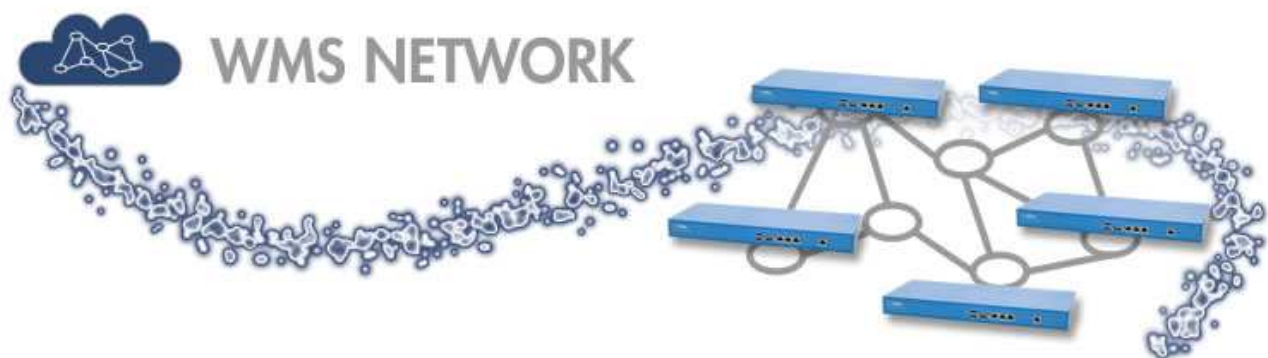


## Sistema di Unified Communications Wildix

Un sistema di Comunicazione Unificata Wildix è composto da diversi elementi hardware ed applicativi software che interagiscono per gestire il flusso delle comunicazioni tra gli utenti connessi a sistema.

Tenendo conto che ogni sistema è unico nella sua configurazione, in quanto risponde alle necessità specifiche



dell'azienda che l'ha scelto per le proprie comunicazioni, possiamo descrivere l'architettura generale secondo i seguenti elementi fondamentali.

La comunicazione, oggi, non è solo un mezzo per scambiare informazioni, bensì un elemento attivo **nell'ottimizzazione del proprio lavoro.**

Infatti l'aumento della produttività è strettamente legato alla creazione di un sistema efficiente di organizzazione del lavoro che non venga messo in crisi dall'assenza o lontananza di persone che devono approvare o autorizzare un'attività. La comunicazione avanzata **entra nel flusso dei processi di business**, riducendo i tempi per le decisioni e aumentando i risultati.

I vantaggi delle Unified Communications di Wildix:

### **Efficienza**

Grazie al sistema di Comunicazione Unificata Wildix, la diminuzione del tempo impiegato per compiere quotidiane attività lavorative produce un'ottimizzazione delle risorse. Questo si traduce in un aumento della produttività aziendale che accelera e abilita i processi di business.

### **Semplicità**

Quella di Wildix è la soluzione più semplice perché funziona con un computer con qualsiasi sistema operativo, non richiede complesse procedure di installazione e, soprattutto, nessuna attività di formazione per gli utilizzatori.

