



SOLUZIONI **Be-Voice**

Be-com-e S.r.l.

37050 Oppeano (VR) - Via I° Maggio, 24
e-mail: info@be-com-e.com - [http:// www.be-com-e.com](http://www.be-com-e.com)

SOLUZIONI Be-Voice

Be-Voice è una soluzione SOFTWARE/HARDWARE che permette di realizzare una rete telefonica aziendale su LAN. Be-Voice rappresenta il punto d'incontro tra l'innovazione e la flessibilità propria del mondo informatico con l'affidabilità e la concretezza della telefonia tradizionale. Questo sistema di comunicare oltre a potersi integrare con i centralini già esistenti permette alle aziende di poter sfruttare quelle tecnologie che fino a ieri erano riservate all'informatica come l'ADSL e l'HDSL, anche per fare telefonia.

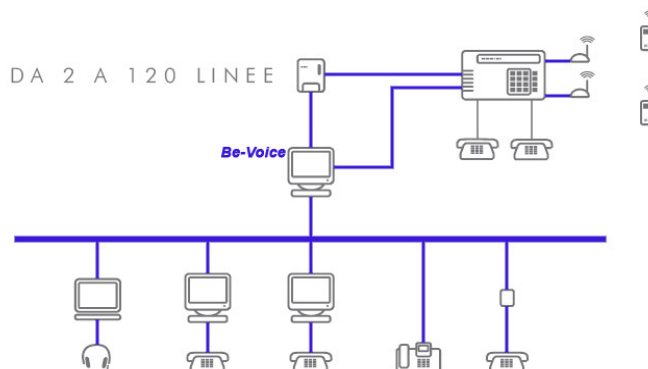
Be-Voice come centralino telefonico

La soluzione Be-Voice ha infinite applicazioni ed è estremamente versatile: può essere usata in COMPLETA alternativa al centralino tradizionale, oppure può integrarsi ad esso per molteplici applicazioni. Be-Voice è un centralino software che, installato sui PC e sull'hardware già presenti in un'azienda, mette a disposizione funzioni e servizi tipici dei centralini moderni di fascia alta, oltre a tutte le potenzialità offerte dall'informatica:

- ✓ **ampliabilità illimitata**
- ✓ **integrazione con Outlook**
- ✓ **client personalizzabile**, con la possibilità di definire il numero di interni visualizzati a video e di inserire qualsiasi suoneria
- ✓ **IVR/POSTO OPERATORE AUTOMATICO**, in grado di gestire ogni configurazione.

Per usare Be-Voice come un centralino tradizionale è sufficiente disporre di una rete dati ed installare il Be-Voice PABX su un PC dotato di uno o più schede ISDN TA.

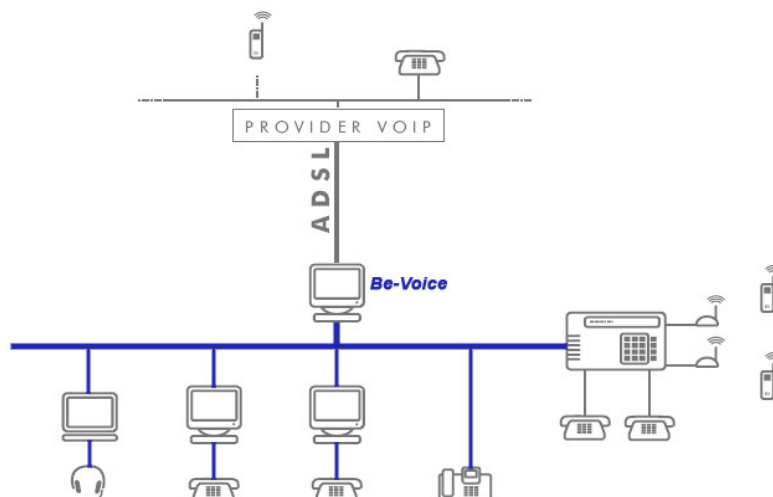
Il software Be-Voice PABX installato in questo stesso PC, gestirà tutte le chiamate entranti, uscenti e tra gli interni, come un vero e proprio centralino tradizionale. TUTTI i PC della rete diventano degli interni telefonici (basta installare il Be-Voice client) utilizzando delle cornette USB connesse al PC o delle cuffie. Sono interni del centralino Be-Voice anche tutti i terminali con protocollo SIP connessi in rete (telefoni IP, adattatori BCA, fax, cordless, ecc.) ed i client remoti che si collegano ad Internet. Se collegato ad un sistema telefonico tradizionale, il Be-Voice permette l'aggiunta di altri interni e la connessione via Internet ad altri centralini (vedi funzione Gateway).



