

# Switchvox®

È più di un semplice sistema telefonico. È un modo migliore per comunicare.

Il sistema telefonico aziendale completo per UC a modo tuo  
Implementa, comunica e paga a modo tuo





# PERCHÉ SWITCHVOX?

## Riduci i costi e aumenta la produttività

A differenza di altri sistemi proprietari, Switchvox offre un valore maggiore con TUTTE le funzionalità incluse per ogni utente; opzioni di distribuzione flessibili (on premise, virtualizzate, cloud o una combinazione) e un modello di prezzo semplificato che rende Switchvox la migliore soluzione di comunicazione unificata (Unified Communications, UC) in termini di valore.

## Semplicità di gestione

Un'interfaccia intuitiva "punta e clicca" consente di gestire ogni aspetto di Switchvox da ovunque si possa accedere ad Internet. Consenti ai tuoi dipendenti di gestire il proprio stato e le caselle vocali. È possibile visualizzare facilmente il "chi, cosa, quando e dove" delle chiamate aziendali utilizzando le molteplici funzionalità di Switchvox direttamente da qualsiasi client Switchvox.

## Comodo per chi lavora da remoto

Il tuo personale avrà pieno accesso agli strumenti di comunicazione, collaborazione e produttività, ovunque si trovi.

## Integrazione con i tuoi strumenti esistenti

Abilita le funzioni click-to-dial e screen-pop dall'interno degli strumenti che stai già utilizzando, come Microsoft Teams e Outlook, Salesforce, Zendesk e i browser web.

## Costruito su base Open Source

Sangoma è il principale sviluppatore e sponsor del progetto Asterisk, il software di comunicazione Open Source più utilizzato al mondo. Switchvox è basato su Asterisk.

## Soluzione a fornitore unico

Sangoma offre tutto il necessario per una soluzione UC completa: i telefoni IP e gli auricolari più evoluti, Session Border Controller (SBC) per la sicurezza della rete vocale, gateway Vega VoIP, schede telefoniche e videoconferenze con Sangoma Meet.

# SWITCHVOX È LA SCELTA PIÙ INTELLIGENTE PER IL TUO PROSSIMO SISTEMA DI COMUNICAZIONE



Con Switchvox, i clienti possono risparmiare fino al 70% sui costi di telefonia e sui costi di servizio.

## Implementa Switchvox come desideri

Switchvox può essere implementato in più modi, ciascuno con la stessa serie di funzioni All Inclusive e la stessa interfaccia utente web. Basta scegliere il metodo di implementazione più adatto alla propria organizzazione per ottenere il massimo dal sistema di comunicazione.

Se cerchi un sistema di comunicazione unificato vivavoce che non richieda personale IT e che si adatti a un modello di spesa operativa OpEx (OPERating EXpense), scegli Switchvox Cloud.

Se invece preferisci un controllo completo, o devi disporre di un'implementazione in loco per motivi di conformità, ad esempio se i dati del cliente devono essere custoditi localmente, di una maggiore capacità utente e di un modello di spesa spesa di capitale CapEx (Capital Expenditure), la soluzione ideale è Switchvox su un server dedicato. Se la tua azienda è già gestita in un ambiente virtuale, il software Switchvox si adatta facilmente all'infrastruttura esistente.



### Cloud

- » Switchvox Cloud è la soluzione ottimale per fornire il miglior servizio clienti
- » Nessun hardware in loco da mantenere e controllare
- » Semplifica l'accesso agli strumenti di comunicazione per le vendite, l'assistenza e gli agenti
- » Possibilità di noleggio di telefoni IP



### On-Premise

- » Mantieni il pieno controllo della tua soluzione
- » Hardware per apparecchiature dedicato supportato da Sangoma
- » Nessun rack di attrezzature specializzate



### Virtualizzato

- » Scegli il tuo ambiente virtualizzato con VMware e Hyper-V
- » Sfrutta il failover per opzioni HA e risparmia sui costi di apparecchiature autonome

## Switchvox funziona con l'ambiente esistente

Integra i tuoi CRM Salesforce o Zendesk in modo da poter raccogliere i dati e al contempo fornire il miglior servizio clienti. Integra il tuo ambiente Microsoft per abilitare il click-to-dial da MS Outlook e MS Teams. Inoltre, le finestre popup di MS Outlook consentono una comunicazione efficiente con i clienti.

