



# BCS IP Communicator

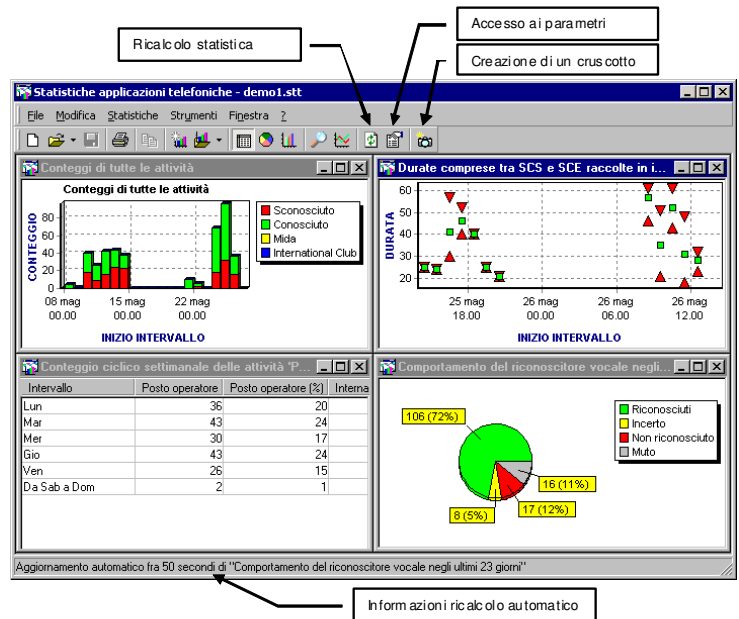
E' una piattaforma completamente IP basata su protocollo SIP che fornisce strumenti concreti per realizzare una effettiva convergenza tra comunicazione, sistemi informativi e processi aziendali. E' uno strumento di comunicazione multimediale (fonia, fax, video, sms, ecc.) di gestione delle logiche di comunicazione completamente integrabile con gli applicativi dell'azienda (Outlook, Notes, CRM, ERP.).

E' un IPPBX, è un fax server, è un sistema di messaggistica integrata ed unificata, è un potente IVR programmabile, è un ACD, è un server di presenza, è un gestore di contatti.

Si rivolge alle aziende che desiderano convergenza, integrazione, dinamismo e risparmio nella comunicazione, che vogliono aumentare l'efficienza e la produttività nella comunicazione, della quale vogliono avere la conoscenza ed il controllo completo.

### E' particolarmente conveniente in installazioni multisede.

- per realtà con molteplici e piccole sedi periferiche (catene di negozi, catene di franchising, reti di agenti, tour operators e agenzie di viaggio),
- per realtà più strutturate con filiali (filiali di aziende, di banche, uffici periferici di Enti Pubblici, ecc.),
- per unioni di entità autonome che vogliono razionalizzare il proprio sistema di comunicazione (Associazione di piccoli comuni, Associazioni di categoria, ecc)



È conveniente perché basta un server centrale e la connessione in rete anche con semplice ADSL delle sedi periferiche, non occorre più avere un centralino per ogni sede. La gestione è unificata al centro lasciando però alla periferia ogni autonomia.

### OVERVIEW

POA (IVR) [redacted] multilivello, Voice Mail, Diario Chiamate

Funzioni di telefonia base ed evolute

Tool di amministrazione web per Piano di Numerazione unificato

Tool di gestione web per Regole di routing (gruppi lineari, ciclici, paralleli)

Messaggistica integrata (VM, fax, come allegati e-mail)

Fax Server

Instant Messaging

SMS server

Videocomunicazione

Registrazione delle comunicazioni

Integrazione con applicativi sw

Presence

Rubrica telefonica (\*)

Parametri instradamento chiamate (per chiamante, per chiamato, per orario)

Remotizzazione utenti

Tutti i telefoni usano la rete per chiamare con notevoli risparmi, e tutti usufruiscono di servizi evoluti.

### E' particolarmente conveniente quando si desiderano integrazioni evolute con i propri sistemi informativi aziendali.

- dalla più semplice integrazione con Outlook o Lotus Notes,
- alle più complesse integrazioni con Data Base o con i sistemi CRM ed ERP aziendali.

"BCS Communicator" dispone di API che permettono di richiamare tutte le funzionalità di comunicazione (telefonia, fax ecc) dall'interno dei programmi di gestione aziendali sia in maniera automatica che manuale.



## Funzionalità in breve

### Servizio POA (IVR) multilivello

Il servizio di Posto Operatore Automatico (POA) abilita la possibilità di creare in modo strutturato gli alberi del posto operatore automatico per costruire call-flow informativi di profondità illimitata, o per trasferire automaticamente le chiamate all'interno più indicato. Il tutto con un numero di fasce orarie e logiche basate sul calendario virtualmente infinito.

