

Sezione 3.1 - Sistema PHONES PRIMA VISIONE

<i>File</i> Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	<i>Archiviazione</i> B.M.P.PFM	<i>Data di emissione</i> Marzo 2013	<i>Revis</i> 0	<i>Note - Cod. Doc.</i> COLC13001	<i>pag.</i> 1/62
---	-----------------------------------	--	-------------------	--------------------------------------	---------------------

Revisione 0 emessa con new letter del 27 marzo 2013 - protocollo N° 069/2013

Sistema "PHONES PRIMAVISIONE"

Introduzione

PrimaVisione rappresenta il salto di livello tecnologico che arricchisce ed evolve il sistema di Contact Center PhonesEnterprise.

PrimaVisione è il risultato di un investimento in ricerca e sviluppo realizzato da IFM infomaster in collaborazione con il Dipartimento di Ingegneria Biofisica ed Elettronica dell'Università di Genova.

Obiettivo dell'investimento è stato la realizzazione di una tecnologia in grado di evolvere ed adeguarsi ai cambiamenti imposti dalla dinamica delle infrastrutture di telecomunicazione e, al contempo, stabilire un nuovo standard del rapporto costo prestazioni dei sistemi di contact center.

PrimaVisione integra in un unico sistema modulare, scalabile, distribuito e ad elevata resilienza, tutti i supporti di comunicazione oggi disponibili: telefonia, VoIp, 3G (UMTS voce, video, dati), internet.

PrimaVisione è già pronto per le connessioni di domani, quando tutta la comunicazione transiterà direttamente su canali IP a larga banda.

N.B. Nel seguito sono riportate esclusivamente le caratteristiche dei nuovi servizi 3G. Per la gamma completa delle funzioni di Contact Center si faccia riferimento alla descrizione relativa a PhonesEnterprise riportata nel seguito del presente documento.

Descrizione

PrimaVisione aggiunge ai tradizionali servizi di Contact Center la gestione (inbound e outbound) di video chiamate 3G, l'erogazione di contenuti visuali su qualunque numerazione di rete fissa, sia geografica sia non geografica (numeri neri, numeri verdi, numeri premium), e l'indipendenza dai canali trasmissivi su cui viaggiano le telecomunicazioni.

Con **PrimaVisione** il chiamante può avere accesso a servizi di video IVR che possono presentare menù visuali di selezione con cui è possibile interagire utilizzando la tastiera del video telefono (toni DTMF).

I contenuti visuali possono riguardare video pre-registrati, immagini dal vivo, riprese da web-cam ovunque collocate, o il collegamento diretto con operatori, anche in video conferenza.

PrimaVisione fornisce un'interfaccia grafica di configurazione attraverso la quale è possibile definire il flusso delle chiamate, i menu di scelta, il comportamento in funzione delle diverse opzioni, i criteri ed i messaggi di coda, le logiche di distribuzione delle chiamate, percorsi alternativi in funzione della tipologia del dispositivo utilizzato per la chiamata (video telefono o telefono solo voce).

Le componenti fisiche, i contenuti pre-registrati, le web-cam, gli operatori umani, possono essere collocati ovunque nella rete.

Tramite un'interfaccia di facile navigazione l'utente connesso a **PrimaVisione** può:

- Scegliere e vedere contenuti video pre-registrati.
- Vedere le immagini dal vivo di una o più web-cam.
- Attivare tramite la tastiera del videotelefono le funzioni di brandeggio e zoom della webcam.
- Collegarsi in voce e video ad un operatore umano che, a sua volta, può fornire contenuti video, collegare altri attori o web-cam in video conferenza.
- Realizzare applicazioni, quali ad esempio la Video Mail Box.

L'utilizzo è semplice come è semplice premere i pulsanti sulla tastiera del videotelefono.

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	2/62

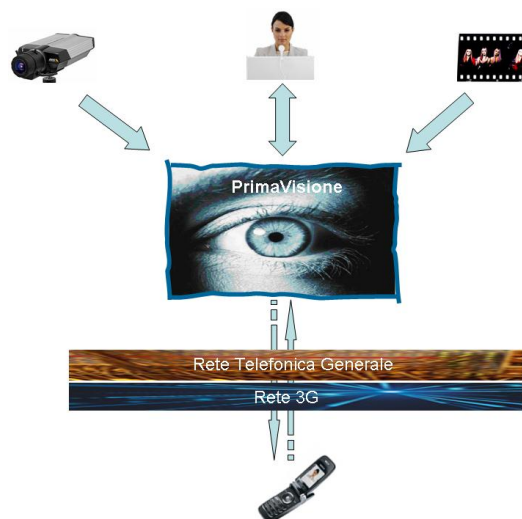


Figura 1- PrimaVisione

PrimaVisione è stato disegnato per consentire la realizzazione di servizi innovativi video e voce erogabili con una semplice connessione alla rete telefonica generale. I servizi video possono essere forniti a tutti gli utenti 3G, consentendo la navigazione e le scelte tramite l'utilizzo di toni DTMF.

Necessità	Funzione	Beneficio
1. Fornire all'utente un'interfaccia semplice per la navigazione tra tutti i servizi offerti	PrimaVisione permette la realizzazione di menu video di facile ed immediata comprensione	Una volta connesso l'utente può facilmente navigare tra le opzioni offerte tramite i toni DTMF della tastiera del videotelefono. Possono essere realizzati menù nidificati su un numero illimitato di livelli.
2. Disegnare le applicazioni	Prima visione offre un'interfaccia grafica intuitiva a blocchetti che permette il disegno delle applicazioni con estrema semplicità e che non richiede conoscenze informatiche.	Qualunque operatore può creare, modificare aggiornare le applicazioni con semplici operazioni di drag & drop.
3. Accesso ad una ampia varietà di contenuti	PrimaVisione offre la possibilità di costruire applicazioni che compongono contenuti di diversa natura. Dall'interazione umana alla telecamera dal vivo allo streaming di contenuti registrati.	Una chiamata da rete 3G indirizzata ad una destinazione di rete fissa (numero nero, numero verde, numero premium) può essere servita da un'ampia gamma di servizi e navigare tra essi.
4. Simultanea gestione di chiamate audio e video sulla stessa numerazione	PrimaVisione permette di utilizzare le stesse linee telefoniche e la stessa numerazione per gestire sia chiamate audio tradizionali, provenienti dalle reti fisse e mobili, sia videochiamate 3G provenienti da rete UMTS.	La gestione del flusso della chiamata è gestita direttamente dal sistema, in funzione della tipologia del media.

File Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	Archiviazione B.M.P.PFM	Data di emissione Marzo 2013	Revis 0	Note - Cod. Doc. COLC13001	pag. 3/62
--	----------------------------	---------------------------------	------------	-------------------------------	--------------

Necessità	Funzione	Beneficio
5. Architettura semplice, basso costo degli investimenti, basso costo di manutenzione, espandibilità, elevata resilienza	PrimaVisione si basa su un'architettura modulare che può essere geograficamente distribuita, sia in termini di componenti hardware sia di operatori. Grazie alla innovativa tecnologia, interamente sviluppata dai laboratori IFM Infomaster, offre un ineguagliabile rapporto costo prestazioni.	Il controllo totale della tecnologia, il rigoroso rispetto degli standard, la grande scalabilità, la possibilità di ridondare i componenti, la facilità di utilizzo e l'accessibilità dei costi fanno di PrimaVisione lo strumento idoneo su cui basare investimenti per la realizzazione dei servizi di nuova generazione.
6. Rispetto degli standard	PrimaVisione applica un rigoroso rispetto degli standard di comunicazione e codifica più evoluti. In particolare i protocolli ISDN, SIP, H324M e i codec H263, MPEG, G711, G723	Il rispetto degli standard assicura l'interoperabilità e la garanzia di sincronia con l'evoluzione della tecnologia.

Servizi

IVVR (Interactive Voice & Video Responding)

~~PrimaVisione~~ permette la creazione di flussi di interazione in grado di erogare contenuti sia audio sia video.

Tramite una semplice ed intuitiva interfaccia grafica è possibile disegnare il percorso della chiamata in funzione delle scelte del cliente.

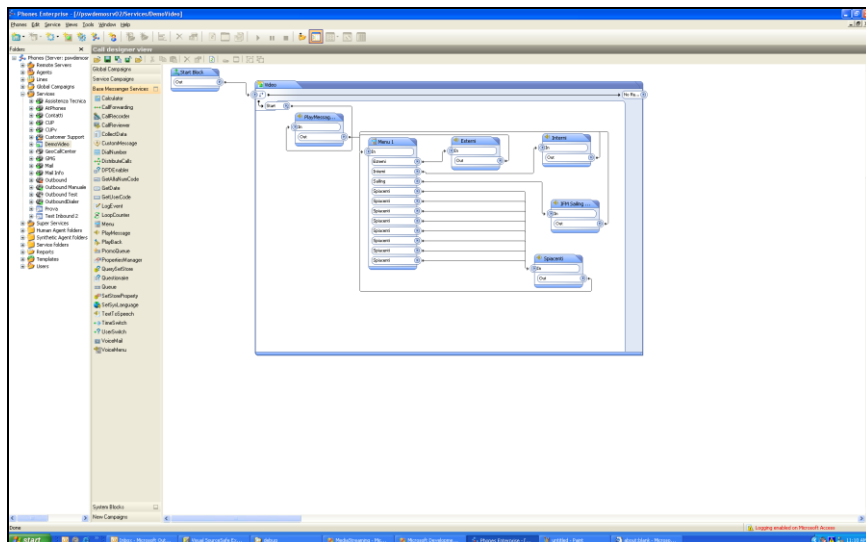


Figura 2- Interfaccia grafica di configurazione

Il chiamante, tramite la tastiera del videotelefono può quindi scegliere il percorso di navigazione dei contenuti offerti



Figura 3- Interazioni

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	4/62

Il chiamante può registrare videomessaggi che potranno poi essere riascoltati da altri utilizzatori, in funzione dei permessi di accesso, o automaticamente inviati ad un altro destinatario.

Servizi con operatore

Prima Visione non è solo IVVR ma un sistema di contact center multimediale che, tra i vari media, comprende le videochiamate 3G.

Quando e se necessario la chiamata può essere trasferita ad un operatore umano che oltre ad interagire in voce e video e per illustrare ed argomentare un contenuto può, ad esempio:

- inviare un video e commentarlo
- collegare altre parti in voce-video o solo in voce
- collegare una video camera remota e rendere disponibili alla tastiera del videotelefono i comandi per brandeggiarla.

Una chiamata può essere arricchita dalla partecipazione di qualunque combinazione di operatori, videotelefoni, telecamere remote.

L'accoglienza, la gestione delle code ed eventuali commiati possono essere realizzati tramite le funzioni IVVR.



Figura 4- Interfaccia operatore

WebCam

Sorvegliare un sito remoto o un locale, osservare le condizioni del traffico, controllare lo stato di una persona che ha emesso una chiamata di emergenza, consentire un accesso dopo aver verificato le credenziali, mostrare la camera di albergo di cui è richiesta la prenotazione o capire i motivi di un allarme, sono solo esempi delle possibilità fornite dalla tecnologia di **Prima Visione**.

Un'architettura che ha saputo astrarre i concetti della comunicazione consente di trattare ogni dispositivo in maniera uniforme e quindi connettere tra loro sorgenti voce e video che coprono l'intera gamma dei dispositivi di comunicazione. Una WebCam è considerata alla stregua di un telefono o meglio di un operatore sintetico. Può quindi partecipare a conversazioni e videoconferenze, essere attivata on-demand, o, semplicemente essere il terminale di una numerazione in selezione passante.

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	5/62

Architettura e Tecnologia

Grazie all'innovativa tecnologia realizzata dai laboratori IFM Infomaster **Prima Visione** stabilisce un nuovo standard in termini di funzioni, affidabilità e rapporto prezzo prestazioni.

Lo sviluppo tecnologico è partito dalla considerazione di base che i moderni elaboratori dispongono di potenze computazionali tali da permettere l'elaborazione dei segnali digitali utilizzando il processore dell'host.

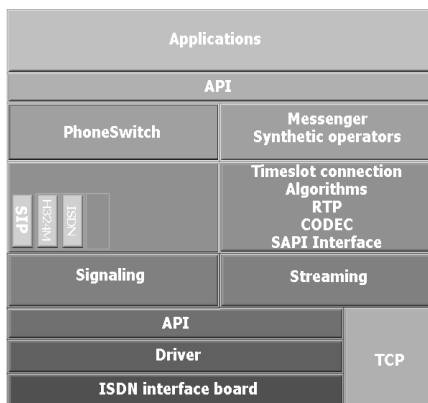


Figure 5- Architettura Server



Figure 6- Interfaccia processorless ISDN

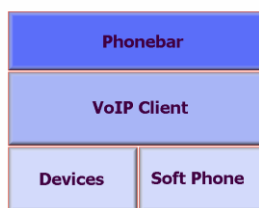


Figure 7- Architettura Client

Sulla base di queste considerazioni **Prima Visione** ha realizzato una scheda di interfaccia "processorless" verso la rete pubblica ISDN ed un'architettura di componenti software che coprono tutte le funzioni di Audio e Video Digital Signal Processing utilizzando le risorse computazionali dell'host.

Questa impostazione oltre a rendere estremamente flessibile e dinamica la realizzazione di nuove funzioni o l'adeguamento a emergenti bisogni del mercato, rende il sistema quasi indipendente dalle interfacce verso la rete pubblica.

Le interfacce di rete diventano infatti tra loro quasi equivalenti essendo il loro compito esclusivamente quello di trasferire i segnali sul bus dell'host. Punto dal quale diventa indifferente la provenienza dei segnali potendo quindi essere trattati in maniera uniforme.

Un primo immediato riscontro di questa impostazione si evidenzia dell'indifferenza del sistema rispetto ai canali sui quali transitano le comunicazioni. **Prima Visione** è già pronto. Per **Prima Visione** è indifferente che una chiamata arrivi su rete ISDN o su rete IP,

Prima Visione può inoltre collocarsi quale sistema di espansione di preesistenti infrastrutture di telecomunicazione.

La scheda di interfaccia verso la rete pubblica ISDN è infatti dotata delle funzione "Drop-Insert" che permette di inserire **Prima Visione** in una rete preesistente e, tramite l'interfaccia di configurazione, decidere i criteri (chiamante, chiamato, motivo della chiamata, scelta del chiamante, tipologia del media della chiamata, ecc.) in base ai quali le chiamate devono essere "spillate" e gestite con **Prima Visione** o lasciate transitare per essere trattate dal preesistente centralino.

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	6/62

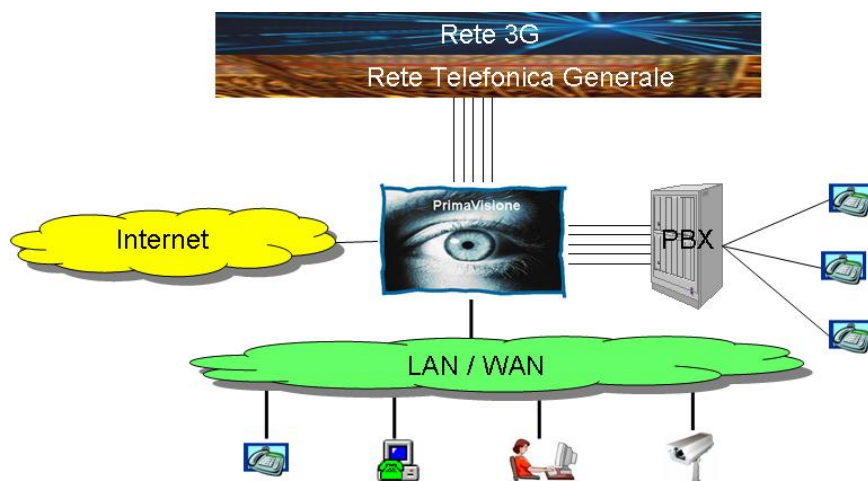


Figure 8- Architettura "drop-insert"

Caratteristiche 3G

Argomento	Funzioni
Accesso	
	Videotelefono UMTS
3G Audio format	
	AMR
3G Video format	
	H.263
	MPEG4
	H.263 transcoding
Riconoscimento toni	
	DTMF
Recording	
	Recording messaggi vocali
	Recording messaggi video
Call Handling	
	Incoming call
	Outgoing call
	Transfer call
	Conference call
	Disconnect call
Protocolli	
	H.324M
	RTP
	SIP

File Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	Archiviazione B.M.P.PFM	Data di emissione Marzo 2013	Revis 0	Note - Cod. Doc. COLC13001	pag. 7/62
--	----------------------------	---------------------------------	------------	-------------------------------	--------------

Sistema Call Center 'PHONES PrimaVisione: Descrizione

Generalità

La linea di prodotto PHONES PrimaVisione costituisce un sistema per la gestione Call Center inbound e outbound, che alla telefonia tradizionale affianca Web Call (Voice Over IP, Video) Internet E-Mail, Web Collaboration, Web Chat, Data Sharing, Call Back e SMS.

PHONES PrimaVisione è utilizzabile sia in connessione con PBX commerciali sia in configurazione PBXless e rende disponibili funzionalità avanzate, tra cui Internet Call Me e Call Me Back, Interactive VideoClip, Intelligent Predictive Dialing e Call Blending.

PHONES PrimaVisione rappresenta l'espressione avanzata di una nuova generazione di strumenti software che, basandosi sulle più evolute tecnologie informatiche, ripresenta, in termini innovativi, la realizzazione di sistemi di gestione delle comunicazioni integrate con le applicazioni.

PHONES PrimaVisione è in grado di crescere al crescere dei bisogni. L'approccio commerciale e la scalabilità architetturale permettono di adeguare l'entità degli investimenti alle effettive necessità. L'evoluzione funzionale e dimensionale è assicurata senza limitazioni, nella più completa protezione degli investimenti, sia economici sia applicativi.

PHONES PrimaVisione può essere impiegato in ogni occasione in cui la qualità e l'efficienza della gestione del contatto rappresentino un elemento determinante dell'attività: dal CRM allo Sportello telefonico, dall'E-Commerce al Trading On Line, dalle Indagini di mercato al Help Desk, dal Direct Banking all'Assicurazione al Telefono, alla gestione dei Numeri Verdi.

Moduli Famiglia Phones Primavisione

La linea di prodotto PHONES PrimaVisione viene proposta con tre differenti soluzioni architetturali per soddisfare al meglio le esigenze prestazionali e di espansibilità dei nostri clienti. E' sempre possibile migrare da una soluzione ad un'altra superiore.

- All-in-one:** Basata su una sola unità server che svolge le funzioni sia di commutazione degli eventi telefonici sia di gestione delle risorse del contact Center. L'espandibilità massima è di 2 flussi primari ISDN (da 15 a 60 linee). Non è supportata la configurazione Fault-Tolerant e l'adozione del modulo @Phones per le interazioni da WEB.
- Professional:** Sono previste unità separate per la gestione della commutazione telefonica e per la gestione delle risorse. Il sistema è in grado di gestire fino ad un massimo di 8 flussi primari ISDN (Fino a 240 linee).
- Enterprise:** Anche in questo caso sono previste unità separate per la gestione della commutazione telefonica e per la gestione delle risorse. Inoltre viene fornita standard la configurazione Fault-tolerant. Non vi sono praticamente limitazioni circa l'espandibilità massima in termini di flussi primari ISDN.

Descrizione Funzionale

Le funzionalità descritte nel seguito sono indipendenti dal tipo di soluzione architetturali adottata (escluse le limitazioni sopra descritte).

ACD (Automatic Contact Distribution) - ICD (Intelligent Contact Distribution) software

Consentono di definire oltre alle normali regole ACD criteri di distribuzione dei contatti basati su logiche applicative. PHONES contiene al suo interno un modulo per la distribuzione dei contatti siano essi chiamate telefoniche, e-mail, connessioni via Web, video, ecc. Tale modulo è in grado di applicare i normali criteri di distribuzione ciclici, basati sul tempo di operatività, basati sullo skill e sulla priorità degli operatori. Oltre a ciò, PHONES è in grado di consentire l'utilizzo di criteri determinati da applicazioni che stabiliscono (basandosi ad esempio su dati ottenuti da un DB) la destinazione del contatto.

Gestione applicativa delle code

Permette di gestire criteri di coda secondo le logiche dettate dalle necessità applicative e dal livello di servizio richiesto. Per ogni servizio è possibile definire specifici criteri di coda, così come utilizzare criteri comuni a più servizi.

Network Routing

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	8/62

Consente l'indirizzamento di chiamate, tra più call center geograficamente distribuiti sul territorio, in base a vari criteri (vicinanza, carico di lavoro, competenza, orario, ecc...)

Accodamento preventivo

Consente di mantenere il controllo applicativo tra il momento dell'assegnazione dell'operatore ed il trasferimento effettivo. È normalmente utilizzato per vocalizzare il nome dell'operatore.

Supporto di qualunque linguaggio per la generazione degli script

Offre un'interfaccia applicativa che permette di sviluppare script utilizzando i linguaggi di programmazione più consoni all'ambiente del Cliente (Visual Basic, Delphi, PowerBuilder, etc)

Screen Pop up di qualunque applicazione preesistente

Qualunque applicazione preesistente, anche su host, può essere attivata a fronte dell'arrivo o dell'emissione di una chiamata.

Supporto Internet / Intranet

Permette l'utilizzo di applicazioni html.

Sincronizza il trasferimento voce/dati

La nascita di un contatto crea un'entità indissolubile tra voce e dati correlati. In qualunque momento, qualunque applicazione può interagire con essi, modificarli o integrarli, senza doversi curare della loro struttura; semplicemente riferendosi o creando il nome con cui referenziarli.

Allocazione dinamica delle risorse

Durante il funzionamento del sistema, senza necessità di interrompere o sospendere l'attività, il supervisore può assegnare o dis-assegnare, creare o distruggere le risorse, anche con operazioni di Drag & Drop.

Assegnazioni multiple

Gli operatori possono essere assegnati contemporaneamente a più attività, sia inbound sia outbound, mescolando chiamate secondo criteri e priorità predefiniti. Uno stesso operatore potrà gestire chiamate di natura e media diversi; prima di ogni interazione riceverà l'informazione o si troverà nell'ambito applicativo opportuno per impersonare, nel modo più idoneo, la gestione del contatto in corso.

Operatori remoti

Utilizzando sia la voce su IP, sia linee telefoniche ISDN gli operatori possono essere dislocati in qualunque distribuzione geografica, la scelta della tecnica di connessione è soltanto dettata da valutazioni di carattere economico.

Operatori sintetici

Moderna interpretazione dei sistemi IVR che equipara la capacità di interazione di una funzionalità automatica a quella di un operatore umano e permette, tra l'altro, l'interscambio dei contatti e dei relativi dati. Nel caso di contatti multimediali assumono la forma di video clip interattivi, offrendo quindi un potente strumento d'aiuto alla gestione di contatti Internet.

Nell'ambiente telefonico un modulo specifico, PHONESMessenger, fornisce gli strumenti per costruire, senza la necessità di svolgere attività di programmazione, i menù, i flussi ed i messaggi d'interazione; permettendo una totale autonomia di gestione.

Emissione chiamate

L'emissione delle chiamate di outbound può essere svolta sia in modalità Agent based sia Power dialing o, ancora, col più sofisticato Intelligent Predictive Dialing che consente di raggiungere livelli di produttività molto elevati.

Definizione flussi di chiamata complessi

Il flusso della chiamata può essere articolato secondo qualunque esigenza di routing ed overflow, anche condizionati. I

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	9/62

sotto-servizi possono essere organizzati anche su più livelli, con operatori sia formali sia informali.

E-Mail

I messaggi E-Mail sono trattati come contatti asincroni; distribuiti automaticamente agli operatori secondo i criteri ACD o ICD definiti per il servizio.

Voice Over IP

Le chiamate provenienti da Web possono raggiungere qualunque operatore. Operatori remoti possono essere connessi via IP introducendo significativi risparmi nel costo della comunicazione.

Video

La connessione può essere anche video, permettendo a chiamante e chiamato di instaurare una video-comunicazione, anche mono-direzionale, con possibilità di “freeze” dell’immagine. In ambito video-comunicazione gli operatori sintetici possono assumere la nuova forma di videoclip interattivo, potenziando ulteriormente la qualità e l’efficacia del contatto.

Web Collaboration

Operatore e Cliente possono cooperare, riflettendo le azioni di navigazione sull’altra parte. Possono “conversare” utilizzando Web chat, qualora la banda passante non sia sufficiente alla trasmissione della voce con qualità accettabile.

Data & DeskTop Sharing

Chiamante e chiamato possono condividere applicazioni, dati e, se necessario, lo stesso DeskTop. Le applicazioni possono essere di qualsiasi natura e risiedere sulla stazione di una sola parte.

Supervisione

La supervisione del sistema può essere effettuata da postazioni sia locali sia remote. Fornisce un’interfaccia grafica, totalmente interattiva, dalla quale è possibile gestire dinamicamente le risorse: creare servizi, operatori, definire flussi, visualizzare dati nei formati più idonei, monitorare le prestazioni, inviare messaggi agli operatori, ricevere richieste di intervento dagli stessi, ecc.

Statistiche

Ogni attività del sistema, è memorizzata su una base dati relazionale. Un elemento specifico, PHONStat, genera reports secondo schemi configurabili. Le tabelle relazionali sono accessibili da qualunque altro programma o generatore di report.

