

MX250

Enterprise Media Exchange

Premessa

Il MX250 è un sistema potentissimo che abilita tutti i lavoratori di un'organizzazione alle comunicazioni multimediali. Integrando le funzioni di numerosi dispositivi in una singola piattaforma 2U (due unità), il MX250 semplifica il network VoIP di ogni struttura. Oltre ad essere una soluzione chiara e comprensibile è inoltre facile da installare, utilizzare e mantenere.

Il sistema combina le funzioni di PBX IP, Gateway Internet, Network Server e Application Server. Utilizzando protocolli standard è completamente compatibile ed interopera con telefoni, gateways e dispositivi di altri produttori.

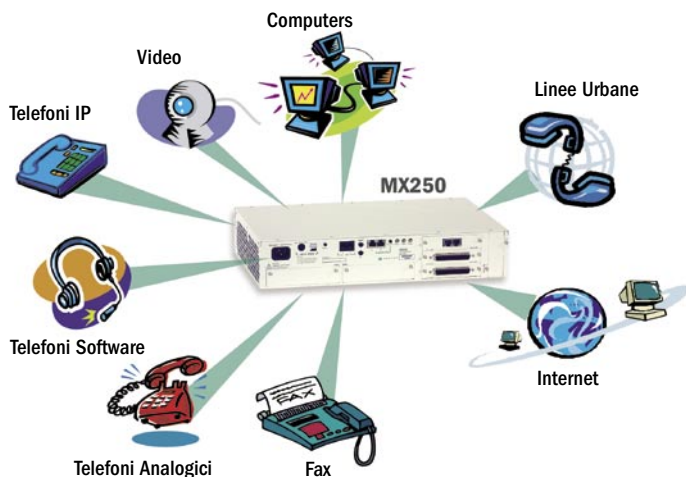
Con il MX250, i lavoratori ed i collaboratori sono accessibili con una connessione Internet su un sistema centralizzato di comunicazione. La connettività diretta tra tutti gli utenti è facilmente ottenibile senza considerare il loro posizionamento fisico che sia all'interno di un edificio, campus, città, regione o nazione. Gli utenti del sistema possono registrarsi dall'ufficio, da casa, durante viaggi o da luoghi differenti dall'azienda e mantenendo l'accesso completo a tutte le funzionalità del sistema.

Tutti gli utenti, in modo slegato dal loro ruolo in azienda, hanno a disposizione un sistema voce di alta qualità e accesso ad uno strumento per la produttività per incrementare i risultati in minor tempo. Il sistema offre applicazioni potenti come la presenza, messaggia istantanea, messaggia unificata, gestione chiamate, schermate pop-up e dettagliati elenchi delle chiamate. Questi strumenti possono operare su un singolo sistema o tra sistemi multipli per una completa piattaforma gestita in modo centralizzato espandibile in modo indolore per supportare le esigenze di piccole e grandi aziende.



Caratteristiche Chiave

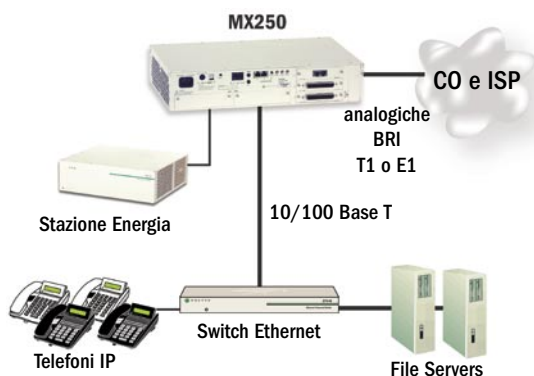
- *Funzioni PBX complete con sistema di Posta Vocale integrato*
- *Basato su standards aperti: SIP, Linux, VoiceXML, TAPI e SQL*
- *Supporta fino a 250 utenti in una singola unità*
- *Espandibile per supportare fino a 10.000 utenti in sedi multiple*
- *Ridondanza e Stazione di Energia opzionali*
- *Gateway verso Internet e verso le linee urbane*
- *Ricezione, spedizione e archiviazione Fax*
- *Messaggia istantanea, presenza e chat*
- *Messaggia Unificata*
- *Documentazione traffico telefonico*
- *Gestione archiviazione automatica*
- *Operatori Automatici multipli*
- *ACD, Gruppi Utenti e Gruppi Operatore multipli*
- *Funzioni Avanzate gestione Call Center*
- *Utenti Remoti da Internet (Telelavoro)*
- *Integrazione con applicazioni CRM esterne*
- *Sistema Multilingua e Supporto in tutto il Mondo*