### Posto Operatore Multilinea

"BCS IP Communicator" è dotato di un posto operatore (centralinista) multilinea completo di funzioni di ricerca all'interno della rubrica aziendale che permette attraverso il server di presenza di conoscere lo stato degli interni nonché usufruire di tutti gli strumenti di comunicazione (istant messaging, sms, trasferimento al cellulare, ecc) per raggiungere il destinatario

### Funzioni di telefonia di base ed evolute

Esecuzione chiamate, Disconnessione, Attesa (hold), Trasferimento cieco, Trasferimento con consultazione, Conference (3 parties), Intercettazione, Inclusione, Parametri raggiungibilità (deviazione, VM, altro recapito), Seconda chiamata in attesa, Trasferimento seconda chiamata, Spola fra 2 chiamate, Prenotazione chiamata, Diario chiamate ricevute, perse....

### Instradamento chiamate

- per gruppi (lineare, ciclico, parallelo)
- per numero chiamante
- per numero chiamato
- per orario
- per giorno

### Tool di amministrazione Web (Webadmin)

Piano di numerazione, classi di servizio, funzioni di instradamento chiamate (per gruppo lineare, ciclico, parallelo), parametri di instradamento chiamate per numero chiamante, per numero chiamato, per orario...

### Messaggistica Integrata

La suite standard comprende anche le funzioni di messaggistica unificata per ricevere nella propria cassetta postale, come allegati, anche i messaggi vocali lasciati alla propria segreteria programmabile, oltre ai fax e ai messaggi di servizio.

### Fax Server: Fax in arrivo

Numero di estensioni fax virtualmente illimitato, ogni utente può avere il suo numero di fax personale. Distribuzione fax sotto forma di allegati e-mail. Possibilità di distribuire i fax a singoli utenti o a gruppi di destinatari sulla base dell'estensione Preview fax nel corpo della mail.

### Fax Server: Fax in partenza

Ogni utente autorizzato può inviare FAX dal suo PC  
Importazione fax da file in formato grafico; Importazione da apparato scanner; Possibilità di inserire una copertina FAX; Interfaccia con rubrica di Outlook per la selezione della destinazione; Invio immediato o differito; Gestione invii a destinatari multipli; Semplice procedura di invio guidato; Ricevuta ricezione via e-mail

## PUNTI DI FORZA

- Completezza delle funzioni
- Consente una comunicazione Peer to Peer senza centralizzare la comunicazione (vs Asterisk)
- Integrazione con i sistemi informativi gestionali (ERP CRM, portali web, ecc)
- Semplicità, basso costo di architetture distribuite (catene di negozi, catene di franchising, filiali banche, uffici periferici ecc.)
- Gestione unificata anche in architetture distribuite
- Integrazione con sistemi di telefonia tradizionale e migrazione graduale
- Conoscenza dettagliata dei contatti (quante volte ha chiamato un cliente, durata delle chiamate parziale e totale, chiamanti più frequenti)
- Risparmio di costi di investimento e di manutenzione
- Robustezza ed affidabilità



### Instant messaging e oltre

“**BCS Communicator**” include nuove, comodissime features di comunicazione, integrando i canali classici di comunicazione (voce, fax, SMS) con nuove modalità di dialogo. La messaggistica istantanea dà la possibilità di scambiare fra colleghi, anche durante comunicazioni voce, brevi messaggi di testo e chat. E’ così possibile segnalare il motivo di una chiamata in arrivo o dare istruzioni ai propri colleghi anche durante una riunione.

### SMS server e notifiche

La piattaforma BCS supporta i servizi SMS. Può quindi essere utilizzata per inviare SMS ai cellulari, così come per ricevere notifiche di messaggi o i messaggi stessi in arrivo che saranno recapitati ad una specifica casella di posta

Il sistema quindi può essere integrato per diventare una piattaforma per la distribuzione rapida di informative e circolari aziendali.

### Comunicazioni Video

Il softphone BCSBar consente anche di effettuare comunicazioni video fra tutti gli utenti dotati di dispositivo adeguato (Webcam). Le comunicazioni video vengono eseguite secondo standard consentendo la comunicazione con altre piattaforme SIP.

### Registrazione delle conversazioni

Attivando questa opzione attraverso il client telefonico fornito con la suite (BCSBar) è possibile registrare in modo sicuro le proprie conversazioni telefoniche ove consentito, e archivarle centralmente per un futuro riutilizzo. E’ disponibile una interfaccia per la ricerca delle conversazioni sulla base del numero chiamante/chiamato e della data di archiviazione.

### Integrazione con software terzo

Ogni singolo componente della suite è stato pensato per poter essere connesso e integrato con software di terze parti.

Questo rende possibile una stretta sinergia fra le applicazioni aziendali e la BCSBar.

