Udine, 23/06/2015

Spett.le

**Azienda Snc**

Via IV Novembre, 11

11111 Roma, Italia

**Oggetto: Implementazione piattaforma UC/CTI fra sistema telefonico e infrastruttura IT**

ESTOS è un’azienda tedesca che produce e vende moduli software standard per le Unified Communications al fine di razionalizzare e semplificare i processi lavorativi di grandi, medie e piccole imprese.

La suite ESTOS modernizza i sistemi telefonici esistenti, centralizza le rubriche aziendali e ottimizza lo scambio di informazioni interne per una migliore gestione di clienti e fornitori.

Il tutto nell’ottica fornire uno strumento di lavoro quotidiano, personalizzabile e integrabile con le infrastrutture ICT esistenti, che possa preservare e ottimizzare gli investimenti aziendali.

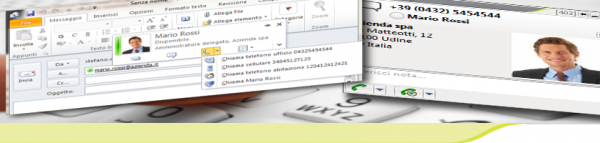
A seguito Vostra gentile richiesta siamo a proporvi la nostra migliore offerta per l’integrazione dei processi legati alla telefonia con gli applicativi software in uso al vostro interno. Nello specifico il presente progetto prevede:

**Integrazione alla piattaforma telefonica NEC** che permetterà il controllo del proprio terminale telefonico direttamente dal PC del singolo utente, fornendo servizi di “click to dial”, Make Call, Answer Call, Clear Call, Hold Call, Transfer, HotKey Dialing, etc.

**Integrazione MS Outlook** estenderà funzionalità tipiche delle Unified Communications come instant messaging (messaggistica istantanea) e presence management al client Outlook. Di particolare importanza i servizi di integrazione al calendario e indicazione dello status di presence forniti da ESTOS ProCall Enterprise 5 che sono di fatto i pilastri di una soluzione di collaborazione pensata esplicitamente per le imprese.



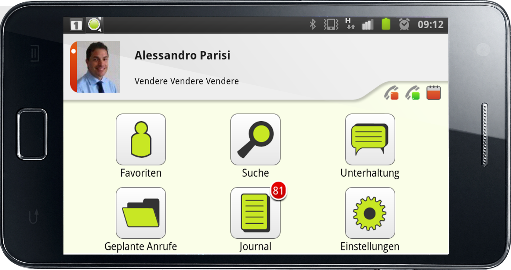
Viene inoltre supportata la risoluzione dei numeri telefonici delle chiamate entranti o uscenti prelevando le informazioni dalle cartelle locali di Outlook e rendendole fruibili anche direttamente dal client ProCall. Sono incluse anche le funzionalità di gestione del journal con notifica delle chiamate perse come e-mail. Tramite l’interfaccia di ProCall si possono effettuare facilmente le ricerche di un contatto e decidere di aprire automaticamente la scheda corrispondente di Outlook.

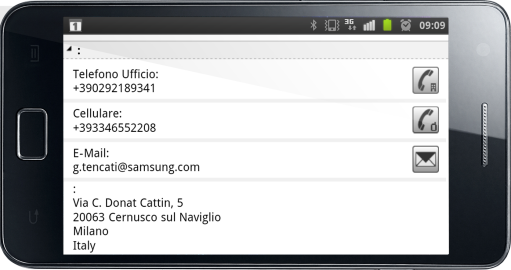


Funzioni specifiche per Outlook / Exchange (2003-2013):

* Visualizzazione della presence da Outlook
* ProCall Add-In per Outlook
* Integrazione e gestione del calendario di Outlook
* Ricerca dei contatti nella cartelle private e pubbliche
* Apertura del contatto principale su chiamata entrante
* Creazione di un nuovo contatto, editing e salvataggio
* Visualizzazione del contatto chiamante
* Selezione del numero con un click del mouse dal contatto
* Notifica delle chiamate perse come e-mail nella inbox
* Archiviazione delle chiamate nel Journal di Outlook
* Gestione delle chiamate pianificate dai Task di Outlook