### **Marketing**

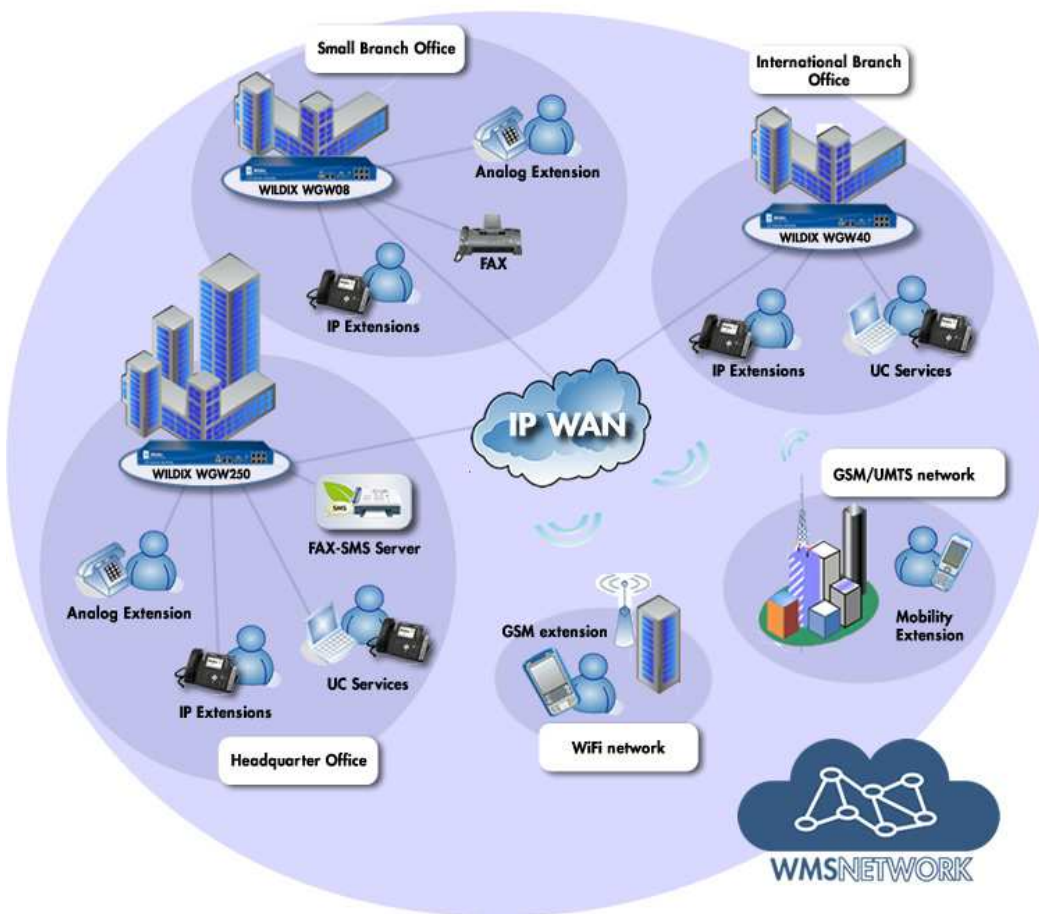
Una buona comunicazione, che evita al cliente lunghe attese telefoniche è un sistema efficace **per gratificare e fidelizzare la clientela.** Wildix mette a disposizione strumenti che permettono al cliente di interagire con l'azienda comodamente, attraverso il sito web.

### PBX Communication Multimedia System



Il PBX VoIP multimediale Wildix è elemento principale dell'intero sistema di comunicazione. La centrale gestisce il traffico telefonico e attiva i servizi sulle chiamate in ingresso e in uscita. Messo in rete con altre centrali Wildix crea un network dedicato al flusso delle comunicazioni, la WMS Network. Questa rete permette ad utenti collegati su macchine poste in località differenti, di comunicare come se stessero utilizzando la medesima centrale: il network di comunicazione è trasparente rispetto alle interazioni degli utenti connessi. L'accesso al sistema per la configurazione è semplice ed intuitivo grazie all'interfaccia web di gestione Wildix Management System.

I prodotti della gamma PBX Wildix sono facilmente integrabili con gli apparati già operanti nella tua azienda. E' possibile potenziare i servizi aziendali integrando le soluzioni tradizionali con i vantaggi offerti dal mondo delle applicazioni IP.



Non esiste limite agli scenari operativi realizzabili, l'architettura dei sistemi PBX Wildix è stata progettata per crescere e cambiare secondo le necessità e le dimensioni aziendali. Tutti i PBX Communication Multimedia System possono essere collegati attraverso la WMS Network, una rete di intercomunicazione che permette agli utenti di differenti sedi di interagire e scambiare informazioni annullando la distanza che li divide, proprio come se lavorassero nella stessa sede. La WMS Network rende trasparente agli utenti la presenza di più centrali sulla rete così in ogni sede un centrale gestirà localmente i propri utenti ma collaborerà con tutti le altre centrali nella

gestione delle chiamate e dei servizi.

**Telefoni IP Wildix e apparecchiature VoIP compatibili**

Ad ogni PBX Communication Multimedia System possono essere collegati i telefoni IP Wildix, il sistema riconosce e configura automaticamente i terminali Wildix connessi, minimizzando i tempi di installazione anche in realtà molto complesse. Oltre ai telefoni IP Wildix si può connettere al sistema qualsiasi apparecchiatura che supporti il protocollo SIP. Tramite opportuna configurazione dell'apparecchio è quindi possibile integrare terminali DECT e WiFi, videotelefonati, apparecchi per audioconferenza, softphones, sistemi video-citofonici, impianti di audio diffusione.

