



estos

enables easy communication

Technical Diving



GoToWebinar



REC ●



Agenda

- **Introduzione**
- **Softphone – funzioni voce**
 - Integrazione SIP/WebRTC con i PBX
 - Configurazione del networking e servizio STUN/TURN
 - Configurazione dei servizi cloud UCConnect di estos
- **Integrazione ai database e alle fonti dati**
 - Integrare una fonte dati esterna - mappatura - query
 - Personalizzazione del popup di chiamata di ProCall
 - Personalizzazione veloce del popup
- **Servizi IVR – ixi Enterprise**
 - Messa in opera di un albero biscelta
- **Q&A**



Alessandro Parisi

Senior Sales Director Int'l

[✉ alessandro.parisi@estos.it](mailto:alessandro.parisi@estos.it)

[✆ +39 \(0432\) 546462](tel:+390432546462)

[🌐 https://call.estos.it/alessandro.parisi](https://call.estos.it/alessandro.parisi)



Matteo Bellotto

Sales Account Manager

[✉ matteo.bellotto@estos.it](mailto:matteo.bellotto@estos.it)

[✆ +39 \(0432\) 546462](tel:+390432546462)

[🌐 https://call.estos.it/matteo.bellotto](https://call.estos.it/matteo.bellotto)

Prodotti che tratteremo



ProCall 7 Enterprise



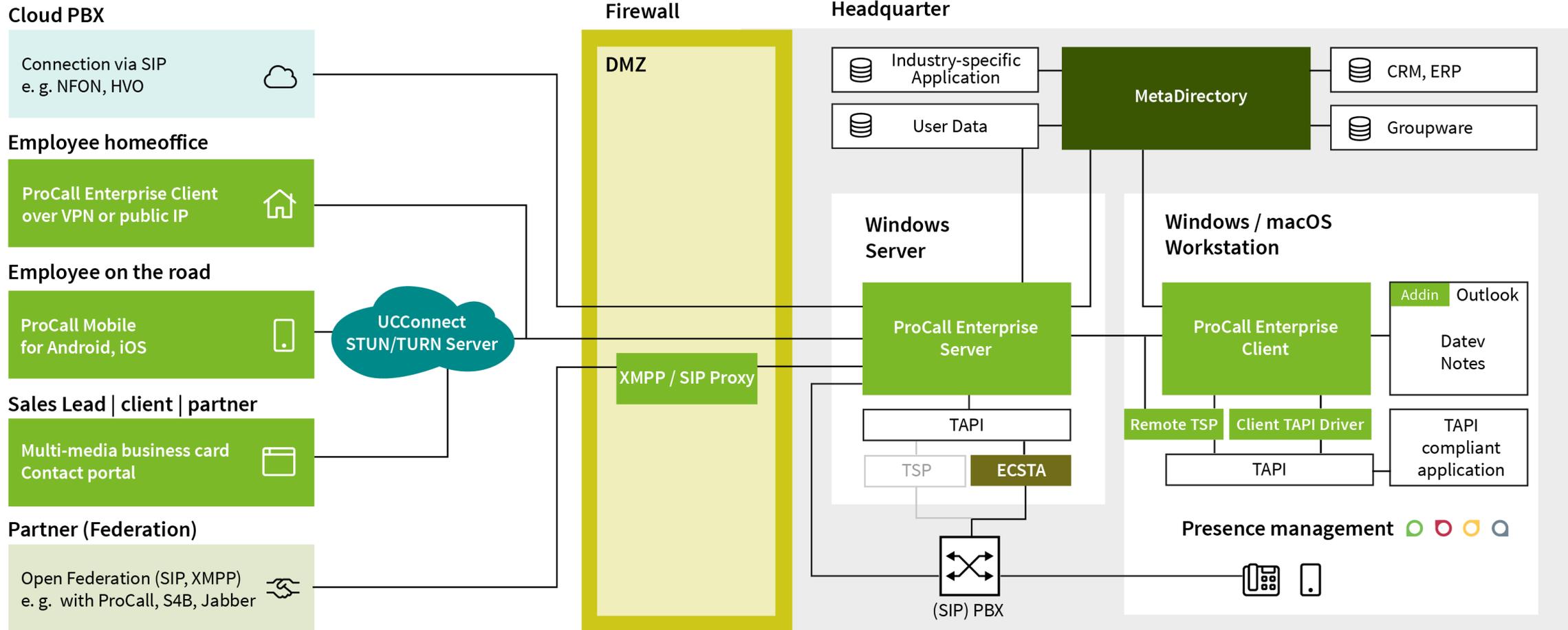
MetaDirectory 5 Enterprise



ixi-UMS 7 Enterprise

Topologia della soluzione

ProCall 7 Enterprise topology



Requisiti di sistema – Server - CTI

OS:

- Windows Server 2012 R2
- Windows Server 2017
- Windows Server 2019

Hardware:

- 4 Core CPU
- > 2 GB free space on HD
- 4 GB RAM (8 GB con SQL)
- TCP / IP connection

Database:

- SQLite (default)
- MS SQL Server 2016
- MS SQL Server 2019
- MS SQL Server 2019

Optional Environment:

- Microsoft Hyper – V
- VMWare from version 4.5
- Microsoft Active Directory
- Citrix XenApp

Requisiti di sistema – Server – CTI e SIP o solo SIP

OS:

- Windows Server 2012 R2
- Windows Server 2016
- Windows Server 2019

Hardware:

- 3 Ghz 4/6/8 Core CPU
- > 2 GB free space on HD
- 8 GB RAM (12 GB con SQL)
- TCP / IP connection

Database:

- SQLite (default)
- MS SQL Server 2016
- MS SQL Server 2017
- MS SQL Server 2019

Optional Environment:

- Microsoft Hyper – V
- VMWare from version 4.5
- Microsoft Active Directory
- Citrix XenApp