In questo caso la connessione tra il PC dove è installato Be-Voice e il centralino tradizionale avviene tramite la porta S0 del centralino (interno ISDN standard). Gli interni del centralino tradizionale potranno comunicare con gli interni Be-Voice, e nel caso di configurazione Gateway, potranno usare il Be-Voice Server per fare e ricevere chiamate Internet da altri Be-Voice Server o centralini connessi (vedi funzione Gateway).

TELEFONARE USANDO INTERNET

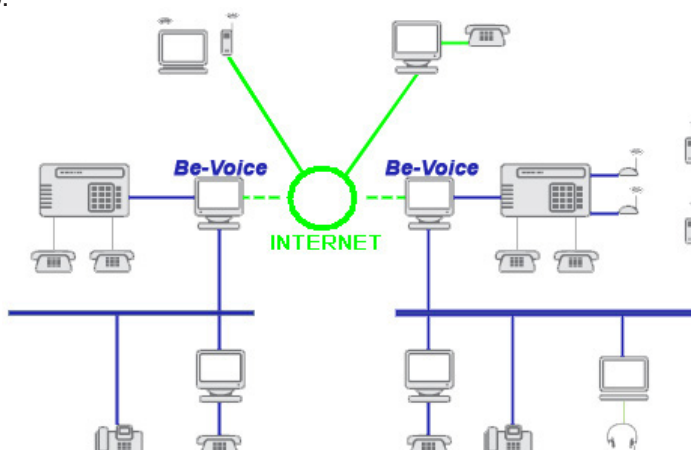
Be-Voice dà la possibilità di chiamare usando la propria ADSL o HDSL in modo semplice ed automatico. Tutti gli interni del sistema (telefoni su PC, telefoni IP ed i telefoni tradizionali collegati ad un adattatore IP) potranno quindi effettuare chiamate esterne utilizzando o le tradizionali linee telefoniche o la connessione Internet aziendale. Un primo grande vantaggio è quello di aggiungere linee telefoniche senza aumentare i canoni.



VOIP, GATEWAY TELEFONICO, TELELAVORO

La soluzione Be-Voice Networking permette l'instradamento delle telefonate su rete WAN. Avendo quindi a disposizione una connessione ADSL, HDSL, CDN, ecc. le telefonate tra uffici distaccati o tra postazioni remote non hanno alcun costo tariffario.

Per utilizzare questa soluzione è sufficiente installare la licenza Be-Voice Networking in ogni Be-Voice PABX. Di conseguenza tutti gli interni Be-Voice (PC o telefoni IP) e gli interni del centralino tradizionale -eventualmente connesso- presenti in ogni sede, potranno chiamarsi direttamente facendo semplicemente il numero telefonico predefinito.



La licenza Remote Client permette ad un Client Be-Voice installato su un PC remoto di connettersi via Internet al Be-Voice Server. Questi Client remotizzati essendo visti dal Be-Voice PABX come interni locali hanno a disposizione tutti i servizi del sistema (stato degli interni, gestione delle chiamate ecc.).

