

Fax Server e Portale di Gestione Documentale

Status: ver.1

02/04/09

Indice

Fax Server e Portale	1
di Gestione Documentale.....	1
Overview.....	3
Che cosa è il fax server?.....	3
Perchè usare un fax server?.....	3
Analisi Costi Benefici.....	4
Buoni motivi per utilizzare il Fax Server.....	4
Case history.....	4
Risparmi sui Costi Totali in un anno di esercizio.....	5
Funzionalità Presenti.....	5
Riconoscimento automatico dei fax ricevuti.....	5
Cover, Carta Intestata e modelli.....	6
Allegati.....	6
Profili utente ed attribuzione dei Centri di costo.....	6
Pianificazione invio fax.....	6
Stampa dei fax.....	6
Inoltro dei fax ricevuti.....	6
Workflows di reinvio dei fax.....	7
Allegati.....	7
Ricezione fax.....	7
Amministrazione dei numeri fax.....	7
Invio di un FAX.....	9
Invio fax dalla rubrica.....	11
Associazione fax al Cliente ed al Ticket.....	13
Tecnologia.....	13
Portale per la gestione del Servizio fax	14
Architettura del sistema.....	15
Ricezione di un FAX.....	16

Overview

Il facsimile (in seguito chiamato fax) è una tecnologia di telecomunicazione in grado di trasmettere copie di documenti attraverso la rete telefonica. L'apparecchio telefax (fax tradizionale) è costituito essenzialmente da uno scanner, una stampante ed un modem combinati in un sistema specializzato.

La soluzione presentata in questo documento fa riferimento ad una nuova gestione del servizio fax, attraverso l'utilizzo di un portale web integrato con un centralino software, asterisk, in grado di supportare una gestione di tutti i numeri fax della società.

Il sistema consente l'invio, la ricezione dei fax ed altre funzionalità, grazie alla gestione documentale garantita dal portale.

Ad esempio, sarà possibile protocollare i documenti fax arrivati, per facilitare la ricerca e snellire il processo di accesso alle informazioni storiche.

Le doti di praticità ed efficienza di questo sistema sono ormai riconosciute e consolidate, e garantiscono la massima efficacia ed efficienza nella gestione del servizio fax, anche quando il carico di lavoro inizia a diventare significativo.

Attraverso il Portale di gestione del Servizio fax per facilitare tutte le attività inerenti al ciclo di vita del documento.

Questo ci consente di condividere in modo semplice ed efficace il servizio fax server anche in presenza di personale non in possesso di requisiti tecnici specifici. Infatti il portale presuppone solo conoscenze informatiche di base (es. Navigazione internet).

Che cosa è il fax server?

La tecnologia proposta in questo documento si riferisce all'evoluzione del concetto di fax sia in termini di apparecchiature (Hardware) che di processo (gestione documentale servizio fax). Quest'ultimo consente di integrare la gestione dei documenti fax con le policy di gestione dei documenti dell'azienda. Non sarà necessario installare alcun Software sui client, il sistema è basato su tecnologia web e sfrutta l'applicazione browser per accedere al portale di gestione.

Perchè usare un fax server?

Il fax server è una Tecnologia eco-sostenibile.

Riducendo il consumo di carta e di toners, l'utilizzo del fax server si rivela un eccellente scelta di GREEN IT, ovvero una soluzione di Information Technology Ecologica.

I Fax Server consentono di ottimizzare i processi di comunicazione aziendali poiché permettono agli utenti di inviare e ricevere fax direttamente dalle loro postazioni di lavoro.

Non sarà più obbligatorio stampare il fax prima dell'invio, grazie ai template che possono creare le covers con il timbro e logo aziendale automaticamente.

I fax in arrivo saranno stampati solo dopo essere stati visionati. Si eviterà così di stampare centinaia e centinaia di fax al giorno, contenente pubblicità indesiderata. Questo vi consentirà di salvaguardare la natura e l'ambiente in cui viviamo.

L'archiviazione documentale potrebbe eliminare del tutto i cumuli di carta del vostro archivio.

L'utilizzo del fax server consente di risparmiare migliaia di euro per ogni fax tradizionale eliminato, salvaguardando l'ambiente.

Analisi Costi Benefici

Buoni motivi per utilizzare il Fax Server

La valutazione dei costi legata alla gestione delle linee fax tradizionali evidenzia in modo inequivocabile i vantaggi della nostra soluzione in termini di:

- **tecnologia**
- **innovazione di processo**
- **risparmio finanziario**
- **scelte di responsabilità sociale di GREEN IT**

La dimostrazione di tutto ciò scaturisce dalla semplice valutazione dei costi per l'utilizzo dei fax tradizionali. In modo chiaro e semplice stimeremo per "difetto" l'ammontare del risparmio conseguibile per il Cliente, utilizzando la nostra soluzione Fax Server.

