDF;

Il rapporto di trasmissione può essere inviato via e-mail

Via Web è possibile l' invio massivo di un FAX:

- a un elenco di destinatari;
- l' ora di invio può essere schedulata;

Si possono gestire da web le logiche di ritrasmissione a fronte di: occupato, non risposta, errore di trasmissione.

RICEZIONE FAX DALL'ESTERNO

- Distribuzione interna via e-mail.
- Archiviazione sul Server in formato PDF, TIFF/F, PostScript.

ALTRE FUNZIONALITÀ

- **Trasmissione da FAX Server via IP.**
- **Non servono Modem aggiuntivi:** la trasmissione attraverso le linee telefoniche avviene con protocollo T.38 (Fax-over-IP con controllo d'errore) tra MasterFAX e Gateway ISDN Patton™.
- **Il sistema è amministrabile via interfaccia web:**
 - controllo degli accessi tramite profilatura degli utenti
 - visualizzazione dei file inviati e ricevuti
 - Monitoraggio dello stato delle code.

OPERATOR PANEL E CALL CENTER

MASTER **VOICE** OPEN

- Visualizzazione e riconoscimento delle chiamate entranti.
- Indicatore del tempo di attesa e di conversazione delle singole chiamate
- Click-to-call

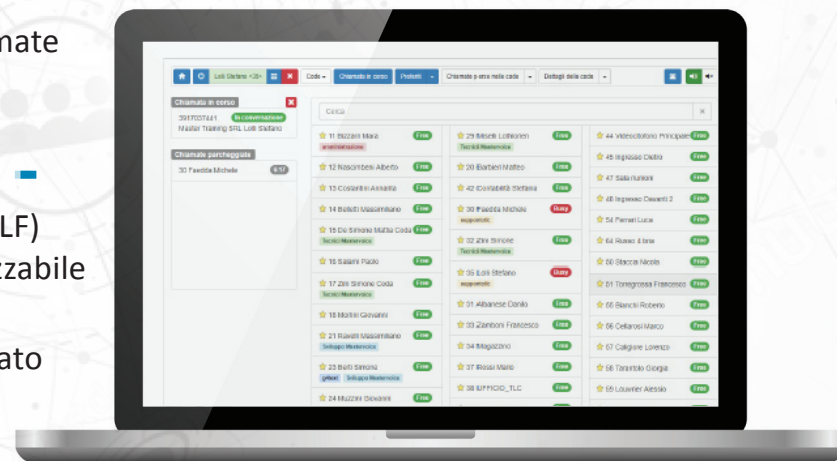
OPERATOR PANEL

**OPERATOR PANEL È UNA
CONSOLE TELEFONICA
PROFESSIONALE COMPLETA
INSERITA IN UNA PAGINA WEB.
È LO STRUMENTO PROGETTATO
PER SODDISFARE SIA GLI UTENTI
DI BASE, CHE QUELLI PIÙ
AVANZATI .**

- Ricerca rapida di interni e contatti da chiamare: grazie all'autocompletamento e ai filtri.
- Trasferimenti delle chiamate con un drag'n'drop del mouse.
- Monitoraggio delle code in tempo reale.
- Gestione automatica o manuale delle chiamate in coda.

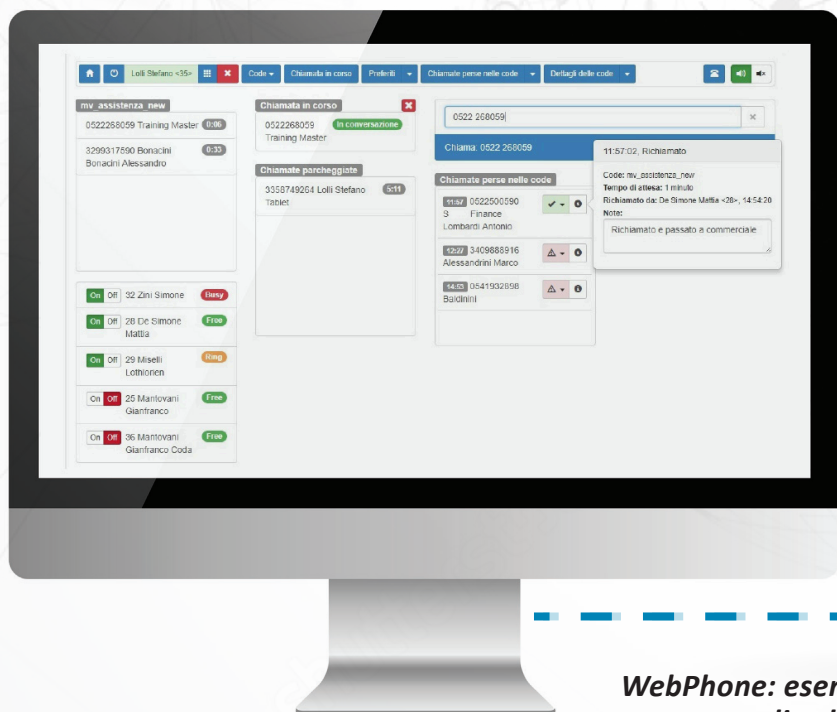
- Elenco dei preferiti (BLF) totalmente personalizzabile dall'utente.
- Monitoraggio dello stato degli interni (libero, occupato) in tempo reale.