Distribuzione via Web

Un portale, previa identificazione e validazione, permette di accedere alla visualizzazione dei dati di andamento dei servizi pubblicati per lo specifico cliente.

Call Center distribuiti

Più strutture fisiche possono essere tra loro connesse per costituire un’unica struttura logica.

Call Center virtuali

Una struttura fisica può essere utilizzata per definire più entità logiche, tra loro indipendenti

Fault Tolerance

Un modulo software consente la continuità dell’operatività in caso di caduta.

Gestione FAX

Questo modulo consente la gestione di fax integrati con LightHouse.

Prerequisito al funzionamento è un server di posta elettronica che supporti i protocollo SMTP e POP3.

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	10/62

Ricezione fax

A fronte della ricezione di un fax, il sistema Phones Enterprise/Lighthouse provvede ad inviare una mail ad un indirizzo di posta elettronica, inserendo in un allegato alla mail il file del fax ricevuto e nei campi della mail alcuni dettagli informativi sul fax ricevuto.

Ogni numero telefonico di ricezione fax (interni virtuali di Phones) potrà essere configurato per inviare la mail ad un indirizzo di posta diverso: questo permetterà di utilizzare il sistema in modo estremamente versatile.

Sarà quindi possibile una gestione contemporanea di numeri telefonici che alla ricezione di un fax provvedono all'invio di mail, consentendone la gestione da client di posta elettronica.

Invio fax

Un operatore potrà provvedere all'invio di un fax, inoltrando semplicemente una mail ad un indirizzo di posta predefinito, semplicemente allegando alla mail un documento da spedire in (in formato PDF) ed indicando nel "Subject" della mail il numero telefonico cui inviare il fax.

Terminali Telefonici SIP

I terminali telefonici attualmente supportati da "Phones PrimaVisione" sono:



Il modello base della linea professionale di telefoni é lo **Snom 300**. Il telefono SIP soddisfa le aspettative primarie dell'utente nei confronti della telefonia IP ed offre numerose funzioni fondamentali per la comunicazione aziendale.



Ideale per l'ufficio e per chi telefona molto: lo **Snom 320** é un telefono professionale SIP dall'ottimo rapporto prezzo - prestazioni. Questo modello integra il vivavoce in full duplex e la funzione di conferenza a tre.



Lo **Snom 360** é stato sviluppato per garantire massima produttività nella quotidianità aziendale. L'utente ha accesso diretto alle funzioni di controllo audio e di monitoraggio delle chiamate. L'angolazione del display grafico é liberamente impostabile.



Videotelefono IP SIP GrandStream GVX 3000, SIP 2.0, H.264 Video Codec, 2x RJ45 10/100 Mbit Connessione Network, 5,6" TFT LCD a colori, Advanced CMOS Sensor (VGA), 2 Porte USB, 1 Collegamento Headset, Uscite Audio/Video, adatto per l'installazione a parete Grandstream GXV-3000

Le componenti principali di un sistema call center basato sulla famiglia di prodotti Phones sono:

- Software
 - ❖ Licenza d'uso base di Phones
 - ❖ Componenti opzionali dei moduli Phones base
 - ❖ RDBMS MS SQL Server (opzionale)
- Hardware
 - ❖ Server
 - ❖ PC operatori (opzionale)
 - ❖ Schede di interfaccia telefonica
 - ❖ Unità LightHouse
 - ❖ Componenti vari (opzionale)
- Servizi
 - ❖ Specialistici per:
 - Analisi
 - Installazione
 - Configurazione
 - Project Management
 - Sviluppo applicativo
 - ❖ Formazione per:
 - Operatori

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	11/62

- Supervisor
- Gestori di Sistema
- Sviluppatori

Configurabilità del Sistema

Le risorse principali gestite dal Sistema sono:

- Linee - Risorse telefoniche (connessioni) affidate alla gestione di PHONES.
- Operatori - Persone ed Operatori Sintetici (cioè VRU - Voice Responding Unit - o IVR - Interactive Voice Responding -) cui è affidato l'espletamento delle attività operative del Call Center.
- Campagne - Diverse attività applicative, inbound o outbound, che il Call Center esplica.

Ogni tipo di risorsa PHONES è mantenuta in un contenitore chiamato Pool. Esistono pertanto il Pool delle Linee, il Pool degli Operatori, il Pool delle Campagne ed il Pool delle Calls.

Ogni Campagna possiede a sua volta un Pool privato relativo alle proprie Linee ai propri Operatori ed alle proprie Calls. Detti Pool vengono riempiti prelevando dai Pool di PHONES ed assegnando, con operazione di drag and drop, la risorsa al Pool prescelto. Per quanto riguarda le Call l'assegnazione alle campagne e quindi agli operatori avviene, ovviamente, automaticamente.

La stessa risorsa può essere assegnata a più Campagne (tranne le calls).

L'operazione di (dis)assegnazione può avvenire in qualunque momento, anche durante lo svolgimento delle attività operative, consentendo al supervisore del sistema un dinamico adeguamento della distribuzione delle risorse alle esigenze del traffico telefonico ed operativo.

Linee

L'azione di controllo di PHONES viene effettuata su una o più estensioni della centrale, estensioni che non corrispondono ad un effettivo dispositivo e che vengono pertanto denominate Estensioni Virtuali. Ad ogni Estensione Virtuale corrisponde una identificata attività applicativa del Call Center (Campagna).

La Linea PHONES identifica quindi la possibilità di impegnare una qualunque risorsa telefonica piuttosto che una specifica risorsa.

Assegnare più Linee ad una Campagna significa pertanto abilitare tale Campagna a rispondere al più ad un numero di chiamate pari al numero delle Linee assegnate.

Operatori

PHONES è in grado di gestire come Operatori, sia le persone coinvolte nelle attività di chiamata o risposta del Call Center, sia unità automatiche, tipo VRU o IVR, che comunque, in un certo passo del flusso della chiamata, possono interagire con il contatto.

Ogni Operatore è identificato in modo univoco attraverso un nome, un numero telefonico ed una password (opzionale).

Il numero telefonico rappresenta l'estensione della postazione di lavoro ove l'Operatore normalmente opera. All'atto del login l'Operatore può però specificare una postazione diversa.

Campagne

Una Campagna rappresenta una attività applicativa specifica nell'ambito del Call Center.

Tale attività può essere di tipo inbound o outbound a seconda che riguardi un servizio di risposta a chiamate in ingresso o la generazione di chiamate in uscita sulla base di un archivio interno al sistema. Lo stesso Operatore può essere assegnato contemporaneamente a più Campagne, sia inbound che outbound.

Analogamente alle altre risorse del sistema (Linee ed Operatori), è possibile generare una Campagna in tempo reale, associando ad essa anche dinamicamente Linee, Operatori e modalità operative (ACD, trasferimenti di chiamata, ecc.).

Gestione delle Campagne

Durante la creazione di una Campagna possono essere definiti i seguenti parametri:

- Attribuzione del nome
- Definizione della condivisibilità tra più call-center
- Attribuzione dell'interno virtuale associato alla campagna
- Definizione del metodo di attivazione dell'applicativo correlato
- Definizione del metodo di conclusione della chiamata

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	12/62

- Definizione del criterio di distribuzione (ACD)
- Definizione del criterio di gestione della coda
- Definizione del criterio di generazione della chiamata (solo per campagne outbound)

Attribuzione del nome

Consente di attribuire un nome identificativo della campagna.

Definizione della con divisibilità tra più call-center

La funzionalità di Network Routing consente la distribuzione delle chiamate, relative ad una certa campagna definita condivisibile, tra i call center, distribuiti geograficamente, che avranno reso disponibili delle loro risorse (agenti) su quella campagna. La distribuzione delle chiamate potrà avvenire secondo vari criteri quali quello basato sulla vicinanza geografica, sulle competenze applicative, sull'orario, sul carico di lavoro, ecc...

Attribuzione dell'intero virtuale associato alla campagna

Consente di attribuire il numero telefonico associato alla specifica campagna. Usualmente si tratta del numero di selezione passante cui la campagna corrisponde. Detto numero non corrisponde generalmente ad una specifica estensione fisica.

Definizione del metodo di attivazione dell'applicativo correlato

In questa fase della definizione della campagna vengono definiti i criteri e le modalità di attivazione del programma di supporto alla chiamata.

PHONES consente di attivare sulla stazione di lavoro qualunque applicativo: un programma preesistente, un foglio di lavoro, lo script di un wordprocessor, un applicativo residente su di un host, un programma realizzato utilizzando i moderni strumenti di programmazione visuale.

Definizione del metodo di conclusione della chiamata

Al termine della chiamata potrebbe essere necessario che l'operatore abbia la possibilità di espletare delle attività di completamento o riordino dei dati acquisiti. In tal caso è necessario che, quantunque da un punto di vista telefonico l'operatore risulti disponibile, il sistema non gli attribuisca ulteriori chiamate fino al completamento delle attività di post conversazione.

Questa specifica situazione è gestita da PHONES attraverso la specifica che la Campagna è, o non è soggetta a lavoro post chiamata.

In presenza di lavoro post chiamata, al termine della conversazione, il programma applicativo resterà attivo (normalmente viene chiuso automaticamente) e l'operatore passerà nello stato di post_conversazione; stato in cui non può essere assegnato ad una nuova chiamata fintanto che egli stesso non informerà il sistema (attraverso un pulsante sulla PhoneBar) di essere pronto.

Definizione del criterio di distribuzione (ACD), interno a PHONES

Consente di definire il criterio in base al quale devono essere assegnate le chiamate agli operatori. PHONES fornisce standard criteri basati sul numero di chiamate e sul tempo di conversazione. Criteri addizionali possono essere facilmente aggiunti sulla base di specifica richiesta.

Vale la pena di segnalare che criteri di distribuzione basati sulle caratteristiche dell'operatore (lingua parlata, competenze) sono gestiti da PHONES indipendentemente dal criterio ACD utilizzando le tecniche di definizione di sub_campagne. All'interno di ogni sub_campagna vengono applicati i criteri di distribuzione ACD definiti.

Definizione del criterio di gestione della coda

PHONES rende disponibile un sofisticato sistema di gestione delle code che permette una articolata gestione in funzione delle specifiche esigenze applicative ed organizzative.

Criteri di gestione delle code

In particolare in caso di mancanza di operatori disponibili è possibile:

- Rigettare la chiamata
- Ridirigere la chiamata
- Accodare la chiamata

Rigettare la chiamata Viene dato tono di occupato

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	13/62

Ridirigere la chiamata La chiamata viene trasferita ad un'altra campagna che funge da overflow di campagna. In tale modo è possibile ad esempio definire una particolare campagna cui vengono assegnati operatori che saranno coinvolti nelle operazioni di call center solo nel caso che nascano situazioni di particolare congestione. Tali operatori nei periodi di operatività del call center entro i limiti previsti potranno svolgere la loro normale attività mentre, allo scattare di una situazione di sovraccarico saranno coinvolti nell'operatività fino al decongestionamento del sistema.

Accodare la chiamata La chiamata viene accodata e il criterio con cui sarà trattata dipende dalla scelta di alcuni altri parametri.

In particolare sarà possibile definire la priorità con cui la chiamata potrà essere prelevata dalla coda, un tempo massimo di permanenza in code e le conseguenti azioni da mettere in atto allo scadere del tempo (rigetto o ridirezione).

Un caso particolare riguarda la possibilità di effettuare un accodamento preventivo. Tale opzione consente una sorta di prenotazione di un operatore al fine di poter conoscere o gestire a priori l'operatore cui la chiamata sarà assegnata.

Definizione del criterio di generazione della chiamata

PHONES consente di gestire la generazione di chiamate outbound secondo due criteri principali:

- Power Dialling
- Predictive Dialling

Il Power Dialling consiste nella capacità di generare le chiamate senza coinvolgere l'Operatore in tutte le attività telefoniche legate all'ottenimento di un contatto.

Ciò significa che il sistema preleva dall'archivio dei contatti il numero da chiamare, effettua la selezione, attende la risposta e solo in caso di risposta da parte di una voce umana trasferisce la chiamata all'Operatore.

In caso di occupato, nessuna risposta, risposta fax o segreteria telefonica passa a chiamare un nuovo numero e schedula la chiamata per un momento successivo (per ogni tipo di esito è possibile specificare un diverso criterio di schedulazione).

Questo modo di operare può a sua volta avere due varianti:

- Preview Dialling - Prima di effettuare la chiamata presenta all'Operatore il nominativo e attende conferma.
- L'Agent Based Dialling - Presenta all'Operatore una lista di nominativi e consente la selezione di quelli che l'Operatore desidera contattare.

Il Predictive Dialling è una tecnica di chiamata che si prefigge lo scopo di massimizzare il tempo parlato degli Operatori.

Con la tecnica di Power Dialling l'Operatore viene completamente scaricato di tutte le attività connesse alla selezione telefonica pur tuttavia rimane improduttivo durante tutte le fasi della chiamata stessa.

Il Predictive Dialling cerca di minimizzare l'attesa non produttiva effettuando delle predizioni statistiche sul tempo necessario per acquisire un contatto e su quando ciascun Operatore sarà nuovamente disponibile.

Questa tecnica si basa, da una parte, sulla capacità di PHONES di effettuare una statistica del tempo necessario ad ottenere un contatto produttivo, e dall'altra sulla capacità di stimare, monitorizzando costantemente l'attività di ciascun Operatore, il momento in cui ciascun Operatore avrà terminato la conversazione in corso.

Individuati questi due tempi, PHONES inizia ad effettuare il numero di chiamate adeguato per ottenere un contatto produttivo (over-booking) nel momento in cui ciascun Operatore avrà terminato la conversazione in corso.

Tale approccio basato su valutazioni statistiche può ovviamente essere utilizzato in modo conveniente in situazioni in cui il numero dei contatti, il numero degli Operatori ed il numero delle Linee abbiano una dimensione significativa.

Operando con il Predictive Dialling, trattandosi di una tecnica basata su analisi statistiche, può succedere che all'ottenimento di un contatto produttivo non ci siano Operatori disponibili.

Per gestire questa situazione PHONES mette a disposizione alcuni parametri che consentono di stabilire come trattare il contatto. In ogni caso qualora una chiamata venisse abbattuta per mancanza di Operatori il contatto sarà rischedulato in priorità di Operatore. Ciò significa che prima di richiamare lo specifico contatto PHONES si assicurerà (prenotazione) di avere un Operatore certamente disponibile per garantire il buon esito della chiamata ripetuta.

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	14/62

PhoneBar

La PhoneBar rappresenta l'interfaccia tra il mondo applicativo ed il server PHONES ed è costituita dai seguenti elementi:

- Informativo
- Operativo
- Applicativo
- Telefonico

Aspetto informativo

L'aspetto informativo è rappresentato dalla visualizzazione dello stato in cui si trova l'Operatore, da un timer che indica da quanto tempo l'Operatore si trova in quello stato e da bottoni che evidenziano, a seconda dello stato, le operazioni disponibili.

Il display che visualizza lo stato in cui si trova l'operatore viene anche utilizzato per esporre messaggi provenienti dal supervisore.

Aspetto operativo

L'aspetto operativo è costituito dalla possibilità fornita all'Operatore di effettuare operazioni quali:

- Connettersi al sistema (Login)
- Disconnettersi dal sistema (Logout)
- Sospendere temporaneamente il lavoro (Pausa)
- Riprendere il lavoro (Pronto)
- Inviare messaggi al supervisore
- Trasferire la chiamata
- Effettuare una chiamata outbound (unsolicited call)
- Chiudere l'applicazione (Uscita)

Aspetto applicativo

L'aspetto applicativo consiste nel fornire alla applicazione un modo semplice per gestire il flusso degli eventi della chiamata, ad esempio:

- Assegnazione
- Attivazione
- Risposta
- Trasferta
- Termine

consentendo quindi all'applicazione di intraprendere le opportune azioni.

Un aspetto particolare dell'interfaccia applicativa è rappresentato dalla gestione dei messaggi. PHONES mette a disposizione un sistema di comunicazione con cui un applicativo è in grado di richiedere a PHONES informazioni sullo stato delle risorse e delle azioni intraprese.

Attraverso questo strumento PHONES offre la possibilità di integrare nel sistema moduli aggiuntivi realizzati dall'utilizzatore finale.

Aspetto telefonico

L'aspetto telefonico si rivolge alla gestione di quelle situazioni di installazione in cui il dispositivo telefonico è rappresentato da una scheda inserita nella stazione di lavoro alla quale è collegata la cuffia dell'Operatore.

In questo caso le azioni di risposta e riaggancio non possono più essere effettuate fisicamente operando sul microtelefono, sono quindi demandate alla PhoneBar che espone gli opportuni bottoni ed offre la possibilità di attivare la funzione di risposta automatica.

Flusso della chiamata

In generale il flusso di PHONES si articola nei seguenti passi:

- Ricezione/Generazione chiamata
- Assegnazione di un Operatore alla chiamata

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	15/62

- Attivazione del dispositivo telefonico e dell'opportuno programma applicativo
- Trasferimento di chiamata e di dati
- Termine della conversazione
- Post-Chiamata

Ricezione chiamata

All'atto della creazione della Campagna viene specificato l'estensione (virtuale) su cui la Campagna dovrà essere attivata ed il programma applicativo correlato alla gestione della chiamata.

Al ricevimento di una chiamata sul numero indicato PHONES passerà in fase di assegnazione per identificare i criteri di distribuzione della chiamata stessa.

Qualora, all'arrivo di una chiamata, non risultassero disponibili Agenti cui assegnare il contatto è possibile determinare le modalità di gestione.

Le alternative rese disponibili da PHONES secondo quanto specificato nei parametri di campagna sono:

- Abbattere la chiamata
- Ridirigere la chiamata
- Accodare la chiamata ad una coda

Nel caso di accodamento PHONES è in grado di consentire una gestione particolarmente sofisticata della coda di attesa-connessione.

Questa gestione consiste nel poter fornire al contatto informazioni relative non solo alla posizione acquisita all'interno della coda, ma anche al presunto tempo di durata dell'attesa stessa.

Questa funzione deriva dalla capacità di PHONES di monitorizzare l'attività applicativa di ciascun Operatore. Conoscendo in che punto del programma applicativo si trova l'Operatore e conoscendo lo sviluppo del programma, PHONES è in grado di stimare, sulla base di valori medi accumulati, il tempo residuo di durata delle conversazioni in corso e quindi, per ciascun contatto in coda, rendere disponibile il dato relativo alla prevista permanenza in attesa, effettuando eventuali aggiornamenti in modo ricorrente.

Generazione chiamata

PHONES, sulla base di quanto specificato nei parametri di campagna, è in grado di gestire la generazione di chiamate outbound secondo due criteri principali:

- Power Dialling
- Predictive Dialling

Assegnazione

La fase di assegnazione consiste nel determinare a quale Operatore allocare il contatto corrente.

Il primo livello di determinazione riguarda l'esclusione di tutti gli Operatori non disponibili, in pausa e in post-chiamata. Successivamente PHONES determina a quale degli Operatori disponibili trasferire il contatto.

La determinazione dell'Operatore si basa sui criteri di ACD (Automatic Call Distribution) che sono stati selezionati per la Campagna. PHONES fornisce due metodi base, il primo basato sul numero di chiamate ricevute da ciascun Operatore, il secondo sul tempo di conversazione che ciascun Operatore ha maturato fino a quel momento.

Criteri diversi e relative combinazioni possono essere aggiunti su richiesta.

PHONES è altresì in grado di non svolgere funzioni di ACD. In questo caso utilizza le assegnazioni effettuate dal ACD della centrale telefonica (se presente) e si limita ad eseguire le restanti attività legate al flusso applicativo.

Attivazione

Determinato l'Operatore e quindi la postazione cui trasferire la gestione del contatto, PHONES effettua il trasferimento della chiamata e comanda la stazione di lavoro di rendere disponibile il correlato programma applicativo.

L'attivazione del programma può essere effettuata da PHONES sia appena determinato l'Operatore cui trasferire il contatto, sia nel momento in cui il dispositivo telefonico della postazione di lavoro segnali l'arrivo di una chiamata, sia nel momento in cui l'Operatore risponde.

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	16/62

La scelta del modo di attivazione dell'applicazione si traduce nella possibilità per l'Operatore di avere una visualizzazione dei dati del contatto prima di trovarsi in conversazione.

Trasferimento

Durante la gestione del rapporto con il contatto può essere necessario trasferire la chiamata ad altro Operatore.

PHONES consente di trasferire la chiamata sia su richiesta dell'Operatore stesso che su comando del programma applicativo.

Il trasferimento della chiamata si traduce in un ovvio trasferimento della comunicazione telefonica, ma anche nel trasferimento dei dati del contatto, compresi quelli acquisiti fino al momento del trasferimento, relativi alla Campagna attiva.

PHONES tratta la comunicazione telefonica ed i dati associati come un'unica entità logica che può muoversi all'interno del sistema senza perdere alcuna delle sue caratteristiche.

Il trasferimento può essere indirizzato ad altro operatore o ad altra campagna. PHONES gestisce il trasferimento voce dati in combinazione con i criteri di gestione delle code specificati per la campagna. Ciò comporta la liberazione dell'operatore da problemi di gestione di situazioni in cui il destinatario del trasferimento non sia disponibile.

Termine

Al termine della conversazione l'Operatore, a seconda dei parametri specificati nella Campagna cui la chiamata terminata si riferiva, può ritornare nello stato di Disponibile (è pertanto pronto a ricevere un nuovo contatto o passare nello stato di Post-Chiamata).

Post-Chiamata

Alcune Campagne richiedono che al termine della comunicazione vengano effettuate delle attività di completamento del contatto. Quando l'Operatore si trova nello stato di Post-Chiamata non è reso disponibile per l'assegnazione di nuove chiamate fino al momento in cui egli stesso si dichiara pronto attivando l'apposito bottone sulla barra degli strumenti (PhoneBar) della sua stazione di lavoro.

Sicurezza

PHONES mantiene files di log e di persistenza che consentono il salvataggio di tutte le informazioni relative alla gestione del Call Center. All'atto della ripartenza il sistema viene ripristinato sulla base delle informazioni registrate sui files di log.

Coaching

L'architettura PhoneSwitch mette a disposizione la funzionalità del PhonesCoaching che permette un migliore controllo del livello di servizio erogato. Il supervisore ha la possibilità di fare l'intrusione in una conversazione tra un agente umano e un chiamante. Oltre all'ascolto della voce è anche in grado di vedere il contenuto dello schermo dell'agente in modo da poter seguire la conversazione e le azioni che intraprende l'agente.

CRITERI DI CONFIGURAZIONE

Architettura

- Con matrice di commutazione esterna
 - Tramite connessione con flussi primari ISDN
- Con matrice di commutazione integrata (all-in-one)
 - Numero di flussi primari
 - Numero di Accessi base
 - E' richiesto l'unità LightHouse

CTI Server

- CTI Server
- Sw Licenza Phones Base (5 Operatori, 1 Supervisore)
- Sw Licenze Client secondo numero Agenti (se Agenti > 5)

Postazioni d'Agente

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	17/62

- Dispositivo telefonico:
 - apparecchio del PABX
 - interfaccia per cuffia +cuffia
 - Soft-Phones
 - Terminali SIP
- PC Client
- Monitor
- Postazioni Agente Sintetico (IVR, Caselle, Code, etc.)
 - PC Agente sintetico (uno ogni max. 64 accessi)
 - Schede eq xx secondo necessità
- Link Host (Opzione)
 - dipende da tipologia Host e da problematica applicativa
- (Contattare IFM)
- Servizi
 - In quantità secondo il grado di personalizzazione richiesto dalla soluzione.

<i>File</i>	<i>Archiviazione</i>	<i>Data di emissione</i>	<i>Revis</i>	<i>Note - Cod. Doc.</i>	<i>pag.</i>
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	18/62

MODULI APPLICATIVI REVOS

Revos e la sua Mission

Revos Italia è una società del gruppo IFM Infomaster, specializzata nello sviluppo di tecnologie software per l'ingegneria della relazione.

La missione è fornire strumenti che, grazie all'elevato livello tecnologico, rendano semplice ed immediata l'attuazione del modello di relazione che l'impresa ha voluto disegnare.

Un approccio innovativo ha portato a concepire prodotti web based che superano ogni precostituito concetto di verticalizzazione e si modulano per coprire tutte le aree del panorama applicativo.

Poiché ogni azienda è unica, come unico è il rapporto con la sua clientela, l'architettura si articola in componenti finiti, che possono essere assemblati per costruire il mosaico funzionale che meglio rappresenta lo specifico ambito e contesto di utilizzo.

Un potente strumento di sviluppo Object Oriented sottende ogni prodotto ed ogni componente, per rendere illimitata la possibilità di adeguare anche il più piccolo dettaglio alle reali esigenze operative.

Telemarketing, Sales Force Automation, Help Desk, Contact Center, CRM, CATI, sono solo nomi diversi per declinare i bisogni che trovano una risposta nei prodotti Revos.