**Mediagateway FXO, FXS, ISDN, GSM e UMTS**

I PBX Communication Multimedia System oltre alla connessione WAN possono essere collegati, attraverso l'utilizzo di mediagateway, a vecchie apparecchiature telefoniche preesistenti, alla rete pubblica PSTN, a reti GSM e UMTS per realizzare servizi di Mobilità. I Media Gateway Wildix si configurano via web direttamente dall'interfaccia PBX WMS3.0; sono sufficienti pochi click per cominciare a ricevere ed effettuare chiamate.

**Applicativi per la Comunicazione Unificata**

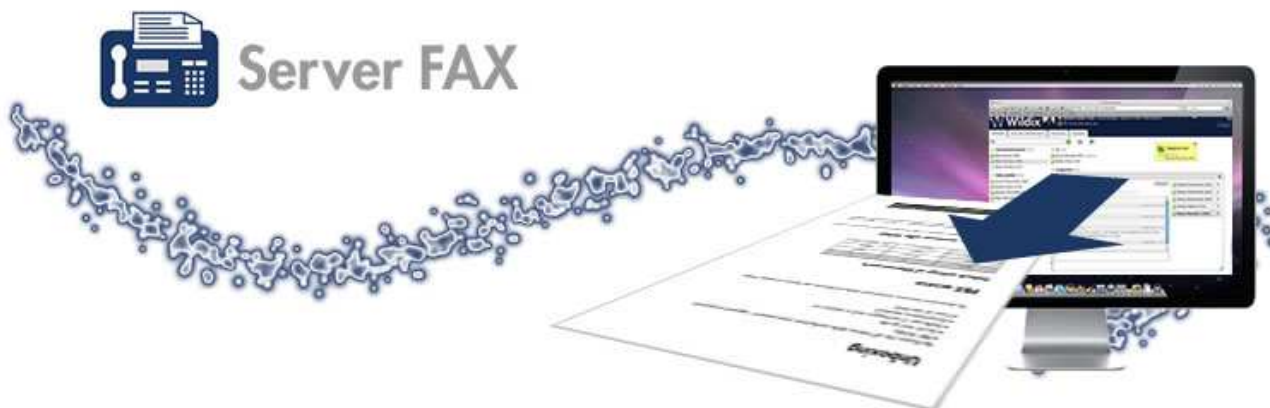
Attraverso un sistema di licenze integrato nella WMS2.0 è possibile abilitare sui PBX gli applicativi di Comunicazione Unificata. Gli utenti potranno così utilizzare le applicazioni utilizzando un qualsiasi computer; l'accesso al proprio profilo è possibile attraverso il semplice utilizzo di un browser web connesso ad internet. Le applicazioni estendono le funzioni della WMS3.0 ed offrono all'utente servizi di Instant Messaging Aziendale, Presence, pop-up ingresso chiamate, click2call, Contatti Aziendali, Cronologia Chiamate, funzionalità di Posto Operatore, sistema invio SMS e FAX, integrazione con Outlook e Lotus Notes, strumenti per analisi di flussi delle chiamate e dei

costi e servizi per hotel.

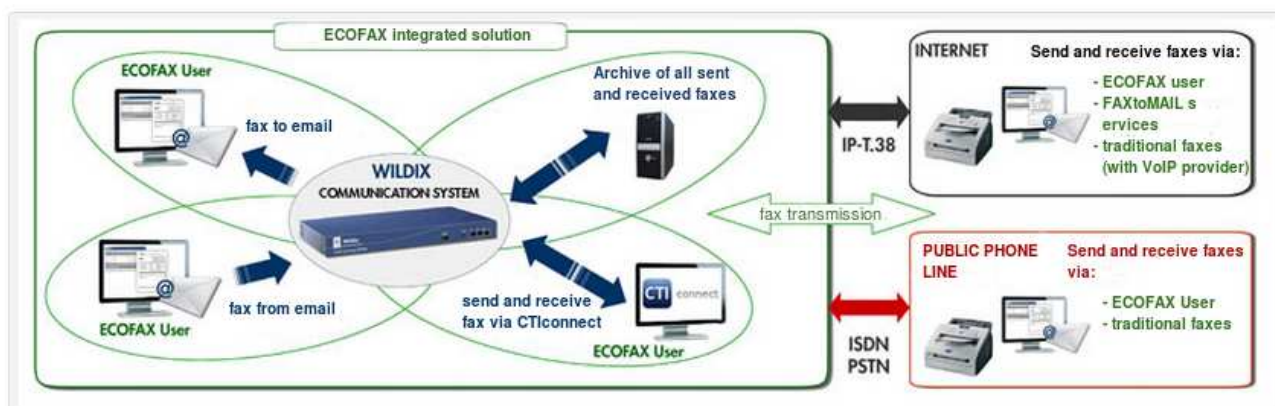
**Servizi per la Comunicazione Unificata**