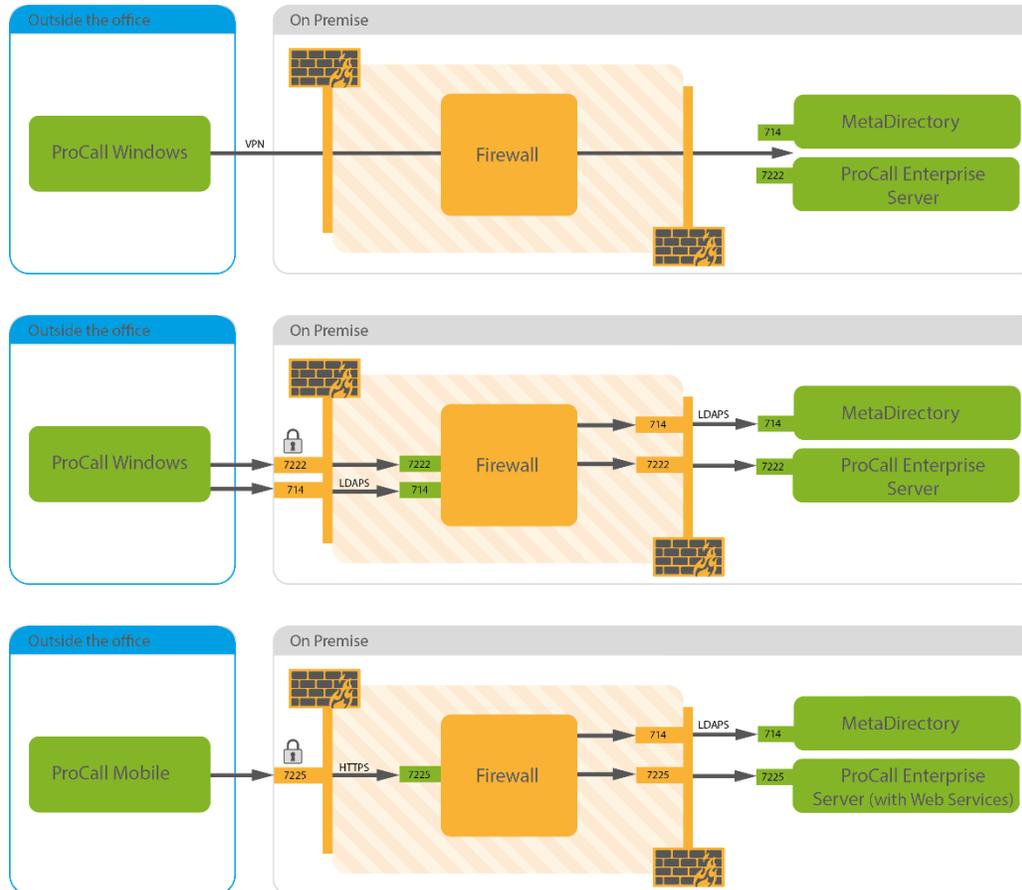
ProCall 7 Enterprise

Unified Communications & CTI Software Suite

Come comunicare con ProCall Enterprise – le funzioni softphone

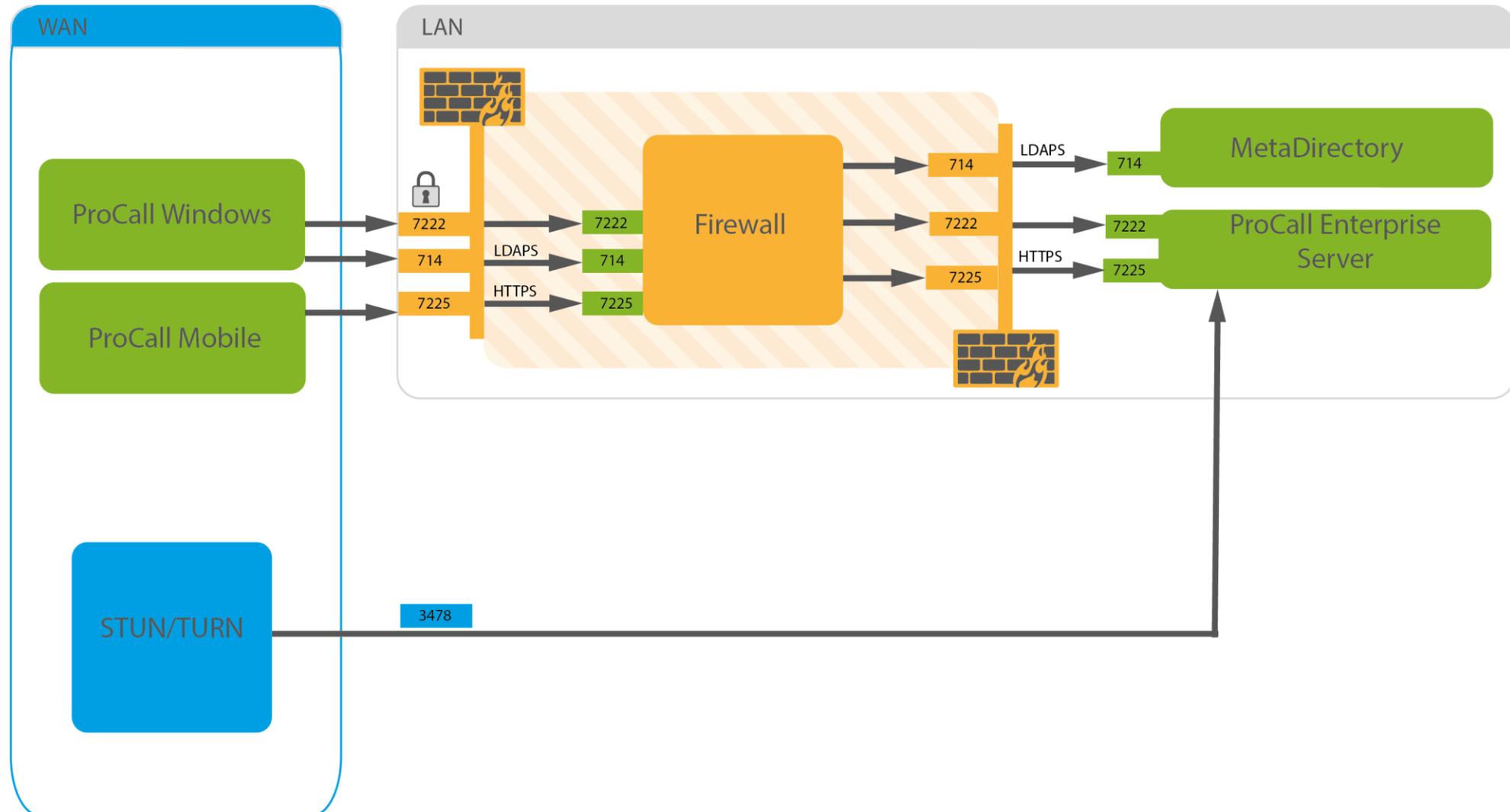


Client softphone: i diversi scenari possibili



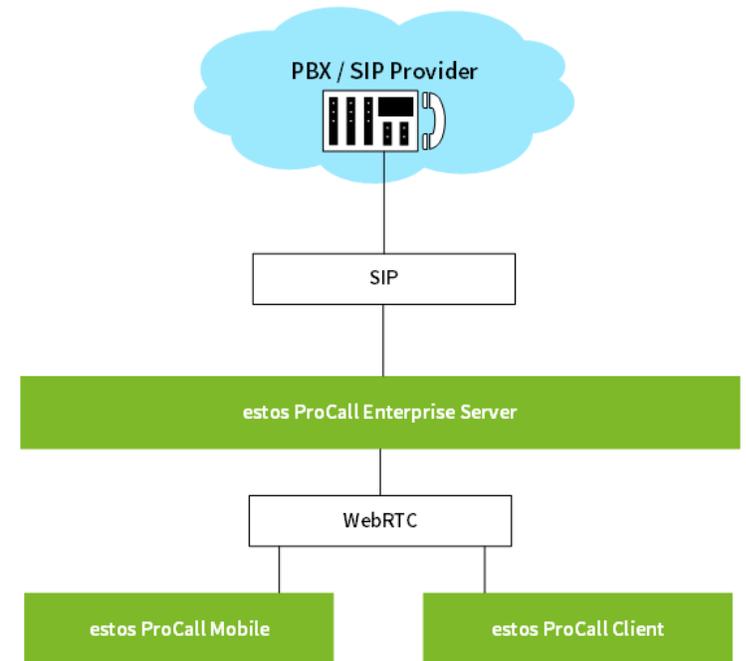
- **VPN**
- **Servizi ProCall Desktop**
Necessita di STUN/TURN
- **Servizi ProCall Mobile**
Necessita di STUN/TURN

Client softphone: esposizioni servizi – STUN/TURN



SIP softphone (ProCall)

- Multi registrazione SIP dal server di ProCall
- **Nessun** utilizzo del protocollo TAPI richiesto
- **Registrazione unica** e utilizzo su più dispositivi
- Transcodifica in WebRTC
- Softphone su client desktop e mobile



PBX Supportati – Connessione SIP

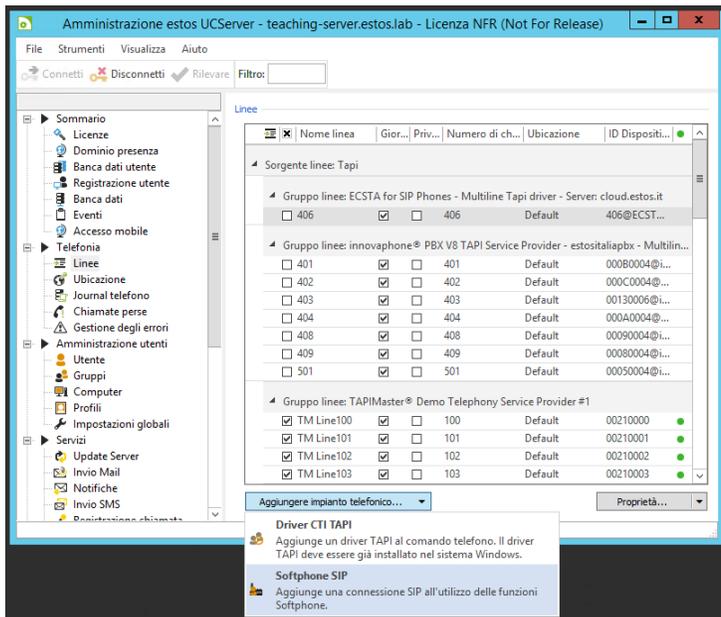
Attuali:

- Unify OpenScape Business
- Unify OpenScape/HiPath 4000
- Mitel MX-One
- Mitel MiVoice Office 400
- Panasonic KX-NS(X) Series
- Alcatel OmniPCX OXO / OXE
- Avaya IP Office
- Innovaphone
- Auerswald
- Asterisk
- BroadWorks
- NFON
- TimeNET

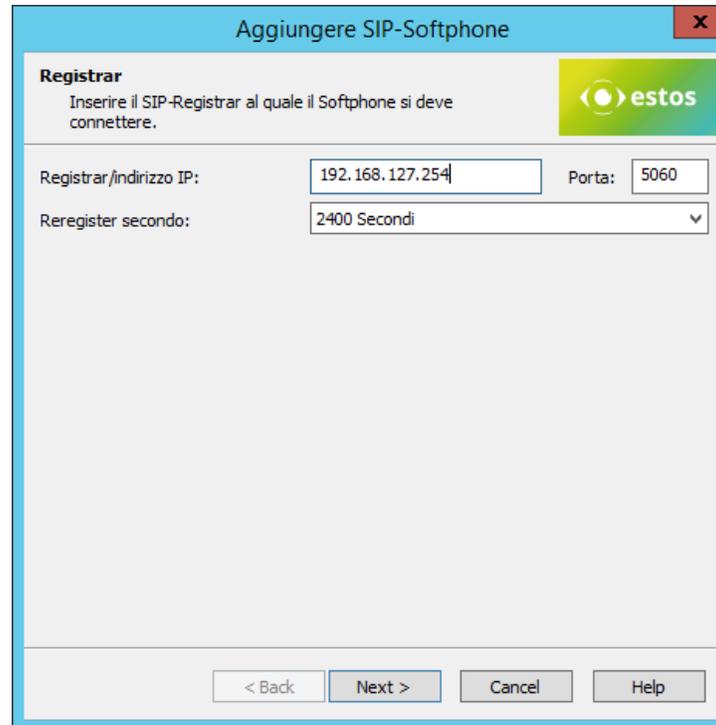


SIP Softphone: configurazione

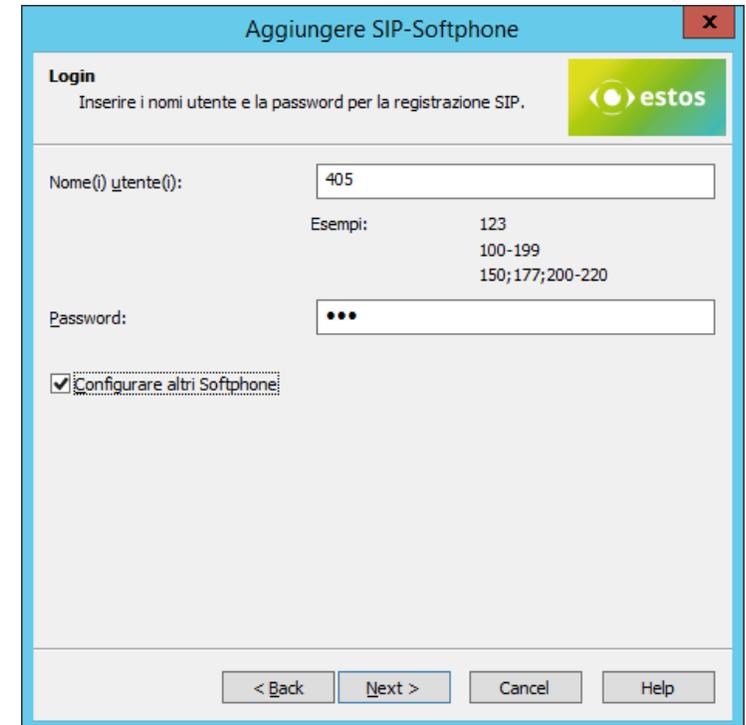
Click su **aggiungere softphone SIP**



Inserire l'IP del PBX / SIP Provider



Registrare uno o più interni virtuali



SIP Softphone: configurazione

Registrare uno o più interni virtuali

The screenshot shows the 'Aggiungere SIP-Softphone' dialog box in the 'Login' step. The title bar reads 'Aggiungere SIP-Softphone' with a close button (X). Below the title bar is the 'Login' section with the instruction 'Inserire i nomi utente e la password per la registrazione SIP.' and the 'estos' logo. There are two input fields: 'Nome utente' and 'Password'. A small '405' icon is visible in the top left corner of the dialog. An inset dialog box titled 'Registrazione Softphone' is overlaid on top, containing a 'Nome(i) utente(i):' field, a list of examples (123, 100-199, 150;177;200-220), a 'Password:' field, and 'OK' and 'Annulla' buttons. At the bottom of the main dialog are buttons for 'Aggiungere...', 'Modifica...', and 'Rimuovere'. At the very bottom are navigation buttons: '< Back', 'Next >', 'Cancel', and 'Help'.