Interfacce Telefoniche Tradizionali

Il sistema può equipaggiare diverse interfacce telefoniche per supportare la connettività verso gli operatori telefonici. Il modulo per T1 (1.544 Mb/s) o E1 (2.048 Mb/s) fornisce 2 circuiti full-duplex che supportano i più diffusi protocolli telefonici (ETSI ISDN). Il Modulo ISDN BRI fornisce 4 circuiti S/T full-duplex. Il modulo analogico FXO fornisce 8 circuiti 2 fili con il riconoscimento dell'ID del chiamante.

Il contenitore base possiede 2 interni analogici che possono essere collegati direttamente verso le linee telefoniche per utilizzarle come linee di emergenza in caso di mancanza di corrente elettrica. E' possibile inoltre connettere moduli aggiuntivi per altri interni analogici FXS o gateway come il MX25 che permette di aggiungere altre schede di espansione.



Telefonia IP

Il MX250 supporta connessioni IP "end to end" reali tra differenti sedi, sedi remote e postazioni di lavoro temporanee su reti geografiche (WAN) o Internet. Gli utenti non sono legati a nessun apparecchio telefonico né a nessun interno fisico. Possono viaggiare tra una sede e l'altra e continuano ad essere connessi al sistema di comunicazione aziendale.

Il MX250 può interoperare con qualsiasi Telefono SIP standard. Zultys possiede la propria gamma di Telefoni IP (sia da tavolo che software integrati sul software utente MXIE) che sono completamente integrati con la piattaforma MX250. E' possibile programmare e mantenere i telefoni IP direttamente dal software di amministrazione, che permette una gestione centralizzata di tutti i telefoni dell'azienda senza richiedere interventi locali in ogni sede.

Il MX250 può collegarsi a più di un ITSP (Internet telephony service providers). Questo permette di usare Internet per tutte le chiamate voce senza bisogno di avere un operatore telefonico tradizionale. In modo alternativo, MX250 può dirottare alcune chiamate sulle linee telefoniche tradizionali oltre su quelle Internet.

Piano di numerazione e LCR (Least Cost Routing)

Sia che l'azienda riceva il servizio voce dalle interfacce telefoniche, che dalla WAN, che da entrambe, il sistema possiede un flessibile piano di numerazione che permette di specificare l'instradamento delle chiamate in base al numero chiamato o alla banda disponibile. L'azienda può assicurare l'instradamento migliore per tutte le chiamate in base all'utente o alla sede.

Per ogni modello di composizione sul piano di numerazione, si possono specificare la sorgente della chiamata, l'eventuale conversione, il canale primario o quello alternativo. Si possono creare modelli di composizione



multipli per gestire le chiamate interne ed esterne. Le chiamate possono essere indirizzate sulla LAN, la WAN, Internet, su un Gateway esterno, un collegamento diretto ad un altro PBX, o ad un interfaccia telefonica collegata a linee urbane.

Codici Comessa (Call Accounts) e Restrizioni

La gestione Codici Comessa permette di obbligare specifici utenti a digitare un codice (legato ad un contratto) prima di fare un certo tipo di chiamate. In questo modo è possibile ottenere un dettaglio delle chiamate basate sul codice comessa per gestire le spese relative ad un progetto o ad uno specifico contratto.

Si possono bloccare le chiamate verso specifiche destinazioni basate sul profilo dell'utente o secondo dove è posizionato il telefono dell'utente. La restrizione può obbligare l'utente ad inserire la propria password per effettuare le chiamate. Il sistema può permettere chiamate da certi telefoni senza codice, in altri con codice e richiedere agli utenti di certificarsi prima di fare le chiamate in base alla loro postazione.

