

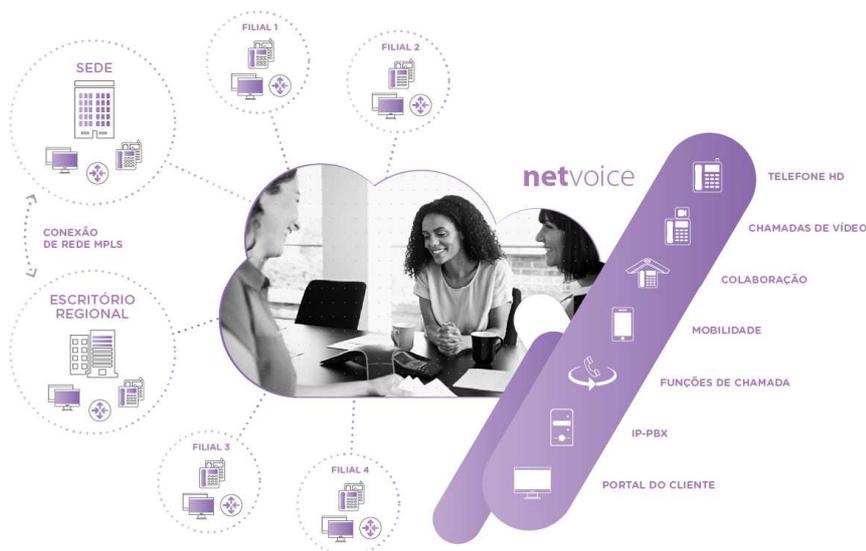
NETVOICE

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 contactos externos

Gestão dos contactos corporativos externos e apresentação do nome dos contactos nas chamadas de entrada. Possibilidade de upload e download dos contactos 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.