# SWITCHVOX FORNISCE GLI STRUMENTI PER **COMUNICARE E COLLABORARE** **DOVE E COME SI VUOLE,** **IN UFFICIO O DA REMOTO**

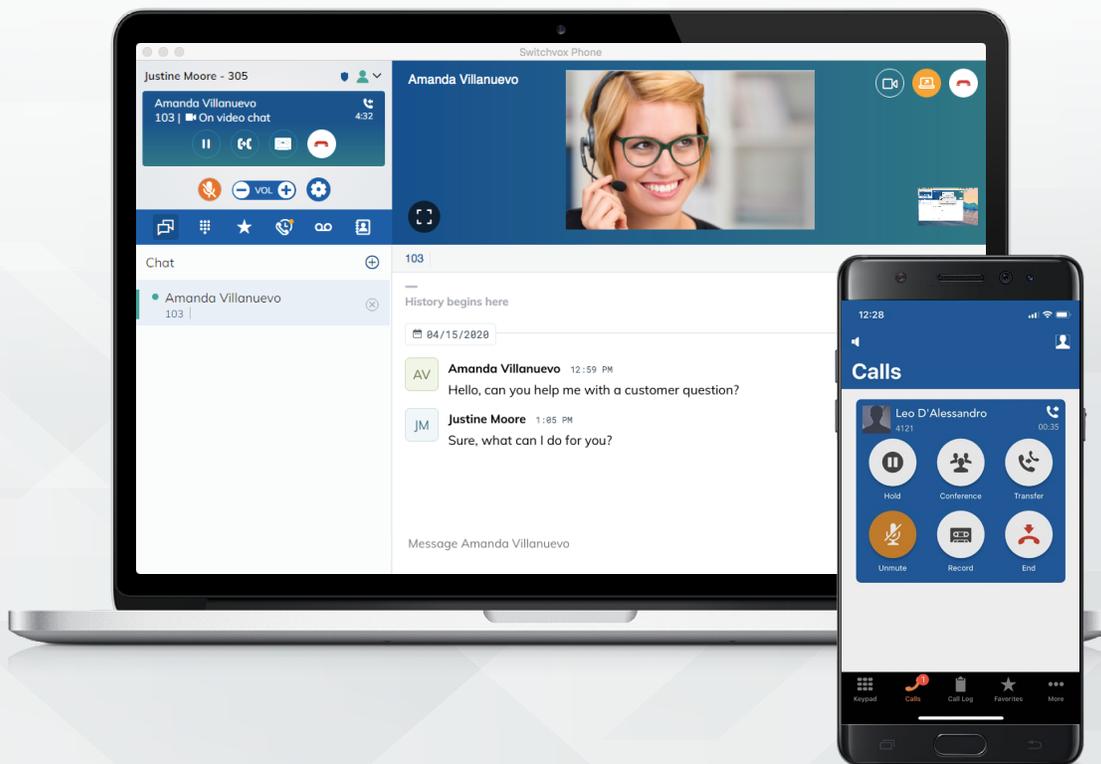
## Software per desktop Switchvox

- » Migliora il coinvolgimento e la produttività sul posto di lavoro con videoconferenze e condivisione dello schermo
- » Migliora la collaborazione con la chat One-to-One e le chat room di gruppo
- » I colleghi possono effettuare e ricevere telefonate utilizzando il proprio numero telefonico interno di lavoro
- » Il controllo delle presenze garantisce una comunicazione efficiente
- » La segreteria telefonica visiva consente ai dipendenti di gestire rapidamente i propri messaggi

## Software mobile Switchvox

I lavoratori sono diventati più flessibili e svolgono il proprio lavoro quando e dovunque si trovino. Potenti client iOS e Android permettono agli utenti di rimanere connessi anche in viaggio.

- » Effettua/ricevi chiamate utilizzando il tuo numero interno
- » Conferenze a 3 vie
- » Registrazione delle chiamate
- » Invia/ricevi messaggi in chat con i colleghi utilizzando la app di chat e il Desktop Softphone



# CARATTERISTICHE DI SWITCHVOX

## Presenza

Scopri chi è in ufficio, al telefono, o lontano dalla propria scrivania, utilizzando il centralino, client desktop e mobile o i telefoni IP Serie D. Le regole di chiamata si aggiornano automaticamente in base alla presenza di un dipendente.