- Visualizzazione degli interni per nome, cognome, numero e locazione geografica.
- Layout personalizzabile dall'utente.



Code ed ACD

- Code configurabili via web in modo semplice (messaggi, orari di apertura e chiusura,
- Strategie di distribuzione configurabili: (sequenziali, round robin, ring-all) per bilanciare i carichi sugli operatori e gestire al meglio le competenze di chi risponde.
- Gestione di eventi particolari: operatori tutti occupati, nessun operatore abilitato in logon, massimo tempo di attesa in coda raggiunto.
- Strategia di uscita dalla coda: il chiamante può premere un tasto durante l'attesa in coda per lasciare un messaggio.



WebPhone: esempio di layout per operatore di call center / contact-center

CALL CENTER

MASTERVoice CONTIENE GLI STRUMENTI PER REALIZZARE E GESTIRE UN CALL CENTER PROFESSIONALE. IN QUESTO MODO L'AZIENDA PUÒ CREARE SERVIZI DI SUPPORTO ALLE VENDITE O DI ASSISTENZA TECNICA PER I PROPRI CLIENTI.

OPERATOR PANEL E CALL CENTER CALL CENTER

MASTER**VOICE** OPEN

Strumenti per gli operatori di call center

- Nessun software da installare sul PC.
- Web client (Operator Panel) con web phone integrato nel browser.
- Possibilità di usare Operator Panel Web come strumento di controllo di un telefono IP dedicato per rispondere o trasferire le chiamate.
- Logon logoff degli operatori via web.
- Visibilità degli utenti in coda in attesa di risposte.
- Pickup manuale della chiamata in coda per rispondere ad un chiamante importante che non è tra prossimi ad essere servito e che rischierebbe di attendere a lungo in coda data la sua posizione.
- Vista delle chiamate non risposte dalla coda.
- Richiamata automatica delle chiamate perse: MasterVoice può schedare in automatico la richiamata ad un chiamante cui non è stata data risposta.
- Notifica audio/video se il tempo di conversazione ha superato una certa soglia.
- Layout del web client indipendente: l'operatore può decidere quali code monitorare e nell'ordine che preferisce.

Strumenti per il responsabile di call center

- Report dell'andamento ora per ora dei tempi di attesa in coda e della quantità di chiamate contemporanee.
- Report delle chiamate risposte e non risposte, dei tempi medi di attesa, distinti a livello di singolo servizio.
- Report dei tempi di logon e logoff dei singoli operatori
- Analisi singole e comparative delle performance degli operatori (tempo di conversazione medio, tempo massimo e totale) filtrabile per ogni servizio
- Notifica se in coda vi è più di un certo numero di chiamanti, per ingaggiare a richiesta ulteriori operatori.
- Report esportabili in .CSV.
- Registrazione audio delle chiamate.
- Possibilità di mettere un link al webphone sul sito web dell'azienda, in modo che i clienti possano chiamare il call center tramite web browser, senza uso di altri telefoni.

API REST e Integrazione con CRM

- L'operatore può contattare un cliente dal CRM
- MasterVoice può invocare web services esterni nel caso di chiamata entrante
- Su Operator Panel è possibile aprire la scheda del cliente con cui sta parlando con un semplice click oppure invocare un web service di un sistema esterno per generare un pop up.