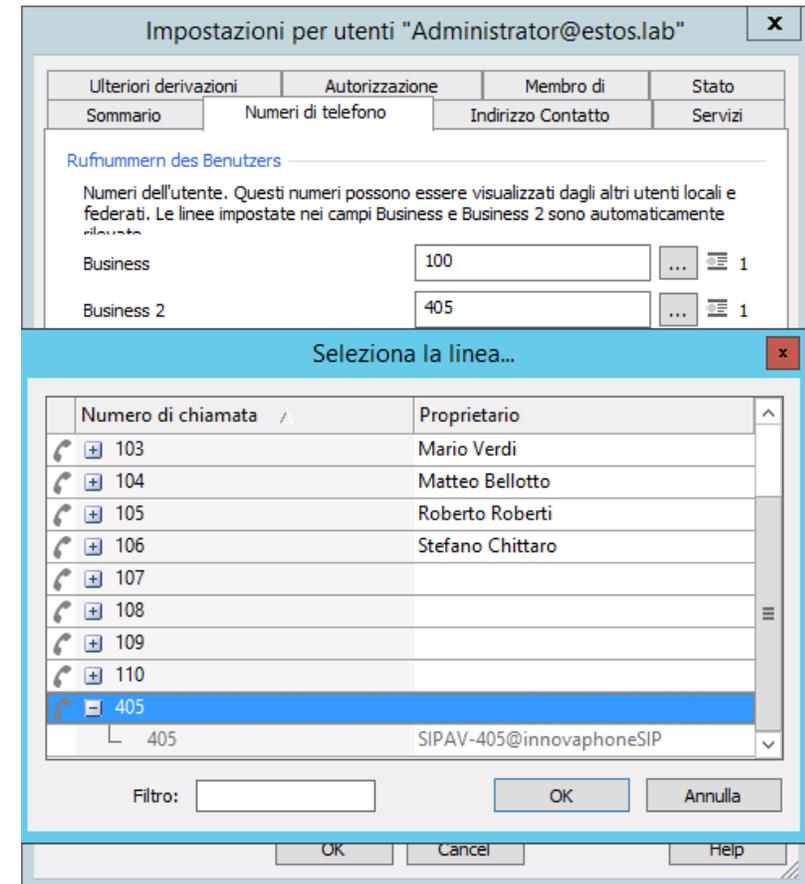
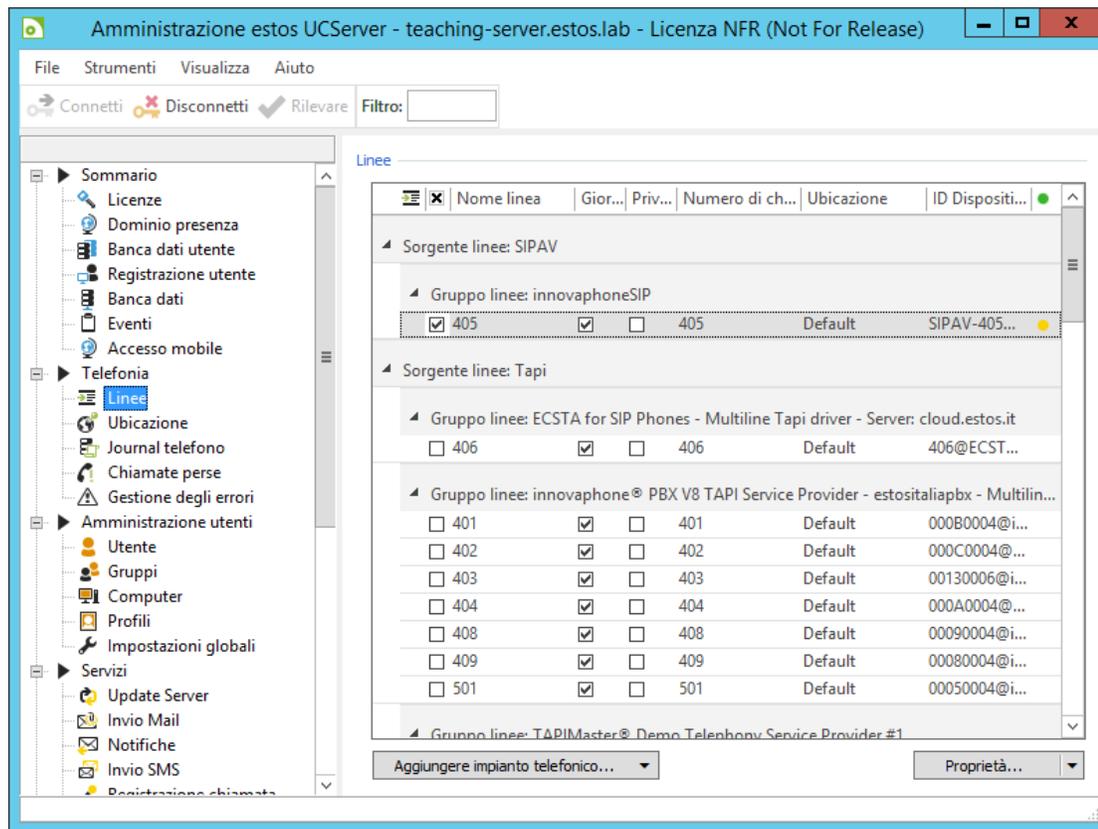
Inserire un nome riconoscitivo al gruppo di interni SIP

The screenshot shows the 'Aggiungere SIP-Softphone' dialog box in the 'Gruppo linee' step. The title bar reads 'Aggiungere SIP-Softphone' with a close button (X). Below the title bar is the 'Gruppo linee' section with the instruction 'Selezionare un nome univoco per il gruppo linea.' and the 'estos' logo. There is one input field labeled 'Nome gruppo linea' containing the text 'innovaphoneSIP'. At the bottom of the dialog are navigation buttons: '< Back', 'Finish', 'Cancel', and 'Help'.