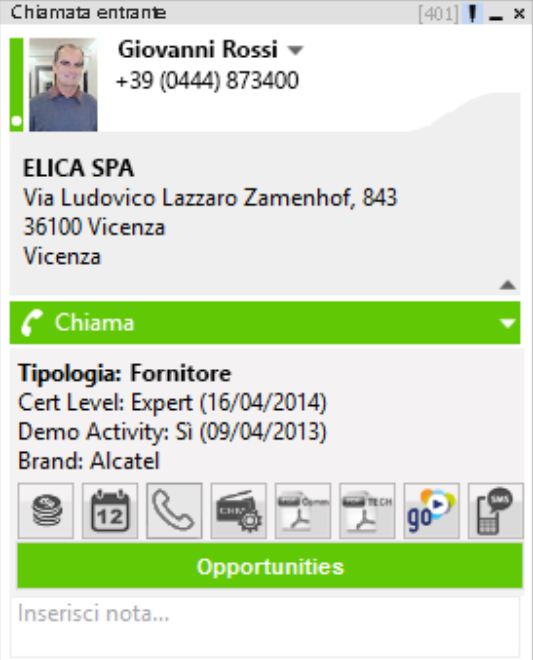
**Unificazione delle rubriche tramite LDAP server** mette ordine nelle rubriche aziendali e le rende accessibili a tutti tramite una serie di servizi basati su LDAP. La formattazione e la standardizzazione dei campi permette una ricerca unificata e personalizzabile. Possono essere, ad esempio, accorpate rubriche provenienti da Microsoft Dynamics, Cartelle Pubbliche di Exchange, Lotus Notes, Tobit David o quelle dei maggiori sistemi ERP e CRM come il gestionale. Il tutto con il minimo sforzo e la massima visibilità. La versione Professional permette anche l’esportazione dei dati ottenuti verso cartelle contatti Active Directory, XML o CSV. L’utilizzo di protocolli sicuri (HTTPS e LDAPS) permettono, inoltre, l’accesso diretto dai più svariati client o dispositivi (nello specifico smartphones e telefoni cellulari).





*ProCall Mobile e Rubrica via Web*

**Finestra di conversazione** Il popup che compare ogni qual volta una telefonata è in arrivo o in uscita, è completamente personalizzabile. È quindi possibile creare al suo interno una visualizzazione ad-hoc con dati provenienti da CRM, ERP e Groupware, oltre a poter eseguire azioni personalizzate sui medesimi. Le stesse informazioni, poi, possono essere notificate via mail o SMS nel caso una chiamata fosse andata persa.