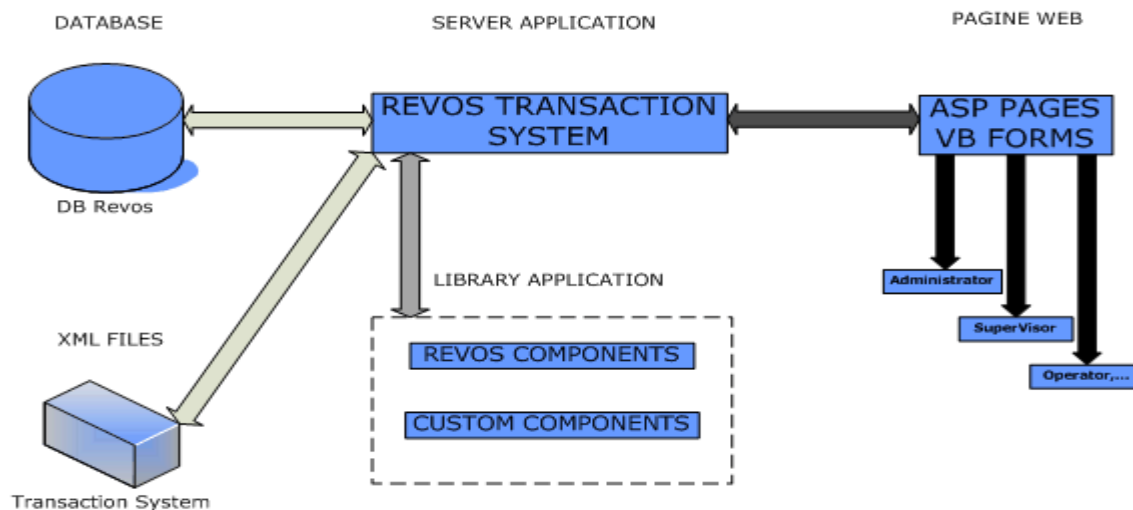
Revos ha sede a Milano ed opera con uffici a Genova, Padova, Roma e Catania.

Architettura livellare

Grazie alla struttura basata su 3 distinti livelli (Dati – Applicazione - Utente) il Revos è un prodotto facilmente scalabile e trasferibile. La sua architettura ne consente infatti l'utilizzo con qualsiasi tipo di Database relazionale come ad esempio SQL od Oracle.

L'utilizzo, a qualsiasi livello, avviene tramite un'interfaccia web intuitiva e totalmente personalizzabile: non è quindi necessario alcun software aggiuntivo per i client se non il browser già integrato nel sistema operativo.

LIVELLO DATI LIVELLO APPLICAZIONE LIVELLO UTENTE



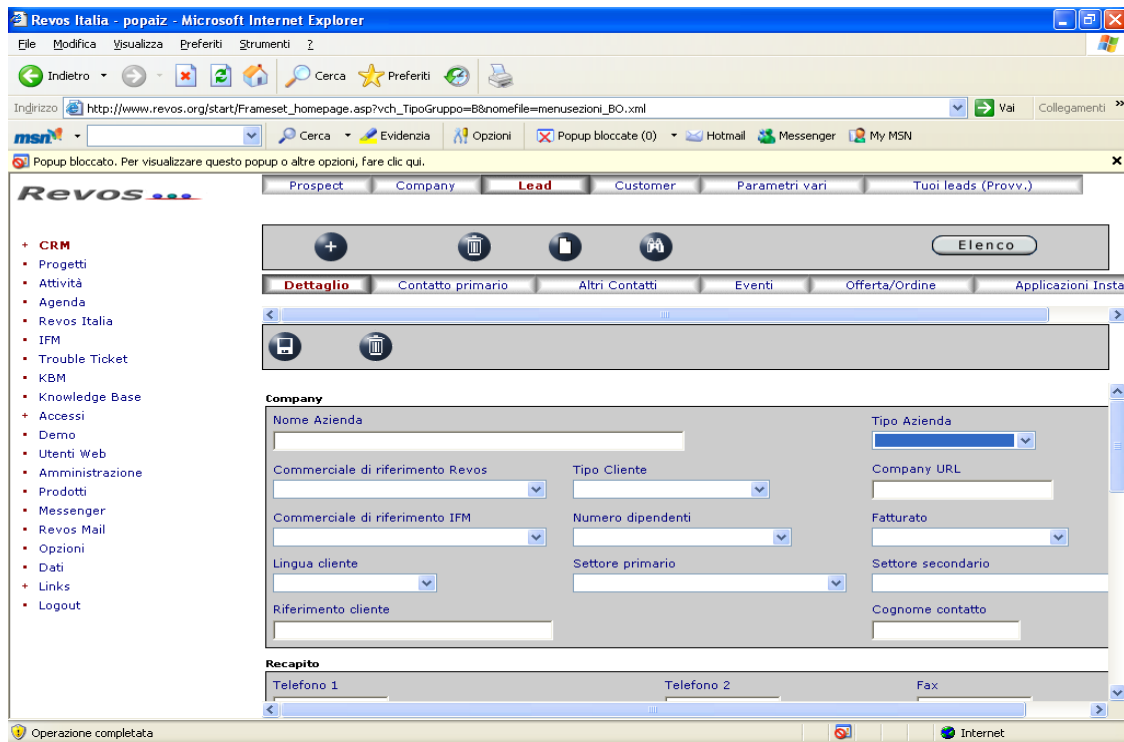
CRM

Descrizione moduli

Sales Force Automation

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	19/62

- Gestione anagrafiche company (Lead, Prospect, Customer)



Revos Italia - popaiz - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: http://www.revos.org/start/FrameSet_homepage.asp?vch_TipoGruppo=B&nomefile=menusezioni_BO.xml

msn

Popup bloccato. Per visualizzare questo popup o altre opzioni, fare clic qui.

Revos

Prospect Company **Lead** Customer Parametri vari Tuoi leads (Prov.)

Elenco

Dettaglio Contatto primario Altri Contatti Eventi Offerta/Ordine Applicazioni Instal

Company

Nome Azienda Tipo Azienda

Commerciale di riferimento Revos Tipo Cliente Company URL

Commerciale di riferimento IFM Numero dipendenti Fatturato

Lingua cliente Settore primario Settore secondario

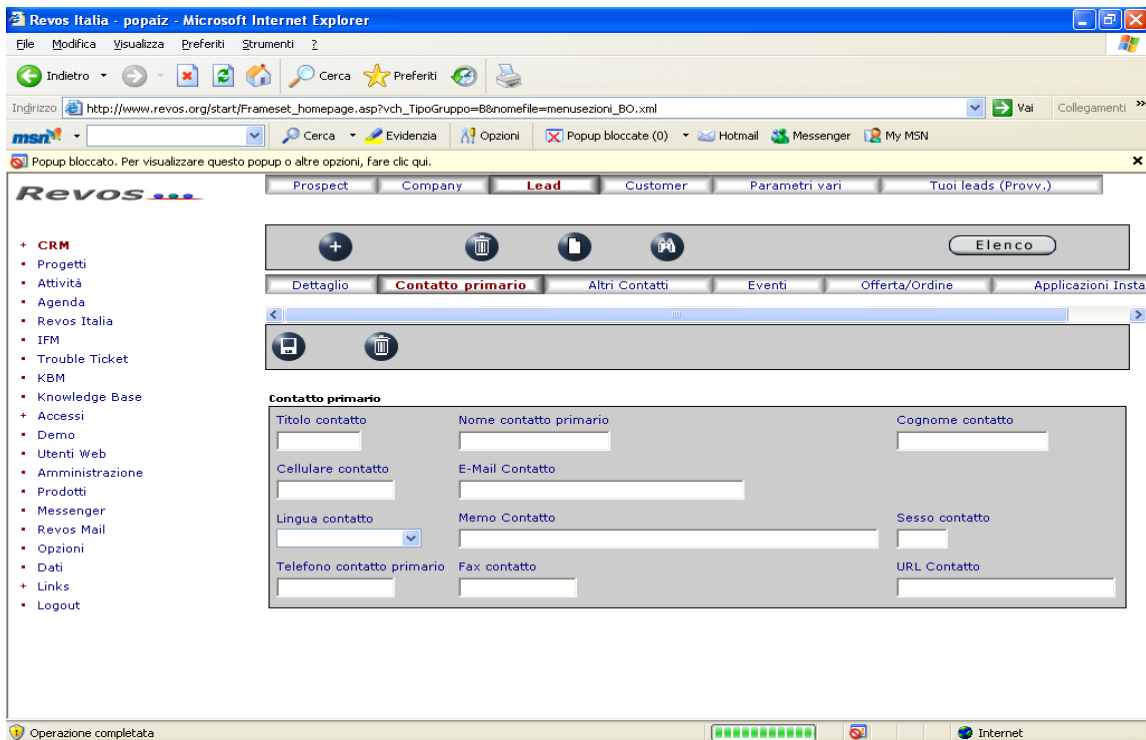
Riferimento cliente Cognome contatto

Recapito

Telefono 1 Telefono 2 Fax

Operazione completata

- Gestione contatti primari e secondari



Revos Italia - popaiz - Microsoft Internet Explorer

Indirizzo: http://www.revos.org/start/FrameSet_homepage.asp?vch_TipoGruppo=B&nomefile=menusezioni_BO.xml

msn

Popup bloccato. Per visualizzare questo popup o altre opzioni, fare clic qui.

Revos

Prospect Company Lead Customer Parametri vari Tuoi leads (Prov.)

Elenco

Dettaglio **Contatto primario** Altri Contatti Eventi Offerta/Ordine Applicazioni Instal

Contatto primario

Titolo contatto Nome contatto primario Cognome contatto

Cellulare contatto E-Mail Contatto

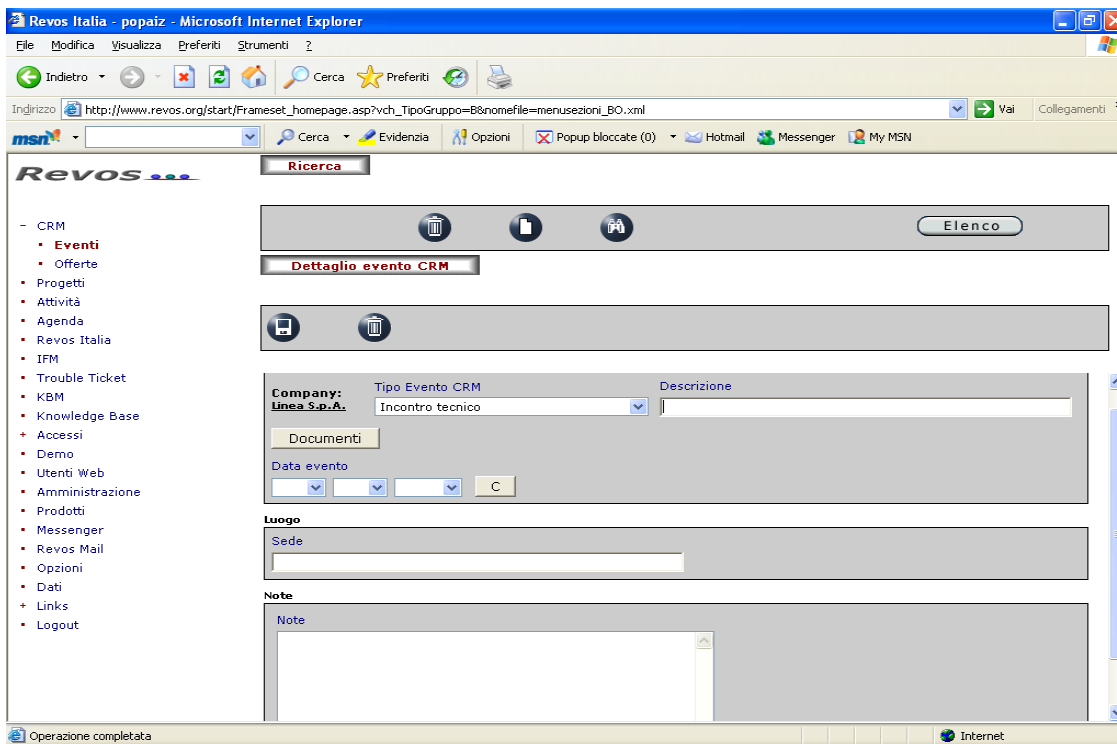
Lingua contatto Memo Contatto Sesso contatto

Telefono contatto primario Fax contatto URL Contatto

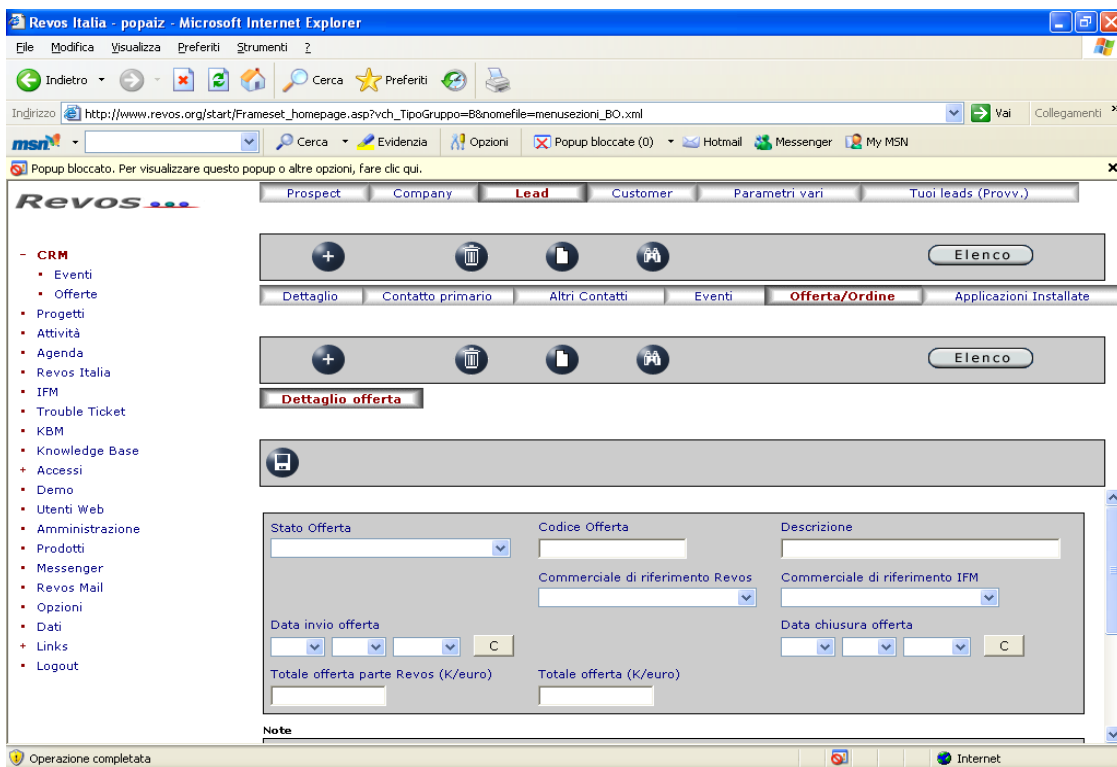
Operazione completata

- Gestione Eventi (meeting, demo, etc...) integrato con agenda

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	20/62



• Gestione Offerte commerciali



- Gestione Forecast
- Gestione Ordini commerciali

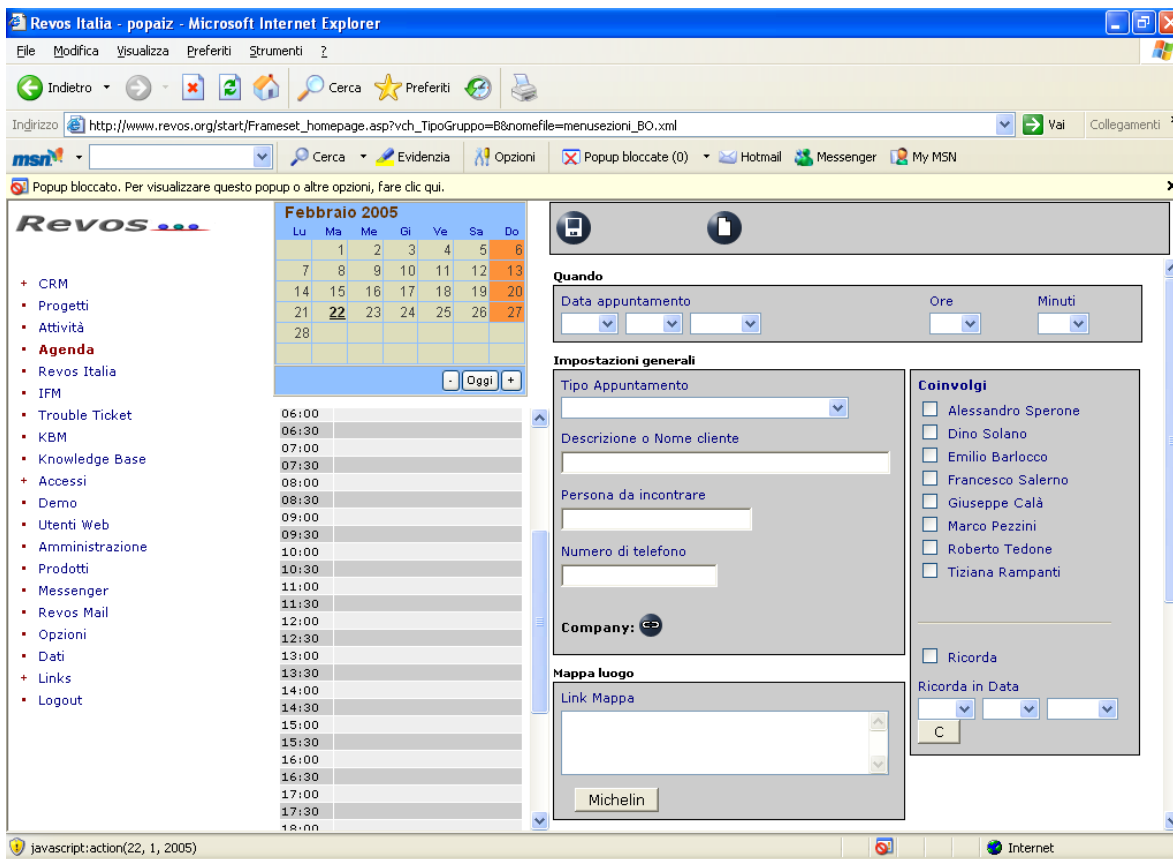
Gestione Attività commerciale

- Agenda e sue funzionalità
 - ✓ Inserimento dati

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	21/62

(data appuntamento/azione, tipo appuntamento, nome company (che può essere recuperato dalla Anagrafica), riferimenti contatto, luogo app.to)

- ✓ link ed inserimento mappa stradale
- ✓ Possibilità di coinvolgere collega, con automatico inserimento app.to nell'agenda del collega da coinvolgere ed invio di mail allo stesso.
- ✓ Possibilità di flag sulla funzionalità del promemoria



- ✓ Profilazione permessi per visione agenda dei commerciali per Sales Executive

HR /Amministrazione del personale

- Anagrafica del personale (appartenenza di settore,numeri di tel., fax, e-mail, ubicazione...)
- Controllo accessi
- Gestione attività giornaliera
- Notaspese

Attività IT/ Trouble Ticket

- Controllo accessi
- Segnalazioni
- Presa in carico del Ticket
- Chiusura Ticket
- Gestione attività giornaliera
- Tool di Knowledge base management
- Controllo accessi

Amministrazione

- Gestione documenti commesse

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	22/62

Prodotti

- Gestione anagrafiche prodotti, vetrine e carrelli

Messenger

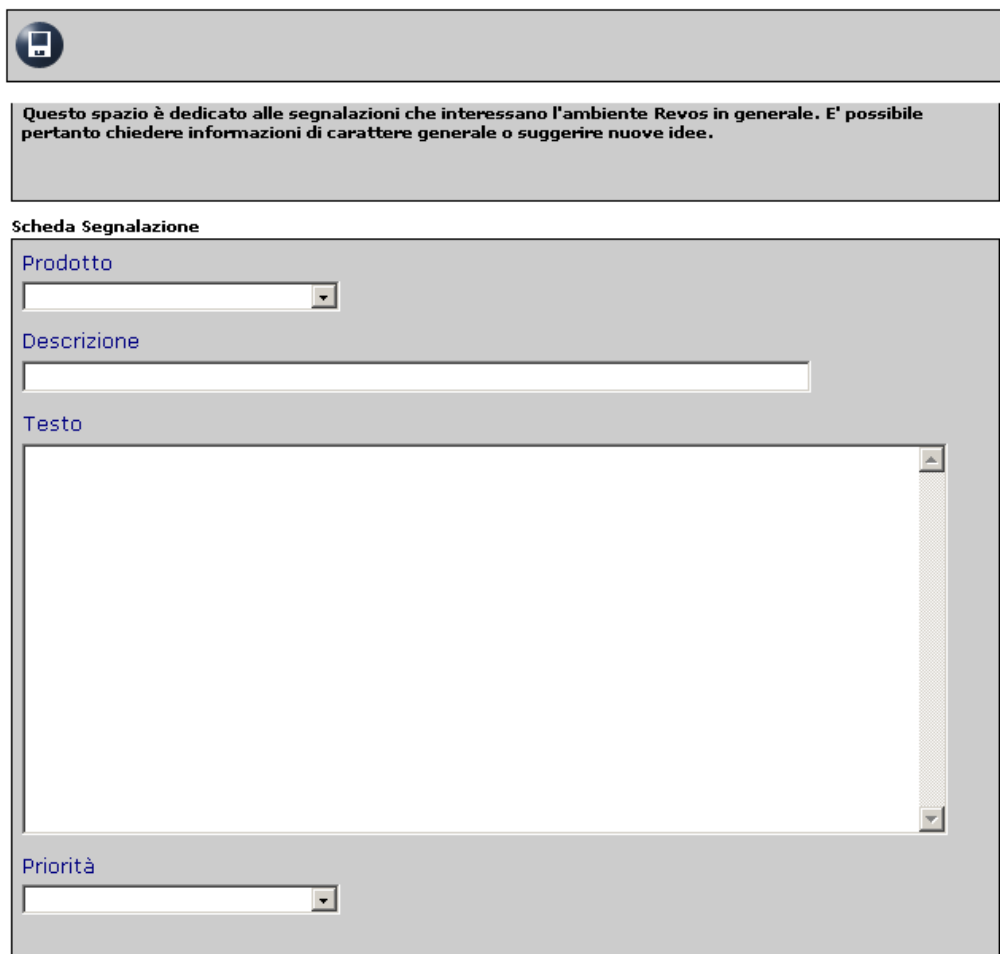
- Tool di messaggistica tra persone abilitate

HELP-DESK**Descrizione moduli compresi nel pacchetto:****Gestione Inbound (pop up anagrafica chiamante)**

- Integrazione piattaforma telefonica: apertura automatica maschera anagrafica
- Gestione anagrafica del chiamante
- Gestione appuntamenti telefonici presi da CC per eventuale recall
- Gestione agenda tecnici/commerciali (*)

Ticketing

- Apertura ticket (assegnazione numerazione parlante)
- Troubleshooting/Gestione informazioni
- Problem solving (tool di knowledge management)
- Gestione workflow (Escalation al II livello con follow-up) (**)



File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	23/62

Campagne	FILE ANAGRAFICHE CLIENTI
----------	--------------------------

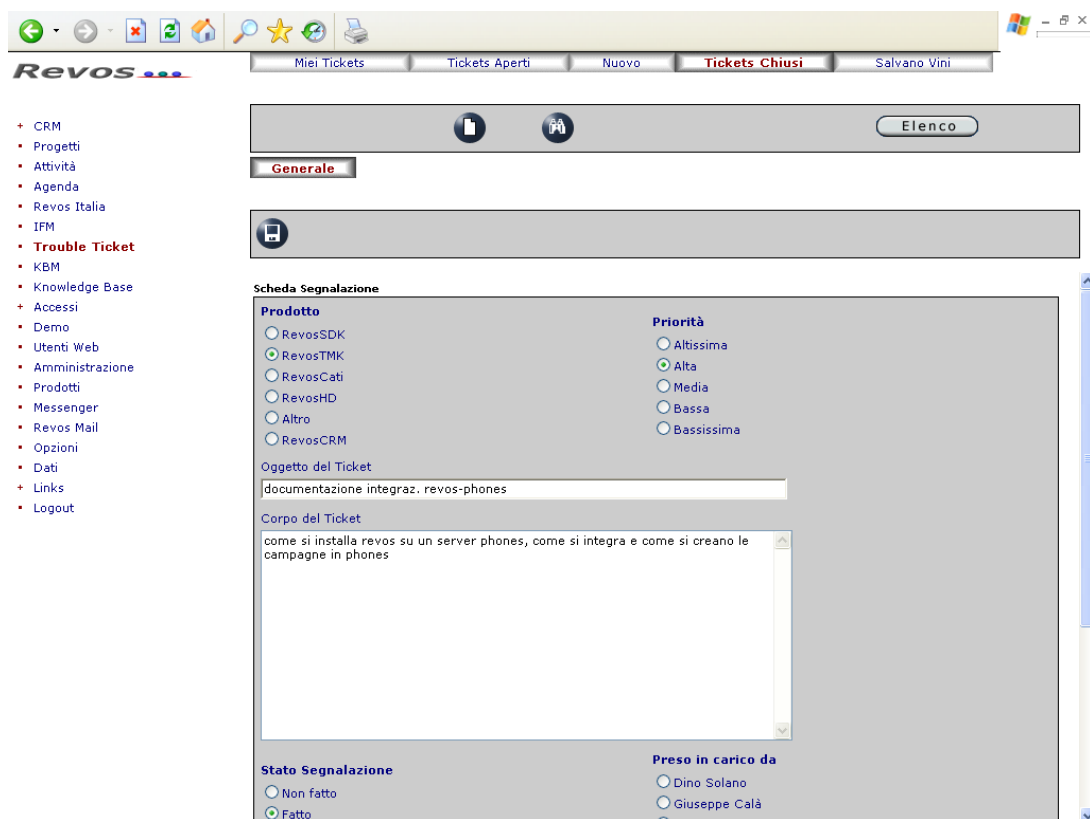
Max Records	300	
-------------	-----	---

Totale elementi estratti:10

	Nominativo	Previsione chiamata	Status	Telefono	Indirizzo	Regione	Provincia	Comune
<input type="checkbox"/>	BARMAVEREIN DANTE	12/22/2004 12:52:00 AM	Inizia Script	03477052793	LOCALITA' PRAXIMOND 11		AO	SAINT PIERRE
<input type="checkbox"/>	BASSIGNANA LUIGI	12/23/2004 7:53:00 PM	Segreteria	03477052793	LOCALITA' LUBOZ 4		AO	SAINT PIERRE
<input type="checkbox"/>	BIELER ENRICO	12/23/2004 4:31:00 PM	Inizia Script	03477052793	LOCALITA' TISSORET 13		AO	SARRE
<input type="checkbox"/>	BORINATO OSVALDO	12/24/2004 12:17:00 AM	Sta Chiamando (System)	03477052793	LOCALITA' BREYES 2		AO	SAINT PIERRE
<input type="checkbox"/>	GARASSINO EMANUELE	12/24/2004 12:29:00 AM	Occupato (System)	03477052793	VIA ADELASIA 77/C		SV	ALASSIO
<input type="checkbox"/>	MARTINOD GIUSEPPE	12/23/2004 4:31:00 PM	Inizia Script	03477052793	LOCALITA' POINSOD 83		AO	SARRE
<input type="checkbox"/>	PASCAL FARCONY INES	12/22/2004 12:52:00 AM	Sta Chiamando (System)	03477052793	VIA PICCOLO SAN BERNARDO 4		AO	SAINT PIERRE
<input type="checkbox"/>	PEAQUIN ADELMO	12/24/2004 2:23:00 AM	No Risposta (System)	03477052793	LOCALITA' JACQUEMIN 62		AO	SAINT PIERRE
<input type="checkbox"/>	PELLISSIER GIULIANO	12/24/2004 12:24:00 AM	Occupato (System)	03477052793	LOCALITA' EVETTE 33		AO	VALTOURNENCHE
<input type="checkbox"/>	RAGAZZI FRANCESCO	12/23/2004 4:31:00 PM	Muto / Inesistente (System)	03477052793	LOCALITA' SEYSSINOD 28		AO	GIGNOD

(schermata di gestione del WorkFlow da Back End – riassunto dei clienti/ticket possibili da chiamare o richiamare. Premendo sul cliente si apre la scheda del ticket/cliente)

- Tracking e chiusura del Ticket



Gestione OutBound (System agent/based)

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	24/62

- Possibilità per il supervisor di importare dati da fonti esterni db sql server/oracle
- Possibilità per il supervisor di amministrare stati telefonici e priorità di passaggio verso la piattaforma telefonica integrata.
- Gestione orari campagne per fasce
- Gestione Script autoguida all'operatore

Gestione Cataloghi (Librerie Help)

Possibilità per il supervisor di creare delle librerie di formato diverso (pagine web, doc. office) utilizzabili in diversi punti dell'applicazione

Reportistica Avanzata

Possibilità per il supervisor di creare reports utilizzando lo strumento QRD (Query Report Designer).