SIP Softphone: configurazione

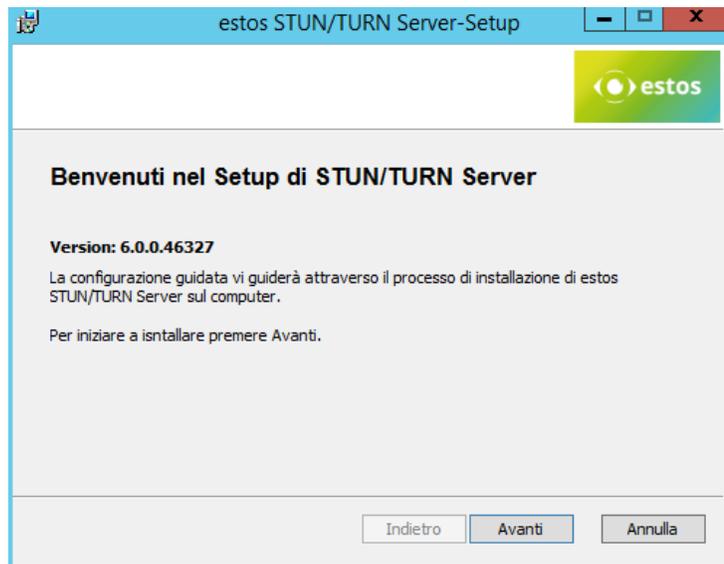
Cliccare su Accetta

Assegnare gli interni virtuali agli utenti

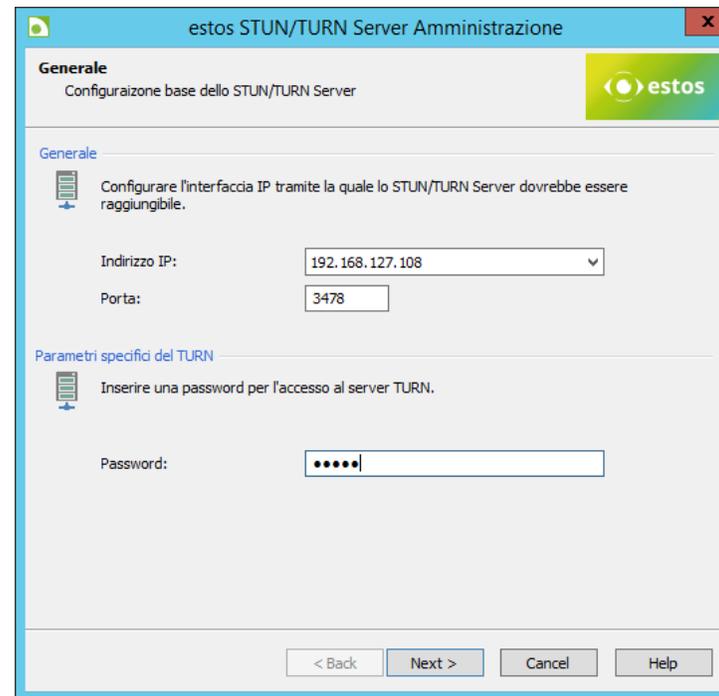


estos STUN / TURN Server: installazione

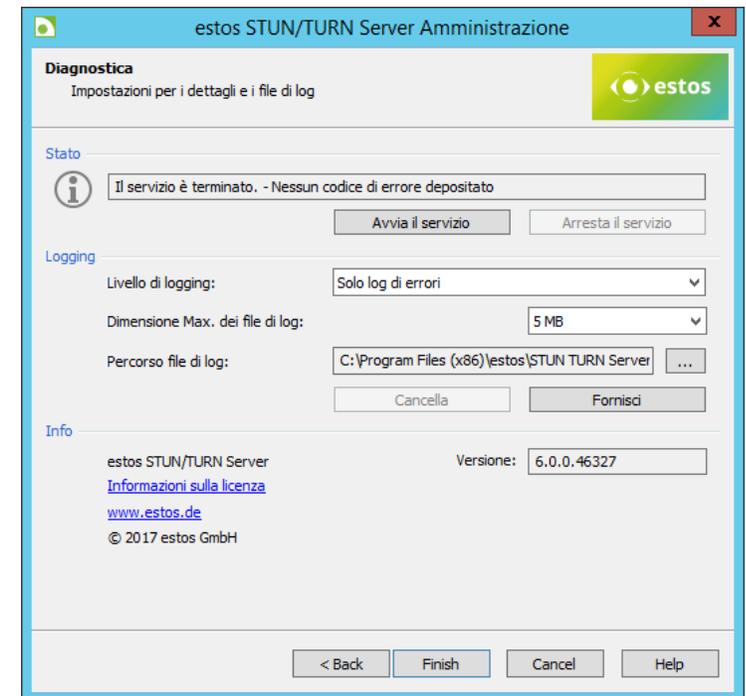
Avviare il setup



Selezionare l'IP corretto e inserire una password



Terminare il wizard e recarsi sullo UCServer

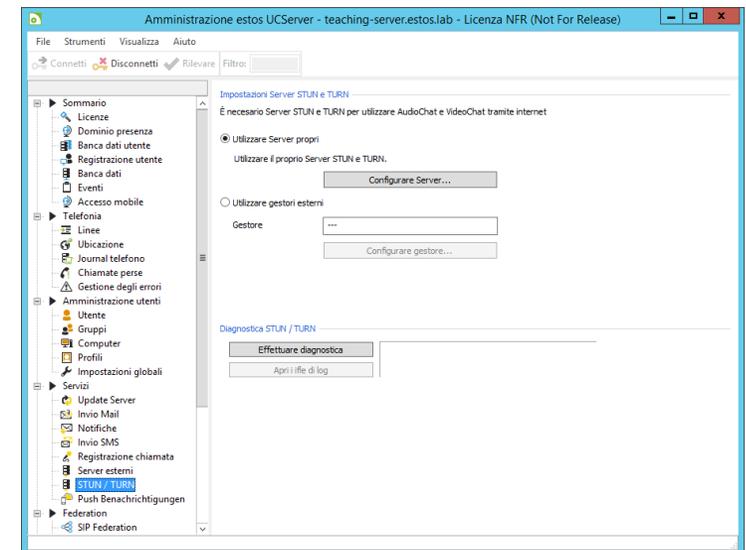
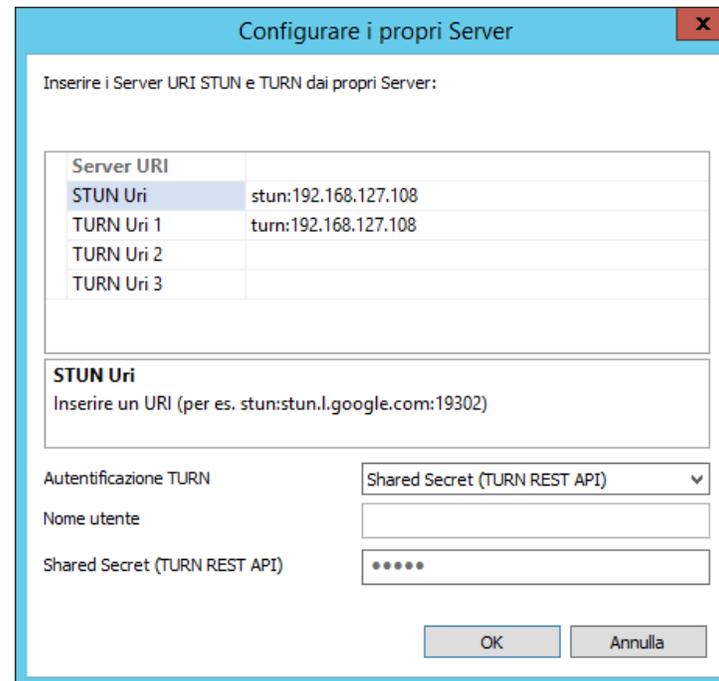
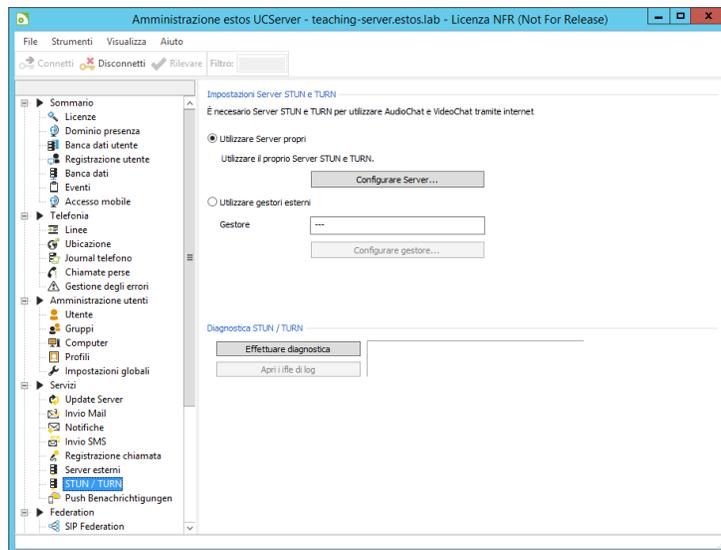


estos STUN / TURN Server: installazione

Recarsi sotto UCServer -
> STUN / TURN e click
su Configurare Server

Inserire sotto STUN e
TURN l'IP e la password
precedentemente
settati

Cliccare su Ok e su
Accetta. STUN / TURN
operativi

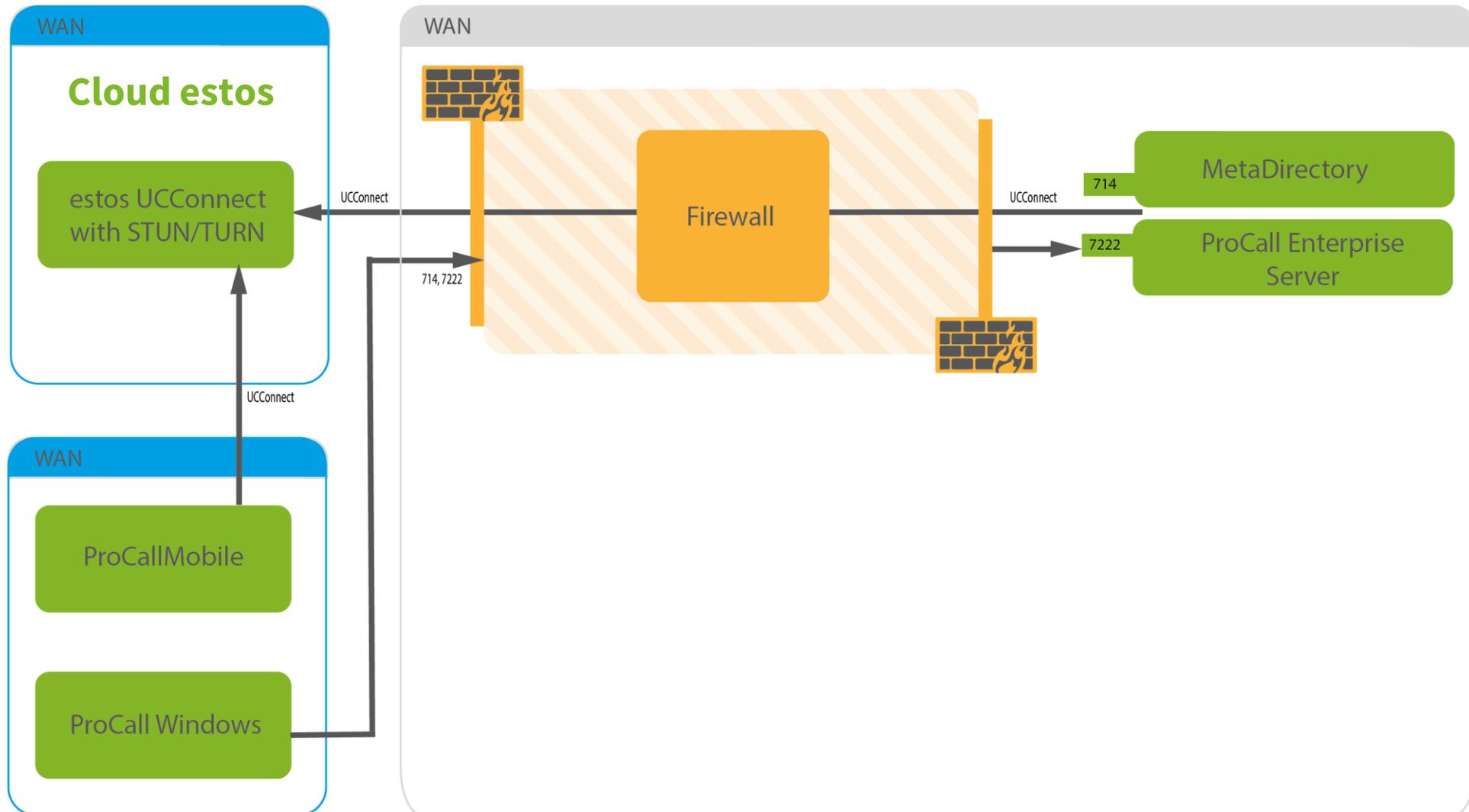


Come configurare i servizi cloud ibridi di estos



UCConnect

Client softphone: scenario Hybrid Cloud UCConnect



estos UC Connect: registrazione

1. Registrazione con indirizzo email presso il portale *ucconnect.estos.com*
2. Rilascio dello UC Server ID e della password
3. Login con UC Server ID e password all'interno del server di ProCall
4. Abilitazione degli utenti all'utilizzo dei servizi
5. Operativo

estos UC Connect: registrazione

Registrazione al portale

Connettere a UC Connect

estos UC Connect

Please enter your email address.

Email

Next

Login sullo UC Server

UC Connect

Utilizzare UC Connect

Server ID (UC Connect ID)

Server Password

OK Annulla

Abilitazione degli utenti

estos UCServer - Setup

Attivare gli utenti che devono avere il diritto di utilizzare ProCall Mobile.

Apps	Nome visualizzato	Indirizzo E-mail
<input checked="" type="checkbox"/>	Alessandro Parisi	alessandro.parisi@estos.it
<input checked="" type="checkbox"/>	Matteo Bellotto	matteo.bellotto@estos.it
<input checked="" type="checkbox"/>	Stefano Chittaro	stefano.chittaro@estos.it

Attivare tutti

< Back Next > Cancel Help

Hybrid Cloud: smart working plug and play



Working on the move



Home Office



Audio/Video communication



MetaDirectory 5

LDAP server for easy access of contact data



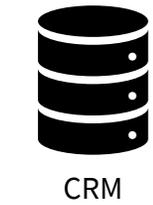
Come utilizzare rubriche condivise e provenienti da più fonti



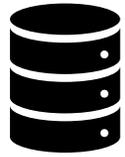
MetaDirectory: raccoglie e distribuisce le rubriche a ProCall (e non solo)



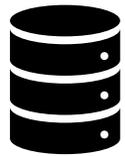
Funzionamento di MetaDirectory



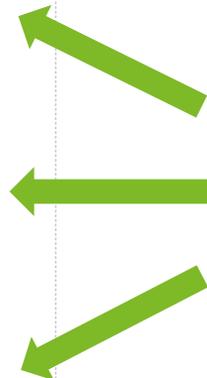
CRM



ERP



GESTIONAL
|



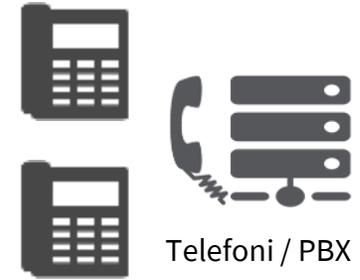
MetaDirectory

Tutti i dati delle rubriche sparse in azienda vengono letti, aggiornati automaticamente ed inseriti in un unico contenitore sempre accessibile