CON MASTERVOICE È POSSIBILE GESTIRE I SEGUENTI CASI:

- Mandare **messaggi vocali e chat** ad un collega che è dall'altra parte del mondo e che non può parlare in quel momento per motivi di fuso orario.

- Fare **audio chiamate** tra interni o verso numero geografici utilizzando solo la copertura wifi.

- Creare una **sala riunioni** estemporanea con una **webcam USB e un PC** da un cantiere o da una piccola sala.

- Creare **videomeeting** con colleghi che si trovano a casa in telelavoro;

- Fare **presentazioni** dei nuovi prodotti agli agenti anche se si trovano in albergo o in auto.

MASTER**VOICE** OPEN

- Fornire **supporto specialistico** a tecnici junior in trasferta presso clienti: il tecnico dalla video camera dello smartphone può mostrare un impianto da mantenere e il tecnico senior dalla sede può fornirgli aiuto grazie alla sua esperienza senza dovere recarsi in loco.

- **Condividere** ognuno **il proprio desktop del PC** o un documento per una sessione di brainstorming creativo.

- Fare **colloqui di lavoro** senza far viaggiare il candidato.

- Fare **formazione e webinar** ai tuoi clienti senza richiederli di installare nulla, inviandogli solo un web link.

SMART WORKING

SMART WORKING SIGNIFICA
POTER COLLABORARE E
COMUNICARE COI PROPRI
COLLEGGI ANCHE DA LUOGHI
MOLTO DIVERSI.

SMARTWORKING È LA LIBERTÀ DI POTER CONTRIBUIRE AL MOMENTO GIUSTO CON UN MESSAGGIO DI TESTO O IN VIDEOCONFERENZA ALLE NECESSITÀ DEL PROPRIO TEAM.

BUSINESS CONTINUITY BACKUP E SICUREZZA

MASTER**VOICE** OPEN

- Possibilità di **server on-premise**, su piattaforma virtuale del cliente o su private-cloud gestito.
- **Cloud backup e restore:** ripristino del server in pochi minuti su cloud di altro hosting provider in caso di fault.
- **Failover automatico** delle connettività internet di accesso ai server in cloud per garantire business continuity.
- **Backup automatico** delle configurazioni (in locale e/o in remoto).
 - **Firewall integrato.**
 - **Sistema operativo Linux-based.**
 - **Motore VoIP** di classe enterprise.
 - **Gestione da remoto** dei telefoni IP e dei gateways.
- **Profilatura degli utenti.** Controllo degli accessi e delle viste del sistema da parte dell'amministratore.
 - Comunicazioni criptate
 - Connessioni web via **TLS e WSS.**
- **Sistema di allarmistica** automatica e centralizzata verso il centro operativo MasterVoice.
- **Monitoraggio costante delle performance del circuito internet ad uso VoIP:** è presente un sistema di rilevazione e tracciamento dell'andamento della qualità della connessione ad internet, consultabile via web.