Attraverso un sistema di servizi integrato nella WMS3.0 è possibile abilitare sui PBX servizi avanzati per la Comunicazione Unificata. Grazie all'abilitazione di questi servizi il sistema può supportare servizi come Server FAX e SMS, Mobilità, Ridondanza.





Con Wildix Server FAX gli utenti possono inviare e ricevere FAX utilizzando i loro client email o attraverso il CTI Connect. Il fax viene recapitato per mail all'operatore, senza l'utilizzo della carta, una nota di risparmio per l'azienda e di rispetto per l'ambiente. Ogni utente può avere un numero di FAX personale. La centrale recapita direttamente sulla casella di posta elettronica dell'utente i FAX in arrivo a lui destinati. E' possibile monitorare le operazioni di invio e ricezione dei FAX attraverso notifiche automatiche che il sistema invia all'utente. L'archiviazione e la consultazione sono facilitate dalla digitalizzazione del documento.

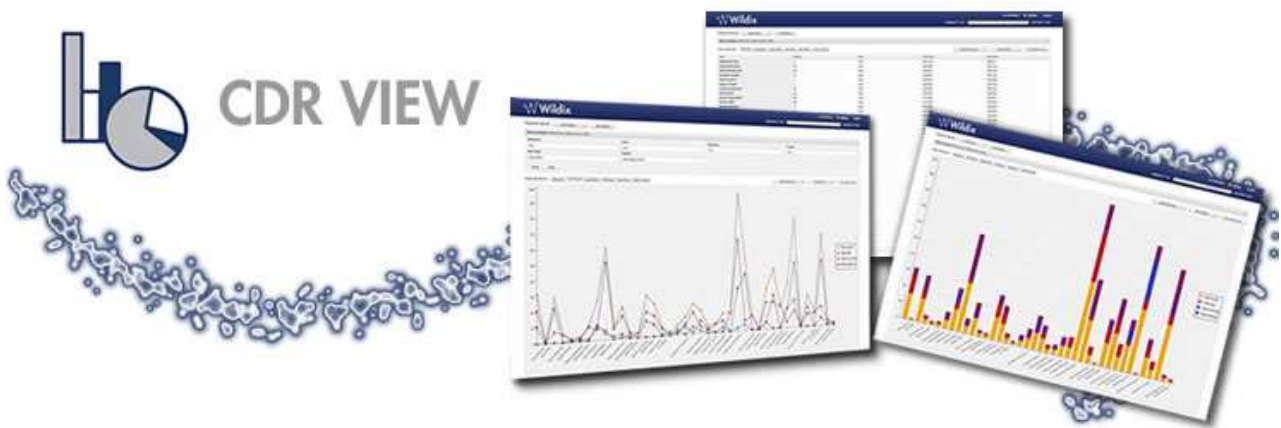




Il sistema di Collaboration Wildix presenta un interfaccia intuitivo e semplice che permette agli utenti di effettuare una qualsiasi tipologia di comunicazione. L'utente può vedere lo stato di attività dei propri colleghi, **in qualunque posto si trovi** (sedi distaccate e mobilità), può inviare messaggi di testo istantanei (chat, post-it virtuali, SMS, Recall), chiamare una o più persone contemporaneamente **da dispositivi fissi** (computer) **o mobili** (smartphone, PC Tablet) e utilizzare un avanzato sistema di videochiamata e videoconferenza. Al sistema si può accedere **da un qualsiasi browser aggiornato**, senza nessuna installazione di componenti.



Wildix presenta Zero Distance, la più semplice ed efficace soluzione di collaborazione, realizzata sulle solide basi dei sistemi WMS e Cloud WMS Network. Zero Distance è il sistema Wildix per videoconferenza e condivisione Desktop totalmente integrato nel CTIconnect. Basta riunirsi attorno a un tavolo virtuale e premere un click per incominciare una conferenza Testo, Audio o Video, con i propri colleghi o collaboratori. Abbattere la barriera delle distanze consente di ridurre gli spostamenti, con un notevole risparmio di tempo e un'attenzione rivolta all'ambiente. La tecnologia Wildix azzerà le distanze e permette una comunicazione efficace e istantanea a "chilometro 0".