Case history

Nello schema riportiamo i costi sostenuti considerando n.100 fax tradizionali attualmente attivi, in rispettive sedi. I riferimenti dei valori a cui ci siamo attestati per questa valutazione di natura economica risultano essere molto vicini ad una stima minima dei costi.

Il calcolo prende in esame tre voci di costo:

1. C1 la carta per stampare i documenti
2. C2 l'onere per la manutenzione dei fax tradizionali intesa come sostituzione toner ed assistenza varia;
3. C3 i costi di gestione relativi a raccolta, catalogazione, reindirizzamento etc.

In questa ultima voce ci siamo messi in una situazione di massima prudenza stimando che un operatore si dedichi a queste attività in una sede soli 10 minuti/giorno. Questa stima e' veramente sottostimata!!

1. Calcolo di C1 (costo della carta):

- **materia prima carta**
- $(40 \text{ fogli inviati/ricevuti al giorno}) \times (220 \text{ giorni lavorativi}) \times (100 \text{ fax}) = 880.000$ fogli all'anno
- una risma di carta contiene 500 fogli e costa circa € 2,5
- verrà considerato solo l'80% del costo totale ricavato, infatti verrà moltiplicato per il coefficiente di massima prudenza (0.8)

2. Calcolo di C2 (manutenzione & assistenza)

- **costo manutenzione**
- costo di un toner medio 75 euro
- 75 X100 costo totale della manutenzione annua

- verra' considerato solo l'80% del costo totale ricavato, infatti verra' moltiplicato per il coefficiente di massima prudenza (0.8)

3. Calcolo di C3 (gestione fax server):

- **costo di gestione (costo del personale)**
- (10 minuti al giorno per inviare i fax) X (220giorni lavorativi) X (100 sedi)
- Calcolo retribuzione giornaliera = (retri. media annua di 30000/ euro)/220
- verra' considerato solo l'80% del costo totale ricavato, infatti verra' moltiplicato per il coefficiente di massima prudenza (0.8)

Risparmi sui Costi

Formula utilizzata $C_{tot} = C1 + C2 + C3$

Costo Fax Tradizionale (Formula utilizzata $C_{tot} = C1 + C2 + C3$)		
Costo carta per stampa fax	C1	€ 3.520,00
Costo Manutenzione	C2	€ 6.000,00
Costo di gestione	C3	€ 40.000,00
COSTO Totale	C tot	€ 49.520,00

L'utilizzo del fax server consente di ridurre del 70% il consumo di carta, del 50% il costo della manutenzione e del 100% il costo di gestione come calcolato in precedenza.

L'utilizzo del fax server, dopo il primo anno, potrebbe consentire una riduzione dei Costi Totali di € 45.464,00

Funzionalità Presenti

Riconoscimento automatico dei fax ricevuti

Il sistema è integrato con il CRM egoagosys, che consente di gestire le anagrafiche dei Clienti, dei Fornitori, dei Partner o degli accounts in generale. Grazie a questa particolarità, che lo rende una soluzione unica nel suo genere, sarà possibile offrire agli utenti una funzionalità molto potente: il riconoscimento automatico dei fax entranti e l'archiviazione automatica nell'area di gestione degli accounts.

Il sistema, infatti, può prevedere il riconoscimento dei fax ricevuti, attraverso la ricerca automatica dei numeri fax precedentemente censiti nelle varie anagrafiche del CRM.

Dopo la ricezione dei fax, grazie a questa funzionalità, tutti i fax riconosciuti sono visibili in maniera ordinata nelle rispettiva aree di gestione insieme alle altre entità gestite dal CRM.

Cover, Carta Intestata e modelli

Attraverso le covers (copertine) personalizzate è possibile aggiungere:

1. informazioni grafiche (loghi ed immagini contenente timbro dell'ufficio e firma)
2. dati sul destinatario e sul mittente
3. altri campi personalizzabili:
 - ufficio di invio
 - utente che invia il fax
 - campi aggiuntivi di cortesia, "alla c.a."
 - campo oggetto, come testo libero
 - spazio testo editabile, per aggiungere un breve messaggio

Inoltre è possibile utilizzare la Carta Intestata dell'azienda attraverso template che possono essere applicati ai documenti fax.

E' possibile creare più tipologie di covers e di modelli da utilizzare scegliendo quello appropriato ad ogni invio.

Allegati

Possono essere inviati in allegato, files pdf, come termini, condizioni o brochure, ed altre tipologie di documenti.

Profili utente ed attribuzione dei Centri di costo

L'accesso al sistema per la gestione dei fax prevede la creazione di opportuni profili utente in funzione del ruolo e della posizione ricoperta all'interno dell'azienda. La visibilità può essere configurata tenendo conto delle policy e dei processi aziendali.