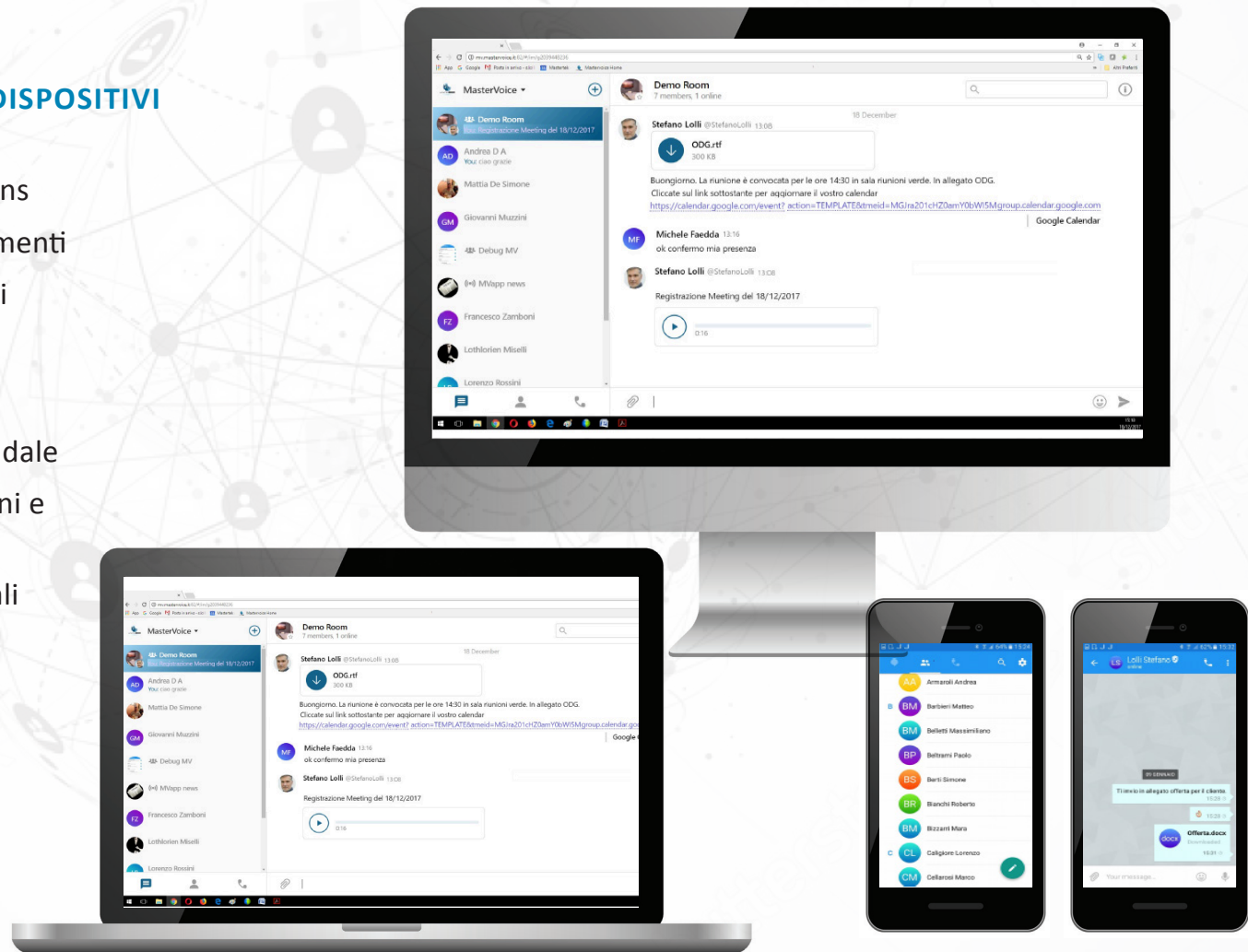
ADVANCED MOBILITY

MOBILITÀ E COMUNICAZIONI UNIFICATE

MASTER VOICE UC

**“MASTERVoice UC” È IL SOFTWARE
DI COMUNICAZIONE UNIFICATA PER DISPOSITIVI
MOBILI E PERSONAL COMPUTERS.**

- Instant Messaging con testo ed emoticons
- Condivisione di immagini, video e documenti
- Registrazione ed invio di messaggi vocali
- Chat individuale e di gruppo
- Canali di chat uno-a-molti (broadcast)
- Estensione dell' interno telefonico aziendale
- Audio chiamate da e verso numeri interni e geografici via VoIP/WebRTC (LTE/wi-fi)
- Elenco centralizzato degli utenti aziendali
- Web client per PC
- Mobile app (ios, Android)
- Mobile app e web client sincronizzati ed indipendenti