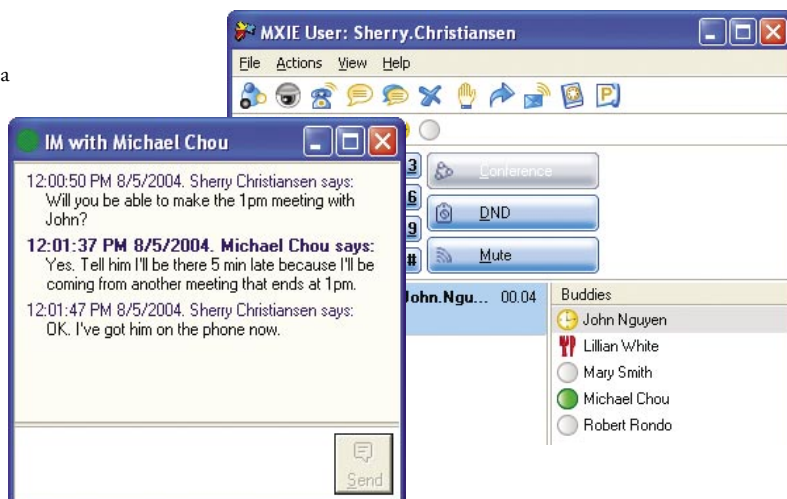
Data Networking

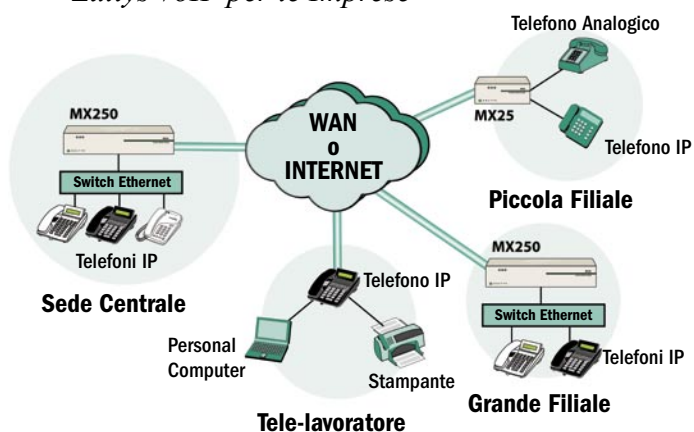
Il MX250 può funzionare da router per i collegamenti con l'ISP utilizzando il protocollo PPP (Point to Point Protocol). Indirizzamenti di default e statici possono essere forniti per controllare il corretto indirizzamento del traffico voce e quello dati. Il sistema incorpora anche un Firewall, NAT e servers per DHCP, TFTP, e NTP. E' possibile disabilitare queste funzionalità in modo indipendente e utilizzare soluzioni esterne al MX250.

Il Sistema può terminare sessioni VPN multiple e simultanee con Telefoni IP remoti o altri sistemi MX250. Questo permette agli utenti di sedi periferiche o filiali di accedere in modo sicuro a tutte le funzionalità del MX250 e della rete aziendale senza bisogno di dispositivi esterni.

MXIE—Interfaccia MX per l'utilizzatore

MXIE (si pronuncia "Mixy") è il software client per PC per i utenti del MX250. Aumenta le possibilità dell'utente e lo rende più efficiente nella comunicazione con gli altri utenti e con i chiamanti esterni. Con MXIE, gli utenti hanno una Rubrica telefonica, report dettagliati delle chiamate, regole per la gestione delle chiamate, regole per la gestione dei messaggi, voice mail, fax, messaggia istantanea, chat e presenza. MXIE può essere usato come applicazione singola con funzioni di telefono IP software o in congiunzione di un telefono IP da tavolo. E' richiesto solo un login per accedere da ogni postazione con il ruolo di utente, operatore, agente di call center e supervisore.





Gestione degli utenti

Aggiungere o cancellare un utente sul MX250 può essere fatto in pochi secondi. Utenti multipli possono essere importati scaricando archivi esistenti. Il MX250 supporta profili di utenti multipli per definire i diritti ed i privilegi all'interno del sistema. I diritti includono l'impostazione delle passwords, accesso al voice mail, accesso a MXIE, registrazione chiamate, chiamate internazionali, ecc.

