

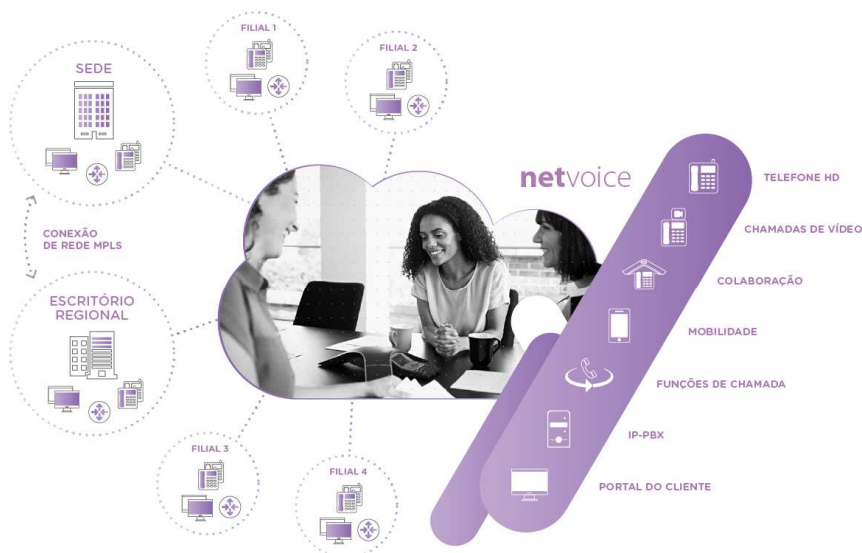
# NETVOICE

## UMA MENSALIDADE POR UTILIZADOR

É um serviço empresarial de comunicações convergentes que permite simplificar e modernizar a sua infraestrutura de telefonia.

Este serviço oferece às organizações liberdade de escolha na infraestrutura que melhor se adapta às suas necessidades atuais e futuras, sem estarem preocupadas com os custos associados à aquisição e manutenção de uma central telefónica. A complexidade e o custo da desatualização tecnológica deixa de ser uma preocupação, permitindo que as organizações se concentrem no seu negócio.

É uma solução segura que disponibiliza uma central telefónica IP com uma arquitetura redundante e capacidade dedicada de recursos em função do número de utilizadores. O acesso é efetuado através de uma rede privada virtual que garante a segurança da informação transmitida.



### Fornece à organização:

- Chamadas gratuitas entre os utilizadores do serviço.
- Gestão centralizada das funcionalidades da central telefónica num portal online.
- Eliminação de custos com manutenção de hardware.
- Centralização da informação corporativa.

### BENEFÍCIOS

#### Sem investimento inicial

Troque a infraestrutura de comunicações sem a necessidade de efetuar avultados investimentos.

#### Elevada fiabilidade e disponibilidade

Usufrua de uma infraestrutura de suporte centralizada, robusta, gerida pela Ar Telecom e com altos índices de fiabilidade e disponibilidade.

#### Gestão online multi-utilizador

Beneficie de uma gestão centralizada através de um portal web, seguro e exclusivo.

#### Compatível com a infraestrutura existente

Mantenha a sua atual central telefónica e adicione as extensões IP necessárias para impulsionar o seu negócio.

### APLICAÇÕES

Aquisição ou substituição de centrais telefónicas.

Implementação de soluções de telefonia IP.

Implementação de centros de contacto.

## FUNCIONALIDADES DO NETVOICE

### Anúncios de Cliente

Anúncios áudio disponíveis para configuração nos serviços e funcionalidades que suportam o toque de anúncios.

### Atendimento automático (IVR)

Criação de menus navegáveis com anúncios e mensagens para cada uma das opções. Possibilidade de múltiplas programações por utilizador, grupo ou destino.

### Barramento de chamadas de entrada

Configuração de origens das quais não é possível receber chamadas.

### Barramento de chamadas de saída

Configuração de destinos para os quais não é possível estabelecer chamadas.

### Captura de chamada direta

Captura de chamadas de telefones em toque usando o código de acesso ao serviço, seguida da extensão do utilizador a capturar.

### Captura de chamada de grupo

Captura de chamadas que toquem nos outros telefones fixos pertencentes a esse grupo de captura.

### Centro de contacto

Funcionalidades para centros de contacto, como filas dinâmicas, agentes dinâmicos e encaminhamento com base na capacidade do agente.

### Chefe-Secretária

Reencaminhamento de chamadas para a(s) secretária(s). Serviço de atribuição direta ao utilizador, sem necessidade de configurações.

### Chamadas em espera

Permite colocar a atual chamada em espera e atender uma segunda chamada.

### Chamadas em simultâneo

Permite efetuar chamadas em simultâneo na mesma linha telefónica.

### Rejeição de chamadas anónimas

Todas as chamadas não identificadas são rejeitadas.

### Conferência em chamada

Possibilidade de várias pessoas conversarem em simultâneo, na mesma chamada telefónica.

### Confidencialidade do número

Possibilidade de restringir a identificação do número de telefone em todas as chamadas que efetuar.

### Diretório de empresa

Permite aceder aos contactos da empresa no portal web ou no telefone fixo IP.

### Diretório de contatos externos

Gestão dos contatos corporativos externos e apresentação do nome dos contatos nas chamadas de entrada. Possibilidade de upload e download dos contatos por excel e vcard.

### Estatísticas de chamadas

Permite visualizar no portal de gestão o registo detalhado de todas as chamadas da empresa por:

- Data/hora das chamadas efetuadas ou recebidas;
- Número de destino e origem;
- Duração e custo das chamadas;
- Colaborador.

### Fax

Receção de faxes no PC através do portal de configuração ou de uma conta de e-mail.

### Filas de espera

Permite que as chamadas fiquem em espera na fila, ouvindo o anúncio configurado, até serem atendidas.

### Grupos de atendimento

Grupos de telefones que tocam ao mesmo tempo, ou um de cada vez, em sequência, até alguém atender.

### Identificação da origem

Possibilidade de visualizar o número de origem nas chamadas recebidas

### Marcação abreviada

Permite efetuar chamadas diretas para números pré-definidos.

### Marcação do último número

Permite marcar o último número chamado.

### Marcação rápida corporativa

Configuração e visualização dos códigos de marcação rápida da organização.

### Música em espera

Possibilidade de colocar uma mensagem de música enquanto a chamada não é atendida ou se encontra em espera.

### Não incomodar

Permite colocar o telefone totalmente em silêncio, por um determinado período de tempo. Nesse período, todas as chamadas serão rejeitadas.

### Pré-atendimento

Atendimento automático com mensagens personalizadas e opção de reencaminhamento direto.

### Reencaminhamento de chamadas

Reencaminhamento automático das chamadas recebidas para um destino selecionado pelo utilizador. Possibilidade de múltiplas programações: incondicional, seletivo, quando não disponível, por horário ou dias da semana.

### Rejeição de chamadas anónimas

Todas as chamadas não identificadas são rejeitadas.

### Sinal de chamada em espera

Visualização do estado de outra extensão no telefone do utilizador, através das teclas de iluminação.

### Voice mail

Permite encaminhar as chamadas para o voice mail, quando não são atendidas ou a linha está ocupada.

### Transferência de chamadas

Permite ao utilizador transferir uma chamada em conversação para outro número ou terminal, sem interromper a conversação.