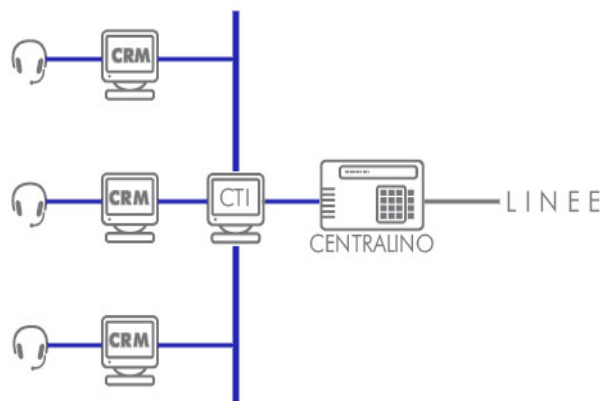
Questa soluzione permette di creare postazioni di telelavoro in qualsiasi luogo dove sia disponibile un collegamento di tipo XDSL.

BE-VOICE: CALL CENTER E CRM

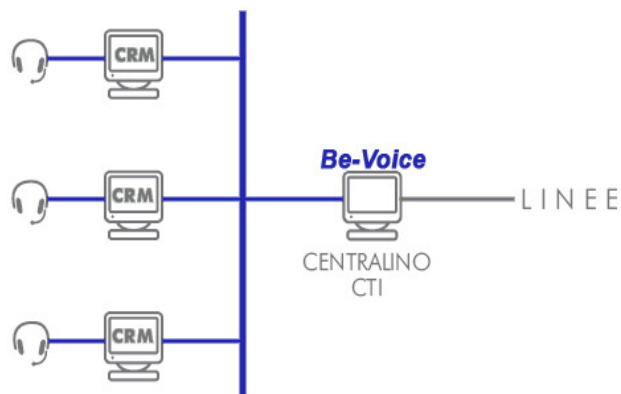
Be-Voice si basa su un concetto di piattaforma aperta, quindi oltre ad avere integrate tutte le funzioni più avanzate per la gestione delle telefonate come l'IVR e l'ACD, è predisposto per interfacciarsi con altri software e data-base. Grazie a questa configurazione Be-Voice è la soluzione ideale per la realizzazione di Call Center ed è facilmente utilizzabile anche per chi si occupa dello sviluppo di software CRM.

Be-Voice ha rivoluzionato il mondo dei Call Center

L'attuale struttura di un Call Center prevede una centrale telefonica ed alcune interfacce hardware e software (CTI) che collegano la stessa centrale con i software di gestione, chiamati genericamente CRM, e le postazioni degli operatori:



I vantaggi offerti da Be-Voice rispetto alle soluzioni classiche di Call Center sono principalmente due. Il primo riguarda la perfetta integrazione del sistema, in quanto, essendo Be-Voice una centrale telefonica software completa di CTI, può collegarsi direttamente con il CRM senza bisogno di interfacce hardware. Quindi tutte le attività del Call Center sono gestite da un'unica piattaforma hardware (SERVER) su cui risiedono il centralino (Be-Voice) e il software di gestione (CRM). Il secondo è di carattere economico, per il fatto che una parte rilevante del costo di un Call Center è costituita proprio dalla centrale telefonica, dal CTI e dall'hardware necessario per collegarli. Be-Voice in sé ha già tutto l'occorrente: è una centrale telefonica, è un CTI e risiede su un Server. Questo porta ad un reale risparmio nell'acquisto e nella gestione di un Call Center.