Le utenze del Portale di gestione del fax sono in relazione uno ad uno con i numeri di fax, configurati all'interno della Rete aziendale. Ogni numero di fax identifica, infatti, un centro di costo aziendale, per consentire un efficace controllo e tracciamento dei costi.

Pianificazione invio fax

Attraverso workflows preconfigurati, è possibile pianificare l'invio dei fax in orari "non di punta" (off-peak), con costi telefonici bassi. Gli utenti possono essere abilitati, tramite opportuni profili, ad usare qualsiasi orario o solo le fasce off-peak

Stampa dei fax

E' possibile configurare il fax server in modo da stampare i fax in automatico su stampanti di rete, ove richiesto.

Inoltro dei fax ricevuti

I fax ricevuti possono essere visualizzati, stampati, salvati e inoltrati tramite fax, sulla rete verso altri destinatari oppure come allegati in emails.

Workflow

L'invio dei fax è gestito attraverso un processo di invio automatico, che prevede una serie di tentativi di invio configurabili. In caso di spedizioni fallite, sarà possibile configurare dei workflows, che cercheranno di rispedire lo stesso fax, solo ai numeri di fax per i quali sono falliti i tentativi precedenti.

Allegati

Nei paragrafi seguenti si descrivono nello specifico il funzionamento e l'architettura tecnologica di una soluzione fax server con implementazione personalizzata di un portale di gestione documentale realizzata per un Istituto di credito.

Nei paragrafi successivi verrà presentato lo schema logico nel caso di:

- ricezione di un fax
- invio di un fax

Saranno inoltre presentate informazioni di tipo tecnico per chiarire il funzionamento del sistema.

Ricezione fax

I documenti fax che vengono ricevuti possono essere consultati secondo le modalità descritte nel paragrafo precedente nelle varie viste:

- Fax in Entrata
- Fax di Oggi
- Tutti i Fax

La ricezione dei documenti fax avviene sul fax server, che è in grado di ricevere tutti i fax entranti nel sistema, per tutti i numeri ed i relativi modem virtuali configurati.

La visibilità dei fax è legata alla struttura e quindi all'utenza configurata ed associata alla struttura stessa.

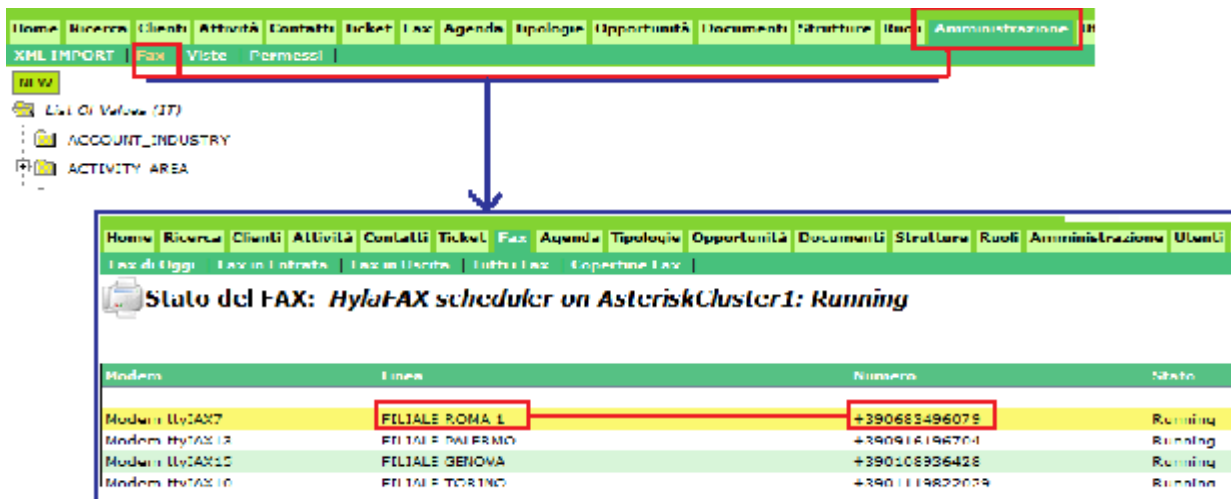
Saranno profilati utenti in grado di visualizzare i fax entranti da più numeri configurati sul fax server.

Amministrazione dei numeri fax

L'associazione degli utenti ai numeri fax viene fatta attraverso la relazione che li lega alla struttura di competenza.

Dalla figura precedente si evidenzia come gli utenti del portale di CRM siano associati alla struttura, ad esempio l'utente identificato dalla Login B00110, con ruolo OP_FILIALE, è legato alla struttura FILIALE ROMA 1.