Accessibilità degli utenti

Il MX250 può essere configurato per gestire le chiamate nella maniera più efficiente possibile. Gli utenti possono avere 8 punti di contatto da dove possono ricevere le chiamate. Il punto di contatto può essere il telefono analogico, il telefono IP da tavolo ed il telefono IP software. Una chiamata in ingresso può allertare tutti i punti di contatto simultaneamente anche se sono dislocati in siti diversi all'interno dell'impresa. Gli utenti possono creare regole personali di gestione delle chiamate per indirizzarle ad ogni destinazione possibile in base alla data, ora, giorno della settimana, ID del chiamante, presenza e posizione fisica.

Operatore Automatico

IL MX250 può disporre di operatori automatici multipli per servire differenti applicazioni. Ogni Operatore Automatico può essere assegnato a numeri esterni diretti (DID - Selezione Passante) o direttamente a numeri interni. Un Operatore Automatico può essere programmato per eseguire diverse pagine secondo l'ora del giorno o secondo il giorno della settimana. Pagine speciali possono essere eseguite solo in certi giorni in certi specifici orari come nel caso di vacanze o emergenze. Si possono programmare anche orari in cui l'operatore automatico risponderà a tutte le chiamate.

Posta Vocale (Voice Mail)

E' possibile gestire la memoria disponibile per il Voice Mail attraverso gli utenti definendo i limiti nei profili utente. Le limitazioni programmabili nel profilo utente includono il numero totale dei messaggi ricevuti, la durata per ogni messaggio e lo spazio totale del disco dedicato alla memorizzazione dei messaggi all'interno del MX250.

Gli utenti possono accedere, archiviare, cancellare e dirottare i messaggi vocali utilizzando il telefono (sia internamente che esternamente al MX250) o usando il MXIE. Gli utenti possono archiviare i propri messaggi senza occupare spazio nella memoria dell'MX250 semplicemente trascinando il messaggio all'interno di una cartella del proprio PC. I messaggi vocali saranno archiviati in formato WAV e potranno essere distribuiti con i mezzi standard disponibili nel PC (E-mail, LAN, ecc).



Operatori (Centralinisti)

Nel MX250 si possono definire multipli gruppi di operatori. Agli operatori all'interno di un Gruppo possono essere assegnati livelli di priorità diversi per ottenere una distribuzione delle chiamate in base a capacità e turni di back-up. Un utente può appartenere a più di un gruppo operatori ed il MX250 può distribuire le chiamate destinate all'operatore all'utente con l'opportuna priorità nel gruppo.

Gli Operatori non necessitano di apparecchiature speciali, usano semplicemente il loro MXIE per entrare in servizio. Utilizzando il MXIE infatti hanno accesso all'elenco completo degli utenti e possono usare il tastierino numerico (operazione 10 tasti) per trasferire celermente le telefonate. Ogni utente del sistema che è già familiare con il MXIE può immediatamente diventare operativo come un operatore. Senza particolari requisiti legati sia alla postazione fisica o speciali formazioni del personale, l'azienda può dinamicamente assegnare il traffico su operatori diversi in base a diversi orari del giorno. Gli operatori, di ogni livello di priorità, possono essere localizzati ovunque e possono coprire, con dei turni, ininterrottamente tutte le richieste in ingresso.

ACD (Automatic Call Distribution) e Gruppi di Chiamata

Il MX250 può fornire ACD multipli e Gruppi di Chiamata per ogni tipo di Call Center. E' possibile configurarli per differenti tipologie di servizio. Ogni gruppo può essere assegnato ad uno specifico numero (DID - Selezione Passante) oltre che ad un numero interno. Si può definire un utente come agente all'interno di uno o più gruppi, agli agenti possono essere dati differenti livelli di priorità per lo scopo della distribuzione delle chiamate. Un utente che dipende da uno o più gruppi può continuare a fare e ricevere le sue chiamate individuali.