BE-VOICE PER ISP E COMPAGNIE TELEFONICHE

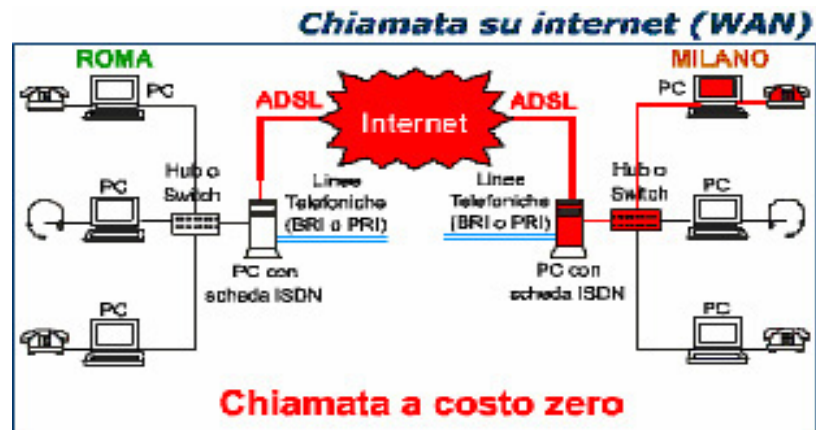
La Voice over IP è stata sempre valutata dagli ISP e dalle compagnie telefoniche alternativamente come una possibilità per il futuro, o come un prodotto per pochi (a causa dei costi delle soluzioni sul mercato). Be-Voice è una soluzione VoIP perfettamente funzionante e a basso costo, quindi l'ideale per poter iniziare ad implementare applicazioni di Voice Over IP in modo affidabile e su larga scala.

LE APPLICAZIONI

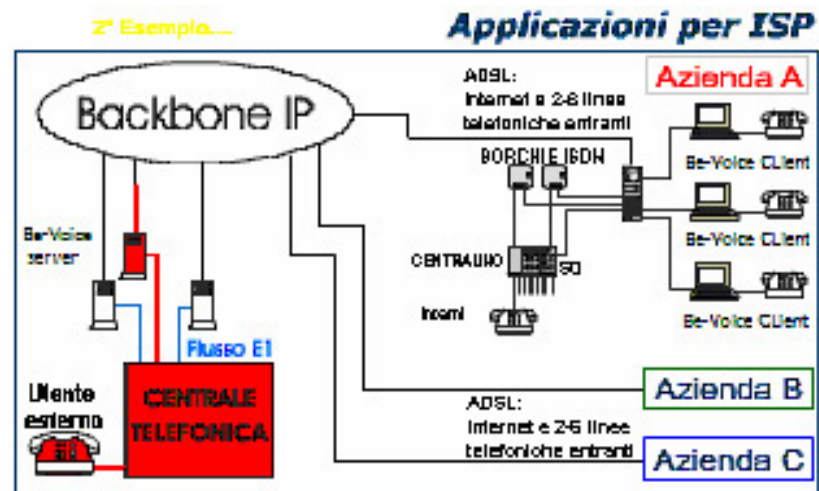
Tra le molteplici possibili applicazioni per gli ISP e le compagnie telefoniche le principali sono:

Applicazione 1, la più semplice: Offrire qualcosa di più della solita ADSL.

Grazie a Be-Voice, gli ISP possono offrire ai propri clienti l'ADSL ed uno strumento di Voice over IP a basso costo (qualche decina di euro), con il quale il cliente può effettuare chiamate a costo zero verso altri utenti Be-Voice. In questo modo per le aziende con filiali sparse nel mondo o con importante verso altre realtà (fornitori, clienti, ecc) risulterà assolutamente conveniente la soluzione ADSL+Be-Voice dell'ISP, perché permette loro anche di risparmiare sul traffico telefonico.



Applicazione 2, la più "affascinante": **offrire alle aziende linee telefoniche aggiuntive tramite ADSL**. Tutti gli ISP (con un opportuno accordo con qualche compagnia telefonica) grazie a Be-Voice, potranno offrire alle aziende, insieme all'ADSL, anche delle linee telefoniche aggiuntive che passano sulla connessione ADSL. In questo modo l'ISP potrà avere ricavi dalla vendita dell'ADSL, dalla vendita di linee aggiuntive e dal traffico (raccolta e/o teminazione).



