



TELEFONIA IP IBM E 3COM FORNIRANNO LA PRIMA PIATTAFORMA INTEGRATA PER TELEFONIA IP

La soluzione *System i Integrated Collaboration* offrirà funzionalità di comunicazione unificate, per aiutare i clienti ad aumentare la produttività, ridurre i costi e snellire le attività operative. Girando su un unico System i, è più facile e meno costosa da gestire rispetto alle offerte concorrenti multi-server basate su Windows.

Roland Corporation U.S., produttore e distributore leader di strumenti musicali elettronici, ha scelto di recente la soluzione System i Integrated Collaboration per migliorare ulteriormente i servizi erogati ai negozi di musica e ai consumatori supportati. L'integrazione della Telefonia IP con le applicazioni ERP di Roland fornirà agli addetti al customer service i dati recenti sui clienti, consentendo loro di rispondere alle richieste in modo più rapido ed efficace

....

IBM e 3Com hanno riscontrato un interesse sostanziale da parte della comunità dei business partner e provider di soluzioni System i, che vogliono sfruttare questa integrazione. IBM e 3Com prevedono di collaborare con oltre 100 ISV (Independent Solution Vendor) per integrare le loro applicazioni con la nuova soluzione. Questi ISV potranno sfruttare il programma Open Network™ (3Com|ON) e il Software Development Kit (SDK) di 3Com per integrare strettamente le loro applicazioni di business con le applicazioni di telefonia IP di 3Com e di collaborazione IBM.

Ad esempio, iMessaging Systems, Inc., un ISV di grande esperienza con un sostanzioso background nella telefonia, fornisce una soluzione di integrazione di System i IP Telephony nativa, abilitando la propria soluzione iNspire con SIP. Grazie a un impegno di sviluppo collaborativi con IBM e 3Com, iNspire è stato potenziato per supportare la soluzione System i Integrated Collaboration in modo più efficiente, sfruttando il SIP per aggirare le interfacce telefoniche tradizionali. I clienti System i e gli ISV possono ora usare iNspire per integrare applicazioni di business e telefonia ancora più facilmente, per fornire un routine intelligente delle chiamate, screen pop-up e Interactive Voice Response (IVR).

Inoltre, il fornitore di applicazioni CRM VACAVA ha utilizzato la soluzione iNspire di iMessaging per fornire VACAVA Customer Care – una soluzione di telefonia e call center implementabile con uno sforzo minimo. Altri ISV che prevedono di portare la loro applicazione nella soluzione System i Integrated Collaboration sono Touchtone Corporation, RJS Software Systems, Inc. e KMR Systems.

Lo Scott & Co Group, la più grande società scozzese di Sheriff Officers e Messengers-At-Arms (ufficiali giudiziari) e fornitore di servizi di esazione completi, ha scelto la soluzione System i Integrated Collaboration per potenziare le sue sofisticate attività di call center. Lavorando con il business partner IBM Triangle, Scott & Co prevede che la soluzione sarà pienamente implementata quest'estate, quando l'intera attività sarà gestita su System i.

La soluzione System i Integrated Collaboration comprenderà le nuove funzionalità seguenti:

3Com SDK per System i IP Telephony – Consente agli integratori di sistemi, agli ISV e agli utenti finali di integrare la telefonia nelle loro applicazioni di business e collaborazione, in modo più semplice e meno oneroso, sfruttando le nuove interfacce di programmazione delle applicazioni (API).

System i IP Telephony Contact Center – Consente ai reparti che ricevono volumi di telefonate elevati, quali gli help desk, di fornire un servizio migliore e

aumentare la soddisfazione dei clienti. Le funzioni incorporate utilizzano le logiche di business per indirizzare le chiamate a un operatore con le competenze adeguate e forniscono quindi "screen pop-up" con i dati applicativi, quali contatto precedente o lo storico delle attività.

System i IP Telephony Integration con Lotus® Sametime® 7.5 – Consente agli utenti di System i IP Telephony e Sametime di effettuare chiamate utilizzando il proprio telefono IP cliccando semplicemente su un contatto all'interno della lista Sametime. Ciò consente agli utenti di collegarsi rapidamente con i colleghi e i partner esterni, utilizzando le informazioni di contatto esistenti. Gli utenti possono inoltre visualizzare la presenza attraverso il client Sametime, visualizzando se i colleghi sono collegati al client o se sono impegnati in una chiamata.

System i IP Telephony Unified Messaging – Consente agli utenti di ricevere posta vocale, fax e e-mail in un'unica casella unificata. I messaggi vocali vengono ricevuti come allegati, che possono essere aperti e riprodotti su un laptop o desktop utilizzando applicazioni multimediali standard. La funzionalità di messaggistica unificata è prevista sia per le applicazioni Lotus Domino che Microsoft.