Per i Call Center più evoluti è disponibile il Modulo Advanced ACD che offre la gestione delle code, il monitoraggio in tempo reale da parte di supervisor, gestione delle code, statistiche per agente e gruppi, gestione dell'overflow delle code, registrazione delle chiamate, e riproduzione di messaggi promozionali durante l'attesa dei chiamanti.

Messaggeria Unificata

Il MX250 supporta completamente la Messaggeria Unificata fornendo notifiche E-mail dei messaggi voce e fax. Ogni utente può configurare la notifica E-mail con la possibilità di ricevere in allegato il fax o il messaggio vocale ricevuto. Si possono inoltre definire delle regole di notifica basati sul tipo di messaggio, data, ora, mittente o il periodo di giacenza del messaggio.

Integrazione con Applicazioni Esterne

L'integrazione con soluzioni esterne di CRM o IVR può essere facilmente realizzata attraverso gli standard aperti disponibili come il SIP, TAPI, HTTPS e VoiceXML. Tutte le informazioni riguardanti il chiamante possono essere passate al pacchetto CRM per invocare eventuali pop-up o schermate particolari sullo schermo dell'agente. Il dettaglio delle chiamate per usi esterni (billing o altro) può essere prelevato tramite un accesso standard SQL.

Dettaglio Chiamate (CDR)

Il MX250 fornisce in modo comprensibile il dettaglio delle chiamate per generare la documentazione degli addebiti e per documentare l'uso del sistema. Sono inclusi report predefiniti in base all'Operatore Automatico, all'utente, gruppi, servizi di emergenza, linee urbane e piano di numerazione. Si possono fare anche ricerche in base all'utente, interno, posizione, o gruppi. E' possibile realizzare anche report esterni grazie all'accesso dei dati in database MySQL. L'amministratore del sistema può usare il pacchetto Crystal Reports (o altro pacchetto di realizzazione di report) per generare i report più utili all'organizzazione aziendale.

Gruppo Cercapersone

Il MX250 supporta la possibilità di inviare un annuncio sui vari telefoni IP all'interno di un Gruppo (Cercapersone). Si possono configurare differenti Gruppi Cercapersone e assegnare gli utenti ad uno o più di questi. Un Gruppo Cercapersone può comprendere utenti di ogni sede o divisi logicamente e non come distribuiti fisicamente. Per esempio un agente del Supporto clienti può ascoltare un annuncio per gli agenti delle vendite e del supporto tecnico mentre un agente del supporto tecnico potrà ascoltare annunci solo per il gruppo del supporto tecnico. Gli utenti possono ricevere specifici annunci da ogni posizione dall'interno dell'azienda, dalla rete geografica e/o da Internet. L'autorizzazione ad effettuare degli annunci cercapersone può essere gestito tramite autenticazione con password e la gestione di profili.

Crittografia

Il MX250 supporta la crittografia AES per mettere in completa sicurezza il traffico voce tra gli utenti interni ed esterni. Quando abilitata, la crittografia dà sicurezza anche alle chiamate verso la posta vocale o l'operatore automatico. La crittografia può essere abilitata in modo fisso tra 2 sistemi MX250 connessi in una rete geografica (WAN).

Archiviazione

Il MX250 offre la possibilità di archiviare su un data server esterno il contenuto del sistema (messaggi voice mail, messaggia istantanea, sessioni di chat, ecc.). Tale funzionalità è conforme ai regolamenti HIPAA e SEC che richiedono archiviazione a lungo termine di queste informazioni.

Compressione della voce e Codecs

E' possibile specificare il tipo del codec disponibile per trasmettere la voce durante le chiamate tra il MX250 e altri dispositivi IP. E' possibile selezionare tra il G.711 μ -law, G.711 A-law, G.729A, G.729AB o combinazioni. Il sistema negozierà automaticamente il codec che sarà disponibile. Quando si hanno multipli MX250 in un impianto si può specificare quale codec utilizzare anche in base alla larghezza di banda disponibile nella WAN.