## Messaggistica istantanea

Migliora la comunicazione dei dipendenti con la chat integrata tramite il Softphone Desktop e l'app mobile.

## Registrazione e monitoraggio

Ottimo per chiamate di formazione e controllo. I responsabili possono facilmente monitorare, segnalare, limitare e registrare le chiamate dal centralino. È inoltre possibile registrare le chiamate direttamente dal proprio telefono Serie D.

## Messaggistica unificata

Grazie alla segreteria telefonica recapitata alla tua casella di posta in arrivo o ai client desktop e mobile, puoi rimanere connesso ovunque ti trovi.

## Reportistica e registrazione delle chiamate

Visualizza i dettagli su tutte le chiamate nel tuo sistema. È possibile programmare e inviare automaticamente rapporti statistici personalizzati tramite e-mail.

## Collaborazione

Collaborare a distanza non è mai stato così facile grazie alle videochiamate integrate, alla condivisione dello schermo e alle chat di gruppo integrate nel Softphone Desktop. Softphone mobile e app di chat permettono ai dipendenti di rimanere connessi anche in viaggio.

## Multi lingua

Tutte le principali lingue europee sono supportate per amministratori, operatori e utenti finali.

## Interazione in tempo reale

Il centralino di Switchvox dispone di click-to-call, trasferimento e molte altre funzionalità che rendono più semplice che mai la comunicazione intuitiva.

## Contact Center / Accodamento delle chiamate (distribuzione automatica delle chiamate)

Non solo per il Contact Center, Switchvox apporta potenti funzionalità di accodamento delle chiamate anche per le aziende più piccole che devono gestire in modo efficiente le chiamate in entrata.

## Integrazione CRM

Switchvox offre l'integrazione nativa con Salesforce e Zendesk®, con la possibilità di integrare quasi qualsiasi altro CRM tramite l'Extend API di Switchvox. La tua organizzazione di vendita e assistenza avrà a portata di mano le informazioni sui clienti al momento della ricezione di una telefonata.

## Risposta vocale interattiva (IVR, Interactive Voice Response)

L'ampio sistema IVR integrato consente di fornire informazioni ai chiamanti, di raccogliere informazioni sulle esigenze del cliente e di trasferire i chiamanti alla persona o al reparto appropriato. Le opzioni multilingue, la musica di attesa personalizzata per annunci speciali e la funzione di richiamata migliorano ulteriormente l'IVR.

## Conferenze

La funzione di teleconferenza integrata consente a tutti i dipendenti di gestire le proprie sale conferenze on-demand. Utilizza il widget del centralino o il telefono D80 per vedere chi partecipa alla conferenza e chi sta parlando, con la possibilità di silenziare o escludere i partecipanti. Inoltre, puoi invitare facilmente i clienti alle conferenze usando un codice pin.

# IL CENTRALINO SWITCHVOX RACCHIUDE L'INTERO SISTEMA DI COMUNICAZIONE IN UNA DASHBOARD DI FACILE UTILIZZO

Controllo delle chiamate, collaborazione, funzioni di Contact Center e strumenti di formazione: interfaccia su base web tutto in uno, personalizzabile dall'utente, accessibile da qualsiasi parte del mondo. Gli utenti possono accedere con facilità a funzionalità che consentono di risparmiare tempo, come click-to-dial, cronologia delle chiamate, statistiche delle chiamate in tempo reale e altro ancora direttamente dall'interfaccia web del centralino, con la flessibilità di lavorare dall'ufficio o da remoto. Tutto ciò che serve è una postazione di lavoro con accesso a internet per avere pieno controllo e connettività.