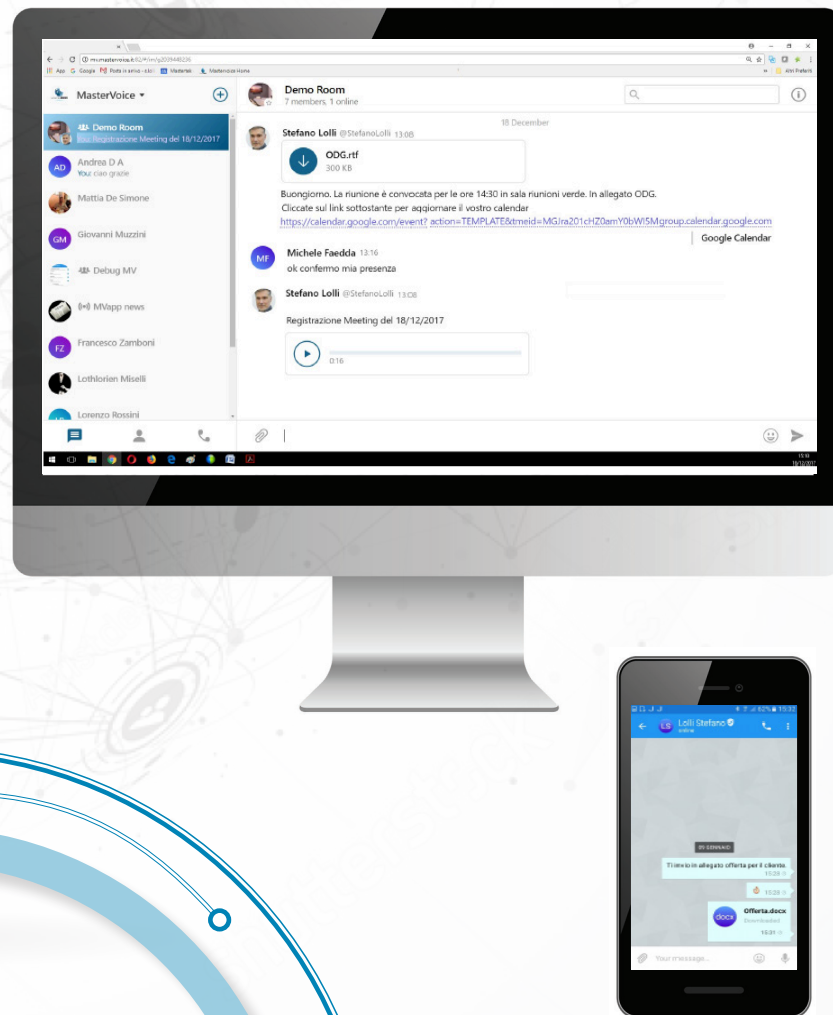
ADVANCED MOBILITY

MOBILITÀ E COMUNICAZIONI UNIFICATE

“MASTERVOICE UC” È IL SOFTWARE
DI COMUNICAZIONE UNIFICATA PER DISPOSITIVI
MOBILI E PERSONAL COMPUTERS.

- **Webphone integrato:** il web client MasterVoice per PC contiene un webphone col quale fare e ricevere telefonate sfruttando una semplice cuffia USB o Bluetooth collegata al PC o sfruttando speaker e microfoni integrati al laptop. Non è richiesta l'installazione di nessun software se non un comune web browser come Google Chrome o Firefox che diventa quindi un softphone professionale in grado di affiancare o sostituire completamente un telefono IP.
- **Chiamate VoIP da mobile app:** l'app MasterVoice per Android e iOS consente di poter fare e ricevere telefonate da e verso i colleghi o numeri geografici come dal proprio interno telefonico; poichè la chiamata è originata dal server MasterVoice, è possibile chiamare da una connessione WiFi o LTE/4G senza generare traffico telefonico standard dalla propria SIM.

MASTER VOICE UC



MEETING AND CONFERENCE MASTERMEET

È IL SOFTWARE PER CREARE VELOCEMENTE MEETING AUDIO/VIDEO,
PRESENTAZIONI E WEBINAR.

MASTER MEET



- Qualità video in HD
 - Codec video adattivi per ottimizzare l'utilizzo della banda.
 - Nessun limite al numero di partecipanti ad una conferenza.
 - Condivisione del desktop anche da parte di più partecipanti.
 - Chat integrata.
 - Inserimento nel meeting di utenti telefonici, interni o numeri geografici.
 - Rilevazione visiva di chi sta parlando.
- Condivisione del meeting con utenti esterni e ospiti tramite URL.
 - Il moderatore può imporre la propria regia oppure lasciare che ogni utente decida chi mettere in primo piano grazie alla tecnologia SFU.
 - Strumenti per il moderatore per silenziare, includere o espellere i partecipanti.
 - Conduzione e regia di video di Youtube per corsi e presentazioni.
 - Alzata di mano per chiedere parola.
 - Opzione primo piano automatico di chi sta parlando.
 - Web client per PC.
 - App per smartphone e tablet Android.

MEETING AND CONFERENCE MASTERMEET

MASTER MEET





MASTER VOICE