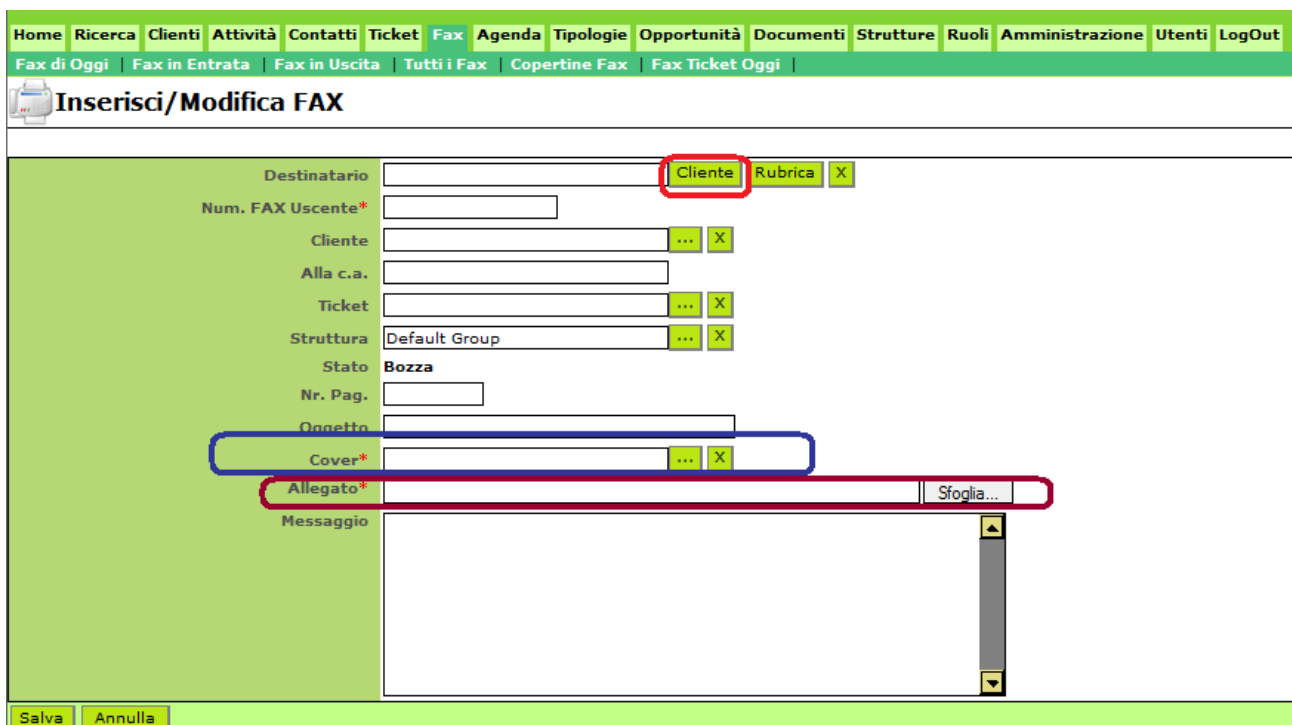
Attraverso una vista di Amministrazione è possibile verificare il numero di fax associato alla struttura e di conseguenza all'utente: ad esempio la struttura FILIALE ROMA 1 ha come numero associato +390683496079, che quindi è il numero associato all'utente identificato dalla Login B00110:



Invio Fax

Per inviare un documento fax è sufficiente svolgere le seguenti operazioni:

- Individuare la vista FAX
- Attivare il pulsante "Nuovo Fax"
- Selezionare il destinatario previa ricerca dall'apposito applet (pulsante Cliente, pulsante Rubrica):



- Se per il destinatario scelto non risulta anagrafato il numero fax, bisognerà valorizzarlo nel campo Num.FAX Uscente (riquadro rosso)
- Compilare il campo Oggetto, con una breve descrizione
- In automatico viene associata una cover di default per il fax, per sceglierne una

differente è possibile selezionarla nel campo Cvoer (riquadro BLU)

- Selezionare il documento allegato, sfogliandolo fra i documenti PDF da inviare, (riquadro BORDEAUX)
- Sarà possibile anche valorizzare gli ulteriori campi richiesti:
 1. Alla c.a. (alla cortese attenzione, campo di testo libero)
 2. Associazione al Cliente
 3. Associazione al Ticket (scelto fra quelli del Cliente)
 4. Testo del Messaggio dove sono valorizzati in automatico i seguenti campi:
 - struttura (filiale o unità aziendale)
 - cover differente per i Clienti oppure per i contatti della Rubrica
- Attivare il pulsante *Salva*
- Cliccare il link *Invia Fax*. A questo punto il fax server prenderà in carico il documento e lo invierà aggiornando lo stato prima in "Pronto per l'invio" e successivamente in "Trasmissione in Corso"
- Monitorare lo stato dalla vista fax di oggi:

Home Ricerca Clienti Attività Contatti Ticket Fax Agenda Tipologie Opportunità Documenti Strutture Ruoli Amministrazione Utenti LogOut