LICENZE

Be-Voice PABX (centralino)

- ✓ 2 canali voce ISDN (1 accesso base)
- ✓ 2 canali IP
- ✓ Possibilità di definire uno o più posto-operatori (centralinista)
- ✓ Gestione delle musiche di attesa e messaggi di cortesia
- ✓ Gestione di un numero illimitato di interni
- ✓ Gestione di profili dettagliati e permessi per ogni utente (n. proibiti, ecc.)
- ✓ Possibilità di definire una segreteria aziendale
- ✓ Gestione delle code
- ✓ Cercapersone
- ✓ LCR: scelta automatica del carrier telefonico a minor costo
- ✓ Avvio come servizio
- ✓ Integrazione COMPLETA con centralini tradizionali tramite bus S0
- ✓ Gestione gruppi
- ✓ Gestione gruppi misti (Client: LAN, remoto, ISDN, rotta WAN)
- ✓ Management remoto
- ✓ IVR - Risponditore automatico multinodo
- ✓ Chiamate su ADSL
- ✓ Numero linee telefoniche ISDN (da 2 a 120)
- ✓ Chiamate gratuite (Internet, DSL, CDN, VPN, etc.)

Client su PC (singolo interno)

- ✓ Identificativo di chiamata
- ✓ Elenco delle ultime 100 chiamate fatte e ricevute
- ✓ Stato di tutti gli interni in tempo reale
- ✓ Pulsanti di chiamata rapida
- ✓ Gestione di suonerie personalizzate
- ✓ Conferenza ad N interlocutori
- ✓ Client multiutente: personalizzazione in funzione del login
- ✓ Gestione di un numero illimitato di chiamate con gestione delle code
- ✓ Registrazione chiamata
- ✓ Inoltro con/senza supervisione
- ✓ Reindirizzamento delle chiamate (verso numeri interni o cellulari, etc.) statico o dinamico
- ✓ Cattura chiamata
- ✓ Casella vocale personale (attiva anche se il client è spento)
- ✓ Casella vocale: consultazione e gestione tramite IVR
- ✓ Voice mail: consulto via e-mail dei messaggi vocali
- ✓ Possibilità di login da remoto
- ✓ Integrazione con database, Outlook, software gestionali, pagine web dinamiche per CRM, Call Center, etc.

SOFTWARE



Be-Voice PABX

Software base per attivare **TUTTE** le funzioni telefoniche di Be-Voice sia sul Server che su **TUTTI** i Client (vedi l'elenco delle funzioni). Il software Be-Voice PABX comprende anche: il risponditore automatico (IVR), la gestione di un accesso base ISDN, due linee IP e di 5 Client.



IVR Advanced

Con il software IVR Advanced, Be-Voice può interfacciarsi ad una qualunque applicazione software, permettendo la gestione di diversi parametri tra i quali il codice digitato dall'utente. Es.: "Salve, inserire il vostro codice con la tastiera del telefono", ecc.. Con questo potente strumento l'IVR permette di realizzare soluzioni per teleassistenze, telemarketing, ecc.



CRM interface

Grazie al software CRM Interface finalmente anche la telefonia risulterà pienamente integrata al sistema aziendale. Con il CRM Interface, Be-Voice può interagire con sistemi software dinamici, con database e con gestionali presenti in azienda. La funzione CRM Interface è ideale anche per applicazioni di CRM e Call Center. E' sufficiente **UN SOLO** codice CRM Interface per il Server.



Client 5

La licenza Client 5 permette di inserire ulteriori gruppi di cinque utenti ciascuno, quali client del Be-Voice PABX. Gli utenti possono essere indifferentemente sia Client PC che terminali IP con protocollo SIP (telefono IP SIP, adattatore SIP-Analogico, ecc.) o utenti remoti. In quest'ultimo caso è necessaria la licenza Remote Client.



Remote Client

La licenza Remote Client permette la connessione di uno o più client Be-Voice remoti in WAN (XDSL o collegamenti CDN) con il Be-Voice PABX. I Client Remoti sono a tutti gli effetti dei client Be-Voice, e dispongono di tutti i servizi di un client "locale". Ideale per applicazioni di telelavoro e per il personale itinerante.



