



Comunicare semplicemente

COMING UP

by I-Tel

N° 4 - Dicembre 2007

Il modo migliore di cominciare questo numero di Coming Up ci sembra davvero quello di ringraziare tutti voi per l'attenzione e gli spunti offerti.

Nell'augurarvi Buon Natale e Felice Anno Nuovo, vi diamo appuntamento all'inizio del prossimo anno.

Giovanni De Carli
Direttore Commerciale I-Tel Srl

PRODOTTI: Sm@rtWebFax

Ricevere e inviare messaggi Fax è oggi possibile dalla propria scrivania, senza carta che si inceppa, toner che manca o messaggi che si smarriscono, riducendo significativamente i costi di gestione e di approvvigionamento dei materiali di consumo.

Sm@rtWebFax consente di implementare le seguenti funzionalità:

- Gestione aziendale centralizzata dei fax in ingresso e in uscita, archiviazione digitale, stampa e inoltra via mail dei fax ricevuti;
- Riservatezza di caselle fax personali o dipartimentali in modo rapido e senza impiego di risorse fisiche sul centralino, ricezione dei messaggi fax direttamente su un account di posta elettronica;
- Invio di fax da una qualunque postazione di lavoro connessa in rete, invio automatico di fax generati da applicazioni aziendali (ad es. ERP e CRM) e integrazione con sistemi di protocollo automatico esistenti;
- Generazione di applicazioni fax personalizzate.

Vantaggi:

- Abbattimento dei costi per l'acquisto, il noleggio e la gestione degli apparati fax e dei materiali di consumo (carta e toner);
- Riservatezza nell'invio e ricezione dei messaggi fax confidenziali;
- Stampa dei soli messaggi fax realmente utili;
- Archiviazione immediata in formato elettronico senza esigenza di apparati scanner;
- Possibilità di integrazione con i sistemi di protocollo automatico e centralizzazione nell'invio e ricezione dei messaggi fax.

FONOMATICA: il portale vocale I-Tel per l'Unione Italiana Ciechi di Roma

FONOMATICA è un portale vocale interattivo realizzato da I-Tel S.r.l. per l'Unione Italiana Ciechi ONLUS, sezione provinciale di Roma.

Accessibile da qualsiasi telefono fisso o mobile, il sistema, grazie alla navigazione tramite menù vocale e tastiera numerica, divulga le iniziative dell'associazione, fornisce informazioni su manifestazioni artistico/sportive e sui palinsesti delle emittenti televisive e radiofoniche nazionali.

La sezione *Forum*, inoltre, consente di ascoltare i messaggi degli altri utenti e di registrare le proprie riflessioni e considerazioni, che verranno poi pubblicate previo riascolto e autorizzazione da parte dell'amministratore del sistema.

"Abbiamo voluto realizzare uno strumento la cui caratteristica principale fosse la semplicità e l'immediatezza d'uso - ha dichiarato Alessandro Baldi, Consigliere Delegato dell'U.I.C.di Roma - per consentirne l'utilizzo a tutti i soci che non hanno familiarità con il pc. Grazie ad una tecnologia estremamente innovativa, la cui complessità però non viene trasferita agli utenti, i nostri soci possono accedere a informazioni sulla vita associativa e di varia utilità."

L'Unione Italiana Ciechi è un ente morale con personalità giuridica di diritto privato, cui la legge e lo statuto affidano la rappresentanza e la tutela degli interessi morali e materiali dei non vedenti nei confronti delle pubbliche amministrazioni.

CALL CENTER: non solo tecnologia ma anche formazione degli operatori

La qualità del servizio offerto da un Call Center passa anche attraverso la gestione della relazione con l'utente e il contatto telefonico. Ogni cliente soddisfatto ha un approccio conseguente positivo e ricontatta la struttura fiducioso di potervi trovare sostegno e cortesia.

I-Tel Srl propone, oltre alle migliori tecnologie per l'implementazione di una infrastruttura di Call Center, anche interventi di formazione per gli operatori con i seguenti obiettivi:

- Familiarità nell'utilizzo delle tecniche di comunicazione telefonica;
- Gestione di conversazioni telefoniche atipiche, con clienti in difficoltà e impegnativi;
- Elaborazione di un piano d'azione individuale per il mantenimento e lo sviluppo degli skill acquisiti;

Il corso tratta tutte le tematiche inerenti la comunicazione, focalizzandosi sulla qualità e sulla personalizzazione del servizio offerto.

Passaggi fondamentali della formazione

- L'importanza della relazione
- L'individuazione dei bisogni dell'utente
- La soddisfazione dell'utente
- Strutturare la chiamata attraverso un percorso efficace
- Riconoscere la tipologia di utente
- Gestire lo stato emotivo dell'utente
- Imparare ad ascoltare
- Gestire le domande
- Gestire i reclami e le obiezioni

NOTIZIE DAL MONDO I-TEL: le nostre promozioni

I-Tel S.r.l. informa i propri clienti che, rinnovando o prorogando il contratto di manutenzione entro il 31 Gennaio 2008, avranno in omaggio un set di messaggi vocali registrati da speaker professionisti.

TORNA SU

IN QUESTO NUMERO:

PRODOTTI:
▶ Sm@rtWebFax

FONOMATICA:
▶ il portale vocale di I-Tel per l'Unione Italiana Ciechi di Roma

CALL CENTER:
▶ non solo tecnologia ma anche formazione degli operatori

NOTIZIE DAL MONDO I-TEL:
▶ le nostre promozioni



Giotto, Pesce di Greccio
Basilica Superiore di Assisi