Fax di Oggi Fax in Entrata Fax in Uscita Tutti i Fax Copertine Fax

Fax di Oggi

Ricerca FAX

Allegato Cliente Stato Num. Fax Trova

Fax

Nuovo Fax << Indietro (1 - 1 di 1)

Allegato	Cliente	Stato	Num. FAX Entrante	Num. FAX Uscente	Data Ricezione	Data Trasmissione	Modem
VAI0_VGN-FW11E_Italia.pdf	EGOAGOSYS PROVA	Trasmissione in Corso	06916502377	15/01/2009 17.46	15/01/2009 17.46	15/01/2009 17.46	DELIBERANTI E BACK OF

Se lo stato del fax passa in "trasmesso", significa che è l'invio del documento è andato a buon fine, per visualizzare la ricevuta basta cliccare sulle informazioni di dettaglio (simbolo del fax tradizionale).

Se lo stato del fax passa in Errore, l'invio del documento non è andato a buon fine, e possono essere visualizzati i dettagli dell'operazione di trasmissione, e successivamente il fax potrà essere reinviato:

Dettaglio FAX

Modifica

Cliente	EGOAGOSYS PROVA
Stato	Errore
Num. FAX Entrante	
Num. FAX Uscente	06916502377
Data Ricezione	
Data Trasmissione	15/01/2009 18.08
Oggetto	FAX EGOAGOSYS
Template	Copertina1
Allegato	VAIO_VGN-FW11E_Italia.pdf
JobId	87

Your job to 00206916502377 failed because:
No carrier detected

---- Transcript of session follows ----

```
Jan 15 18:10:01.04: [12021]: SESSION BEGIN 00000235 390600206916502377
Jan 15 18:10:01.04: [12021]: HylaFAX (tm) Version 4.3.4
Jan 15 18:10:01.04: [12021]: SEND FAX: JOB 87 DEST 00206916502377 COMMID 00000235 DEVICE '/dev/t
inviofax
Jan 15 18:10:01.04: [12021]: STATE CHANGE: RUNNING -> SENDING
Jan 15 18:10:01.04: [12021]: <-- [12:AT+FCLASS=1
]
Jan 15 18:10:01.04: [12021]: --> [2:OK]
Jan 15 18:10:01.04: [12021]: MODEM set XON/XOFF/FLUSH: input ignored, output disabled
Jan 15 18:10:01.04: [12021]: DIAL 00206916502377
Jan 15 18:10:01.04: [12021]: <-- [19:ATDT00206916502377
]
Jan 15 18:10:14.49: [12021]: --> [10:NO CARRIER]
Jan 15 18:10:14.49: [12021]: SEND FAILED: JOB 87 DEST 00206916502377 ERR No carrier detected
Jan 15 18:10:14.49: [12021]: <-- [5:ATH0
]
Jan 15 18:10:14.49: [12021]: --> [2:OK]
Jan 15 18:10:14.49: [12021]: MODEM set DTR OFF
Jan 15 18:10:14.49: [12021]: MODEM set baud rate: 0 baud (flow control unchanged)
Jan 15 18:10:14.49: [12021]: STATE CHANGE: SENDING -> MODEMWAIT (timeout:5)
Jan 15 18:10:14.49: [12021]: SESSION END
```

L'invio di un fax è una operazione che potrà essere effettuata accedendo al Portale, mediante l'utenza personale, configurata su ogni numero di fax configurato. Da un'apposita vista del Portale, potranno essere effettuate le seguenti operazioni:

1. selezione dei file PDF oggetto di invio
2. selezione del Contatto a cui si intende inviare il fax (se presente in anagrafica) lasciando libera la possibilità di apportare modifiche al numero fax proposto di default

Il processo di invio, a valle della selezione del documento, e del tracciamento del medesimo nel Portale, sfrutterà la configurazione di un opportuno dominio di posta. Sarà quindi automaticamente inviata una e-mail opportunamente creata a tale dominio. Gli indirizzi e-mail di destinazione saranno del tipo:

<numero di fax di destinazione>@<dominio configurato sul server>

Il fax server riceve il documento e richiede l'accesso alla linea esterna al Centralino VoIP. A questo punto si possono verificare due casi:

- Una linea esterna è disponibile. In questo caso il fax viene inviato immediatamente al destinatario e viene mandata una notifica all'utente che ha inviato il fax;
- Non sono disponibili linee esterne. In questo caso il fax server manterrà il fax nella coda di uscita e tenterà periodicamente di inviare il fax, con un numero programmabile di tentativi. La coda di attesa del servizio fax si basa sul principio FIFO (First In/First Out).