**Switchvox fornisce tutte queste funzioni avanzate e molto altro ancora in ogni sistema per ogni utente, senza costi di licenza aggiuntivi!**

The image shows a laptop screen displaying the Switchboard dashboard. The interface is organized into several functional areas:

- My Calls:** Includes a 'Calls' tab with a 'Call Log' and a 'Voicemail' tab. A specific call is highlighted: 'ALABAMA CALL' with number 256-694-8733. Below this are icons for 'HOLD', 'TRANSFER', 'PARK', 'RECORD', and 'END'.
- Parked Calls:** A section with a 'P' icon and the text 'There are no calls parked.'
- Sales & Support:** Two tables displaying call logs. The 'Sales' table lists members like Adam Cole, Brian Hassan, and Chris Larsson. The 'Support' table lists members like Barb Seals, Ben Lee, Heather Czerwinska, Jenny Mouet, Koby Hulme-Moir, Michael Giordano, Nicholas Christoffersen, Rafael Fernandes, and Riley Cathcart. Each entry includes a caller name, phone number, and duration.
- Google Maps:** A map showing the location of the 'ALABAMA CALL' in the state of Alabama.
- All Contacts:** A list of contacts on the right side of the screen, including names like Adam Cole, Allen Hart, Allison Zimmer, Amanda King, Ashley Anderson, Barb Seals, Ben Lee, Bill White, Brett Anderson, Brian Hassan, Carol Pinto, Chris Jessop, Chris Larsson, Claud Rodriguez, Daniel Zeticci, Dean Bradley, Deanna Alexeeva, and Demo Switchvox.

# ASSISTENZA CLIENTI ECCEZIONALE

## NON PERDERE MAI PIÙ LA CHIAMATA DI UN CLIENTE

### I clienti soddisfatti sono clienti fidelizzati

Poiché Switchvox è una piattaforma di comunicazione unificata con funzionalità complete, include funzioni integrate di contact center concepite per aiutare le aziende a prendersi cura dei clienti, a migliorare le operazioni e ad aumentare i profitti.



#### Controllo completo delle chiamate

- » Accoda e reindirizza facilmente le chiamate
- » Musica di attesa: controlla i messaggi di attesa e il tono con musica e annunci pubblicitari
- » Fornisci ai chiamanti annunci riguardanti i tempi di attesa e le relative posizioni di attesa stimate
- » Richiamata quando disponibile
- » Consenti ai chiamanti in entrata di riagganciare senza perdere la loro posizione in linea
- » Priorità di accodamento incorporata (consente di assegnare la priorità a determinati tipi di chiamate)
- » Regole di instradamento (ad esempio, instradamento dell'ora del giorno o instradamento del reparto)



#### I dipendenti possono gestire le chiamate da diverse posizioni fisiche

- » Crea regole di chiamata (cambia il tuo stato in "fuori sede" oppure "occupato")
- » Trasferisci facilmente le chiamate in modo che un cliente non debba chiamare un altro numero
- » Stato e presenza: i clienti non restano in sospeso
- » Registrazione delle chiamate per consentire la conformità alle politiche aziendali



#### Risposta vocale interattiva (IVR, Interactive Voice Response)

Le IVR, spesso definite assistenti automatici, permettono di presentare un messaggio coerente e al tempo stesso di smistare rapidamente le chiamate verso la destinazione ottimale. Gli utenti determinano quali messaggi di saluto ascolteranno i chiamanti, quali opzioni avranno a disposizione e dove sarà instradata la loro chiamata.



#### Gestione delle chiamate in entrata

Grazie alla visibilità dell'accodamento delle chiamate, gli utenti autorizzati possono vedere chi sta gestendo le chiamate e chi è disponibile a rispondere alle chiamate, aumentando la produttività. I responsabili possono visualizzare l'attività delle chiamate e monitorare l'attività telefonica dei dipendenti.



# UTILIZZA I WIDGET PERSONALIZZABILI DEL CENTRALINO PER MONITORARE E CONTROLLARE LA QUALITÀ DELLE CHIAMATE IN TEMPO REALE

Queue Calls Waiting - Sales			
CALLER	PHONE	WAIT	ASSIGNMENT
1	Frank Mangarelli	619-555-2501	0:04 Normal
2	Joey Grand	973-555-6517	0:04 Normal

Queue Member Activity - Sales			
MEMBER NAME	LOGIN	CALLER	
1	Laura Jackson	120 Laurie Smith	619-122 Elwood Monroe

Manipolazione delle chiamate

Queue Member Activity - Sales			
MEMBER NAME	LOGIN	CALLER	DURATION
1	Laura Jackson	120 Laurie Smith	619-555-2500 4:27
2	Sara Tramel	121	-
3	Elwood Monroe	122 Allen Hart	256-555-4506 6:39
4	Joe Jackson	123 Bill White	256-555-4507 7:35
5	Adam Cole	124 Jack Horowitz	202-555-3515 2:06
6	Daniel Zetticci	125	-
7	Brian Hassan	126 Paula Diaz	414-555-0522 24:02
8	Chris Larsson	127 Michelle Graff	256-555-4505 5:14
9	Denis Griffin	128	-
10	George Ketilsson	129 Katie McKay	414-555-0521 0:32