NOTE:

(*) Gestione agenda tecnici/commerciali

- Inserimento dati
(data appuntamento/azione, tipo appuntamento, nome company - che può essere recuperato dalla Anagrafica-riferimenti contatto, luogo app.to)
- Link con mappe stradali per individuazione del luogo appto, possibilità di stamparle
- Possibilità di coinvolgere collega, con automatico inserimento app.to nell'agenda del collega da coinvolgere ed invio di mail allo stesso
- Profilazione permessi per visione agenda dei commerciali
- Possibilità di flag sulla funzionalità del promemoria

(**) Gestione workflow (Escalation al II livello con follow-up)

- Invio automatizzato del ticket dal primo livello a livello specialistici superiore
- Gestione del flusso organizzato dei passaggi di competenza ed autorizzazioni del documento/ticket
- Controllo dell'avvenuta presa in carico del ticket e chiusura da parte del livello competente

(***) Tracking

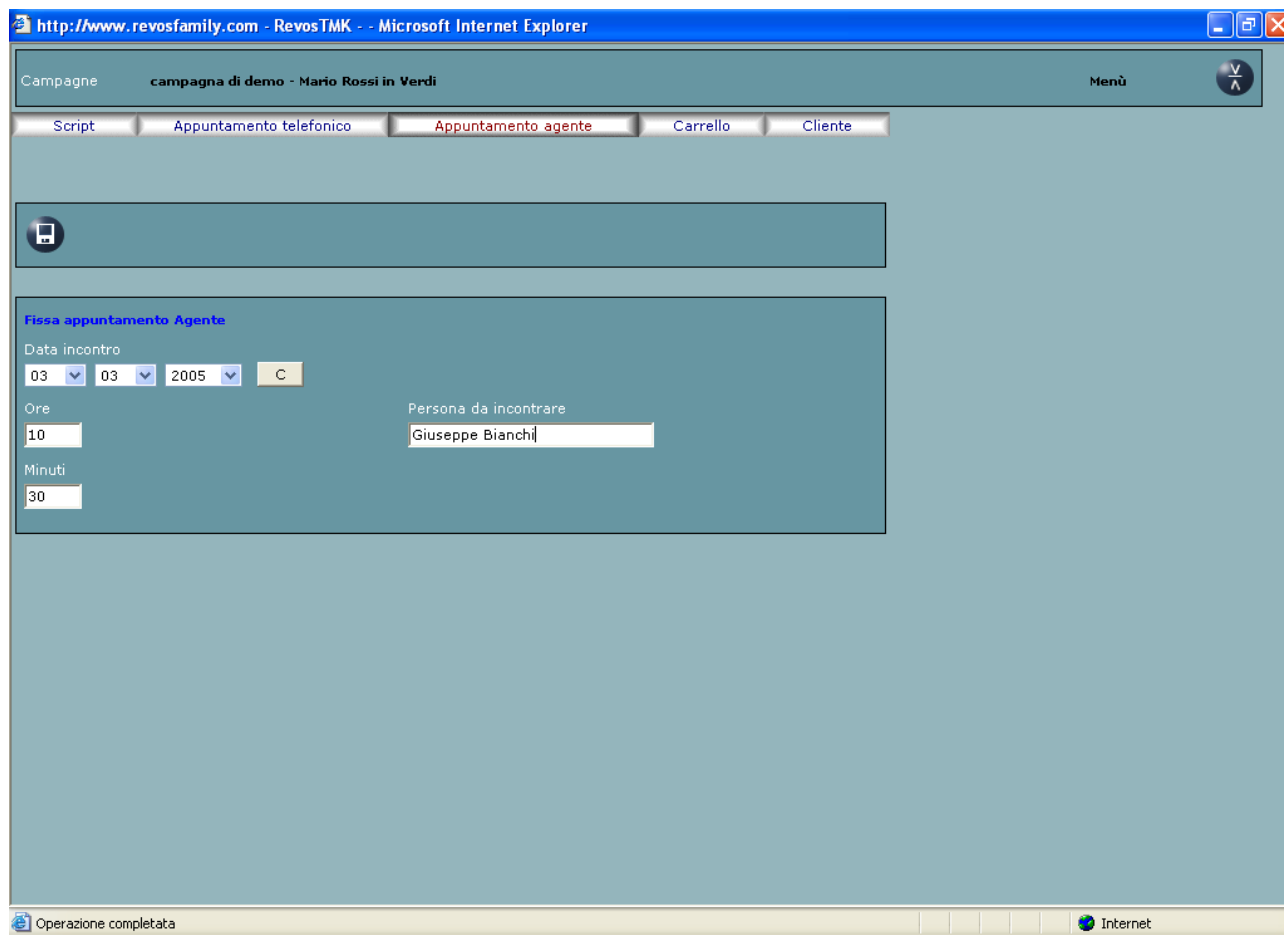
- Verifica del posizionamento del ticket all'interno del workflow

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	25/62

TELEMARKETING/TELESELLING

Gestione anagrafiche Company (Acquisiti/Prospect)

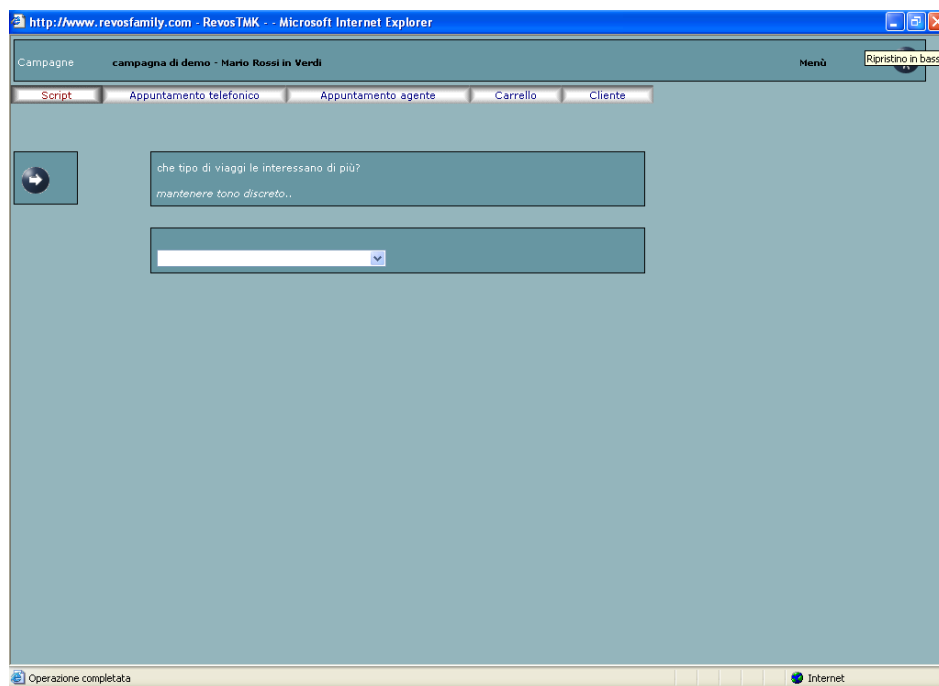
- Gestione ordini fatti da call center (CC) o supervisor (SV)
- Gestione appuntamenti telefonici presi da CC
- Gestione agenda agenti commerciali (*)



Gestione Campagne OutBound (System agent/based)

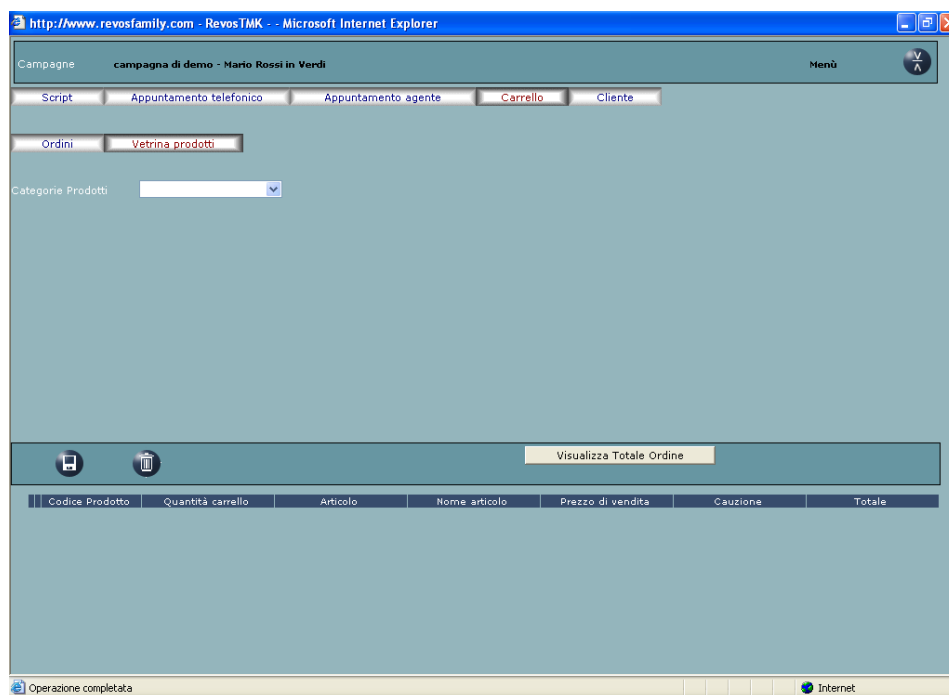
- Possibilità per il supervisor di importare dati da fonti esterni db sql server.
- Gestione orari campagne per fasce
- Possibilità per il supervisor di configurare per ogni campagna oltre agli esiti telefonici, gli esiti e il dettaglio del contatto (è interessato, non è interessato, richiamare...perché) e la relativa priorità di passaggio verso la piattaforma telefonica integrata. (**)
- Gestione Script autoguida all'operatore

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	26/62



Gestione Ordini

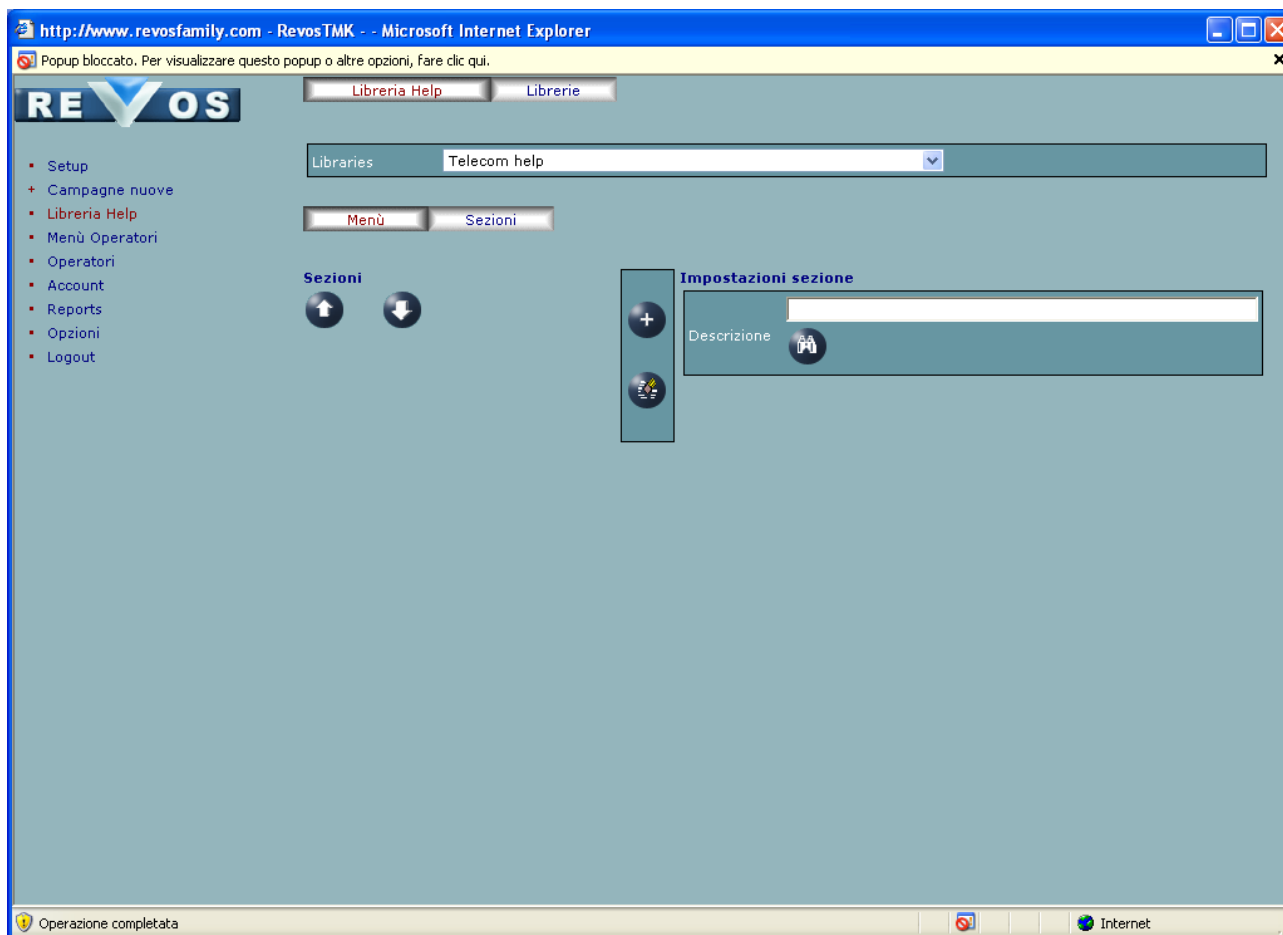
Possibilità per il supervisor di gestire gli ordini, le vetrine e l'anagrafica e il carrello dei prodotti (***)



File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	27/62

Gestione Cataloghi (Librerie Help)

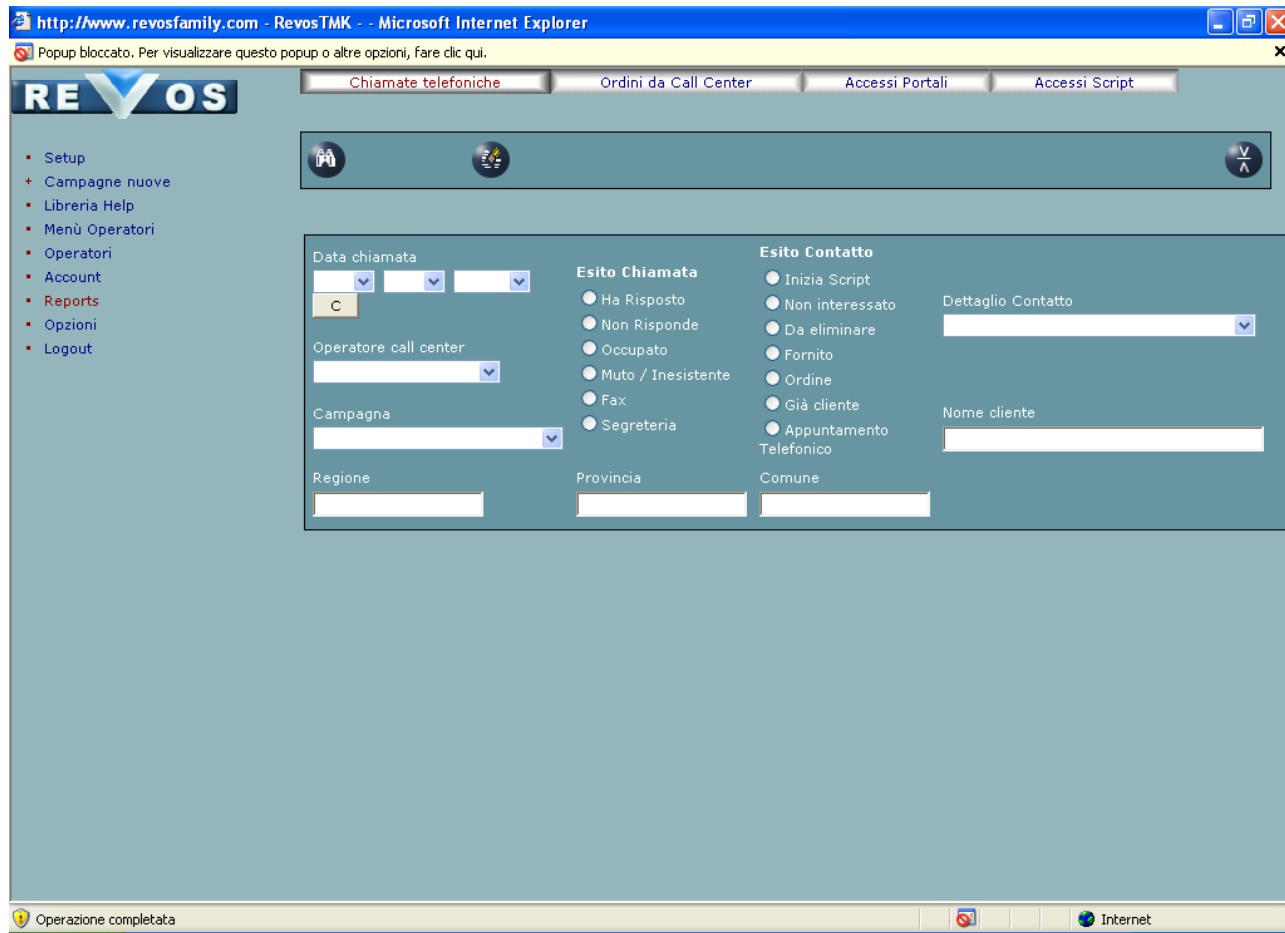
Possibilità per il supervisor di creare delle librerie di formato diverso (pagine web, doc. office) su eventuale materiale pubblicitario fornito dal committente, utilizzabili in diversi punti dell'applicazione



File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	28/62

Reportistica

Possibilità per il supervisor di creare reports utilizzando lo strumento QRD (Query Report Designer).



File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	29/62

NOTE

(*) Gestione agenda agenti commerciali

- Inserimento dati
(data appuntamento/azione, tipo appuntamento, nome company - che può essere recuperato dalla Anagrafica-riferimenti contatto, luogo app.to)
- Link con mappe stradali per individuazione del luogo app.to, possibilità di stamparle.
- Possibilità di coinvolgere collega, con automatico inserimento app.to nell'agenda del collega da coinvolgere ed invio di mail allo stesso.
- Profilazione permessi per visione agenda dei commerciali
- Possibilità di flag sulla funzionalità del promemoria

(**) Possibilità per il supervisor di configurare... oltre agli esiti telefonici, il dettaglio del contatto e...priorità di passaggio...

Il supervisor ha la possibilità di definire per ciascuna campagna gli esiti telefonici e relazionarli con gli esiti applicativi, ovvero le risposte che l'operatore può ricevere dall'interlocutore. Quest'attività, può essere implementata "on line" senza interrompere il lavoro del call center. Nell'eventualità di un recall, il supervisor può aggiudicare a ciascun esito individuato la priorità di passaggio alla piattaforma telefonica rispetto ad altri.

(***) Possibilità per il supervisor di gestire gli ordini, le vetrine e l'anagrafica e il carrello dei prodotti.