Invio fax dalla rubrica

L'invio di un documento fax potrà essere effettuato direttamente sfruttando la rubrica, che consente di gestire una lista prioritaria di contatti per le operazioni di invio fax:

Allegato	Stato	Num. Fax	Data
francesco pittore.txt	Pronto per l'invio	0655544444	15/01/2009 17.44
Falcony_2.gif	Bozza	22	15/01/2009 17.33
	Bozza	32	15/01/2009 17.30
	Bozza	0655544444	15/01/2009 16.59
	Bozza	0655544444	15/01/2009 16.53

Per aggiungere nuovi contatti alla rubrica attivare il pulsante *Nuovo* e compilare il form relativo.

Cognome	Nome	Creato da	Creato il	Data nascita	Attività	Tipo Attività	Telefono Casa	Fax
PRESTINET	PRESTINET	SIMONE LANCIONI	15/01/2009 17:41					0812121212
SEDE MILANO	FAX	SIMONE LANCIONI	15/01/2009 13:47					0655544444

Per inviare, quindi, un documento fax, sfruttando un contatto della rubrica, è sufficiente selezionare *"Rubrica"* e poi procedere seguendo tutti i passi come descritto nel paragrafo precedente:

Associazione fax al Cliente

L'invio di un fax prevede obbligatoriamente di valorizzare il numero e di selezionare il documento pdf da inviare.

Tuttavia in fase di invio del fax, sarà possibile associarlo ad un cliente attraverso il relativo applet:

Home Ricerca Clienti Attività Contatti Ticket Fax Agenda Tipologie Opportunità Documenti Strutture Ruoli Ammini

Fax di Oggi Fax in Entrata Fax in Uscita Tutti i Fax Copertine Fax Fax Ticket Oggi

Inserisci/Modifica FAX

Destinatario	EGOAGOSSYS PROVA	Cliente	Rubrica	X
Num. FAX Uscente*	0683496032			
Cliente	EGOAGOSSYS PROVA	...	X	
Alla c.a.				
Ticket		...	X	
Struttura	Default Group	...	X	
Stato	Bozza			
Nr. Pag.				
Oggetto				
Cover*	Copertina1	...	X	
Allegato*				Sfoglia...
Messaggio				

Salva Annulla

Dopo avere associato il fax al Cliente quest'ultimo sarà visibile nella relativa scheda cliente.

Tecnologia

Il portale di gestione del servizio fax può essere configurato per interfacciarsi con la Rete Telefonica Nazionale tramite accessi ISDN (PRI,BRA) o analogici (RTG). In alternativa è possibile interfacciarlo con una Rete Dati (ADSL, HDSL...) dove potranno essere configurati gli account SIP.

La tecnologia alla base della configurazione del Fax Server, prevede due differenti modalità:

1. **Hardware dedicati:** uno o più modem collegati ad una scheda multiseriale oppure ad una singola scheda "server" per ricevere le chiamate e negoziare sessioni analogiche/ISDN e passare il controllo al software (FAX SERVER ISDN)
2. **Soluzione completamente software:** uno o più modem virtuali configurati sui rispettivi numeri fax configurati sugli account SIP

La prima soluzione prevede la configurazione e l'installazione di sistemi hardware, che potrà essere replicata su più sedi geografiche, collegate in Rete, per garantire un'adeguata continuità di servizio.

La seconda opzione, completamente software, può prevedere l'installazione su un server aziendale oppure in una server farm di terze parti. Queste modalità, consentono di configurare le linee telefoniche come account SIP, direttamente all'interno dell'area amministrativa del portale di gestione del servizio fax.

In ogni caso, indipendentemente dall'architettura scelta, gli utenti del sistema potranno inviare/ricevere i fax attraverso un'area personale del Portale.

Per ogni numero fax configurato è prevista una corrispondente area personale dove potrà essere effettuato l'invio/ricezione del fax

(#utenze ovvero, #numeri fax configurati come utenze sul portale).

Portale per la gestione del Servizio fax

Il Portale per la gestione del servizio fax consente di gestire con un approccio easy-to-use tutto il processo di ricezione/invio dei fax.

L'applicazione software:

1. utilizza un'architettura Web Based;
2. sfrutta il browser (Internet Explorer, FireFox) per accedere all'area personale di ogni utenza sul Portale;
3. non obbliga ad installare alcun software;

Quest' architettura rende possibile l'invio e la ricezione dei fax da tutti i computer della Rete Locale anche da postazioni remote collegate in TCP/IP (Internet) oppure da Palmari che sfruttano il protocollo WAP.

Il Portale e' organizzato per aree o viste principali che contengono:

1. i fax arrivati/inviati accessibili direttamente in formato elettronico (es. Formato PDF);
2. i dati relativi ai Clienti inseriti in anagrafica ;
3. Aree di ricerca per individuare i fax arrivati attraverso la data di arrivo, il nome del Cliente (se anagrafato), il codice indicizzato associato al fax, che ne rappresenta l'identificativo univoco nel sistema.