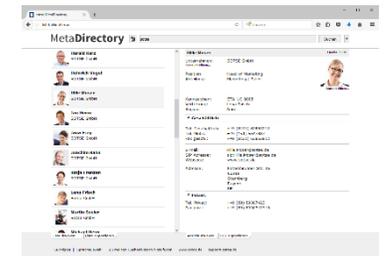
*LDAP / HTTP



L'esposizione con *protocolli standard permette a ProCall e a tutti i dispositivi compatibili a visualizzare le rubriche di clienti, fornitori o partner



Telefoni / PBX



ProCall



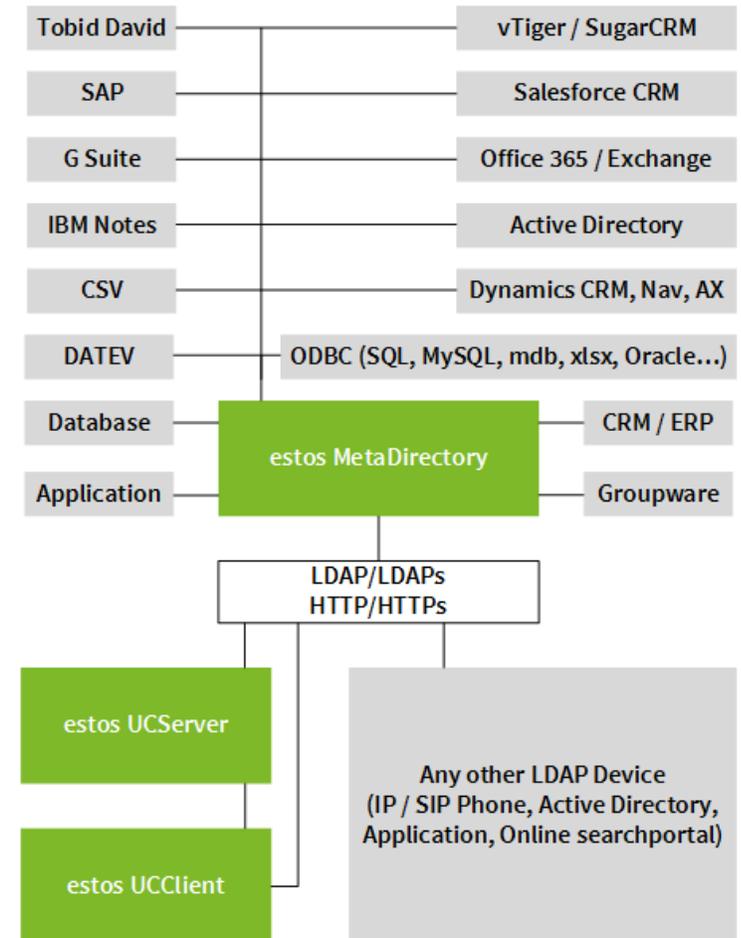
MetaDirectory: cos'è?

MetaDirectory è un server LDAP compliant v2/v3.

Questo significa che qualunque client LDAP è in grado di accedere alle informazioni contenute all'interno di MetaDirectory (applicazioni, dispositivi, PBX, telefoni, etc).

I punti di forza sono:

- Bassi requisiti HW
- Basso impatto prestazionale
- Supporto certificato fino a 2.000.000 di record per server
- Esposizione su protocolli standard (LDAP/HTTP)
- Possibilità di riesportazione dati importati (AD, CSV, XML)
- Possibilità di isolare la visibilità delle rubriche per utenti

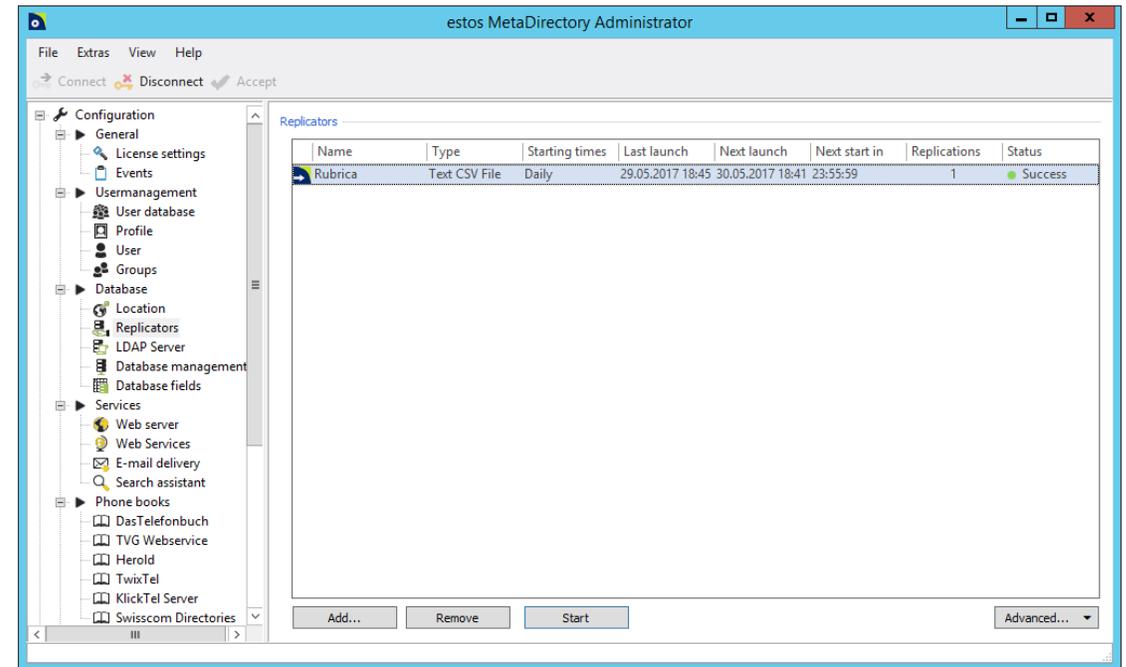


MetaDirectory: importazioni anagrafiche

I replicatori sono il punto focale di MetaDirectory. Permettono l'importazione di una o più anagrafiche e la loro replica all'interno di MetaDirectory.

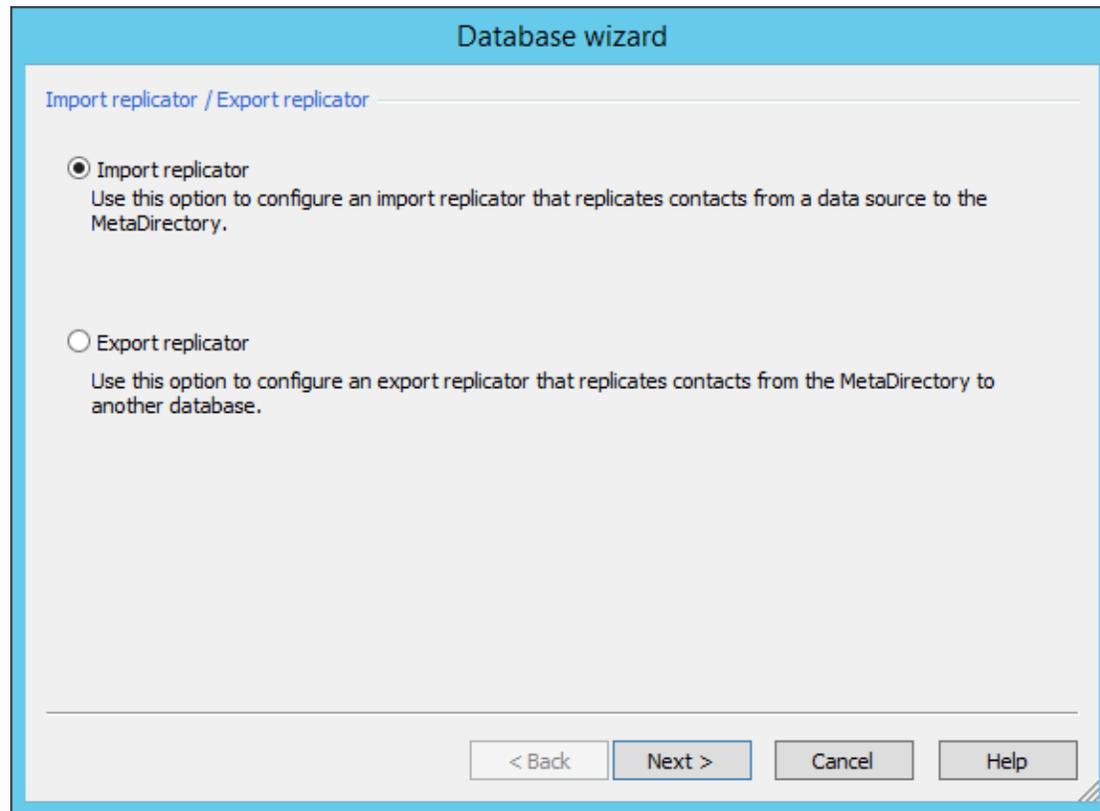
Il software non esegue una sincronia ma una replica. Esso va in sola lettura e popola un suo database LDAP.

I replicatori si possono pianificare in modo da mantenere costantemente aggiornati i dati all'interno di MetaDirectory.