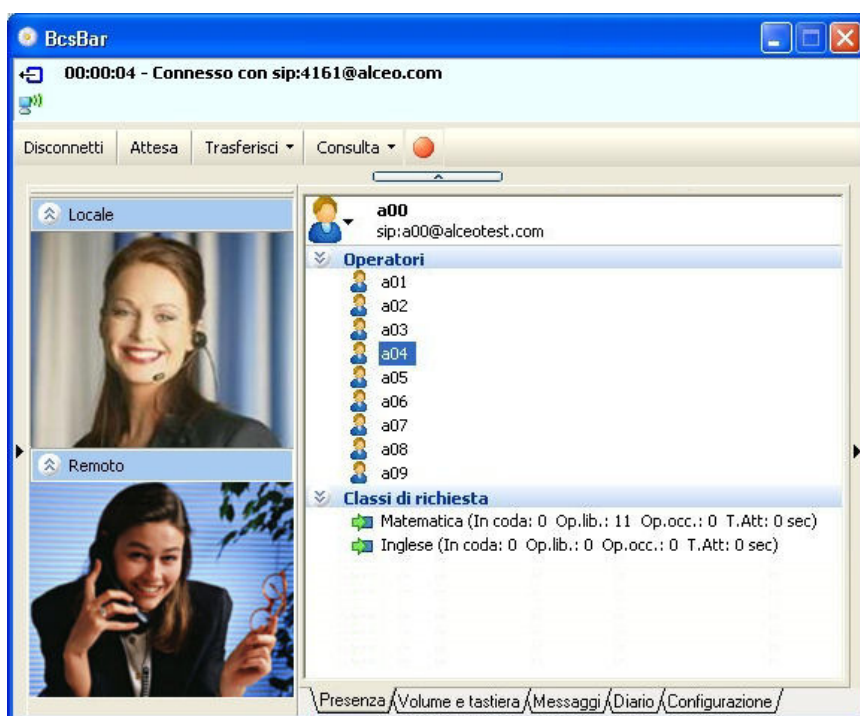
### Presence / Mobilità

La Presence è una delle maggiori innovazioni introdotte dalla piattaforma BCS, merito delle possibilità uniche offerte dal protocollo SIP.

La Presence è la combinazione di tre concetti riferibili a ciascuna utenza: disponibilità, raggiungibilità, capacità (cioè modalità di comunicazione disponibili). Ogni utente di BCS è in grado di dichiarare il proprio stato di disponibilità (Pronto, Non disturbare, In riunione, Fuori sede ) associando ad ognuno un particolare profilo di comunicazione.

### Riconoscimento vocale (opzione)

Opzionalmente la piattaforma BCS mette a disposizione funzionalità di riconoscimento del parlato per la realizzazione di alberi di ricezione particolarmente user-friendly, o per la realizzazione di servizi che diversamente con la sola tastiera DTMF non potrebbero essere realizzati.





### Utenti e accessi remoti

La piattaforma VoIP è già pronta senza la necessità di licenze aggiuntive per collegare più sedi attraverso un collegamento internet o WAN, al fine di ridurre le spese telefoniche di interconnessione fra le proprie sedi.

### Report e statistiche

"**BCS IP Communicator**" offre una potente suite di strumenti statistici "**Unistat**" che permette di verificare il traffico telefonico e l'utilizzo delle diverse risorse del proprio apparato di comunicazione. Queste funzionalità vengono esaltate dalla possibilità di accedere remotamente in qualsiasi momento a tali dati attraverso una comune connessione ad Internet.

### Interoperabilità

"**BCS IP Communicator**" è utilizzabile con qualsiasi telefono IP/SIP o con qualsiasi telefono WiFi GSM (in questo caso il sistema utilizza la connessione WiFi se il device è nel raggio di azione del POP altrimenti cerca l'utente via GSM), con cornette o cuffiette USB, con Softphone SIP presenti sul mercato o con il softphone BCSBar della Alceo.

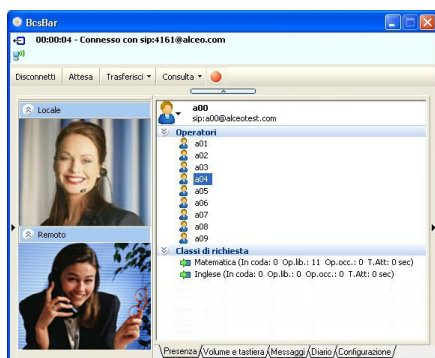
Nella modalità "tandem" si può utilizzare l'apparecchio IP Snom per le normali operazioni telefoniche in congiunzione con una BCSBAR che mantiene le altre funzionalità quali presence, instant messaging, diario chiamate ecc.

"**BCS IP Communicator**", permette una fase di installazione rapida senza lunghi tune-up del sistema. Tutta la configurazione può avvenire remotamente attraverso semplici interfacce WEB e wizard di installazione "**WebAdmin**".

Manutenzione, aggiornamento, ampliamento di licenze e postazioni avvengono attraverso strumenti di amministrazione semplici ed efficaci, affrancando l'azienda dalla necessità di costosi interventi di personale specializzato.

"**BCS IP Communicator**" può essere affiancato da tutti i moduli della piattaforma BCS Alceo, a garanzia di una crescita del sistema aziendale complessivo e a salvaguardia degli investimenti tecnologici aziendali.

## Gli strumenti



*Softphone BCSBar Alceo*



*Cornetta USB*



*Telefono GSM iFi*



*Gateway PSTN VoIP*



*Telefono IP*



Alceo srl - [www.alceo.com](http://www.alceo.com) - S.Croce 917, 30135 - Venezia  
info@alceo.com  
Tel. +390415246480 - Fax. +390415246491