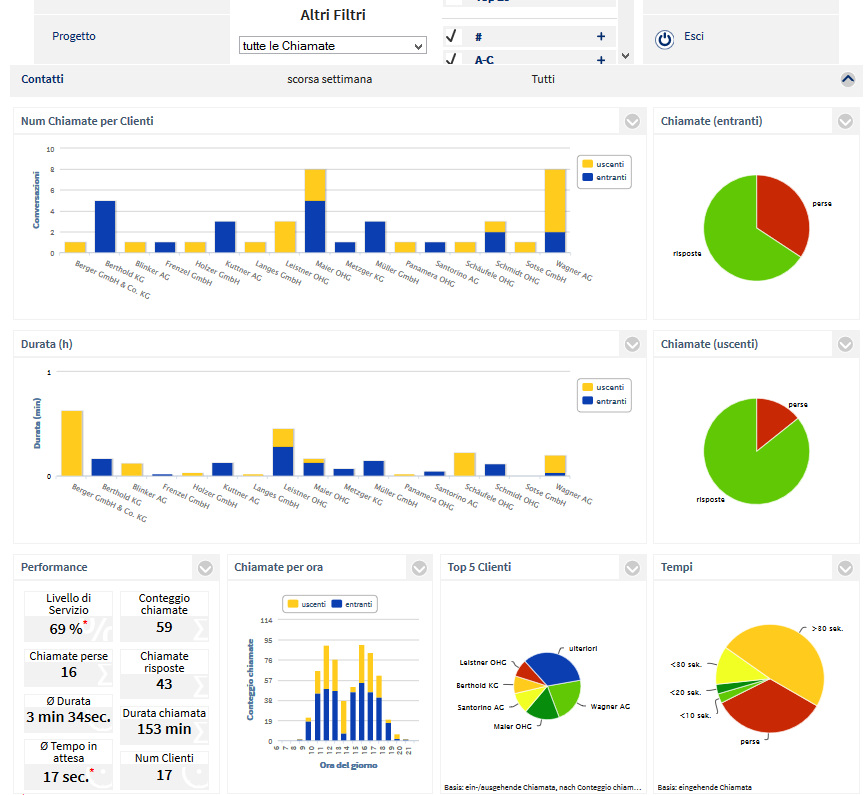
*Esempio pop-up personalizzato*

**Audio Video webRTC based** che grazie ai nuovi standard permette di eseguire sessioni Audio e Video all'interno dell'azienda senza alcuna installazione o configurazione aggiuntiva.

L’utente può instaurare direttamente dall’interfaccia di ProCall sessioni audio-video utente to utente utilizzando semplicemente i device a disposizione, oppure invitare guest esterni sulla piattaforma webRTC dedicata meet.estos.



**ProCall Analytics.**Il database degli eventi telefonici viene generato automaticamente dall’infrastruttura ESTOS. Esso viene infatti popolato dal server di ESTOS ProCall, captando tramite l’interfaccia a standard TAPI, tutti gli eventi telefonici generati dagli interni dei sistemi telefonici ad esso interconnessi. La base dati che si andrà via via popolando, viene utilizzata dalla suite ESTOS, per fornite ad esempio la tracciatura di una conversazione telefonica evitando così chiamate perse non gestite o sovrapposizioni da parte degli operatori. Tali informazioni sono altrettanto vitali per l’analisi statistica in tempo reale delle “performance aziendali”. Tramite apposito tool ESTOS ProCall Analytics si otterrà la visualizzazione grafica tramite “chart” di importantissimi parametri come: la percentuale di chiamate non gestite (chiamate perse), le risorse temporali consumate per la gestione di uno specifico cliente, il carico di lavoro degli operatori. ProCall Analytics mette subito in evidenza la necessità di aggiungere o togliere risorse alla gestione telefonica dei clienti, consentendo così una più efficace pianificazione delle risorse umane. A titolo di semplificazione chiamerò tale data base **“Journal”**.



**Quotazione economica.**

La presente offerta include:

* **Licenze software perpetue** per la gestione di **n° N client simultanei con ProCall 5 Enterprise**
* **Licenze software perpetue LDAP Server Standard** per la centralizzazione delle rubriche con MetaDirectory 3.5 Standard
* **Licenze software perpetue per la business intelligent di ProCall Analytics**
* **Servizi professionali** per l’installazione e la configurazione
* Attività per l’installazione dei client, distribuzione automatica del software in rete.

Rimangono esclusi:

* **Integrazione SMS** per l’invio di SMS a colleghi, clienti e fornitori direttamente dal client di ProCall
* Licenze software non citate nell’offerta
* Fornitura di server dedicati
* Apertura porte HTTPS per servizi mobile

Prerequisiti necessari all’installazione:

*L’installazione dei prodotti non richiede modifica alla vostra infrastruttura hw/sw esistente.*

-             Una macchina server (fisica o virtuale) con almeno 2Ghz di CPU, 4GB di RAM ed un sistema Windows di classe Server

-             La raggiungibilità del server via TCP dai singoli client e dal PBX

-             Le credenziali di accesso al DB del vs CRM/ERP con relativa scelta tabella/query per quanto riguarda i dati da importare ai fini anagrafici

-           (opzionale) Credenziali amministrative sul vs PDC in modo da utilizzare il backend utenti di Active Directory per gli utenti ProCall

- La presenza di Microsoft SQL Server Express (2008 o successivi) per l’utilizzo di ProCall Analytics.

Requisiti di sistema:

**PC-Server - Software**

Microsoft Windows Server 2008, 2008 R2, 2012, 2012 R2

Microsoft SQL Server Express 2008, 2008R2, 2012, 2012R2

Compatible with 32 - and 64-bit Windows operating systems – CITRIX & Terminal Server

**PC Client - Software**

Microsoft Windows Vista, 7, 8, 8.1

Compatible with 32 - and 64-bit Windows operating systems

###### Totale Generale XXXXX

(IVA esclusa)

***A voi riservato XXXXX***

(IVA esclusa)

***A voi riservato entro il 31/07/2015 €. XXXXX***

(IVA esclusa)