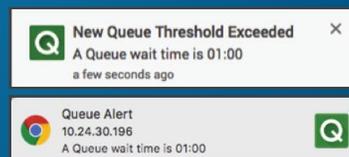
Visibilità in tempo reale

3	Elwood Monroe	122	Monitor
4	Joe Jackson	123	Record
5	Adam Cole	124	Whisper
6	Daniel Zetticci	125	Barge
7	Brian Hassan	126	James Coleman
8	Chris Larsson	127	
9	Denis Griffin	128	
10	George Ketilsson	129	

Registrazione e monitoraggio



Wallboard



Allarmi

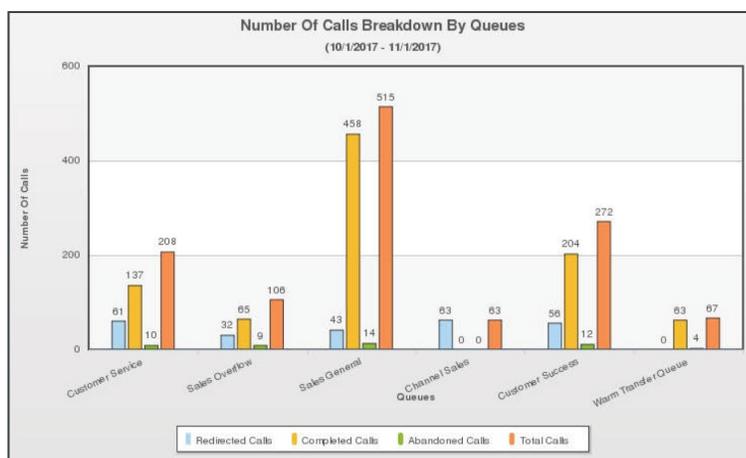
## Potente funzione di reportistica

La misurazione delle prestazioni delle chiamate di vendita, assistenza e servizio è di vitale importanza per i risultati economici e viene effettuata tramite resoconti, utili per individuare le inefficienze nell'instradamento delle chiamate, gestire le tariffe del traffico SIP e comprendere quali siano i periodi di picco della richiesta e quando sia necessario intervenire.

- » Esegui facilmente resoconti ad-hoc o pianificati
- » Scegli semplicemente la ripartizione, i campi del report e l'intervallo delle date
- » Una volta finalizzato, scegli il formato HTML, XLS o Grafico

### Programma:

- » esecuzione di resoconti mensili per convalidare la spesa di marketing su numeri di telefono specifici utilizzati per pubblicità e promozioni
- » resoconti mensili per misurare se le chiamate di vendita in entrata abbiano un andamento crescente o decrescente
- » resoconti i previsione del fabbisogno di personale in base ai valori massimi e minimi dell'azienda
- » resoconti per convalidare se i contratti sul livello di servizio siano stati rispettati al fine di garantire che il livello di soddisfazione del cliente resti elevato



# TELEFONI IP INTUITIVI

## PROGETTATI PER SWITCHVOX

Grazie alla più rigorosa integrazione possibile, incorporano l'installazione plug-and-play con predisposizione automatica, consentendo di risparmiare tempo.

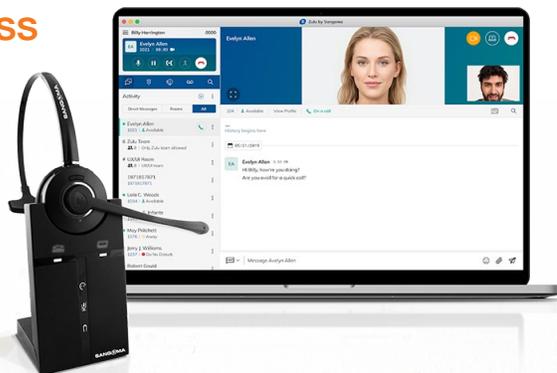


### Tutti i modelli includono:

- » Schermo a colori
- » HDVoice
- » Tasti BLF (Busy Lamp Field) personalizzabili
- » Power Over Ethernet (POE)
- » Segreteria telefonica interattiva
- » Stato interattivo e in tempo reale
- » Chiamate in attesa
- » Contatti
- » Trasferimento e chiamate in conferenza
- » Registrazione e monitoraggio delle chiamate
- » Accodamento agente/operatore