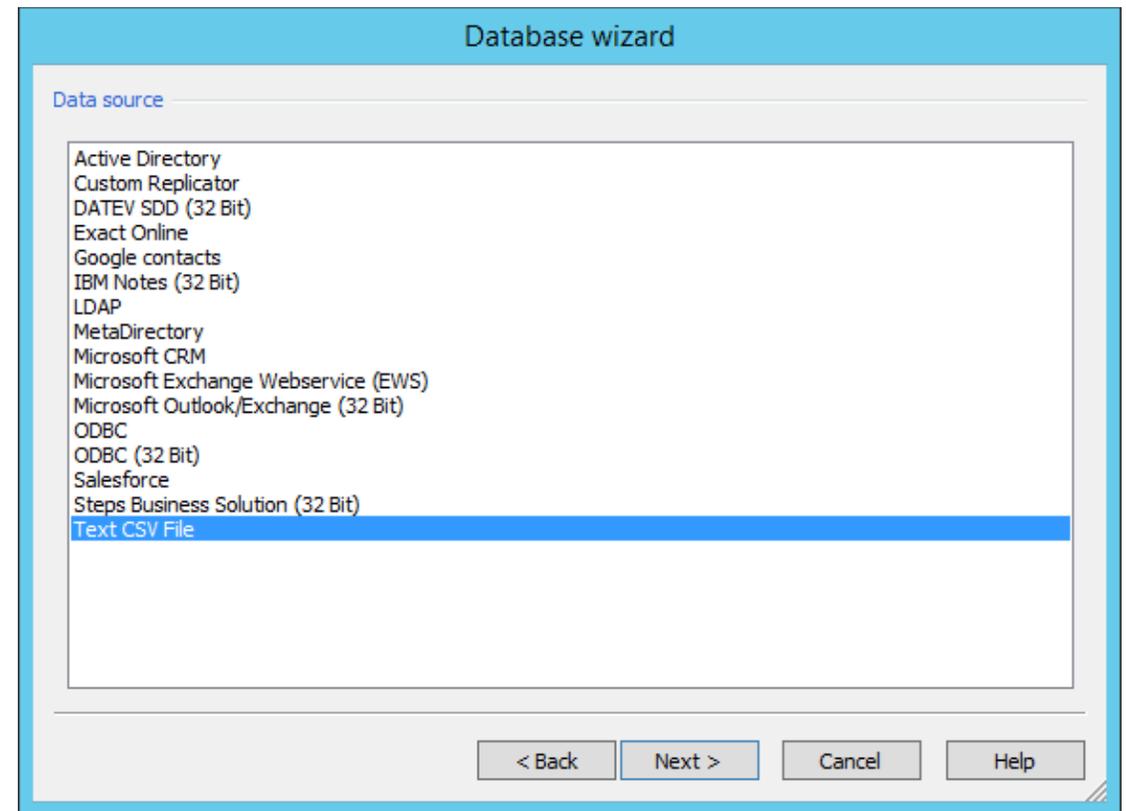


MetaDirectory: replicatori

Creare un nuovo replicatore



Selezionare il tipo di sorgente da importare



MetaDirectory: replicatori

Inserire le credenziali dell'utente loggato su Windows (Administrator)

Selezionare la sorgente (nell'esempio, un file CSV)

The screenshot shows the 'Database wizard' window with the 'Login information' tab selected. There are two radio buttons: 'SYSTEM account' (unselected) and 'User account' (selected). Below the radio buttons are three text input fields: 'User name:' containing 'administrator', 'Domain:' containing 'ESTOSLAB', and 'Password:' containing a masked password of ten dots. At the bottom of the window are four buttons: '< Back', 'Next >', 'Cancel', and 'Help'.

The screenshot shows the 'Database wizard' window with the 'File' tab selected. A text input field contains the file path 'C:\Program Files\estos\MetaDirectory\samples\Demo-Namensliste.csv'. To the right of this field is a 'Browse...' button. Below the file path is a 'File format' dropdown menu set to 'Windows text (separator is semi-colon)'. At the bottom of the form area, there is a checked checkbox labeled 'First line contains field names'. At the bottom of the window are four buttons: '< Back', 'Next >', 'Cancel', and 'Help'.

MetaDirectory: replicatori

Mappare i campi della sorgente sui campi LDAP di MetaDirectory

Opzionali: scorciatoie per azioni veloci (nell'esempio, apertura della scheda cliente a gestionale)

Database wizard

Source

Field name	Value
<input checked="" type="radio"/> UserID	1
<input type="radio"/> Anrede	Herr
<input checked="" type="radio"/> Nachname	Adenauer
<input checked="" type="radio"/> Vorname	Albert
<input checked="" type="radio"/> Straße	Einsteinstrasse 1
<input checked="" type="radio"/> Ort	Zusestadt
<input checked="" type="radio"/> Bundesland/...	Nordham
<input checked="" type="radio"/> Land/Region	Bananaland
<input checked="" type="radio"/> Webseite	www.estos.de
<input type="radio"/> PLZ	80001
<input type="radio"/> Mobiltelefon	0177777 0001
<input checked="" type="radio"/> Telefon Privat	08151456000

Destination

Field name	Assigned fields
<input checked="" type="radio"/> Primary key	UserID
<input type="radio"/> Displayed na...	
<input checked="" type="radio"/> First name	Vorname
<input checked="" type="radio"/> Last name	Nachname
<input type="radio"/> Job title	
<input checked="" type="radio"/> Company	Firma
<input checked="" type="radio"/> Department	Abteilung
<input type="radio"/> Room number	
<input checked="" type="radio"/> Street	Straße
<input checked="" type="radio"/> ZIP code	PLZ
<input checked="" type="radio"/> City	Ort
<input checked="" type="radio"/> State	Bundesland/Kant...

Navigation: First, Next, Default, Delete

Buttons: < Back, Next >, Cancel, Help

Extended settings

Database wizard

Action URL

You may configure special fields which may be used as actions for the contact. This may for example be 'Open contact...' in a web based CRM system.

Contact URL:

Contact URL description:

Contact URL 2:

Contact URL description 2:

Contact URL 3:

Contact URL description 3:

Buttons: < Back, Next >, Cancel, Help

MetaDirectory: replicatori

Schedulazione dell'intervallo dell'aggiornamento automatico dei dati

Opzionale: esecuzione di un batch prima e/o dopo l'avvio del replicatore

Database wizard

Settings

Start on:

maggio 2017						
lun	mar	mer	gio	ven	sab	do
24	25	26	27	28	29	31
1	2	3	4	5	6	
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31	1	2	3	

Start at: 18:41:31

Execute:

Manually

Monthly

Weekly

Daily

All

1 Minutes

< Back Next > Cancel Help

Database wizard

Additional applications

You can specify applications which are started before and after the replication process. The applications are started with the same user authorisations as the replicator.

Precursory application:

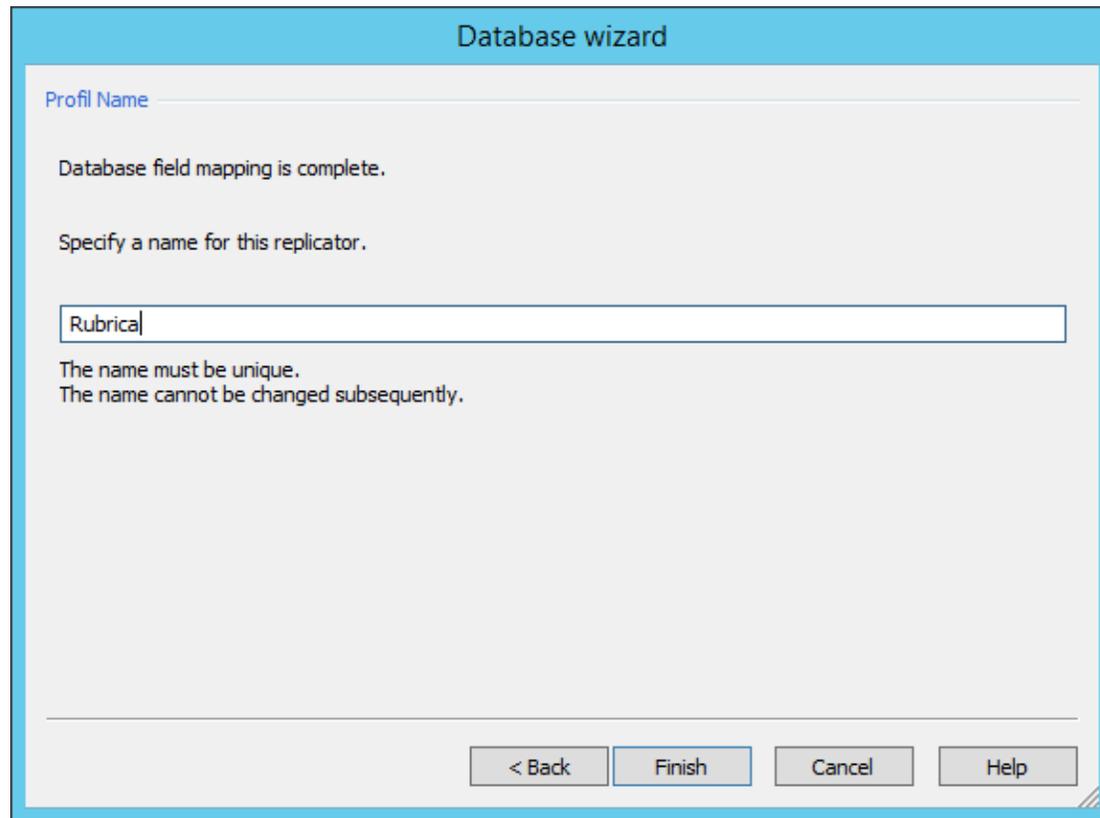
Replication process

Subsequent application:

< Back Next > Cancel Help

MetaDirectory: replicatori

Dare un nome alla sorgente importata



Database wizard

Profil Name _____

Database field mapping is complete.

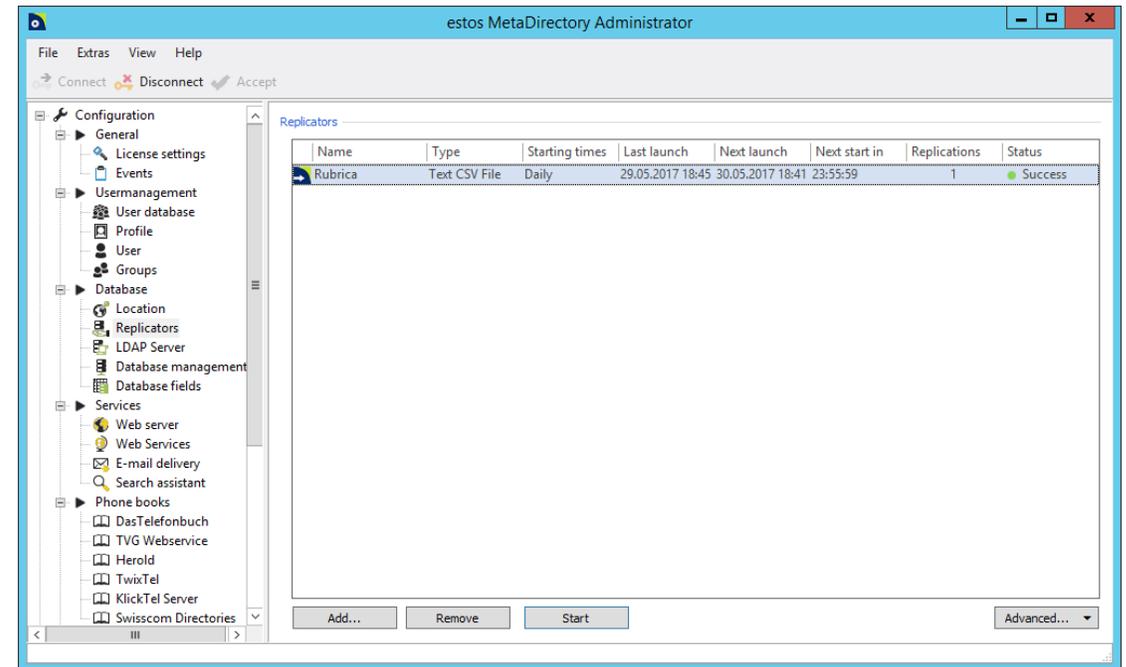
Specify a name for this replicator.