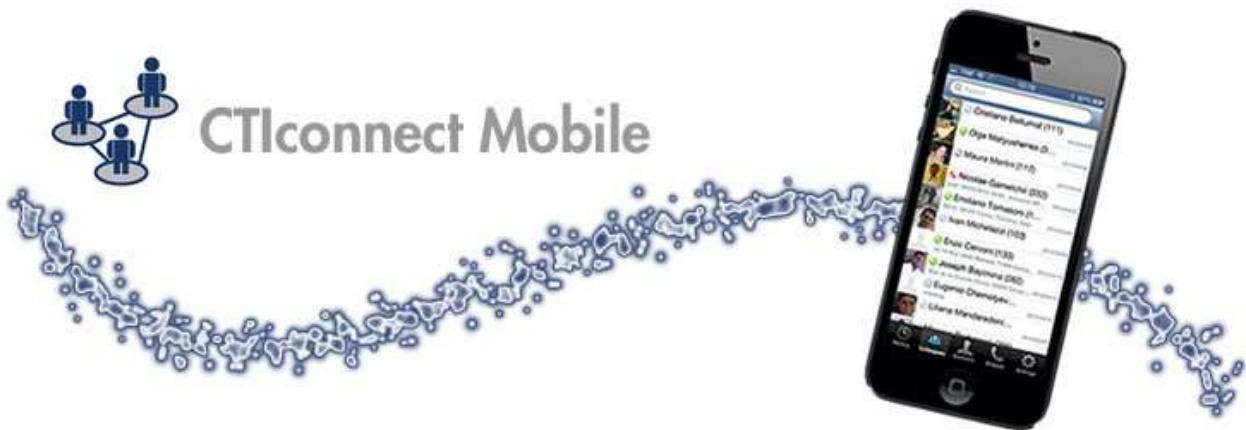


Il CDR-View è un efficace strumento di analisi e controllo di cui un'azienda può servirsi per ottenere numerosi report sull'attività telefonica dei collaboratori. Attraverso grafici e tabelle, si possono conoscere numero, durata, tipologie e costi di tutte le chiamate che vengono effettuate o ricevute. Wildix CDR-View consente di filtrare i dati attraverso numerosi differenti parametri per consentire un'analisi molto approfondita e precisa. Un modo semplice per dare valore ai tuoi investimenti.

**VoIP + Web = Wildix Mash-Up**



La Comunicazione Unificata raggiunge la clientela, offrendole nuovi ed efficaci servizi. Wildix ha realizzato Wildix Mash-Up, uno strumento semplice e immediato, per agevolare e ottimizzare l'interazione tra cliente e azienda attraverso il web. Si sta sempre più diffondendo l'utilizzo di internet nella prenotazione di un viaggio, nell'acquisto di prodotti o nella richiesta di assistenza e il sito web; per un'azienda commerciale o di servizi, diventa, oggi, forse la più importante vetrina rivolta alla clientela. Il Wildix Mash-Up rafforza l'accessibilità e l'usabilità dei servizi online di cui l'utente può servirsi nel dialogo con le imprese, attraverso strumenti efficaci, personalizzabili e di semplice configurazione.



CTI Connect Mobile offre tutte le funzionalità di Wildix CTIconnect PRO; l'applicazione si connette al tuo sistema Wildix PBX e ti offre i servizi di Comunicazione Unificata su iPhone e iPod Touch. Ricordiamo che la versione 3.0 è compatibile solo con WMS3.0. Supporto per iPhone 5 e per iPod Touch di nuova generazione

- Supporto connessione https crittografata al PBX
- Migliorata l'usabilità dell'interfaccia grafica
- Cronologia delle chiamate
- Conferma di ricezione dei messaggi via chat
- Possibilità di accedere al sistema da diversi dispositivi contemporaneamente (iOS and PC)
- Migliorato il sistema per ristabilire la connessione con il PBX
- Sincronizzazione dello stato utente (presente/non disturbare/assente) di tutti i dispositivi compatibili (iOS, PC, telefoni Wildix, W-AIR)



## Wildix WebRTC Kite

### Le Unified Communications per il Customer Service

Wildix Kite utilizza la tecnologia WebRTC per portare le Unified Communications sul web. Con Kite il visitatore comunica chat, audio o video e attiva la condivisione desktop e dati con un click.