Il supervisor può validare gli ordini presi da call center, gestire le vetrine e le anagrafiche dei prodotti implementandoli on line

(****) Reportistica avanzata

Utilizzo di uno strumento, il QRD (Query Report Designer) che permette di esulare da quella di base

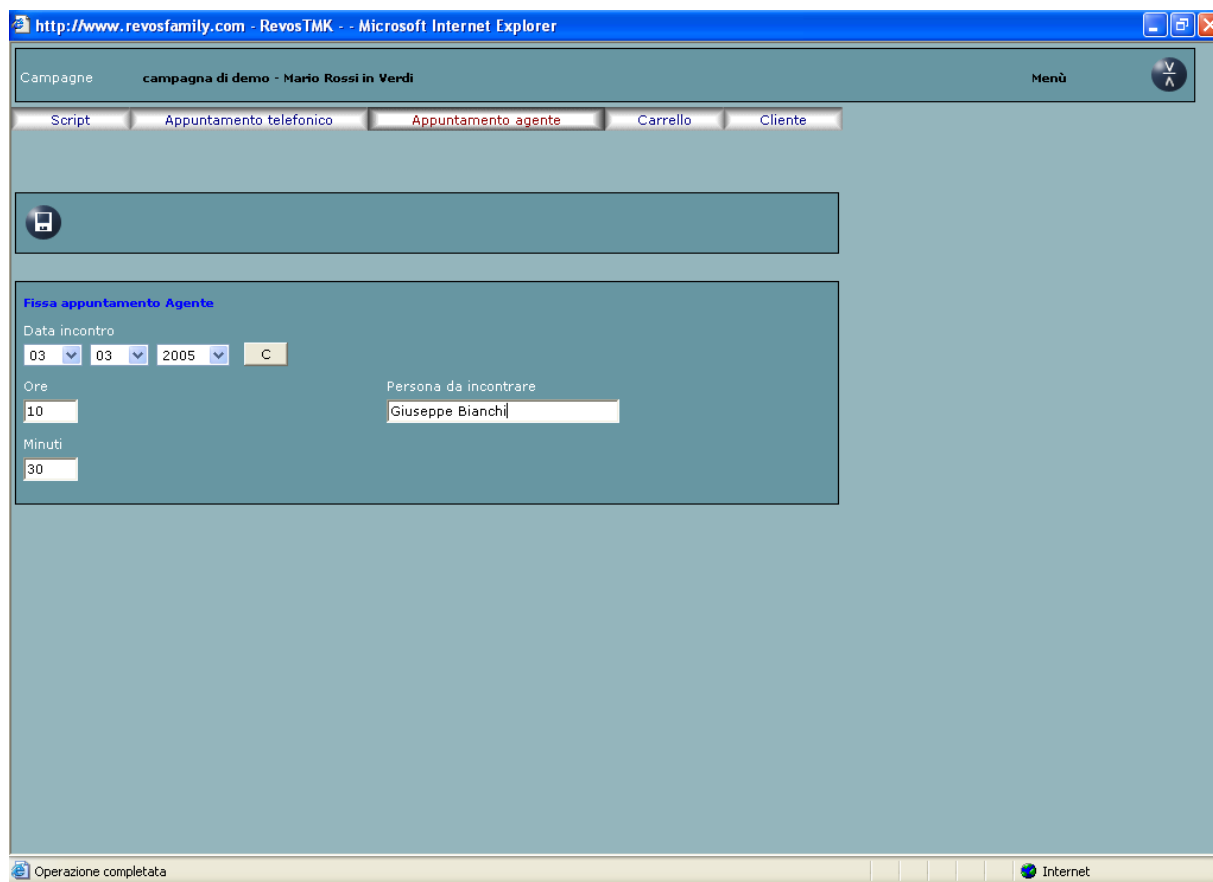
File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	30/62

CATI

Descrizione moduli

Gestione anagrafiche Company (Acquisiti/Prospect)

- Gestione ordini fatti da call center (CC) o supervisor (SV)
- Gestione appuntamenti telefonici presi da CC
- Gestione agenda agenti commerciali (*)

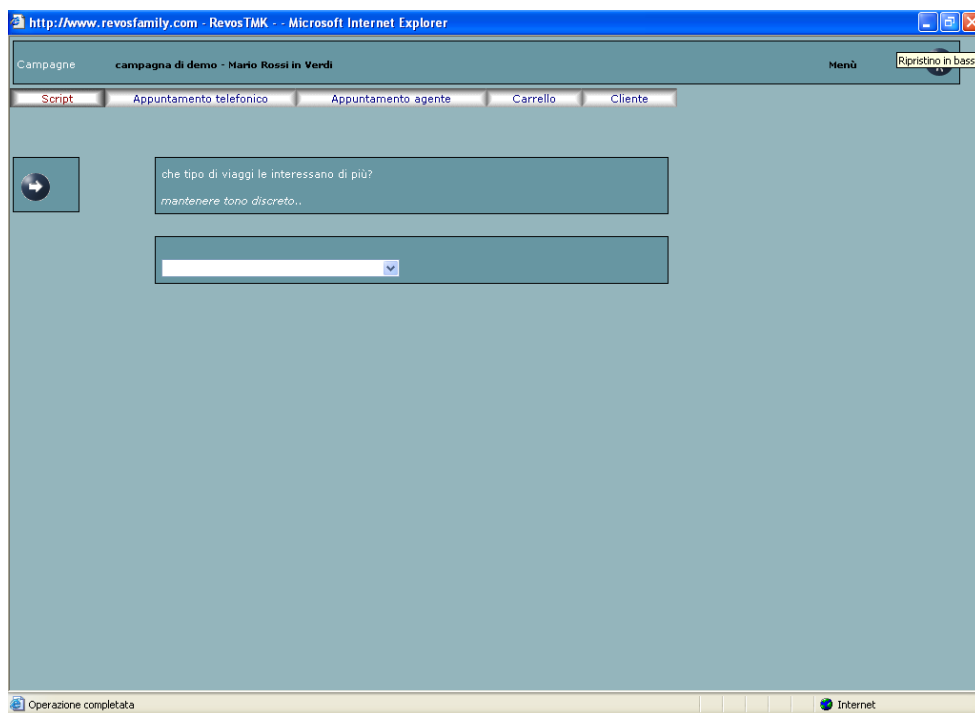


The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.revosfamily.com> and the page title "RevosTMK - - Microsoft Internet Explorer". The page has a header bar with "Campagne" and "campagna di demo - Mario Rossi in Verdi" on the left, and "Menù" and a user icon on the right. Below the header is a navigation bar with tabs: "Script", "Appuntamento telefonico", "Appuntamento agente" (selected), "Carrello", and "Cliente". The main content area is titled "Fissa appuntamento Agente". It contains a "Data incontro" section with dropdown menus for "03", "03", and "2005", and a "C" button. Below this are input fields for "Ore" (set to 10) and "Minuti" (set to 30). To the right of these fields is a label "Persona da incontrare" and a text input field containing "Giuseppe Bianchi". At the bottom of the browser window, a status bar shows "Operazione completata" and "Internet".

Gestione Campagne OutBound (System agent/based)

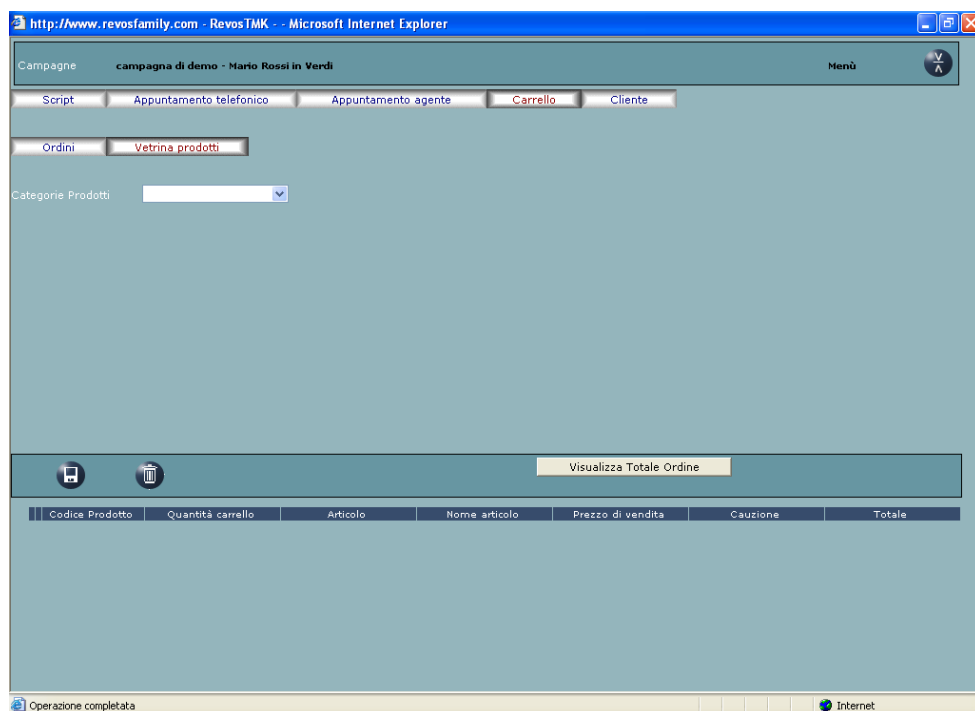
- Possibilità per il supervisor di importare dati da fonti esterni db sql server.
- Gestione orari campagne per fasce
- Possibilità per il supervisor di configurare per ogni campagna oltre agli esiti telefonici, gli esiti e il dettaglio del contatto (è interessato, non è interessato, richiamare...perché) e la relativa priorità di passaggio verso la piattaforma telefonica integrata. (**)
- Gestione Script autoguida all'operatore

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	31/62



Gestione Ordini

Possibilità per il supervisor di gestire gli ordini, le vetrine e l'anagrafica e il carrello dei prodotti (***)

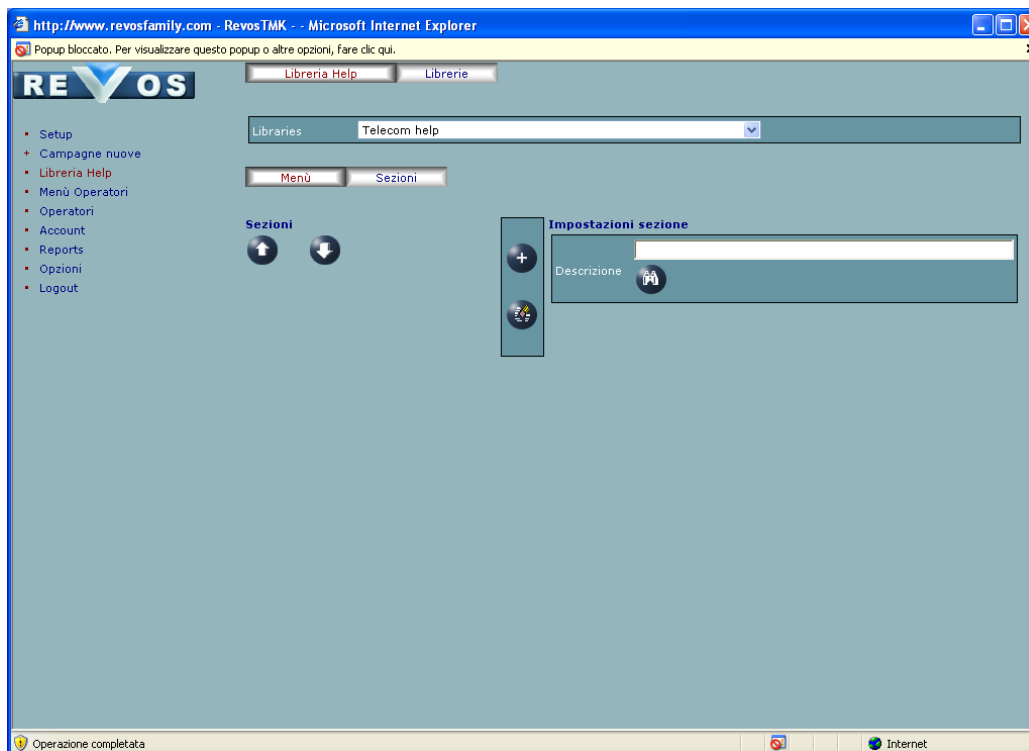


File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	32/62

Revisione 0 emessa con new letter del 27 marzo 2013 - protocollo N° 069/2013

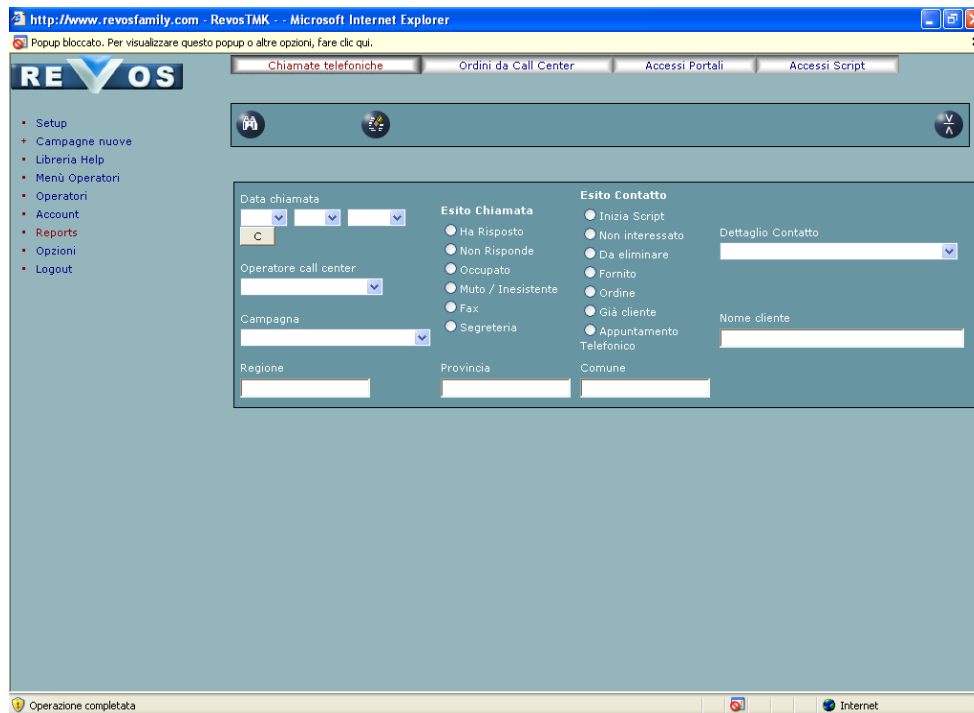
Gestione Cataloghi (Librerie Help)

Possibilità per il supervisor di creare delle librerie di formato diverso (pagine web, doc. office) su eventuale materiale pubblicitario fornito dal committente, utilizzabili in diversi punti dell'applicazione



Reportistica

Possibilità per il supervisor di creare reports utilizzando lo strumento QRD (Query Report Designer).



File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	33/62

NOTE

(*) Gestione agenda agenti commerciali

- Inserimento dati
(data appuntamento/azione, tipo appuntamento, nome company - che può essere recuperato dalla Anagrafica-riferimenti contatto, luogo app.to)
- Link con mappe stradali per individuazione del luogo app.to, possibilità di stamparle.
- Possibilità di coinvolgere collega, con automatico inserimento app.to nell'agenda del collega da coinvolgere ed invio di mail allo stesso.
- Profilazione permessi per visione agenda dei commerciali
- Possibilità di flag sulla funzionalità del promemoria

(**) Possibilità per il supervisor di configurare... oltre agli esiti telefonici, il dettaglio del contatto e...priorità di passaggio...

Il supervisor ha la possibilità di definire per ciascuna campagna gli esiti telefonici e relazionarli con gli esiti applicativi, ovvero le risposte che l'operatore può ricevere dall'interlocutore. Quest'attività, può essere implementata "on line" senza interrompere il lavoro del call center. Nell'eventualità di un recall, il supervisor può aggiudicare a ciascun esito individuato la priorità di passaggio alla piattaforma telefonica rispetto ad altri.

(***) Possibilità per il supervisor di gestire gli ordini, le vetrine e l'anagrafica e il carrello dei prodotti.

Il supervisor può validare gli ordini presi da call center, gestire le vetrine e le anagrafiche dei prodotti implementandoli on line

(****) Reportistica avanzata

Utilizzo di uno strumento, il QRD (Query Report Designer) che permette di esulare da quella di base

Nel Pacchetto sono compresi i moduli per la gestione delle ricerche di Mercato:

- ✓ Creazione gestione e controllo dinamico delle Quote Campionarie
- ✓ Gestione delle domande complesse (multipla, singola, numerica) e/o particolari come per es. batterie di domande, domande collegate (include-exclude), elenchi di risposte, domande con doppio controllo...etc
- ✓ Possibilità di riformulare una domanda o di tornare a una domanda specifica mantenendo l'integrità dei dati
- ✓ Esportazione dati in formati vari (Doc,Txt,SPS)
- ✓ Creazione veloce di tavole statistiche
- ✓ Schermate di controllo per il Supervisore sull'andamento delle Campagne
- ✓ "Cattura" delle informazioni di sistema
- ✓ "Topline" (questionario con a fianco le frequenze di risposta di ogni singola domanda)

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	34/62

SDK

Gestione tabelle

Strumento per gestire strutture tabellari, utilizzate per mantenere qualsiasi tipo di informazione e dato. Revos opera direttamente sul database, permettendo di creare le tabelle e di determinarne gli attributi che le costituiscono.

Gestione anagrafiche

L'utente può creare una tabella e, con questo modulo, definirne il template OnLine utilizzato dagli utenti finali per popolare la suddetta tabella.

Gestione Portali

Con questo strumento è possibile creare e gestire portali definendone il layout (aspetto grafico), il menù, i gruppi e gli utenti che possono utilizzare il portale e tutto ciò che deve essere implementato a livello di funzionalità e moduli (Revos, ma anche custom)

Gestione Utenti e permessi

Per ogni portale, creato con Revos, è possibile creare dei gruppi (gerarchici) di utenti, adattabili quindi, a qualsiasi organigramma aziendale.

Operation Designer

Strumento per gestire le transazioni operative di Revos

Strumento "Labels"

Strumento per la gestione dei testi in multilingua

Strumento Deploy

Strumento che permette di esportare ed importare oggetti e relative funzionalità Revos, tramite file XML

Wizard data

Strumento che permette di importare e trasferire strutture e dati da fonti esterne, centralizzare le anagrafiche presenti nell'applicazione ed impostare i relativi criteri di popolamento

KBM

Questo strumento soddisfa pienamente tutte le caratteristiche di un tipico tool di Knowledge Base Management; essendo stato implementato con l'ambiente di sviluppo Revos, il data model è completamente flessibile.

Query Report Designer

Gli utenti abilitati ad utilizzare questo modulo, hanno la possibilità di creare dei reports personalizzati e condividerli con altri utenti. Inoltre è possibile creare delle "Forms" relative ai parametri di ricerca, quindi applicare dei filtri per il risultato del report; esportabile anche in formato Excel.

Requisiti hardware e software

Per utilizzare il sistema informativo, configurato con il pool di sviluppo REVOS, è necessaria la seguente configurazione hardware:

CLIENT

- P IV 2 GHz
- 256 MB RAM
- Monitor 15''-17'' (Risoluzione 1024*768)

- Windows
- MICROSOFT INTERNET EXPLORER (Rel. 5.5 SP2 o superiore)

PROGRAMMATORI

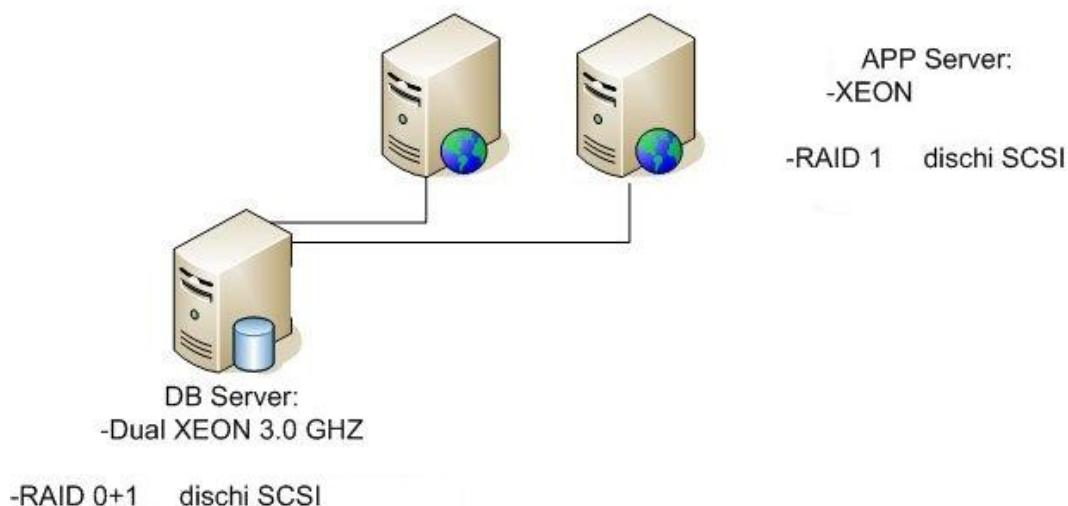
- WINDOWS 2000 SERVER (in inglese) + Service Pack 4 oppure Windows 2000 Professional (in inglese) oppure Windows XP Professional (in inglese)
- Sql-Server 2000 Client (Enterprise o Standard Edition) in inglese + Service Pack (last version)
- MICROSOFT INTERNET EXPLORER (Rel. 5.5 SP2 o superiore)
- Visual Basic 6.0 Service Pack 5

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	35/62

SERVER

DA 75 a 150 postazioni

Descrizione	HW/SW	QTA'
Application Server	Server con 2GB di RAM, Xeon 3GHZ. Biprocessore. Doppia alimentazione + hard disk in RAID 1 (2 dischi SCSI 120GB * 2) Sistema operativo Windows 2000 Advanced server in inglese con SP 3 o sup (configurazione minima), IIS	2 server
DB server (SQL server 2000)	Server con 4GB di RAM, Xeon 3GHZ. Biprocessore. Doppia alimentazione + hard disk in RAID 1 (2 dischi SCSI 120GB * 2) Sistema operativo Windows 2000 server in inglese con SP 3 o sup (configurazione minima)	1

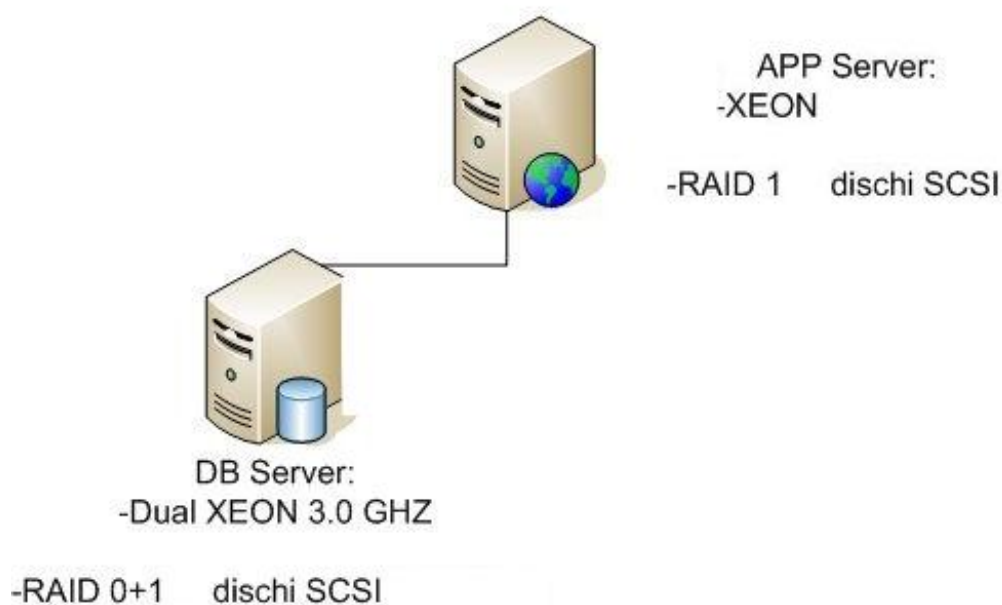


È possibile, in caso di più application server, utilizzare la tecnologia “network load-balancing” di Microsoft per ottimizzare la distribuzione del carico di lavoro sui vari app. server, altrimenti si utilizza lo strumento “RevosBal” che permette di smistare le richieste degli utenti finali sui server con meno carico di lavoro.

DA 20 a 75 postazioni

Descrizione	HW/SW	QTA'
CTI + CMS	Server con 1,5GB di RAM, Xeon 3GHZ. Biprocessore. Doppia alimentazione + hard disk in RAID 1 (2 dischi SCSI 80GB * 2) Sistema operativo Windows 2000 server in inglese con SP 3 o sup (configurazione minima), IIS	1 server
DB server (SQL server 2000)	Server con 3GB di RAM, Xeon 3GHZ. Biprocessore. Doppia alimentazione + hard disk in RAID 1 (2 dischi SCSI 80GB * 2) Sistema operativo Windows 2000 server in inglese con SP 3 o sup (configurazione minima)	1

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	36/62



Meno di 20 postazioni

Descrizione	HW/SW	QTA'
Application + DB server (SQL server 2000)	Server con 2GB di RAM, Xeon 3GHZ. 1 hard disk in RAID 1 (2 dischi SCSI 80GB * 2) Sistema operativo Windows 2000 server in inglese con SP 3 o sup (configurazione minima), IIS	1 server

Conoscenze informatiche

Operatore Call Center:

Utenti che utilizzano Revos (portale TS - Teleseller) per fare Outbound, gestione richiamate e presa appuntamento agenti:

_ Conoscenza basilare di navigabilità su internet con Microsoft Internet Explorer.

Tecnico Revos

Utenti che utilizzano Revos (portale SA – System Administrator) per creare campagne Outbound complesse, creare anagrafiche e relative funzionalità custom di qualsiasi tipo:

_ Microsoft Windows 2000 Server
 _ Database relazionale (conoscenze base del linguaggio sql)
 _ Microsoft Sql-Server 2000
 _ Microsoft Access 2000
 _ Programmazione Object Oriented: DLL ActiveX (Visual basic 6.0)
 _ Programmazione Web (ASP, javascript, DHTML)
 _ COM+

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	37/62

Revisione 0 emessa con new letter del 27 marzo 2013 - protocollo N° 069/2013

Bundle “PHONES4U”**Introduzione**

La famiglia di prodotti Phones4u si pone come soluzione completa in grado di fornire, ad aziende di piccole o medie dimensioni, strumenti ed applicazioni avanzate per la gestione di attività di front-office e back-office.

Le aree applicative coperte sono:

- Attività base inbound e outbound
- Telemarketing e Teleselling
- CRM
- Help-Desk

Ogni modulo applicativo comprende anche gli strumenti ed il supporto per le attività di Contact Center con le funzionalità base ACD, IVR e CTI.

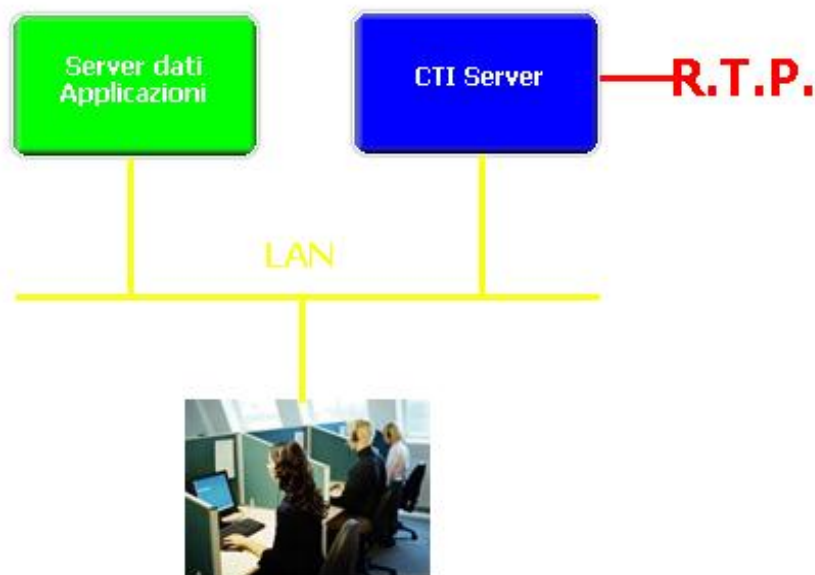
Tutti i moduli prevedono una configurazione base per 5 operatori ed una espansibilità massima a 10 operatori.