Rubrica

The name must be unique.
The name cannot be changed subsequently.

< Back Finish Cancel Help

Cliccare su start per scatenare la replica



estos MetaDirectory Administrator

File Extras View Help

Connect Disconnect Accept

Configuration

- General
- License settings
- Events
- Usermanagement
 - User database
 - Profile
 - User
 - Groups
- Database
 - Location
 - Replicators
 - LDAP Server
 - Database management
 - Database fields
- Services
 - Web server
 - Web Services
 - E-mail delivery
 - Search assistant
- Phone books
 - DasTelefonbuch
 - TVG Webservice
 - Herold
 - TwixTel
 - KlickTel Server
 - Swisscom Directories

Name	Type	Starting times	Last launch	Next launch	Next start in	Replications	Status
Rubrica	Text CSV File	Daily	29.05.2017 18:45	30.05.2017 18:41	23:55:59	1	Success

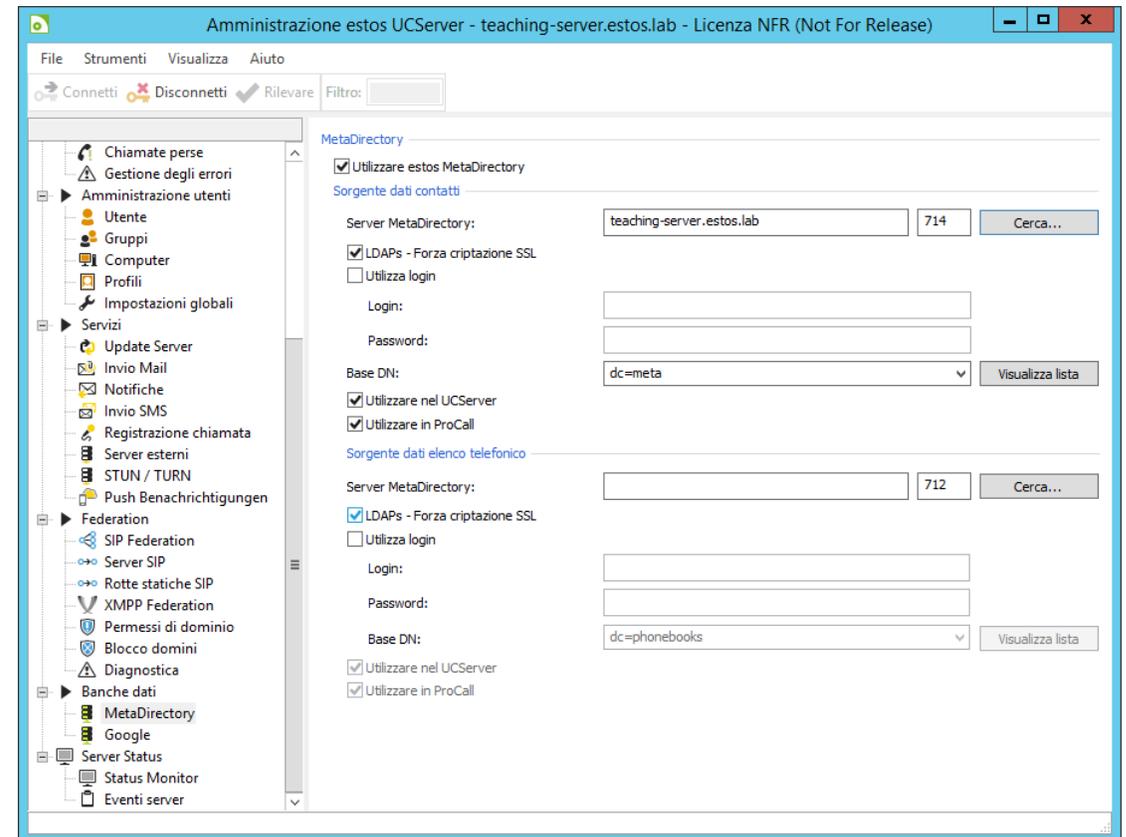
Add... Remove Start Advanced...

MetaDirectory: integrazione a ProCall

Per permettere a ProCall di accedere alle rubriche di MetaDirectory i passi sono i seguenti:

1. Recarsi sotto UCServer -> MetaDirectory
2. Click su Cerca
3. Selezionare il server MetaDirectory
4. Click su accetta.

A questo punto, lo UCServer ruota la connessione a MetaDirectory a tutti i client, i quali saranno in grado di accedere alle rubriche centralmente.



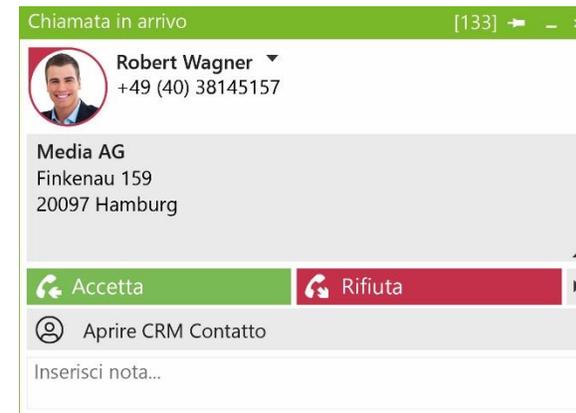
Livelli di integrazione – personalizzazione del popup



Without MetaDirectory



Contact data integration



Simple
business process integration
with ProCall Enterprise



Advanced
business process integration
as a service

Personalizzazione interfacce: editing HTML / Javascript

Si tratta della possibilità di «agganciare» fino a 3 file HTML in coda al popup. Tale HTML potrà contenere degli oggetti JavaScript descritti singolarmente nell'Help del SDK di ProCall Enterprise scaricabile dall'area download di www.estos.it

Vantaggi:

- Personalizzazione **senza limiti**
- Push della personalizzazione server-side e in base ai Profili
- Oggetti JavaScript permettono anche di eseguire azioni come Risposta, Inoltro, Digitazione DTMF, etc.

Svantaggi:

- Tempo di sviluppo più elevato
- Caldamente consigliata un'infarinatura di CSS o la personalizzazione sembrerà graficamente estranea al resto del prodotto.

Editing HTML / JavaScript

<> popup.html X

C: > Users > Matteo > Desktop > <> popup.html > html

```
1  <html>
2  <head>
3  <script type="text/javascript">
4
5  //var oShell = new ActiveXObject("Shell.Application");
6  //var vShell = new ActiveXObject("WScript.Shell");
7  var oCtiServices = new ActiveXObject("ECtiClient.CtiServices");
8
9  function OnUpdate(lHint, oHint)
10 {
11     var lLOWORD = lHint & 65535;
12     var lHIWORD = lHint >> 16;
13     var databasename = oHint.item(1).RemoteContact.DatabaseName;    //Definizione del DB di provenienza
14
15     if (databasename == 'gestionale')
16     {
17         document.getElementById("cw_content").innerHTML = "";
18         var codicecliente = window.external.ContextData.item(1).RemoteContact.GetFieldValue("Custom0");
19         document.getElementById("cw_content").innerHTML = "";
20         var testo = "<div id=\"box_img_crm\"><p id=\"paragrafo_crm\"><b>Codice cliente: </b>"+codicecliente+"<br /></p></div>";
21         document.getElementById("cw_content").innerHTML = testo;
22     }
23 }
24 </script>
25 <style>
```

Editing HTML / JavaScript

Prepara chiamata [Softphone] ↑ - ×

 **Roberti, Roberto** ▾
+39 3488079305

Azienda spa
via Roma, 121
20121 Milano
Milano Italia

 Chiama ▾

 APRI VTIGER

Tipologia: Rivenditore
Cert Level: None
Demo Activity: Yes (12/09/2013)
Brand: Snom Microsoft vTiger
Assegnato a: Stefano Chittaro
Distributore attuale:

Opportunities

Inserisci nota...

 FATTURAZIONE ▾

Personalizzazione interfacce: editing plug & play

Si tratta della possibilità di inserire all'interno del popup, un richiamo a sistemi web o applicazioni, con la possibilità di passare dei parametri, il tutto senza dover sviluppare del codice ma semplicemente abilitando delle azioni