Be-Voice Networking

La licenza Be-Voice Networking permette il collegamento di due o più Be-Voice PABX in altrettante sedi aziendali tramite una connessione internet (HDSL ADSL) o connessioni dedicate (CDN) e quindi senza alcun costo di conversazione. E' necessario una licenza per ogni Be-Voice PABX da collegare.



ISDN BRI

La licenza ISDN BRI consente il funzionamento di uno (o più) accesso ISDN oltre il primo già presente nel software base. E' necessaria una scheda BRI per ogni singola licenza.



ISDN PRI

La licenza ISDN PRI consente il funzionamento di uno o più accessi ISDN primari per un massimo di 30 linee per ogni singolo accesso primario. E' necessaria una scheda PRI per ogni singola licenza.



IP LINE

La licenza IP LINE consente il funzionamento di uno o più gruppi di due canali di conversazione IP (linee) ciascuno. Il numero massimo di canali disponibile è conseguente alla disponibilità di banda IP (ADSL, HDSL, CDN, WIFI, ecc.).



ANALOG LINE

La licenza ANALOG LINE consente il funzionamento di uno o più gruppi di quattro linee esterne analogiche ciascuno. E' necessaria una scheda 4 ingressi analogici per ogni singola licenza.

HARDWARE



Terminale telefonico USB Be-Voice

Il terminale telefonico USB Be-Voice collegato tramite una porta USB al PC su cui è installato il software Be-Voice Client consente le normali conversazioni telefoniche e tutti i normali servizi telefonici oltre ai servizi speciali quali voice mail operatore automatico IVR. Permette il funzionamento a mani libere (ascolto amplificato).



Terminale telefonico USB Be-Voice PLUS

Oltre alle caratteristiche del terminale USB Be-Voice il PLUS è dotato di una tastiera numerica e di tasti di funzione per la regolazione del volume l'invio e ripetizione della selezione la messa in attesa della chiamata in corso e per il mute del microfono. Dispone inoltre di una presa jack per il collegamento di un auricolare o cuffia.



Cuffia USB DSP-300

La cuffia USB DSP-300 permette la massima qualità audio grazie al sistema di cancellazione dell'eco e alla riduzione del rumore ambientale generato dal microfono. La cuffia USB Plantronic, è ideale per applicazioni da operatrice. E' dotata di 2 padiglioni auricolari per isolamento assoluto, non necessita della scheda audio per il funzionamento.



Terminale telefonico IP SIP Cisco 7905

Be-Voice supporta anche i telefoni IP di Cisco. Il modello 7905 è il giusto compromesso costi/prestazioni. Si collega direttamente alla presa di rete e viene visto come un interno Be-Voice. Senza bisogno del PC. E' incluso l'alimentatore.



Terminale telefonico IP SIP GRANDSTREAM

Il telefono IP con protocollo SIP integra a tutti gli effetti le possibilità di un client Be-Voice su PC in assenza del PC stesso, si collega ad una normale presa di rete cablata e necessita di alimentazione di rete. E' dotato oltre ad una tastiera numerica di tasti di funzione per l'inoltro e la messa in attesa delle chiamate, conferenza, conversazione vivavoce, mute e visualizzazione delle ultime chiamate ricevute ed effettuate. Dispone di display per la visualizzazione della data e dell'ora, del numero selezionato e del numero chiamante. In connessione con un PC è possibile ottenere la visualizzazione del campo lampade d'occupato e di tutte le funzioni presenti sul Client Be-Voice.



Adattatore IP SIP-Analogico

L'adattatore SIP-Analogico permette ad un qualunque apparato analogico (telefono BCA, cordless, ecc.) tutte le normali prestazioni telefoniche possibili con il client Be-Voice in assenza del PC. Si collega ad una normale presa di rete cablata e necessita di alimentazione di rete.



Scheda BRI ISDN

La scheda BRI ISDN consente il collegamento di un un accesso base ISDN in configurazione punto-punto o punto-multipunto. E' provvista d'interfaccia PCI per l'installazione a bordo di un PC SERVER BE-VOICE. Il numero massimo di schede installabili è conseguente agli slot PCI disponibili sul PC stesso.