I prodotti Phones4u appartengono alla famiglia PhonesEnterprise e garantiscono quindi, salvaguardando gli investimenti applicativi e gli aspetti funzionali – operativi, la possibilità di successiva espansione dei sistemi installati senza alcun limite superiore.

Descrizione Architettuale

L’offerta Phones4u può essere configurata con due differenti soluzioni architetture a seconda che gli eventi telefonici, entranti ed uscenti, transitino attraverso il Centralino Telefonico aziendale (PBX) oppure attraverso la matrice di commutazione integrata nel Server CTI.

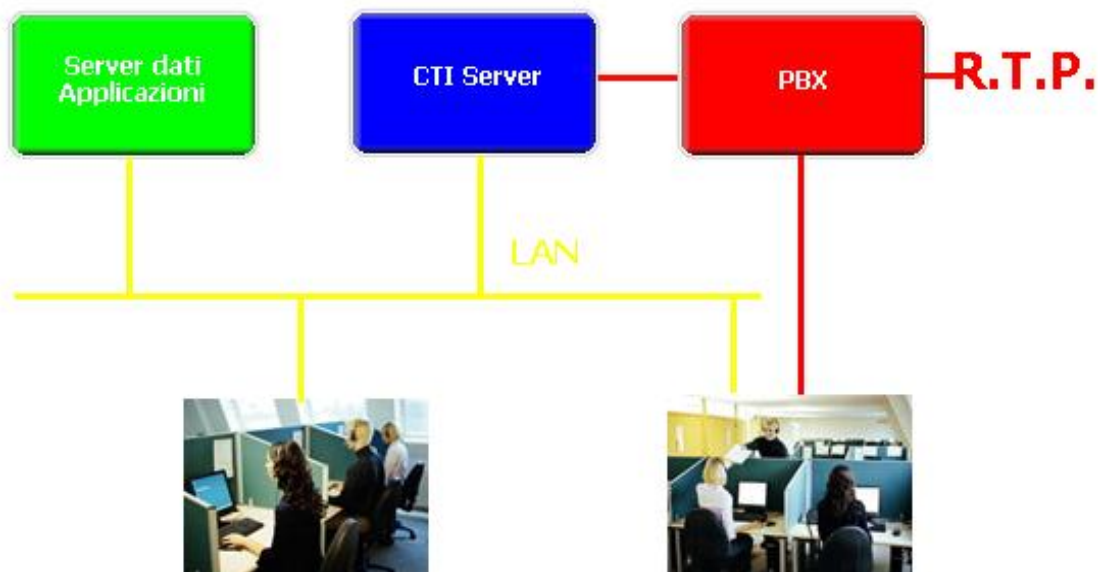
Riportiamo qui di seguito i due schemi architetture possibili.

Matrice di commutazione integrata nel Server CTI

Gli operatori, per quanto riguarda la fonia, saranno attestati alla rete locale (LAN) con modalità VoIP (Voice over IP).

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	38/62

Matrice di commutazione esterna (PBX Aziendale)



Gli operatori, per quanto riguarda la fonia, potranno essere attestati al PBX Aziendale o, in VoIp al server CTI.

Il Server CTI ed il PBX Aziendale saranno interconnessi tramite flusso primario ISDN.

Le componenti di tutte le soluzioni proposte sono le seguenti:

Server Applicativo	Su questa unità sarà installato il programma applicativo previsto ed il data-base ad esso correlato.
Server CTI	Su questa unità sarà installato il Prodotto Phones Enterprise per la gestione delle funzionalità ACD, IVR e CTI relative agli eventi telefonici entranti ed uscenti, oltre alla scheda di interfaccia verso la Rete Telefonica Pubblica o verso il PBX Aziendale
Scheda Telefonica	Tale dispositivo fornisce l'interfaccia per un flusso primario ISDN (30 linee) e le risorse IP per operatori.
Cuffie telefoniche	Vengono fornite le cuffie telefoniche, monoaurali a soppressione di rumore, per gli operatori

File Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	Archiviazione B.M.P.PFM	Data di emissione Marzo 2013	Revis 0	Note - Cod. Doc. COLC13001	pag. 39/62
--	----------------------------	---------------------------------	------------	-------------------------------	---------------

Descrizione Funzionale

Riportiamo qui di seguito una breve descrizione funzionale delle componenti dell'offerta Phones4u:

- Contact Center
- Soluzioni Applicative

Contact Center

La parte di supporto dell'attività telefonica si basa sull'utilizzo delle principali funzionalità rese disponibili dal prodotto PhonesEnterprise di cui, qui di seguito, riportiamo una breve descrizione:

- ACD (Automatic Contact Distribution)
- ICD (Intelligent Contact Distribution) software
- Gestione applicativa delle code
- Accodamento preventivo
- Allocazione dinamica delle risorse
- Assegnazioni multiple
- Operatori sintetici
- Emissione chiamate
- Definizione flussi di chiamata complessi
- Supervisione
- Statistiche
- Erogazione di un servizio migliore
- Aumento dell'efficienza
- Autonomia gestionale
- Facilità di utilizzo

Soluzioni Applicative

Le soluzioni applicative proposte per l'offerta Phones4u sono le seguenti:

ATTIVITÀ STANDARD INBOUND E OUTBOUND

Questo modulo è adatto a tipologie di attività semplici in cui non si riscontra la necessità di praticare vendita, HD o CRM avanzato.

Descrizione moduli

- Integrazione con la piattaforma telefonica: apertura automatica maschera anagrafica
- Gestione anagrafica del chiamante/chiamato (fig. 1)
- Gestione appuntamenti telefonici presi da CC (fig. 2)
- Possibilità per il supervisor di amministrare per ogni campagna i seguenti stati telefonici: richiamare, occupato, non risponde, segreteria telefonica, fax, num. inesistente
- Gestione orari campagne
- Gestione Script autoguida all'operatore (Fig. 4)

TELEMARKETING E TELESELLING

Questo modulo è adatto per tipologie di call center che praticano attività di teleselling e presa appuntamento telefonico.

Descrizione moduli

Gestione anagrafiche Company (Acquisiti/Prospect) (Fig. 1)

- Gestione ordini fatti da call center (CC) o supervisor (SV)
- Gestione appuntamenti telefonici presi da CC (Fig. 2)

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	40/62



Fig. 1

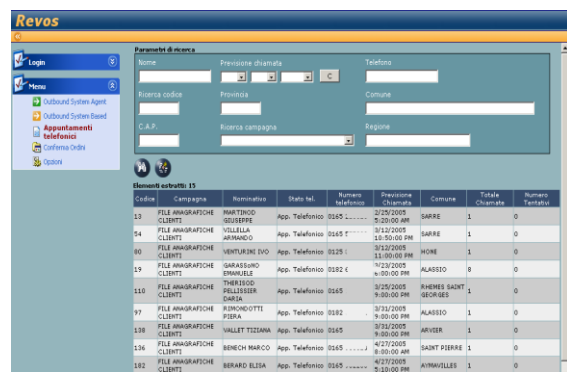


Fig. 2

Gestione Campagne OutBound (System agent/based)

- Possibilità per il supervisor di importare dati da fonti esterni db sql server.
- Gestione orari campagne per fasce
- Possibilità per il supervisor di amministrare per ogni campagna i seguenti stati telefonici: richiamare, occupato, non risponde, segreteria telefonica, fax, num. inesistente
- Gestione Script autoguida all'operatore (Fig. 3)

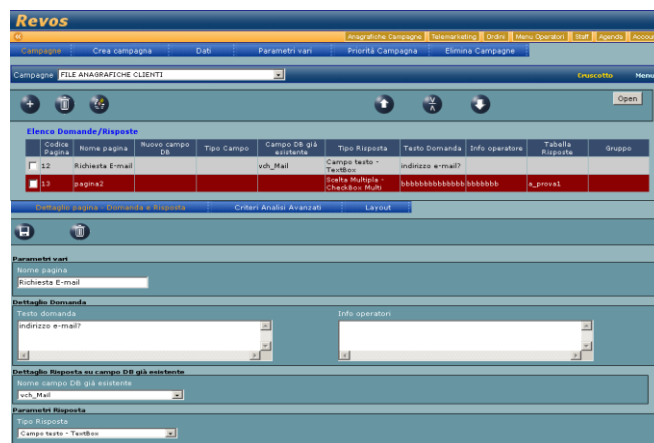


Fig.3

File Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	Archiviazione B.M.P.PFM	Data di emissione Marzo 2013	Revis 0	Note - Cod. Doc. COLC13001	pag. 41/62
--	----------------------------	---------------------------------	------------	-------------------------------	---------------

Gestione Ordini

Possibilità per l'operatore di effettuare ordini durante la conversazione utilizzando una vetrina di articoli ed un carrello virtuale.

Possibilità per il supervisor di gestire gli ordini, la vetrina e l'anagrafica dei prodotti (Fig.4)

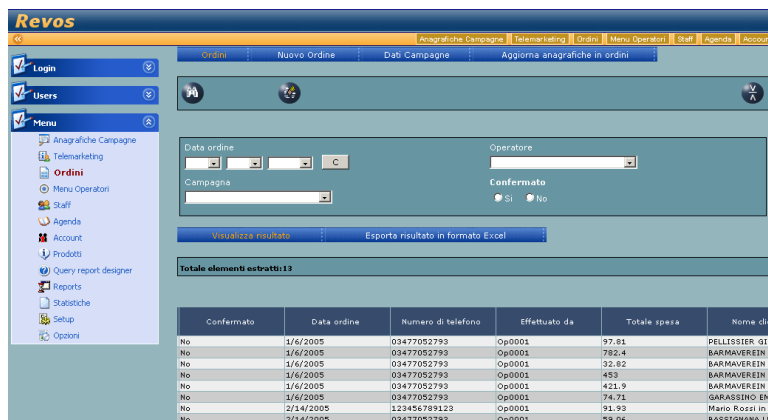


Fig. 4

Gestione Cataloghi (Librerie Help)

Possibilità per il supervisor di creare delle librerie di formato diverso (pagine web, doc. office) su eventuale materiale pubblicitario fornito dal committente, utilizzabili in diversi punti dell'applicazione (Fig. 5)

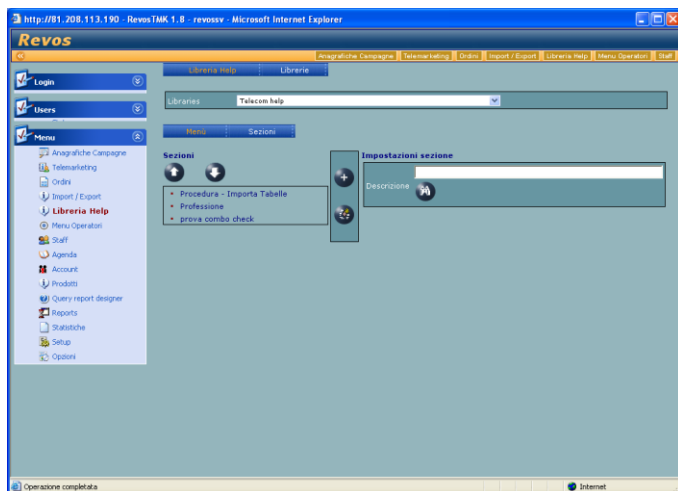


Fig. 5

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	42/62

Reportistica

Reportistica applicativa di base che prevede una statistica standard predefinita dal sistema, riportata nelle figure sottostanti (fig. 6-7)



Fig.6

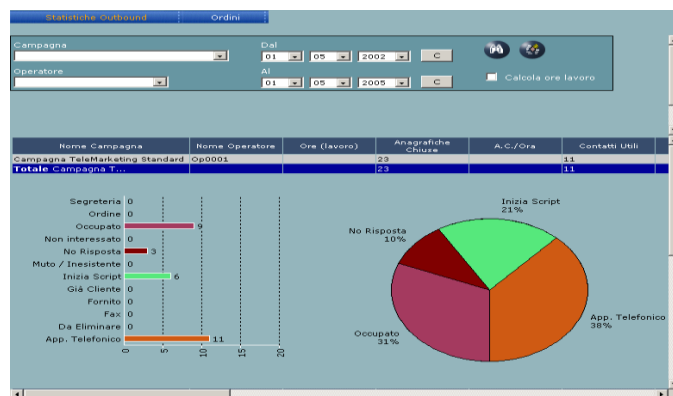


Fig.7

CRM

Settore applicativo

Questo modulo include diversi strumenti creati appositamente per gestire al meglio la relazione con i propri clienti (CRM). Sales Force Automation, Attività commerciali, attività di amministrazione del personale e grazie agli strumenti del RevosSDK, messi a disposizione per i tecnici programmatori, si possono personalizzare le strutture dati, le funzionalità e i processi.

Descrizione moduli

Sales Force Automation

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	43/62

- Gestione anagrafiche company (Lead, Prospect, Customer) (Fig.1)

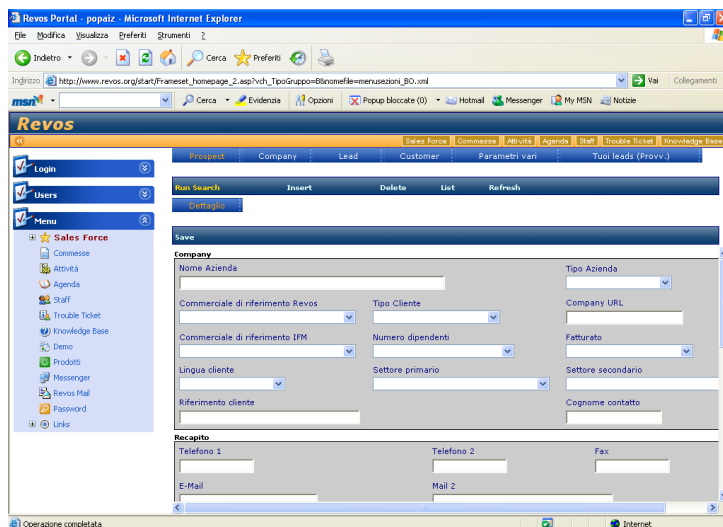


Fig. 1

- Gestione contatti primari e secondari (Fig. 2)

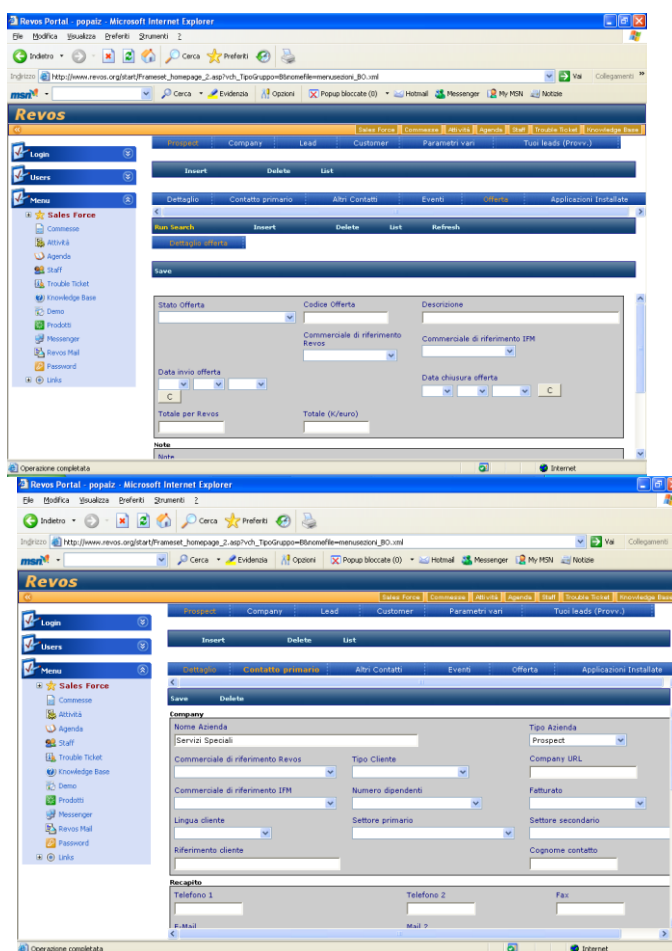


Fig. 2

File Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	Archiviazione B.M.P.PFM	Data di emissione Marzo 2013	Revis 0	Note - Cod. Doc. COLC13001	pag. 44/62
--	----------------------------	---------------------------------	------------	-------------------------------	---------------

- Gestione Eventi (meeting, demo, etc...) integrato con agenda (Fig.3)

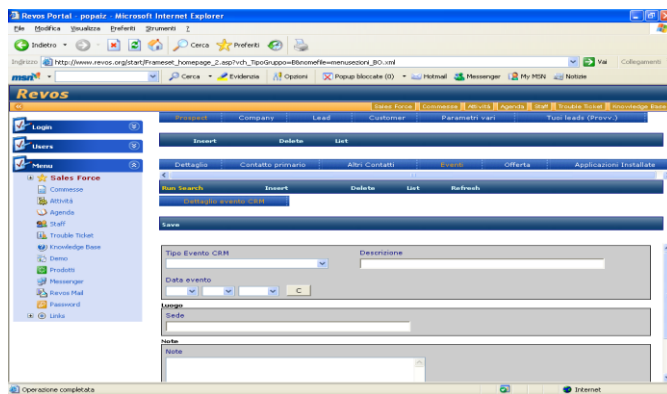


Fig.3

- Gestione Offerte commerciali

Gestione Attività commerciale

- Agenda e sue funzionalità (Fig.4)

- ✓ Inserimento dati

(data appuntamento/azione, tipo appuntamento, nome company (che può essere recuperato dalla Anagrafica), riferimenti contatto, luogo app.to)

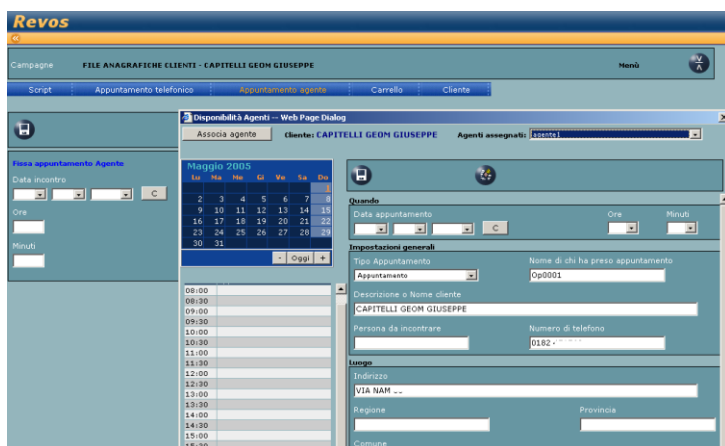


Fig.4

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	45/62

HR /Amministrazione del personale (Fig. 5)

- Anagrafica del personale (appartenenza di settore,numeri di tel., fax, e-mail, ubicazione...)
-

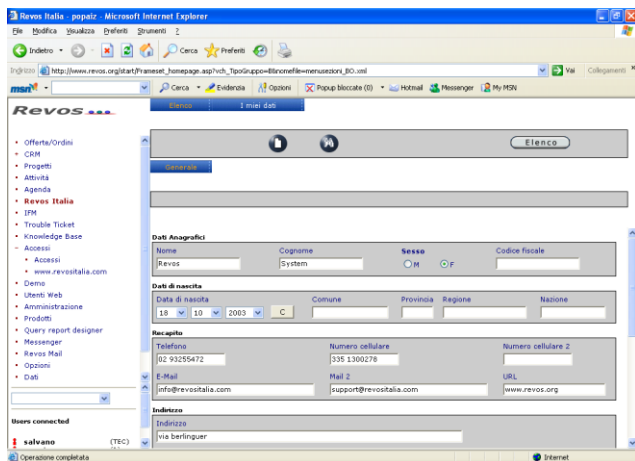


Fig. 5

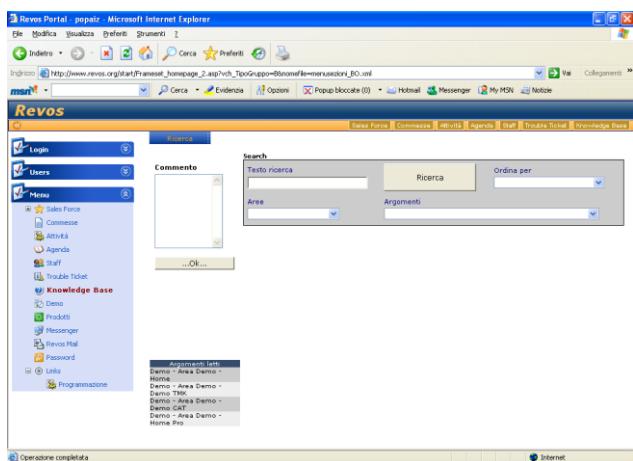


Fig. 6

Amministrazione

- Gestione documenti commesse
- Gestione anagrafiche prodotti, vetrine e carrelli

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	46/62

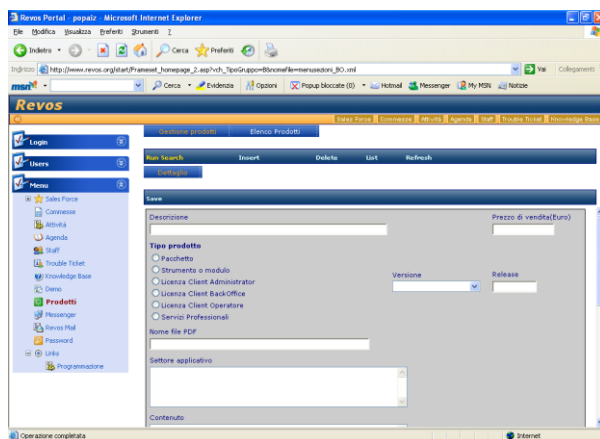


Fig. 7

Messenger (Fig. 8)

- Tool di messaggistica tra persone abilitate

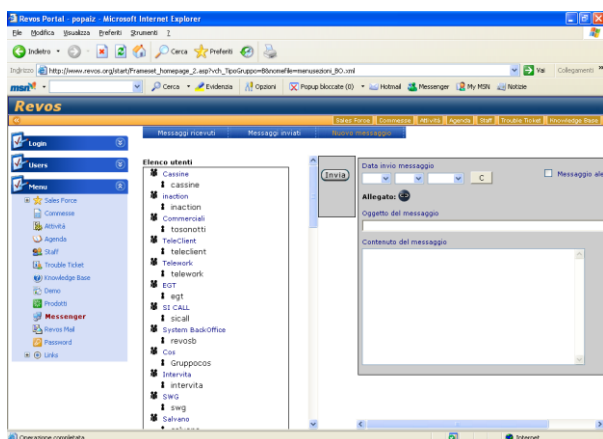


Fig. 8

HELP-DESK

Settore applicativo

Questo modulo è adatto per qualsiasi tipologia di call center che pratica attività di Help Desk sia informativo, sia tecnico sia commerciale

Dalla gestione dell'anagrafica del chiamante/chiamato, alla gestione di un appuntamento preso da call center, al monitoraggio fino alla chiusura del ticket.