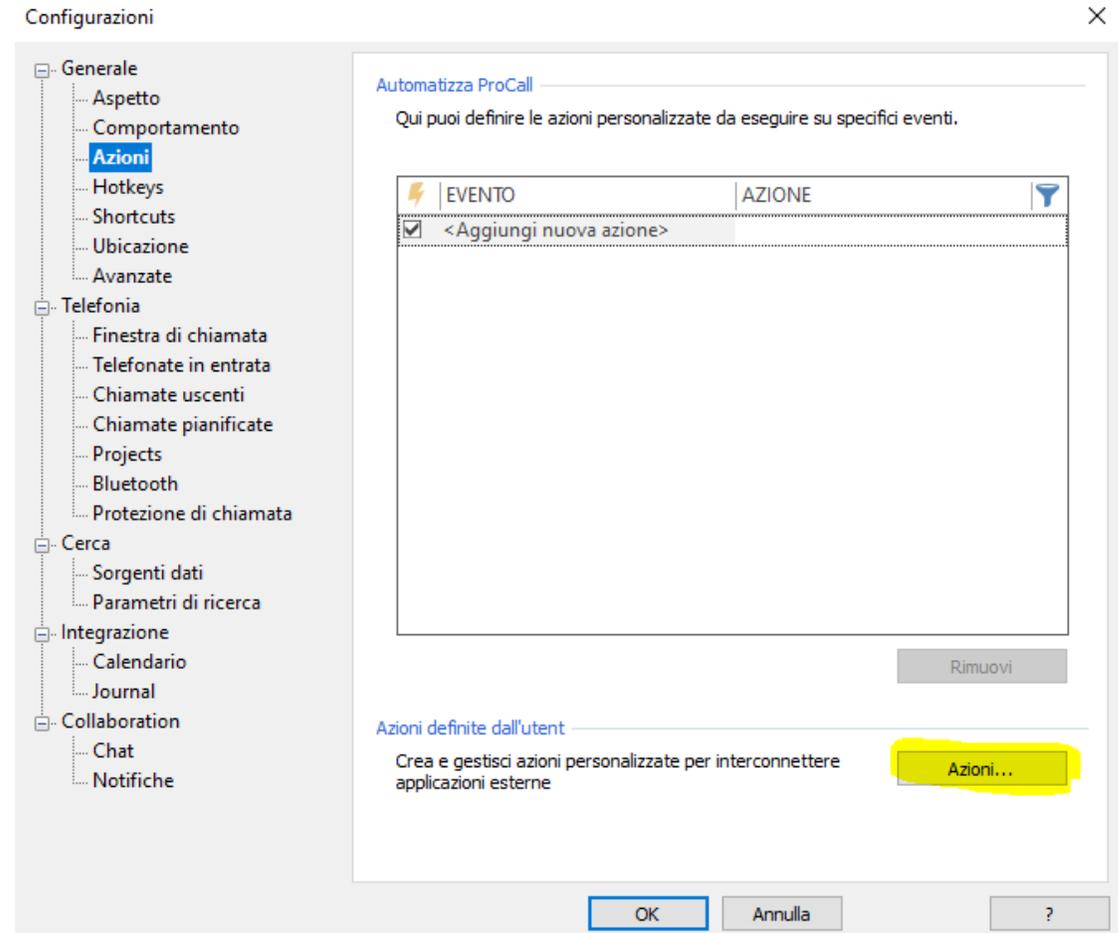
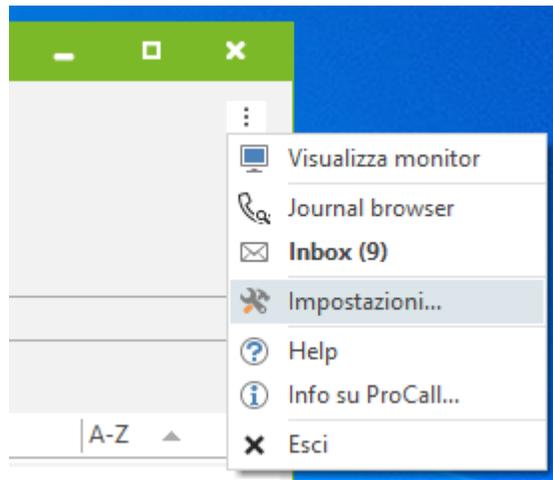
Vantaggi:

- Personalizzazione veloce esente da codice
- Push della personalizzazione server-side e in base ai Profili
- Possibilità di creare automatismi con le azioni di ProCall Enterprise

Svantaggi:

- Minore flessibilità di personalizzazione
- Non si possono stampare dati a schermo

Editing Plug & Play



Editing Plug & Play

Azioni definite dall'utente

Qui è possibile definire e gestire le applicazioni esterne come azioni personalizzate.

NOME			
 APRI VTIGER		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Muovi su
Muovi giù
Aggiungi...
Sfoglia...
Rimuovi

OK Annulla

Azioni personalizzate

Seleziona un nome per l'azione personalizzata e inserisci i parametri necessari dell'azione esterna.

Nome dell'azione:

Applicazione: ...

Parametri riga di comando:

▼

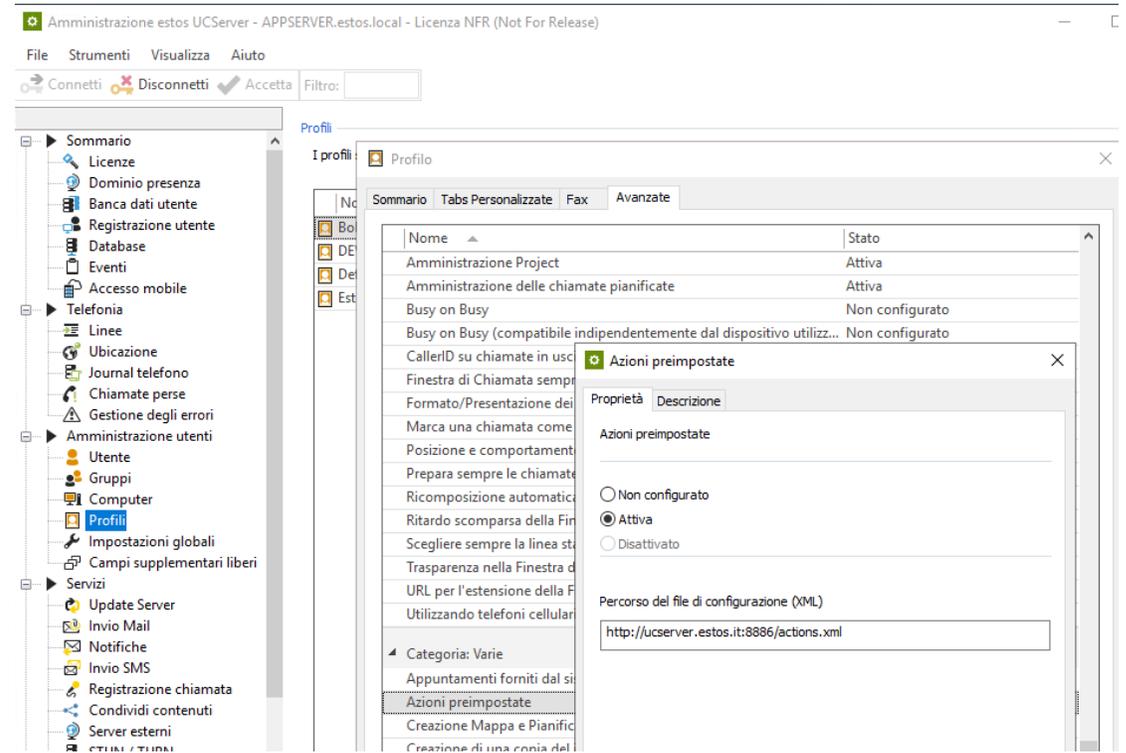
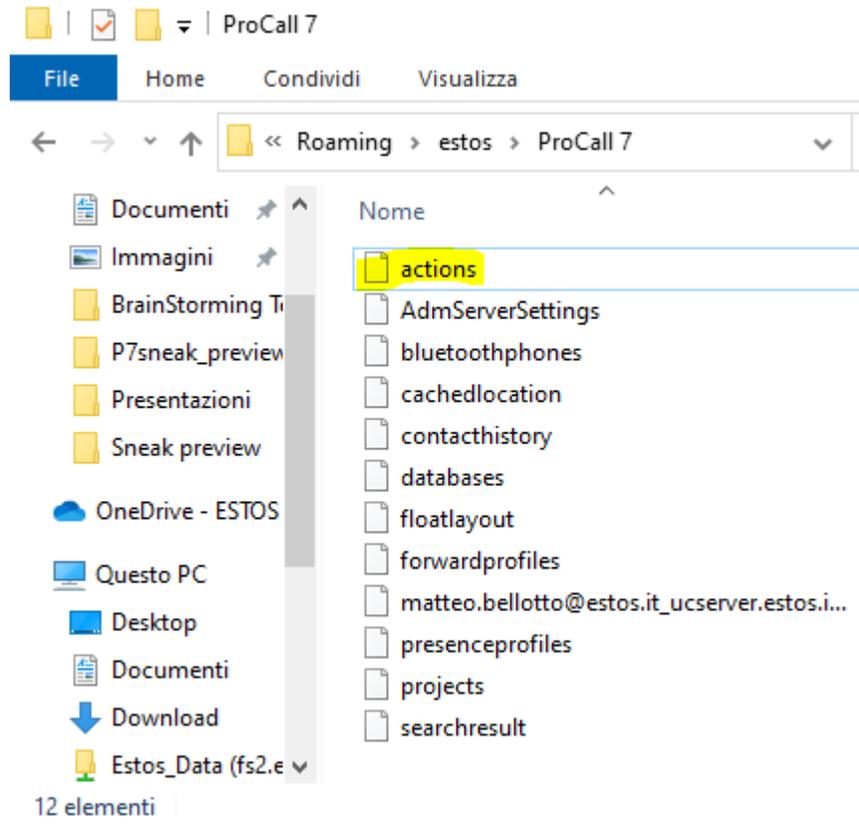
Directory: ...

Modalità: ▼

Descrizione:

OK Annulla

Editing Plug & Play



Editing Plug & Play

Prepara chiamata [Softphone]

Roberti, Roberto ▼
+39 3488079305

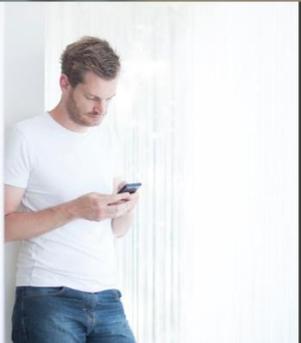
Azienda spa
via Roma, 121
20121 Milano
Milano Italia

Chiama ▼

APRI VTIGER

Inserisci nota...

FATTURAZIONE ▼



ixi-UMS 7 Enterprise

Unified Messaging Software

Ixi – UMS: IVR

The screenshot shows the Ixi-UMS Auto Attendant - TelephoneExchange software interface. The main window displays a call flow tree on the left and a table of prompts on the right. The tree shows a sequence of prompts starting with a welcome message, followed by options to connect to the sales office, speak with Mr. Jones, Mrs. Mayer, or return to the main menu. The table on the right lists the prompts with their corresponding phone numbers and timeouts.

Tree	Prompt	Phone N...	Timeo...
Welcome to the garage and car sales shop. You can select the follow departments			20
{1} Press 1 to connected with the sales office			
You are connected with the sales office			
{1} Press 1 to speak with Mr. Jones			
{2} To speak with Mrs. Mayer press2			
		257	15
{3} If you still no contact has press 3			
{0} To go back to the main menu press 0			
{*} Press * to speak with the operator		0	15

The screenshot shows the Ixi-UMS Auto Attendant - TelephoneExchange software interface with a context menu open over the call flow tree. The menu options include Add, Remove, Move Up, Move Down, Wait Music, Change Menu Type, Change Timeout Action, Change Hand-over to Project, and Prompt required. The background shows a table with columns for Action Menu, Number, and Timeout (sec.).

Action Menu	Number	Timeout (sec.)
Transfer		
Operator		
Return		20
Hand-over to Project		15
Prompt + Return		
Prompt + Hang Up		15
Calendar		

Q&A



estos GmbH

Petersbrunner Str. 3a
82319 Starnberg
Deutschland

Tel: +49 8151 36856-177
Fax: +49 8151 36856-199

info@estos.de
www.estos.de

estos Italia srl

Via del Cotonificio, 37/1
33100 Udine
Italy

Tel: +39 0432 546462
Fax: +39 0432 425577

info@estos.it
www.estos.it

estos Benelux BV

Hanzestraat 27
7006 RH Doetinchem
The Netherlands

Tel: +31 0314 791030

sales@estos.nl
www.estos.nl