Scheda 4 BRI ISDN

La scheda 4 BRI ISDN consente il collegamento 4 accessi base ISDN in configurazione punto-punto o punto-multipunto. E' una scheda attiva dotata di 8 DSP per la cancellazione automatica d'eco e consente la ricezione e trasmissione di fax (8 max contemporanei). E' provvista d'interfaccia PCI per l'installazione a bordo di un PC SERVER BE-VOICE. Il numero massimo di schede installabili è conseguente agli slot PCI disponibili sul PC stesso.



Scheda PRI/E1 ISDN

La scheda PRI/E1 ISDN consente il collegamento di un accesso primario ISDN(30 lcanali di conversazione). E' una scheda attiva dotata di DSP per la cancellazione automatica d'eco e consente la ricezione e trasmissione di fax. E' provvista d'interfaccia PCI per l'installazione a bordo di un PC SERVER BE-VOICE. Il numero massimo di schede installabili è conseguente agli slot PCI disponibili sul PC stesso.



Scheda 4 Analog Line

La scheda 4 ANALOG LINE consente il collegamento di 4 linee analogiche. E' una scheda attiva dotata di 4 DSP per la cancellazione automatica d'eco. E' provvista d'interfaccia PCI per l'installazione a bordo di un PC SERVER BE-VOICE. Il numero massimo di schede installabili è conseguente agli slot PCI disponibili sul PC stesso.



Scheda 8 Analog Line

La scheda 8 ANALOG LINE consente il collegamento di 8 linee analogiche. E' una scheda attiva dotata di 8 DSP per la cancellazione automatica d'eco. E' provvista d'interfaccia PCI per l'installazione a bordo di un PC SERVER BE-VOICE. Il numero massimo di schede installabili è conseguente agli slot PCI disponibili sul PC stesso.

REQUISITI DEL SISTEMA

Be-Voice PABX (centralino)

CONFIGURAZIONE MINIMA:

- ✓ Processore Intel Pentium II 350 MHz (o AMD equivalente)
- ✓ Windows 2000 (Service Pack 4)
- ✓ 128 MB di RAM
- ✓ 10 MB di hard disk space (esclusi i file di log)
- ✓ Scheda video SVGA 8 MB RAM
- ✓ Scheda di rete Ethernet (10 Mbit/s)
- ✓ Scheda Terminal Adapter ISDN, 1 ingresso
- ✓ Mouse
- ✓ Tastiera
- ✓ Accesso Base ISDN

CONSIGLIATA:

- ✓ Processore Intel Pentium III 500 MHz (o AMD equivalente)
- ✓ Windows 2000 (Service Pack 4) o superiore
- ✓ 256 MB di RAM
- ✓ Scheda di rete Fast Ethernet (100 Mbit/s)

Client su PC (singolo interno)

CONFIGURAZIONE MINIMA:

- ✓ Processore Intel Pentium II 350 MHz (o AMD equivalente)
- ✓ Windows 2000 (Service Pack 4) o XP Home (SP1)
- ✓ DirectX 8.xx
- ✓ 128 MB di RAM
- ✓ 10 MB di hard disk space (escluse suonerie personalizzate, messaggi di segreteria telefonica e file di log)
- ✓ Scheda video SVGA 8 MB RAM
- ✓ Scheda di rete Ethernet (10 Mbit/s)
- ✓ Scheda sonora 16bit Full Duplex (solo con driver .WDM)
- ✓ Porta Joystick e Telefono Be-Voice USB o cuffia Be-Voice USB
- ✓ Mouse
- ✓ Tastiera

CONSIGLIATA:

- ✓ Processore Intel Pentium III (o AMD equivalente)
- ✓ Windows 2000 (Service Pack 4) o superiore
- ✓ DirectX 8.xx
- ✓ 256 MB di RAM
- ✓ Scheda di rete Fast Ethernet (100 Mbit/s)
- ✓ Casse acustiche
- ✓ Telefono Be-Voice USB