Descrizione moduli compresi nel modulo:

Gestione Inbound (pop up anagrafica chiamante)

- Integrazione piattaforma telefonica: apertura automatica maschera anagrafica
- Gestione anagrafica del chiamante
- Gestione appuntamenti telefonici presi da CC per eventuale recall

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	47/62

Revisione 0 emessa con new letter del 27 marzo 2013 - protocollo N° 069/2013

Ticketing

- Apertura ticket (assegnazione numerazione parlante) (fig.1)

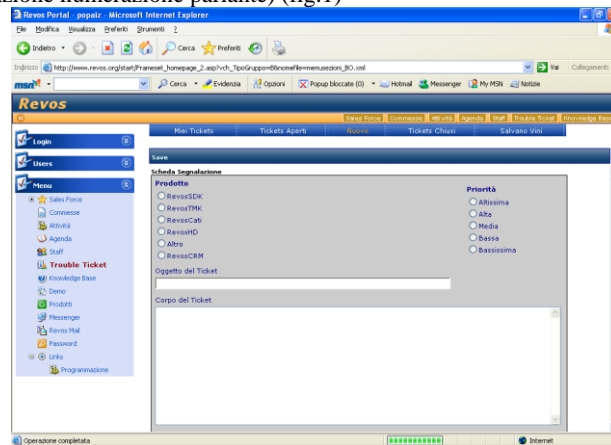


FIG.1

- Troubleshooting/Gestione informazioni (fig. 2)

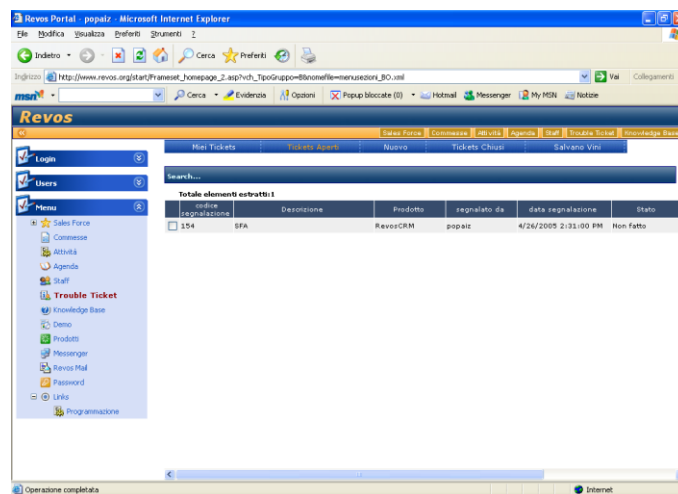


Fig. 2

- Problem solving (tool di knoledge management) (fig.3)

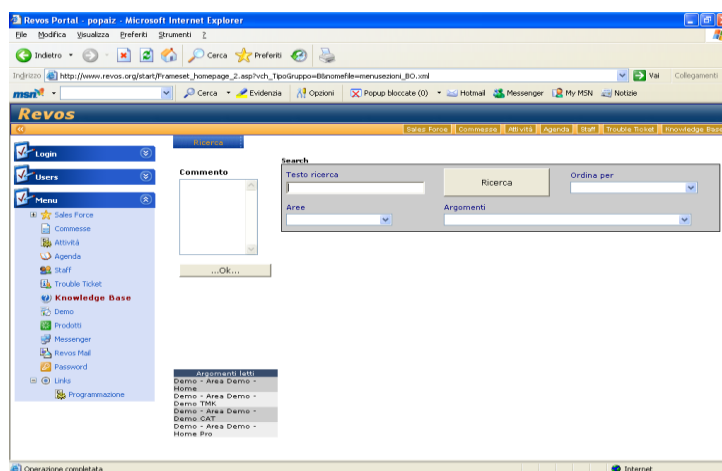


Fig. 3

<i>File</i> Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	<i>Archiviazione</i> B.M.P.PFM	<i>Data di emissione</i> Marzo 2013	<i>Revis</i> 0	<i>Note - Cod. Doc.</i> COLC13001	<i>pag.</i> 48/62
---	-----------------------------------	--	-------------------	--------------------------------------	----------------------

- Chiusura del Ticket (fig.4)

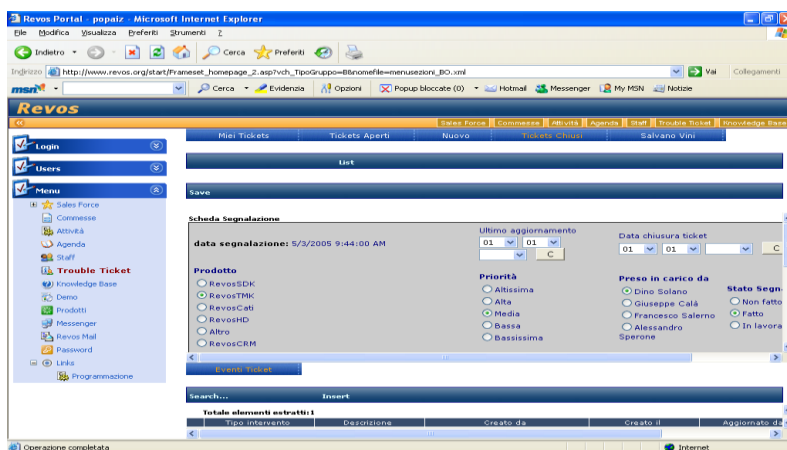


Fig.4

Gestione OutBound (System agent/based)

- Possibilità per il supervisor di importare dati da fonti esterni db sql server/oracle
-
- Possibilità per il supervisor di amministrare per ogni campagna i seguenti stati telefonici: richiamare, occupato, non risponde, segreteria telefonica, fax, num. inesistente
- Gestione orari campagne per fasce
- Gestione Script autoguida all'operatore

Gestione Cataloghi (Librerie Help)

Possibilità per il supervisor di creare delle librerie di formato diverso (pagine web, doc. office) utilizzabili in diversi punti dell'applicazione

Reportistica Avanzata

Reportistica applicativa di base

Prerequisiti

Per poter attivare le soluzioni Phones4u sono indispensabili i seguenti prerequisiti:

Rete LAN in classe 5 sulla quale dovranno essere attestati il Server CTI, il Server Applicativo e le stazioni di lavoro degli operatori

Il server CTI dovrà essere installato nei pressi della borchia del flusso primario ISDN o nei pressi del PBX aziendale, a seconda della soluzione architettuale adottata.

Le stazioni di lavoro degli operatori dovranno avere la seguente configurazione minima:

- Pentium IV 2 GHz
- 512 MB RAM
- Monitor 15''-17'' (Risoluzione 1024*768)
- Windows XP
- MICROSOFT INTERNET EXPLORER (Rel. 5.5 SP2 o superiore)

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	49/62

SISTEMI CALL CENTER PHONES PRIMAVISIONE

NMU	Note	Una Tantum (Euro)	Can. annuo nol. 6 anni (Euro)	Can. annuo nol. 3 anni (Euro)	Prezzo Vendita (Euro)	Can. bimes. manutenz. (Euro)
SISTEMI CALL CENTER PHONES <u>PRIMAVISIONE</u>						
UNITA' BASE						
993807	Sistema base Phones PrimaVisione Vers. 11 all-in-one 1 Accesso Base S0 [141] *	832,50	3.150,64	4.670,62	9.120,00	238,54
958067	Sistema base Phones PrimaVisione all-in-one ½ Flusso [1]*	946,25	3.598,60	5.327,10	10.459,20	268,51
958068	Sistema base Phones PrimaVisione all-in-one 1 Flusso [2]*	1.131,25	4.298,11	6.352,21	12.550,40	315,30
958069	Sistema base Phones PrimaVisione all-in-one 2 Flussi [3]*	1.410,00	5.347,64	7.890,26	15.688,00	385,50
958070	Sistema base Phones PrimaVisione Professional [4]*	2.798,75	10.594,74	15.579,73	31.374,40	736,49
958071	Sistema base Phones PrimaVisione Enterprise [5]*	5.577,50	21.089,47	30.959,46	62.748,80	1.438,50

BUNDLES PHONES4U (UNITA' BASE)

955032	Attività standard Inbound/Outbound - Bundle Phones Enterprise VoIP (1 flusso primario ISDN - 30 risorse IP - 30 risorse vocali IVR - Lic. Per 5 operatori) [6]*		9.639,27	14.179,52	28.518,00	672,58
955033	CRM - Bundle Phones Enterprise VoIP (1 flusso primario ISDN - 30 risorse IP - 30 risorse vocali IVR - Lic. Per 5 operatori) [7]*		11.546,92	16.975,13	34.221,00	800,18
955034	HELP-DESK - Bundle Phones Enterprise VoIP (1 flusso primario ISDN - 30 risorse IP - 30 risorse vocali IVR - Lic. Per 5 operatori) [8]*		11.546,92	16.975,13	34.221,00	800,18
955035	TELEMARKETING/TELESELLING - Bundle Phones Enterprise VoIP (1 flusso primario ISDN - 30 risorse IP - 30 risorse vocali IVR - Lic. Per 5 operatori) [9]*		11.546,92	16.975,13	34.221,00	800,18
955036	Espansione a 10 operatori per i bundles Phones4u [10]		1.530,99	2.297,08	4.278,00	130,20

Contributo Una Tantum Manutenzione

[*]

983846	Contributo minimo di Una Tantum per attivazione contratto di manutenzione non contestuale alla vendita del Call Center	170,00
--------	---	--------

**COMPONENTI SOFTWARE PHONES
PRIMAVISIONE**

958072	Licenze Agente umano voce All-in-one (qtà 5 fino a 50) [11]	3.100,41	4.543,57	9.268,80	207,39
958073	Licenze Agente umano voce All-in-one (qtà 10 fino a 50) [12]	4.960,77	7.269,86	14.830,40	331,83
958075	Licenze Agente sintetico voce All-in-one (qtà 5 fino a 30) [13]	744,46	1.090,99	2.225,60	49,80
958076	Licenze Agente sintetico voce All-in-one (qtà 10 fino a 30) [14]	1.240,59	1.818,05	3.708,80	82,99
958077	Licenze Agente umano voce All-in-one (qtà 5 oltre 50) [15]	2.480,12	3.634,54	7.414,40	165,90
958078	Licenze Agente umano voce All-in-one (qtà 10 oltre 50) [16]	3.720,71	5.452,59	11.123,20	248,88
958079	Licenze Agente sintetico voce All-in-one (qtà 5 oltre 30) [17]	619,76	908,24	1.852,80	41,46
958080	Licenze Agente sintetico voce All-in-one (qtà 10 oltre 30) [18]	992,26	1.454,13	2.966,40	66,37
958081	Licenze Agente predictive all-in-one (qtà 5) [19]	986,91	1.446,29	2.950,40	66,02
958083	Licenze Agente predictive all-in-one (qtà 10) [20]	1.381,89	2.025,11	4.131,20	92,44
958084	Licenze recording all-in-one (qtà 5) [21]	690,94	1.012,56	2.065,60	46,22

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	50/62

SISTEMI CALL CENTER PHONES PRIMAVISIONE

NMU	Note	Una Tantum (Euro)	Can. annuo nol. 6 anni (Euro)	Can. annuo nol. 3 anni (Euro)	Prezzo Vendita (Euro)	Can. bimes. manutenz. (Euro)
958085	Licenze recording all-in-one (qtà 10)	[22]	1.184,40	1.735,70	3.540,80	79,23
958086	Licenza Supervisore Aggiuntivo Standard All-in-one	[23]	744,46	1.090,99	2.225,60	49,80
958087	Migrazione Licenza Supervisore da Standard a Coaching All-in-one	[24]	496,13	727,06	1.483,20	33,19
958088	Outbound Predictive - Lic. Base All-in-one	[25]	2.480,12	3.634,54	7.414,40	165,90
958089	Recording - Lic. Base All-in-one	[26]	2.480,12	3.634,54	7.414,40	165,90
958091	Coaching - Lic. Base All-in-one	[27]	2.480,12	3.634,54	7.414,40	165,90
993809	Migrazione a All-in-one Vers. 11	[150]	642,24	941,18	1.920,00	42,96

**COMPONENTI SOFTWARE PHONES
PRIMAVISIONE PROFESSIONAL**

958092	Licenze Agente umano voce Professional (qtà 5 fino a 50)	[28]	4.626,80	6.780,45	13.832,00	309,49
958093	Licenze Agente umano voce Professional (qtà 10 fino a 50)	[29]	7.402,89	10.848,71	22.131,20	495,19
958094	Licenze Agente umano video Professional (qtà 5 fino a 50)	[30]	617,09	904,32	1.844,80	41,28
958095	Licenze Agente umano video Professional (qtà 10 fino a 50)	[31]	1.085,92	1.591,39	3.246,40	72,64
958096	Licenze Agente sintetico voce Professional (qtà 5 fino a 30)	[32]	986,91	1.446,29	2.950,40	66,02
958097	Licenze Agente sintetico voce Professional (qtà 10 fino a 30)	[33]	1.643,06	2.407,86	4.912,00	109,91
958098	Licenze Agente sintetico video Professional (qtà 5 fino a 30)	[34]	370,36	542,75	1.107,20	24,77
958099	Licenze Agente sintetico video Professional (qtà 10 fino a 30)	[35]	591,93	867,46	1.769,60	39,60
958100	Licenze Agente umano voce Professional (qtà 5 oltre 50)	[36]	3.701,44	5.424,36	11.065,60	247,60
958101	Licenze Agente umano voce Professional (qtà 10 oltre 50)	[37]	5.552,16	8.136,54	16.598,40	371,39
958102	Licenze Agente umano video Professional (qtà 5 oltre 50)	[38]	542,69	795,30	1.622,40	36,30
958103	Licenze Agente umano video Professional (qtà 10 oltre 50)	[39]	986,91	1.446,29	2.950,40	66,02
958104	Licenze Agente sintetico voce Professional (qtà 5 oltre 30)	[40]	986,91	1.446,29	2.950,40	66,02
958105	Licenze Agente sintetico voce Professional (qtà 10 oltre 30)	[41]	1.317,66	1.931,00	3.939,20	88,14
958106	Licenze Agente sintetico video Professional (qtà 5 oltre 30)	[42]	296,50	434,51	886,40	19,83
958107	Licenze Agente sintetico video Professional (qtà 10 oltre 30)	[43]	493,45	723,14	1.475,20	33,01
958109	Licenze Agente @Phones Professional (qtà 5 fino a 50)	[44]	2.775,55	4.067,48	8.297,60	185,66
958110	Licenze Agente @Phones Professional (qtà 10 fino a 50)	[45]	4.441,62	6.509,07	13.278,40	297,11
958111	Licenze Agente @Phones Professional (qtà 5 oltre 50)	[46]	2.220,54	3.254,14	6.638,40	148,54
958112	Licenze Agente @Phones Professional (qtà 10 oltre 50)	[47]	3.331,62	4.882,39	9.960,00	222,86
958113	Licenze Agente predictive Professional (qtà 5)	[48]	1.233,64	1.807,86	3.688,00	82,52
958114	Licenze Agente predictive Professional (qtà 10)	[49]	1.727,09	2.531,00	5.163,20	115,53
958115	Licenze recording Professional (qtà 5)	[50]	863,81	1.265,89	2.582,40	57,78
958117	Licenze recording Professional (qtà 10)	[51]	1.480,90	2.170,21	4.427,20	99,06

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	51/62

SISTEMI CALL CENTER PHONES PRIMAVISIONE

NMU	Note	Una Tantum (Euro)	Can. annuo nol. 6 anni (Euro)	Can. annuo nol. 3 anni (Euro)	Prezzo Vendita (Euro)	Can. bimes. manutenz. (Euro)
958118	Licenza Supervisore Standard Professional	[52]	986,91	1.446,29	2.950,40	66,02
958119	Licenza Supervisore Coaching Professional	[53]	1.643,06	2.407,86	4.912,00	109,91
958120	Migrazione Licenza Supervisore da Standard a Coaching Professional	[54]	656,16	961,58	1.961,60	43,89
958121	Profilo Reporting Aggiuntivo Professional	[55]	1.579,38	2.314,53	4.721,60	105,65
958122	Outbound Predictive - Lic. Base Professional	[56]	3.291,48	4.823,57	9.840,00	220,17
958123	Recording - Lic. Base Professional	[57]	3.291,48	4.823,57	9.840,00	220,17
958125	Coaching - Lic. Base Professional	[58]	3.291,48	4.823,57	9.840,00	220,17
958126	@Phones - Lic. Base Professional	[59]	5.921,99	8.678,50	17.704,00	396,13
958127	Video - Lic. Base Professional	[60]	2.467,81	3.616,50	7.377,60	165,08
958128	Unità Fault-Tolerance Professional	[61]	4.342,61	6.363,97	12.982,40	290,48
993810	Migrazione a Professional Vers. 11	[151]	1.177,44	1.725,50	3.520,00	78,76

**COMPONENTI SOFTWARE PHONES
PRIMAVISIONE ENTERPRISE**

958129	Licenze Agente umano voce Enterprise (qtà 5 fino a 50)	[62]	6.137,14	8.993,80	18.347,20	410,52
958130	Licenze Agente umano voce Enterprise (qtà 10 fino a 50)	[63]	9.819,31	14.389,92	29.355,20	656,83
958131	Licenze Agente umano video Enterprise (qtà 5 fino a 50)	[64]	820,46	1.202,36	2.452,80	54,88
958133	Licenze Agente umano video Enterprise (qtà 10 fino a 50)	[65]	1.438,08	2.107,47	4.299,20	96,20
958134	Licenze Agente sintetico voce Enterprise (qtà 5 fino a 30)	[66]	1.472,87	2.158,45	4.403,20	98,52
958135	Licenze Agente sintetico voce Enterprise (qtà 10 fino a 30)	[67]	2.454,43	3.596,89	7.337,60	164,18
958136	Licenze Agente sintetico video Enterprise (qtà 5 fino a 30)	[68]	490,78	719,22	1.467,20	32,83
958137	Licenze Agente sintetico video Enterprise (qtà 10 fino a 30)	[69]	785,67	1.151,38	2.348,80	52,55
958138	Licenze Agente umano voce Enterprise (qtà 5 oltre 50)	[70]	4.909,92	7.195,35	14.678,40	328,43
958139	Licenze Agente umano voce Enterprise (qtà 10 oltre 50)	[71]	7.364,35	10.792,24	22.016,00	492,61
958141	Licenze Agente umano video Enterprise (qtà 5 oltre 50)	[72]	721,45	1.057,26	2.156,80	48,26
958142	Licenze Agente umano video Enterprise (qtà 10 oltre 50)	[73]	982,09	1.439,23	2.936,00	65,69
958143	Licenze Agente sintetico voce Enterprise (qtà 5 oltre 30)	[74]	1.472,87	2.158,45	4.403,20	98,52
958144	Licenze Agente sintetico voce Enterprise (qtà 10 oltre 30)	[75]	1.963,65	2.877,67	5.870,40	131,35
958145	Licenze Agente sintetico video Enterprise (qtà 5 oltre 30)	[76]	392,84	575,69	1.174,40	26,28
958146	Licenze Agente sintetico video Enterprise (qtà 10 oltre 30)	[77]	652,94	956,87	1.952,00	43,68
958147	Licenze Agente @Phones Enterprise (qtà 5 fino a 50)	[78]	3.682,71	5.396,91	11.009,60	246,34
958148	Licenze Agente @Phones Enterprise (qtà 10 fino a 50)	[79]	5.891,48	8.633,79	17.612,80	394,09
958149	Licenze Agente @Phones Enterprise (qtà 5 oltre 50)	[80]	2.945,74	4.316,90	8.806,40	197,05
958150	Licenze Agente @Phones Enterprise (qtà 10 oltre 50)	[81]	4.418,61	6.475,35	13.209,60	295,57
958151	Licenze Agente predictive Enterprise (qtà 5)	[82]	2.454,43	3.596,89	7.337,60	164,18
958152	Licenze Agente predictive Enterprise (qtà 10)	[83]	3.436,52	5.036,12	10.273,60	229,87

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	52/62

SISTEMI CALL CENTER PHONES PRIMAVISIONE

NMU		Note	Una Tantum (Euro)	Can. annuo nol. 6 anni (Euro)	Can. annuo nol. 3 anni (Euro)	Prezzo Vendita (Euro)	Can. bimes. manutenz. (Euro)
958153	Licenze recording Enterprise (qtà 5)	[84]		1.143,72	1.676,09	3.419,20	76,51
958154	Licenze recording Enterprise (qtà 10)	[85]		2.945,74	4.316,90	8.806,40	197,05
958155	Licenza Supervisore Standard Enterprise	[86]		1.472,87	2.158,45	4.403,20	98,52
958156	Licenza Supervisore Coaching Enterprise	[87]		2.454,43	3.596,89	7.337,60	164,18
958158	Migrazione Licenza Supervisore da Standard a Coaching Enterprise	[88]		982,09	1.439,23	2.936,00	65,69
958159	Profilo Reporting Aggiuntivo Enterprise	[89]		1.570,81	2.301,98	4.696,00	105,07
958160	Outbound Predictive - Lic. Base Enterprise	[90]		4.909,92	7.195,35	14.678,40	328,43
958161	Recording - Lic. Base Enterprise	[91]		4.909,92	7.195,35	14.678,40	328,43
958162	Coaching - Lic. Base Enterprise	[92]		4.909,92	7.195,35	14.678,40	328,43
958163	@Phones - Lic. Base Enterprise	[93]		11.782,96	17.267,59	35.225,60	788,18
958164	Video - Lic. Base Enterprise	[94]		3.274,89	4.799,25	9.790,40	219,06
993811	Migrazione a All-in-one Vers. 11	[152]		1.712,64	2.509,82	5.120,00	114,56
958166	Remote Extender	[95]	238,75	903,42	1.323,93	2.700,80	60,43
958167	Soft-Phones	[96]		83,00	114,95	205,20	7,06
958168	Migrazione da Phones 4.1 a PrimaVisione all-in-one	[97]		2.543,81	3.727,87	7.604,80	170,16
993812	Modulo base gestione FAX (1 Linea)	[142]	1.050,00	3.371,76	4.941,22	10.080,00	225,54
993813	Modulo per 1 linea fax aggiuntiva	[143]	142,50	508,44	745,10	1.520,00	34,01

**COMPONENTI HARDWARE PHONES
PRIMAVISIONE**

955060	Modulo LightHouse 1 (1 Flusso Primario ISDN) (Server+Scheda interfaccia telefonica con risorse IP+lic. PhoneSwitch)	[98]	1.333,75	5.596,59	8.201,63	16.731,20	374,36
955061	Modulo LightHouse 2 (2 Flussi Primari ISDN) (Server+Scheda interfaccia telefonica con risorse IP+lic. PhoneSwitch)	[99]	1.637,50	6.868,22	10.065,18	20.532,80	459,43
958169	Modulo LightHouse upgrade (½ flusso primario aggiuntivo)	[100]		1.017,42	1.490,99	3.041,60	68,06
955063	Modulo LightHouse upgrade (1 flusso primario aggiuntivo)	[101]		1.780,61	2.609,43	5.323,20	119,11
993814	Modulo LightHouse S0 (Interfaccia Base)	[144]		1.605,60	2.352,96	4.800,00	107,40
993815	Modulo LightHouse S0 (Upgrade per 1 Accesso Base)	[145]		267,60	392,16	800,00	17,90

UNITA' SERVER

673533	Server CTI	[102]	467,50	1.767,77	2.590,61	5.284,80	118,25
673558	Server Phones	[103]	407,50	1.537,09	2.252,57	4.595,20	102,82
955017	Server SQL/Reporting	[104]	526,25	1.988,27	2.913,75	5.944,00	133,00

COMPONENTI HW VARI

673581	Rack per Server	[105]	448,75	1.699,26	2.490,22	5.080,00	113,67
958170	PhoneBox	[106]		92,05	134,90	275,20	6,16
936646	Cuffia monoaurale con soppressione di rumore+cavo interfaccia	[107]		81,35	119,22	243,20	5,44
936647	Cuffia binaurale con soppressione di rumore + cavo interfaccia	[108]		96,34	141,18	288,00	6,44
672378	Unità Recorder	[109]	1.455,00	5.494,36	8.051,83	16.425,60	367,53
673582	PC Operatore	[110]	157,50	625,65	916,87	1.870,40	41,85
673608	Video 17"	[111]	36,25	178,22	261,18	532,80	11,92
993817	Terminale SIP SNOM 300POE	[146]		81,91	113,44	202,50	6,97
993818	Terminale SIP SNOM 320 VOIP	[147]		109,22	151,25	270,00	9,29
993819	Terminale SIP SNOM 370 VOIP	[148]		141,98	196,63	351,00	12,08
993820	VideoTerminale SIP GrandStream GVX 3000	[149]		152,90	211,76	378,00	13,01

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	53/62

SISTEMI CALL CENTER PHONES PRIMAVISIONE

NMU		Note	Una Tantum (Euro)	Can. annuo nol. 6 anni (Euro)	Can. annuo nol. 3 anni (Euro)	Prezzo Vendita (Euro)	Can. bimes. manutenz. (Euro)
	VARIE						
955019	Licenze SQL Server 2000 ITA aggiuntive (CAL)	[120]		467,44	647,37	1.155,60	39,78
936670	RDBMS MS SQL Server per 5 utenti	[121]	236,25	934,33	1.293,98	2.309,85	79,51
955020	Licenze SQL Server 2000 ITA Processor	[122]	654,75	2.803,00	3.881,93	6.929,55	238,54
	PERSONALE						
936671	Project Manager	[123]	727,50				
936672	Analista	[124]	570,00				
936673	Sistemista	[125]	485,00				
936675	Programmatore	[126]	363,75				
	CORSI						
936676	Corso per Operatori (Sede Cliente)	[127]	970,00				
936677	Corso per Supervisor e Amministratori di Sistema (Sede Cliente)	[128]	970,00				
936678	Corso di Introduzione al Call Center Phones (presso la sede IFM, costo per partecipante)	[129]	242,50				
936679	Corso per Operatori (presso la sede IFM, costo per partecipante)	[130]	363,75				
936680	Corso per Supervisor e Amministratori di Sistema (presso la sede IFM, costo per partecipante)	[131]	363,75				
936682	Corso per Sviluppatori (presso la sede IFM, costo per partecipante)	[132]	448,75				
	MODULI APPLICATIVI REVOS						
955022	Lic. D'uso Revos Base	[133]	2.425,00	5.596,59	8.201,63	16.731,20	374,36
955023	Lic. D'uso Revos CRM	[134]	1.212,50	3.815,98	5.592,20	11.408,00	255,26
955024	Lic. D'uso Revos Telemarketing/Teleselling	[135]	1.212,50	3.815,98	5.592,20	11.408,00	255,26
955025	Lic. D'uso Revos Help-Desk	[136]	1.212,50	3.815,98	5.592,20	11.408,00	255,26
955026	Lic. D'uso Revos CATI	[137]	1.212,50	3.815,98	5.592,20	11.408,00	255,26
955027	Lic. D'uso Revos SDK	[138]	1.212,50	3.815,98	5.592,20	11.408,00	255,26
955028	Upgrade 5 postazioni + 1 System Administrator	[139]		1.017,42	1.490,99	3.041,60	68,06
955029	Upgrade 10 postazioni + 1 System Administrator	[140]		2.034,83	2.981,98	6.083,20	136,11

File Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	Archiviazione B.M.P.PFM	Data di emissione Marzo 2013	Revis 0	Note - Cod. Doc. COLC13001	pag. 54/62
--	----------------------------	---------------------------------	------------	-------------------------------	---------------

Sistema "PHONES PrimaVisione": Note

- (*) **Per i clienti che sottoscrivono il contratto di manutenzione con Telecom Italia, nel canone stesso è compreso il costo della sonda Infranode (TAF) che consente il pieno rispetto delle misure minime di sicurezza previste dalle normative sulla Privacy (DLGS 196/03).
Prevedere sempre l'importo di posa in opera aggiuntivo previsto a listino, in funzione di quando viene installata la sonda (contestualmente al PABX oppure in un momento successivo)**

1. Sistema base **Phones PrimaVisione all-in-one Vers. 11 ½ Flusso Primario ISDN**
La fornitura comprende:
 - ❖ Lic. d'uso Phones (E' necessario ordinare separatamente le licenze per gli operatori)
 - ❖ Unità LightHouse 1 (Server CTI+ Scheda di interfaccia telefonica per 15 linee ISDN e risorse IP)
 - ❖ 1 Lic. Supervisore Standard
2. Sistema base **Phones PrimaVisione all-in- one Vers. 11 1 Flusso Primario ISDN**
La fornitura comprende:
 - ❖ Lic. d'uso Phones (E' necessario ordinare separatamente le licenze per gli operatori)
 - ❖ Unità LightHouse 1 (Server CTI+ Scheda di interfaccia telefonica per 30 linee ISDN e risorse IP)
 - ❖ 1 Lic. Supervisore Standard
3. Sistema base **Phones PrimaVisione all-in- one Vers. 11 2 Flussi Primari ISDN**
La fornitura comprende:
 - ❖ Lic. d'uso Phones (E' necessario ordinare separatamente le licenze per gli operatori)
 - ❖ Unità LightHouse 1 (Server CTI+ Scheda di interfaccia telefonica per 60 linee ISDN e risorse IP)
 - ❖ 1 Lic. Supervisore Standard
4. Sistema base **Phones PrimaVisione Vers. 11 Professional**
La fornitura comprende:
 - ❖ Lic. d'uso Phones (E' necessario ordinare separatamente le licenze per gli operatori)
 - ❖ Unità Server CTI
 - ❖ 1 Lic. Supervisore Standard
 - ❖ Deve essere ordinata almeno una unità lightHouse
 - ❖ Phones PrimaVisione Professional supporta al Massimo 8 flussi primary ISDN
5. Sistema base **Phones PrimaVisione Vers. 11 Enterprise**
La fornitura comprende:
 - ❖ Lic. d'uso Phones (E' necessario ordinare separatamente le licenze per gli operatori)
 - ❖ N° 2 Unità Server CTI con Fault-Tolerance
 - ❖ 1 Lic. Supervisore Standard
 - ❖ Deve essere ordinata almeno 1 unità light House
6. Bundle **Phones4u** per attività Inbound e Outbound.
Il Bundle è composto da:
 - ❖ N. 2 Unità Server, lic. D'uso Phones Enterprise per 5 operatori su IP ed 1 supervisore, scheda di interfaccia per 1 flusso primario ISDN, risorse IP e IVR, N. 5 cuffie telefoniche per operatori
 - ❖ Software applicativo per la gestione standard di attività inbound e outbound
 - ❖ Servizi di installazione e formazione per operatori e supervisore
7. Bundle **Phones4u** per CRM.
Il Bundle è composto da:
 - ❖ N. 2 Unità Server, lic. D'uso Phones Enterprise per 5 operatori su IP ed 1 supervisore, scheda di interfaccia per 1 flusso primario ISDN, risorse IP e IVR, N. 5 cuffie telefoniche per operatori
 - ❖ Software applicativo per la gestione di problematiche CRM
 - ❖ Servizi di installazione e formazione per operatori e supervisore
8. Bundle Phones4u per attività di Help-Desk.
Il Bundle è composto da:

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	55/62

- ❖ N. 2 Unità Server, lic. D'uso Phones Enterprise per 5 operatori su IP ed 1 supervisore, scheda di interfaccia per 1 flusso primario ISDN, risorse IP e IVR, N. 5 cuffie telefoniche per operatori
 - ❖ Software applicativo per la gestione Help-Desk
 - ❖ Servizi di installazione e formazione per operatori e supervisore
- 9 Bundle Phones4u per attività di Telemarketing e Teleselling.
Il Bundle è composto da:
- ❖ N. 2 Unità Server, lic. D'uso Phones Enterprise per 5 operatori su IP ed 1 supervisore, scheda di interfaccia per 1 flusso primario ISDN, risorse IP e IVR, N. 5 cuffie telefoniche per operatori
 - ❖ Software applicativo per la gestione standard di attività di Telemarketing e Teleselling
 - ❖ Servizi di installazione e formazione per operatori e supervisore
- 10 Espansione per N. 5 operatori per Phones4u
- 11 Licenze Agente umano voce (fino alla 50ma) PrimaVisione all-in-one.
- 12 10 Licenze Agente umano voce (fino alla 50ma) PrimaVisione all-in-one
- 13 Licenze Agente sintetico voce (fino alla 30ma) PrimaVisione all-in-one
- 14 10 Licenze Agente sintetico voce (fino alla 30ma) PrimaVisione all-in-one
- 15 5 Licenze Agente umano voce (oltre la 50ma) PrimaVisione all-in-one
- 16 10 Licenze Agente umano voce (oltre la 50ma) PrimaVisione all-in-one
- 17 5 Licenze Agente sintetico voce (oltre la 30ma) PrimaVisione all-in-one
- 18 10 Licenze Agente sintetico voce (oltre la 30ma) PrimaVisione all-in-one
- 19 5 Licenze Agente per attività outbound predictive (E' necessaria la lic. base predictive – nota 26) PrimaVisione all-in-one
- 20 10 Licenze Agente per attività outbound predictive (E' necessaria la lic. base predictive – nota 26) PrimaVisione all-in-one
- 21 5 Licenze Agente per funzione recording (E' necessaria la lic. base recording – nota 27) PrimaVisione all-in-one
- 22 10 Licenze Agente per funzione recording (E' necessaria la lic. base recording – nota 27) PrimaVisione all-in-one
- 23 Licenza Supervisore aggiuntivo standard PrimaVisione all-in-one
24. Migrazione lic. supervisore da standard a coaching (E' necessaria la lic. base coaching – nota 28) PrimaVisione all-in-one
25. Lic. Base Outbound Predictive PrimaVisione all-in-one
26. Lic. Base Recording PrimaVisione all-in-one
27. Lic. Base Coaching PrimaVisione all-in-one
28. 5 Licenze Agente umano voce (fino alla 50ma) PrimaVisione Professional
29. 10 Licenze Agente umano voce (fino alla 50ma) PrimaVisione Professional

<i>File</i> Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	<i>Archiviazione</i> B.M.P.PFM	<i>Data di emissione</i> Marzo 2013	<i>Revis</i> 0	<i>Note - Cod. Doc.</i> COLC13001	<i>pag.</i> 56/62
---	-----------------------------------	--	-------------------	--------------------------------------	----------------------

30. 5 Licenze Agente umano video (fino alla 50ma) (Ha come prerequisiti un numero equivalente di licenze Agente Umano voce e la lic. base video – nota 61) PrimaVisione Professional
31. 10 Licenze Agente umano video (fino alla 50ma) (Ha come prerequisiti un numero equivalente di licenze Agente Umano voce e la lic. base video – nota 61) PrimaVisione Professional
32. 5 Licenze Agente sintetico voce (fino alla 30ma) PrimaVisione Professional
33. 10 Licenze Agente sintetico voce (fino alla 30ma) PrimaVisione Professional
34. 5 Licenze Agente sintetico video (fino alla 30ma) (Ha come prerequisiti un numero equivalente di licenze Agente sintetico voce e la lic. base video – nota 61) PrimaVisione Professiona
35. 10 Licenze Agente sintetico video (fino alla 30ma) (Ha come prerequisiti un numero equivalente di licenze Agente sintetico voce e la lic. base video – nota 61) PrimaVisione Professiona
36. 5 Licenze Agente umano voce (oltre la 50ma) PrimaVisione Professional
37. 10 Licenze Agente umano voce (oltre la 50ma) PrimaVisione Professional
38. 5 Licenze Agente umano video (oltre la 50ma) (Ha come prerequisiti un numero equivalente di licenze Agente Umano voce e la lic. base video – nota 61) PrimaVisione Professional
39. 10 Licenze Agente umano video (oltre la 50ma) (Ha come prerequisiti un numero equivalente di licenze Agente Umano voce e la lic. base video – nota 61) PrimaVisione Professional
40. 5 Licenze Agente sintetico voce (oltre la 30ma) PrimaVisione Professional
41. 10 Licenze Agente sintetico voce (oltre la 30ma) PrimaVisione Professional
42. 5 Licenze Agente sintetico video (oltre la 30ma) (Ha come prerequisiti un numero equivalente di licenze Agente sintetico voce e la lic. base video – nota 61) PrimaVisione Professiona
43. 10 Licenze Agente sintetico video (oltre la 30ma) (Ha come prerequisiti un numero equivalente di licenze Agente sintetico voce e la lic. base video – nota 61) PrimaVisione Professiona
44. 5 Licenza Agente @Phones (fino alla 50ma) (Ha come prerequisito la lic. base @Phones – nota 60) PrimaVisione Professiona
45. 10 Licenza Agente @Phones (fino alla 50ma) (Ha come prerequisito la lic. base @Phones – nota 60) PrimaVisione Professiona
46. 5 Licenza Agente @Phones (oltre la 50ma) (Ha come prerequisito la lic. base @Phones – nota 60) PrimaVisione Professiona
47. 10 Licenza Agente @Phones (oltre la 50ma) (Ha come prerequisito la lic. base @Phones – nota 60) PrimaVisione Professiona
48. 5 Licenze Agente per attività outbound predictive (E' necessaria la lic. base predictive – nota 57) PrimaVisione Professional
49. 10 Licenze Agente per attività outbound predictive (E' necessaria la lic. base predictive – nota 57) PrimaVisione Professional
50. 5 Licenze Agente per funzione recording (E' necessaria la lic. base recording – nota 58) PrimaVisione Professional

<i>File</i> Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	<i>Archiviazione</i> B.M.P.PFM	<i>Data di emissione</i> Marzo 2013	<i>Revis</i> 0	<i>Note - Cod. Doc.</i> COLC13001	<i>pag.</i> 57/62
---	-----------------------------------	--	-------------------	--------------------------------------	----------------------

51. 10 Licenze Agente per funzione recording (E' necessaria la lic. base recording – nota 58) PrimaVisione Professional
52. Licenza Supervisore aggiuntivo standard PrimaVisione professional
53. Licenza Supervisore aggiuntivo coaching (E' necessaria la lic. base coaching – nota 59) PrimaVisione Professional
54. Migrazione lic. supervisore da standard a coaching (E' necessaria la lic. base coaching – nota 59) PrimaVisione Professional
55. 1 Licenza profilo reporting per gestione avanzate statistiche - PrimaVisione Professional
56. Lic. Base Outbound Predictive PrimaVisione Professional
57. Lic. Base Recording PrimaVisione Professional
58. Lic. Base Coaching PrimaVisione Professional
59. Lic. Base @Phones PrimaVisione Professional
60. Lic. Base Video PrimaVisione Professional
61. Unità FaultTolerance Professional
La fornitura comprende:
 - 24 Seconda Lic. Phones PrimaVisione Professional
 - 25 Licenza PhonesTolerance
 - 26 Unità Server Phones aggiuntiva
62. 5 Licenze Agente umano voce (fino alla 50ma) PrimaVisione Enterprise
63. 10 Licenze Agente umano voce (fino alla 50ma) PrimaVisione Enterprise
64. 5 Licenze Agente umano video (fino alla 50ma) (Ha come prerequisiti un numero equivalente di licenze Agente Umano voce e la lic. base video – nota 61) PrimaVisione Enterprise
65. 10 Licenze Agente umano video (fino alla 50ma) (Ha come prerequisiti un numero equivalente di licenze Agente Umano voce e la lic. base video – nota 61) PrimaVisione Enterprise
66. 5 Licenze Agente sintetico voce (fino alla 30ma) PrimaVisione Enterprise
67. 10 Licenze Agente sintetico voce (fino alla 30ma) PrimaVisione Enterprise
68. 5 Licenze Agente sintetico video (fino alla 30ma) (Ha come prerequisiti un numero equivalente di licenze Agente sintetico voce e la lic. base video – nota 61) PrimaVisione Enterprise
69. 10 Licenze Agente sintetico video (fino alla 30ma) (Ha come prerequisiti un numero equivalente di licenze Agente sintetico voce e la lic. base video – nota 61) PrimaVisione Enterprise
70. 5 Licenze Agente umano voce (oltre la 50ma) PrimaVisione Enterprise
71. 10 Licenze Agente umano voce (oltre la 50ma) PrimaVisione Enterprise
72. 5 Licenze Agente umano video (oltre la 50ma) (Ha come prerequisiti un numero equivalente di licenze Agente Umano voce e la lic. base video – nota 61) PrimaVisione Enterprise
73. 10 Licenze Agente umano video (oltre la 50ma) (Ha come prerequisiti un numero equivalente di licenze Agente Umano voce e la lic. base video – nota 61) PrimaVisione Enterprise

<i>File</i> Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	<i>Archiviazione</i> B.M.P.PFM	<i>Data di emissione</i> Marzo 2013	<i>Revis</i> 0	<i>Note - Cod. Doc.</i> COLC13001	<i>pag.</i> 58/62
---	-----------------------------------	--	-------------------	--------------------------------------	----------------------

74. 5 Licenze Agente sintetico voce (oltre la 30ma) PrimaVisione Enterprise
75. 10 Licenze Agente sintetico voce (oltre la 30ma) PrimaVisione Enterprise
76. 5 Licenze Agente sintetico video (oltre la 30ma) (Ha come prerequisiti un numero equivalente di licenze Agente sintetico voce e la lic. base video – nota 61) PrimaVisione Enterprise
77. 10 Licenze Agente sintetico video (oltre la 30ma) (Ha come prerequisiti un numero equivalente di licenze Agente sintetico voce e la lic. base video – nota 61) PrimaVisione Enterprise
78. 5 Licenza Agente @Phones (fino alla 50ma) (Ha come prerequisito la lic. base @Phones – nota 60) PrimaVisione Enterprise
79. 10 Licenza Agente @Phones (fino alla 50ma) (Ha come prerequisito la lic. base @Phones – nota 60) PrimaVisione Enterprise
80. 5 Licenza Agente @Phones (oltre la 50ma) (Ha come prerequisito la lic. base @Phones – nota 60) PrimaVisione Enterprise
81. 10 Licenza Agente @Phones (oltre la 50ma) (Ha come prerequisito la lic. base @Phones – nota 60) PrimaVisione Enterprise
82. 5 Licenze Agente per attività outbound predictive (E' necessaria la lic. base predictive – nota 57) PrimaVisione Enterprise
83. 10 Licenze Agente per attività outbound predictive (E' necessaria la lic. base predictive – nota 57) PrimaVisione Enterprise
84. 5 Licenze Agente per funzione recording (E' necessaria la lic. base recording – nota 58) PrimaVisione Enterprise
85. 10 Licenze Agente per funzione recording (E' necessaria la lic. base recording – nota 58) PrimaVisione Enterprise
86. Licenza Supervisore aggiuntivo standard PrimaVisione Enterprise
87. Licenza Supervisore aggiuntivo coaching (E' necessaria la lic. base coaching – nota 59) PrimaVisione Enterprise
88. Migrazione lic. supervisore da standard a coaching (E' necessaria la lic. base coaching – nota 59) PrimaVisione Enterprise
89. 1 Licenza profilo reporting per gestione avanzate statistiche - PrimaVisione Enterprise
90. Lic. Base Outbound Predictive PrimaVisione Enterpris
91. Lic. Base Recording PrimaVisione Enterprise
92. Lic. Base Coaching PrimaVisione Enterprise
93. Lic. Base @Phones PrimaVisione Enterprise
94. Lic. Base Video PrimaVisione Enterprise
95. Remote Extender – Modulo software per l'attivazione di singoli operatori remoti
96. SoftPhones – Modulo software da installarsi su ogni unità client per la gestione della telefonia IP, in assenza di apparecchi telefonici IP

<i>File</i> Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	<i>Archiviazione</i> B.M.P.PFM	<i>Data di emissione</i> Marzo 2013	<i>Revis</i> 0	<i>Note - Cod. Doc.</i> COLC13001	<i>pag.</i> 59/62
---	-----------------------------------	--	-------------------	--------------------------------------	----------------------

97. Migrazione della licenza d'uso del prodotto Phones 4.1 alla nuova versione Phones PrimaVisione all-in-one. Per le migrazioni alle altre versioni di Phones PrimaVisione, Professional e Enterprise, saranno applicate le differenze a listino dei costi delle licenze base e delle licenze client rispetto a quelle previste per la versione all-in-one.
98. Modulo LightHouse 1
La fornitura comprende:
- ❖ Unità Server CTI
 - ❖ Scheda di interfaccia telefonica per 1 flusso primario ISDN dotata di risorse IP
 - ❖ Lic. D'uso PhonesPBX
- 100 Modulo LightHouse 2
La fornitura comprende:
- ❖ Unità Server CTI
 - ❖ Scheda di interfaccia telefonica per 2 flussi primari ISDN dotata di risorse IP
 - ❖ Lic. D'uso PhonesPBX
- 101 Modulo LightHouse upgrade
Espansione di ½ flusso primario ISDN per i moduli Light House
- 102 Modulo LightHouse upgrade
Espansione di 1 flusso primario ISDN per i moduli Light House
- 103 Unità Server ridondato con doppio alimentatore, dischi raid 1 hot-swop e RAM ≥ 1 GB.
L'unità fornita, operante in ambiente Microsoft Windows Server, sarà basata su una configurazione minima equipaggiata con componenti disponibili sul mercato al momento dell'installazione ed in configurazione adatta a fornire le prestazioni richieste dal clientela
- 104 Unità Server ridondato con doppio alimentatore, dischi raid 1 hot-swop e RAM ≥ 512 KB.
L'unità fornita, operante in ambiente Microsoft Windows Server, sarà basata su una configurazione minima equipaggiata con componenti disponibili sul mercato al momento dell'installazione ed in configurazione adatta a fornire le prestazioni richieste dal clientela
- 105 Unità Server ridondato con doppio alimentatore, dischi raid 1 hot-swop e RAM ≥ 2 GB L'unità fornita, operante in ambiente Microsoft Windows Server, sarà basata su una configurazione minima equipaggiata con componenti disponibili sul mercato al momento dell'installazione ed in configurazione adatta a fornire le prestazioni richieste dal clientela
- 106 Unità Rack per l'alloggiamento fino a 6 unità server
106. Consente l'utilizzo di cuffie in auto risposta con regolazione volume e numero squilli prima della risposta direttamente da PhoneBar. Richiede alimentazione separata
107. Può essere collegata, tramite apposito cavo, alla scheda audio o alla PhoneBox.
108. Può essere collegata, tramite apposito cavo, alla scheda audio o alla PhoneBox
109. Unità Recorder
Questa unità consente l'archiviazione e la ricerca di file vocali contenenti la registrazione delle conversazioni telefoniche .
- ❖ l'unità comprende:
 - ❖ unità server dotata di disco fisso da 20gb, ram 256mb, unità di archiviazione dat da 20/40gb
 - ❖ modulo applicativo per registrazione
 - ❖ modulo applicativo per ricerca e ascolto
- L'occupazione di spazio su disco delle registrazioni sarà di circa 1mb ogni 130 sec di conversazione.

File	Archiviazione	Data di emissione	Revis	Note - Cod. Doc.	pag.
Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	B.M.P.PFM	Marzo 2013	0	COLC13001	60/62

Nell'unità recorder non sono comprese le schede per le risorse vocali. tali dispositivi, a seconda della soluzione architetture utilizzata (pbx esterno o all-in-one) saranno costituiti da schede ivr analogiche o da schede flusso primario

110. Personal computer per l'operatore del call center.
L'unità fornita, operante in ambiente Microsoft Windows 2000 Server, sarà basata su una configurazione minima equipaggiata con componenti disponibili sul mercato al momento dell'installazione ed in configurazione adatta a fornire le prestazioni richieste dal clientela
111. Video a colori da 17"
120. Licenza per 5 accessi aggiuntivi, oltre i primi 5, a SQL Server 2000
121. Licenza, per 5 utenti, del prodotto Microsoft SQL server per la gestione di Data-Base relazionali
122. Licenza d'uso Microsoft SQL 2000 Server ITA processor per un numero di utenti illimitato
123. Attività specialistica fornita per la gestione ed il coordinamento di progetti complessi
124. Attività specialistica fornita per l'analisi di aspetti architetture ed applicativi
125. Attività specialistica fornita per l'installazione, configurazione e messa a punto dei sistemi forniti
126. Attività specialistica fornita per lo sviluppo di specifici aspetti applicativi
127. Corso di addestramento all'utilizzo delle funzionalità operative. La sessione ha una durata di una giornata. Il numero massimo di partecipanti è 10. (presso la sede del cliente)
128. Corso di addestramento all'utilizzo operativo e di gestione dei criteri di personalizzazione del sistema ed analisi dei dati. La sessione ha la durata di due giorni. Il numero massimo di partecipanti è 5 (presso la sede del cliente)
129. Vengono fornite le informazioni base sulla struttura del prodotto Phones e sulle sue potenzialità applicative. (presso la sede IFM)
130. Corso di addestramento all'utilizzo delle funzionalità operative. La sessione ha una durata di una giornata. Il numero massimo di partecipanti è 10. (presso la sede IFM)
131. Corso di addestramento all'utilizzo operativo e di gestione dei criteri di personalizzazione del sistema ed analisi dei dati. La sessione ha la durata di due giorni. Il numero massimo di partecipanti è 5 (presso la sede IFM)
132. Vengono fornite le nozioni di base e la documentazione necessaria allo sviluppo di specifici aspetti applicativi integrati con il prodotto Phones. (presso la sede IFM).
133. Modulo Base Revos necessario per l'attivazione di uno o più dei moduli applicativi.
134. Modulo Applicativo Revos CRM. Il Modulo Base Revos è un prerequisito (5 utenti ed un system Administrator)
135. Modulo Applicativo Revos Telemarketing/Teleselling. Il Modulo Base Revos è un prerequisito (5 utenti ed un system Administrator)
136. Modulo Applicativo Revos Help-Desk. Il Modulo Base Revos è un prerequisito (5 utenti ed un system Administrator)
137. Modulo Applicativo Revos CATI. Il Modulo Base Revos è un prerequisito (5 utenti ed un system Administrator)
138. Modulo Applicativo Revos SDK. Il Modulo Base Revos è un prerequisito (5 utenti ed un system Administrator)
139. Modulo Revos Upgrade per 5 Utenti. Il Modulo Base e uno dei moduli Revos sono un prerequisito

<i>File</i> Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	<i>Archiviazione</i> B.M.P.PFM	<i>Data di emissione</i> Marzo 2013	<i>Revis</i> 0	<i>Note - Cod. Doc.</i> COLC13001	<i>pag.</i> 61/62
---	-----------------------------------	--	-------------------	--------------------------------------	----------------------

140. Modulo Revos Upgrade per 10 Utenti. Il Modulo Base e uno dei moduli Revos sono un prerequisito
141. Sistema base **Phones PrimaVisione all-in-one Vers. 11 1 Accesso Base ISDN S0**
La fornitura comprende:
27 Lic. d'uso Phones (E' necessario ordinare separatamente le licenze per gli operatori)
28 Unità LightHouse 1 (Server CTI+ Scheda di interfaccia telefonica per un accesso base ISDN e risorse IP)
29 1 Lic. Supervisore Standard
142. Modulo software base che consente la ricezione e l'invio di fax su una delle linee ISDN di cui l'unità LightHouse è dotata.
143. Abilitazione all'utilizzo di 1 linea fax aggiuntiva
144. Scheda di interfaccia per max 4 accessi base ISDN S0. L'importo prevede l'abilitazione di 1 accesso base.
145. Abilitazione per un accesso base ISDN S0 aggiuntivo. (Prerequisiti 141 oppure 144.
146. Terminale SIP SNOM 300POE
147. Terminale SIP SNOM 320 VOIP
148. Terminale SIP SNOM 360 VOIP
149. VideoTerminale SIP GrandStream G VX 3000
150. Migrazione di Primavisione all-in-one alla versione 11 da versioni precedenti
151. Migrazione di Primavisione Professional alla versione 11 da versioni precedenti
152. Migrazione di Primavisione Enterprise alla versione 11 da versioni precedenti

<i>File</i> Prima_Visione_marzo 2013_Rev 0	<i>Archiviazione</i> B.M.P.PFM	<i>Data di emissione</i> Marzo 2013	<i>Revis</i> 0	<i>Note - Cod. Doc.</i> COLC13001	<i>pag.</i> 62/62
---	-----------------------------------	--	-------------------	--------------------------------------	----------------------