Kite è totalmente integrato nel sistema di Comunicazione Unificata Wildix e trasforma il sito Web in uno strumento di marketing.

Kite migliora l'immagine dell'azienda, cancellando per sempre le attese interminabili per i suoi clienti, eliminando i risponditori vocali, offrendo un servizio istantaneo e permettendo ai clienti di accedere a una comunicazione diretta, anche con un particolare operatore.

#### CHAT:



Con Wildix Kite il servizio di chat è **integrato in un qualsiasi sito web, in qualsiasi pagina**. Il visitatore può scrivere a un operatore che visualizza in tempo reale la pagina consultata, offrendo al cliente assistenza per acquisti o richieste di informazioni. La chat **resta attiva durante tutta la navigazione all'interno del sito** e può essere trasferita da un operatore a un altro, in caso di richieste specifiche.

#### VOCE:



Con Wildix Kite la chiamata vocale è integrata nel sito web, grazie alla tecnologia WebRTC. Il visitatore non deve scaricare nessun software e nessuna plugin aggiuntiva. Basta un click per cominciare una conversazione gratuita anche con un particolare operatore, nella lingua preferita.

#### VIDEO:



Con Wildix Kite, la videochiamata è integrata nel sito web, grazie alla tecnologia WebRTC. L'operatore può suggerire al visitatore un contatto video, per mostrare un prodotto particolare, come un'auto o un appartamento, o semplicemente per creare più engagement con un cliente. **Basta un click e il video viene aggiunto alla chiamata vocale, senza bisogno di scaricare e installare componenti aggiuntive.**

#### DATA SHARING:



Wildix Kite permette la **condivisione del Desktop per assistenza tecnica, Demo commerciali e trasferimento di file**. Il cliente può far accedere al proprio desktop un tecnico per la soluzione di un problema o condividere documenti per l'elaborazione congiunta con un consulente. E' semplicissimo inviare e ricevere preventivi e documenti, trascinando direttamente il file da inviare nella casella di chat.



## Integrazioni TAPI: Wildix TAPI e Web API

W-TAPI è un componente software compatibile con tutti i PBX Wildix per sviluppare integrazioni TAPI. L'applicazione W-TAPI permette di effettuare e monitorare le chiamate dalle applicazioni Windows (Wildix TAPI), oppure da pagine web (Wildix Web API).

### WILDIX TAPI:

Wildix TAPI include tutte le funzioni di base, quali **chiamata, risposta, riaggancio** e funzioni supplementari, come attesa, **ripresa, trasferimento, conferenza**.



### Caratteristiche W-TAPI

- Multilinea (per il controllo di più utenti)
- Funzioni in ambienti LAN e Internet
- Utilizza una singola porta 5060 UDP
- Supporto protocollo SIP
- TSP è compatibile con TAPI 2.1 e TAPI 3.0
- Compatibile Windows XP e successivi (32 e 64 bit)
- Supporto dispositivi Wildix

**WILDIX WEB API:**

Wildix Web API si integra con i tuoi software CRM, ERP, soluzioni Fias/Fidelio e applicativi Web. Attraverso Javascript Telephony API è possibile gestire i dispositivi connessi al PBX Wildix aziendale. Wildix Web API offre la funzionalità **chat, informazioni sullo stato presence** e attività dei colleghi. L'utilizzo combinato con Zero Distance permette di effettuare **chiamate** e **videochiamate**. Wildix Web API trasforma qualsiasi pagina web in un Posto Operatore.

**Con Wildix Web API è possibile:**

- effettuare la chiamata
- riagganciare
- rispondere a una chiamata
- mettere in attesa e riprendere la chiamata
- registrare la chiamata
- inoltrare la chiamata con trasferimento cieco e assistito
- ricevere notifiche
- monitorare le chiamate in corso
- scambiare messaggi di chat con gli utenti
- avere informazioni sullo stato di presence degli utenti e sulla posizione (geolocalizzazione)
- impostare e comunicare il proprio stato di presence e posizione
- utilizzare i dispositivi Wildix

**EmiRonet Srl**

Via Lelio Guidotti 15/A - 43122 Parma  
Tel 0521/1916511 - Fax 0521/1916555  
[www.emironet.it](http://www.emironet.it)  
Registro delle Imprese di Parma 259712  
P.IVA / C.F. 02694950342

OFF- N. 2014/740\_0