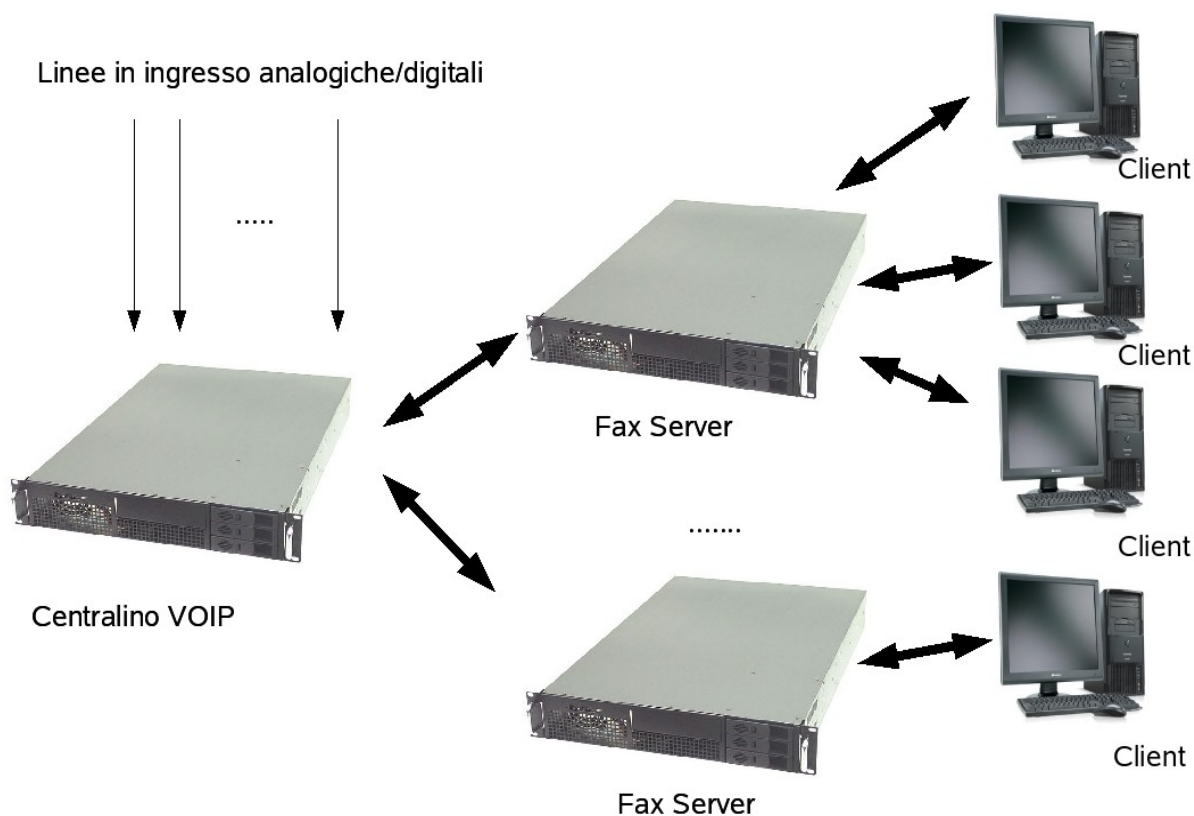
Per il servizio fax un documento, ad esempio inviato al numero 06123-123, potrà essere visibile sul portale nell'area associata all'utente con user 06123123 e password relativa. Ovviamente, sarà possibile configurare, super-utenze di amministrazione e controllo con privilegi di accesso a tutti i documenti fax ricevuti globalmente dal sistema.

Di seguito sono proposti gli schemi di funzionamento del sistema, compatibile con entrambe le modalità descritte nel paragrafo precedente.

Architettura del sistema

La figura seguente rappresenta lo schema architetturale relativo alla soluzione con hardware dedicato, che potrà essere installata in nei centri elaborazione dati dell'azienda o su servers dedicati di server farm di terze parti.

Come si può notare dalla figura precedente al sistema possono essere attestate sia linee analogiche che digitali (ISDN). In entrambe i casi saranno disponibili un certo numero di linee entranti. Ovviamente il numero delle linee entranti determina il numero massimo di chiamate in ingresso e uscita che il sistema può gestire contemporaneamente.