### Operazioni libere con auricolari wireless

Gli unici auricolari progettati per funzionare con Switchvox. Per poter essere produttivo lontano dal telefono Serie D o per utilizzare la connettività USB per il Desktop Softphone Switchvox, i nostri modelli H10 e H20 si adattano ad ogni tua esigenza.



# SCEGLI LA SOLUZIONE SWITCHVOX

## GIUSTA PER TE

### La potenza di Switchvox nel cloud

Accedi a potenti funzionalità UC come mobilità, IVR, accodamento, teleconferenze e perfetta integrazione con i telefoni Sangoma Serie D. Tutte le funzionalità sono incluse in Switchvox Cloud e non sono richiesti costi di licenza aggiuntivi.

Switchvox Cloud consente di accedere a un sistema telefonico di livello aziendale eliminando completamente le spese in conto capitale. Puoi persino aggiungere telefoni della Serie D alla bolletta mensile con il programma di noleggio per evitare spese per l'acquisto di hardware.

Switchvox Cloud permette di cominciare senza costi iniziali, con un'installazione senza problemi e nessuna manutenzione costante..

## Cosa è incluso in Switchvox Cloud?

### Caratteristiche del servizio

- » Conserva i tuoi numeri esistenti o scegline di nuovi\*
  - » Completamente gestito e supportato da Sangoma
  - » Pacchetto minuti incluso con ogni postazione\*
  - » Noleggia i tuoi telefoni dallo stesso fornitore per una fattura mensile Op-ex
- \*controlla la disponibilità nel tuo paese.

### Caratteristiche generali del sistema telefonico

- » Centralino personalizzato per ogni utente
- » Desktop Softphone per ogni utente
- » Segreteria telefonica visiva
- » Reportistica dettagliata
- » Client softphone mobili per chiamate e chat
- » Chiamata in teleconferenza
- » Accodamento delle chiamate
- » IVR e assistente automatico

# CONTROLLO TOTALE CON DISPOSITIVI ON-PREMISE SWITCHVOX

La distribuzione di Switchvox on-premise assicura all'amministratore di sistema il controllo diretto del sistema telefonico, compresi gli aggiornamenti e l'eventuale integrazione aggiuntiva che potrebbe essere necessaria.

Gli apparecchi Switchvox hanno un ingombro 1U o inferiore e possono connettersi automaticamente a gateway Sangoma, Session Border Controller, telefoni IP e servizi di canalizzazione SIP.



	Switchvox E510	Switchvox E525	Switchvox E535	Switchvox E545
Phones	150	400	700	1000
Concurrent Calls	50	100	200	200
Storage	SSD	SSD	SSD	Mirrored SSD
Internal Dell Remote Access Controller (iDRAC)	No	No	iDRAC8 Enterprise	iDRAC8 Enterprise

## Passa al virtuale con Switchvox VM

Switchvox può inoltre essere distribuito in un ambiente virtuale utilizzando gli strumenti di potenza, scalabilità e disaster recovery disponibili con VMware o Hyper-V. La virtualizzazione elimina la necessità di un dispositivo server PBX dedicato e fornisce un sistema telefonico in grado di soddisfare le esigenze di un'azienda ad un costo molto ridotto.



## Rimani aggiornato con tutte le nuove versioni di software

Il piano di abbonamento Platinum di Sangoma consente ai clienti on-premise di Switchvox di accedere a tutte le ultime versioni del software. Fornisce inoltre supporto tecnico 24 ore su 24, 7 giorni su 7 tramite il team di assistenza interno di Sangoma con sede negli Stati Uniti, team satellitari in tutto il mondo, in modo da garantire assistenza professionale 24 ore su 24.



[www.sangoma.com](http://www.sangoma.com)

UK & Europe HQ

**+44 1344 269220**

France & Benelux

**+32 47 645 6135**

Germany

**+49 89 21539 1995**

Spain

**+34 93 180 7006**

Italy

**+39 01851676510**