Sedi e Chiamate di Emergenza

E' possibile gestire in modo corretto le differenti sedi per mostrare il corretto orario sui vari telefoni nel caso che siano posizionati in fusi orari diversi. La gestione delle sedi è utilizzata anche per assicurare che quando un utente remoto comporrà un numero di emergenza verrà instradata al numero di emergenza adeguato della nazione (PSAP - Local Public Service Access Point). La sede può essere basata su l'indirizzo IP o selezionata dall'utente. Il piano di numerazione inserito nell'MX250 instrada le chiamate di emergenza da ogni sede all'appropriato PSAP. Tutti gli operatori saranno allertati con il nome dell'utente e la sede che ha fatto la chiamata.

Ridondanza Completa e Stazione di energia

Il MX250 può essere configurato in ridondanza automatica e per la gestione di una stazione di energia esterna in caso di mancanza di corrente o problemi meccanici. Quando configurato con una stazione di energia il sistema continuerà a funzionare per tutto il tempo dell'autonomia delle batterie e si spegnerà in modo corretto (shutdown) al momento che si saranno quasi scaricate. Quando configurato l'opzione di ridondanza automatica potrà essere affiancato ad un unità parallela (in stand-by) che entrerà in funzione automaticamente appena la prima avrà dei problemi.

Amministrazione del Sistema

Il MX250 è gestito da un'unica interfaccia utente grafica che lavora in un PC in ambiente Windows. Il PC può essere posizionato ovunque nelle rete. Utenti diversi possono avere differenti livelli e poteri. Tutta la configurazione del sistema avviene tramite questa singola interfaccia che semplifica e velocizza i tempi di apprendimento dei tecnici e incrementa notevolmente la produttività.

Gli amministratori hanno possibilità di visualizzare in tempo reale lo stato del sistema, dettaglio chiamate, sessioni correnti, registrazioni attive, stato dei messaggi SIP, e stato dei circuiti telefonici.

Eventi critici vengono inviati al server Syslog in modo che l'amministratore può ricevere una chiamata o un messaggio in caso di errori. Tutta la configurazione del sistema, messaggi voice mail, fax, e dettaglio chiamate può essere periodicamente salvato (back-up). E' possibile programmare un back-up completo o parziale e indirizzarlo su una directory o un server FTP.



Capacità del Sistema

Quando si acquista un MX250 è già equipaggiato a livello hardware per supportare 250 utenti e 1000 registrazioni SIP. Dunque si può acquistare il necessario inizialmente e successivamente espandere le varie funzionalità e capacità semplicemente acquistando delle licenze software. Queste licenze aggiuntive possono essere installate nel sistema in ogni momento anche da remoto senza mai togliere la rete elettrica al sistema.

Sistemi MX250 multipli possono essere combinati per fornire capacità fino a 10.000 utenti con un archivio utenti trasparente. Utenti presso una località possono comunicare con gli utenti di altre località con le stesse capacità e servizi. Utenti che si spostano da una località ad un'altra possono continuare a ricevere le proprie telefonate come se fossero nella loro normale postazione.

Caratteristiche Globali

Zultys vende e supporta i propri prodotti in tutto il mondo direttamente o tramite distributori. Il sistema supporta tutti gli standard telefonici presenti al mondo e numerose lingue sia per i messaggi vocali che per i software utente.

Dati fisici e ambientali

Temperatura di lavoro: da 10°C a 40°C (50°F a 104°F)

Temperatura stoccaggio: da 0°C a 50°C (32°F a 122°F)

Peso: 8.2 kg (18 lb). Peso spedizione 10.5 kg (23 lb)

Dimensioni: 430 mm x 269 mm x 85 mm (17" x 10½" x 3½")

Montaggio: Rack Standard 19"; 2 RU (89 mm)

Sicurezza: UL 60950, CSA-C22.2, EN 60950

EMI: FCC Part 15, ICES-003 Class A, CISPR 22, AS/NZS 3548 Class A

EMC: CISPR 24 (EN55024), EN61000-4

Telecom: (Australia) AS/ACIF S031, AS/ACIF S038, AS/ACIF S002;

(Europa) ETS 300 011, ETS 300 012, ETS 300 125, ETS 300 102;

(USA/Canada) TIA/EIA-IS 968, CS 03; (Giappone) JATE AC04-0001003

Garanzia: 12 mesi