

EDSlan stringe un nuovo accordo con Estos

EDSlan parte con slancio nel 2010 annunciando un nuovo accordo con ESTOS, società fondata nel maggio 1998, specializzata nella creazione di prodotti innovativi nel campo delle telecomunicazioni. ESTOS offre soluzioni di facile implementazione garantendo un'ottima integrazione fra l'impianto telefonico ed i sistemi CRM ed ERP esistenti. Questo grazie a flessibili e potenti componenti modulari già pronti: Driver e Middleware certificati che si occupano di tradurre i protocolli specifici dei sistemi telefonici, come il CSTA, in altri, compatibili con il mondo Microsoft; un LDAP Server che replica una vasta gamma di database e servizi di rubrica rendendoli disponibili in rete indipendentemente dal formato di origine; ed ESTOS ProCall Enterprise 3.0, l'applicazione che in tema di Unified Communications e di Classic CTI in sinergia con i servizi di telefonia, di presence management ed instant messaging, ottimizza la collaborazione in team e con i business partner.

L'accordo con EDSLan prevede la distribuzione di tutti i "moduli" che compongono la soluzione ESTOS. In particolare ESTOS ProCall Enterprise 3.0 è la nuova soluzione client-server per ambiente Microsoft che ottimizza il processo degli utenti riducendo gli errori dovuti alle attività ripetitive legate al telefono.

ESTOS ProCall Enterprise Server si occupa dell'amministrazione degli utenti e delle relative policy di permis-

sion integrandosi perfettamente a MS Active Directory ed alle infrastrutture che implementano servizi Terminal basati su CITRIX o su MS Terminal Server. La presenza degli utenti viene gestita in modo centralizzato elaborando informazioni quali: lo stato di occupato della linea TAPI associata all'utente, gli appuntamenti del calendario di Outlook, l'inoperatività dell'utente sulla propria postazione di lavoro. La piena compatibilità con le applicazioni CRM e ERP TAPI compliant è garantita attraverso la distribuzione in rete della risorsa TAPI del sistema telefonico in modo del tutto trasparente.

ESTOS ProCall Client - Integrazione con Microsoft Office. In aggiunta alle pratiche funzionalità per la gestione del proprio terminale telefonico, ogni client può intervenire direttamente sui contatti, il journal ed i task di agenda. L'integrazione con il Calendario di Microsoft Outlook ed il servizio di messaggistica istantanea completano la soluzione.

Il pop-up e l'apertura automatica dei dati relativi al contatto per la chiamata in arrivo, anche prima dell'effettivo inizio della conversazione, consentono una rapida consultazione e, di conseguenza, un intervento personalizzato. Il pop-up è liberamente configurabile: è l'utente stesso a determinare quali interfacce devono aprirsi - la discreta "bubble", il contatto di Microsoft Outlook o un'applicazione CRM. Allo stesso modo anche le funzional-

ità Journal sono adattabili alle esigenze personali. Le informazioni riguardanti una chiamata senza risposta possono essere inviate a una qualsiasi casella di posta elettronica connessa all'utente in questione. Inoltre, possono essere selezionate le informazioni del contatto che vanno visualizzate anche in caso di chiamata uscente.

Possono essere segnate brevi info e note relative ad una conversazione o ad un interlocutore, che vengono rese immediatamente disponibili al momento opportuno.

Per le chiamate in uscita, ESTOS ProCall Enterprise offre numerose funzionalità in ambiente Microsoft Windows; i numeri di telefono e i contatti personali possono essere gestiti direttamente da quasi tutte le applicazioni. I plugin consentono una perfetta integrazione per la gestione dei dati derivanti dalle applicazioni di Microsoft Office come Microsoft Outlook, così come da Lotus Notes.

Con le soluzioni di Unified Communication di ESTOS, EDSLan aggiunge al suo portafoglio prodotti per la Lan Telephony una delle migliori piattaforme CTI ed UC esistenti sul mercato.

www.edslan.com