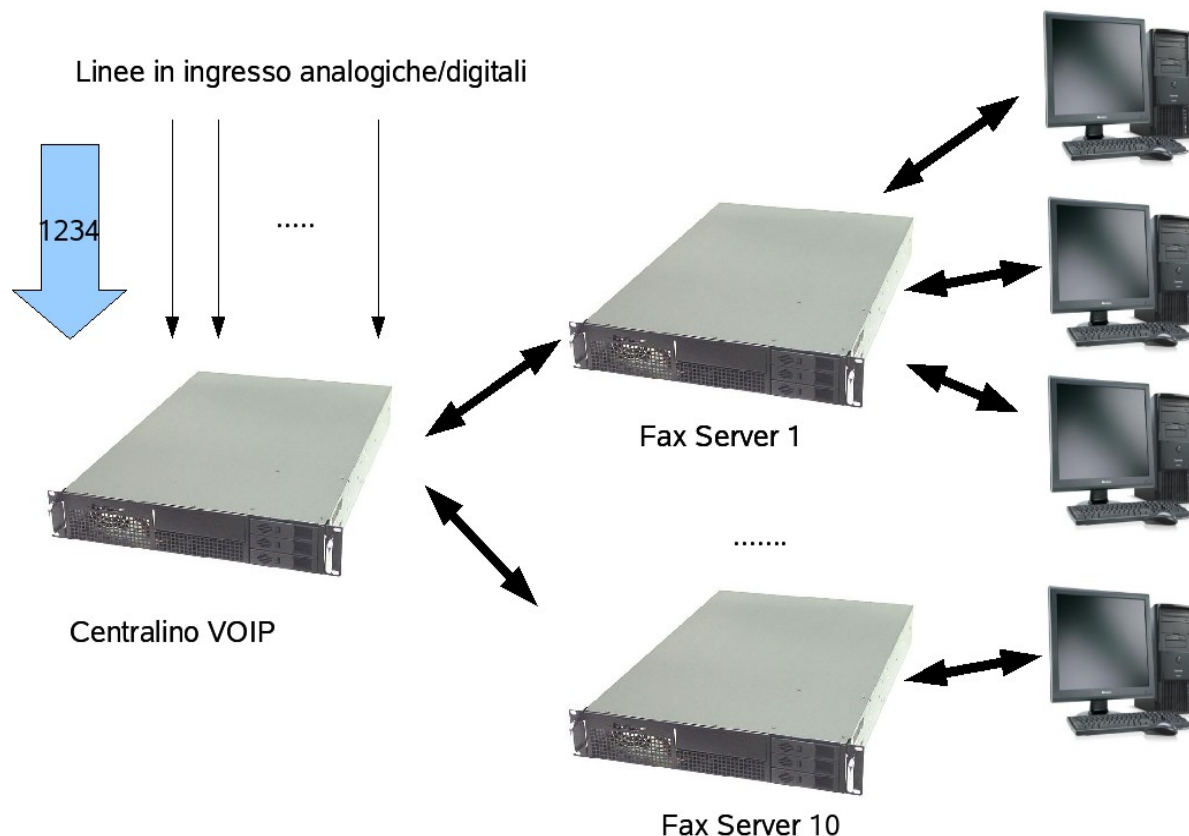


Ad esempio, se sul sistema viene attestata una linea ISDN di tipo E1, saranno disponibili 30 linee che consentiranno al massimo 30 chiamate contemporanee in ingresso o uscita.

Si fa notare che i collegamenti tra il servizio fax server sulla LAN aziendale, i fax server ed il centralino voip avvengono in tecnologia IP (ovvero tutti i collegamenti tra le macchine coinvolte nell' erogazione dei servizi avvengono su rete IP). Qualsiasi browser connesso al Portale consentirà l'accesso ad un'area personale, dove potranno essere visualizzati i fax arrivati ed i fax inviati.

Ricezione Fax

Nel presente paragrafo verrà presentato lo schema logico legato alla ricezione di un fax. Consideriamo la figura seguente:



Il centralino VOIP ha il compito di instradare le chiamate in funzione del destinatario al rispettivo fax server. Come si può notare è in arrivo una chiamata al centralino VoIP verso il numero 1234. Sul centralino VoIP sono configurate delle regole che, per ogni numero chiamato, definiscono qual è il fax server associato. Supponiamo che sul centralino VoIP è definita l'associazione:

Numero chiamato: 1234 <--> Fax Server numero 1

A questo punto tramite un opportuno protocollo su rete IP, la chiamata viene inviata al fax server dove è in ascolto un fax server virtuale per ogni numero ad esso associato.

Si fa notare che ogni fax server può ospitare più fax virtuali (equivalente nell'architettura

tradizionale ad un dispositivo FAX).

Il numero di fax virtuali ospitati da un fax server dipende da:

- 1) Caratteristiche hardware del fax server
- 2) Ammontare totale di fax giornalieri previsti per tutti i fax virtuali configurati su un fax server

Il fax server svolge i seguenti compiti:

- Risponde alla chiamata
- Riceve il fax
- Converte il fax in formato PDF/TIFF
- Invia il fax alle varie destinazioni

Le destinazioni configurate sul fax server possono essere una o più tra le seguenti:

- indirizzo email di uno o più utenti
- software CRM

All'interno della propria area personale nel portale di gestione del servizio fax saranno visibili quelli arrivati.

fine documento