



Comunicare semplicemente

# COMING UP

by I-Tel

N° 5 - Febbraio 2008

Il 2008 si apre per I-Tel Srl con il lancio di una suite di prodotti "infiniteSM@RTphone" completamente rinnovata.

I moduli della Sm@rtSuite, integrabili a qualsiasi centrale telefonica, sono oggi dotati di una semplice Web Application che consente agli utenti registrati di configurare, personalizzare o modificare le applicazioni vocali "infiniteSM@RTphone" di accoglienza e gestione delle chiamate in ingresso, Call Center e Fax server.

Per cogliere a pieno le potenzialità e la semplicità dei moduli Sm@rtSuite, così semplici e intuitivi da non richiedere particolari competenze tecniche, vi invitiamo a contattarci all'indirizzo vendite@i-tel.it per una breve demo on line.

## Sm@rtControl

Il modulo Sm@rtControl consente la gestione degli orari e dei calendari di funzionamento di qualsiasi applicazione vocale "infiniteSM@RTphone", la modifica dei messaggi di accoglienza standard e la definizione delle eccezioni rispetto alla settimana tipo (festività, inventario, temporanea interruzione del servizio, ecc.). Il tutto secondo un principio guida di grande semplicità e flessibilità.

## Sm@rtOPLA

Sm@rtOPLA è un modulo semplice e potente per la realizzazione e personalizzazione di evoluti sistemi IVR di accoglienza e gestione delle telefonate.

La semplice interfaccia grafica web Sm@rtOPLA rende disponibili le funzionalità di definizione della struttura del servizio di accoglienza (albero di risposta), gestione delle chiamate (messa in onda di menù vocali o messaggi informativi, inoltro della chiamata a numeri interni/esterni, overflow al posto operatore o alla casella vocale), caricamento o sostituzione di tutti i messaggi vocali di sistema.

Il sistema può anche integrare la funzionalità di sintesi vocale (TTS).

## Sm@rtCallFacility

Il modulo Sm@rtCallFacility consente la realizzazione di servizi professionali di Help Desk e Call Center Inbound/Outbound semplici da gestire e con un rapporto prezzo/prestazioni estremamente vantaggioso.

Tramite l'applicazione grafica web, l'amministratore ha la possibilità di gestire in modo immediato e con grande flessibilità gli skills (competenze), gli operatori, i gruppi (campagne) e le priorità gruppo/operatore.

I dati di funzionamento del servizio e le statistiche delle chiamate sono disponibili in tempo reale con i dettagli relativi a data, ora chiamata, numero chiamante, gruppo, operatore, ora risposta, chiamate in coda, tempo medio conversazione, tempo medio risposta, overflow, chiamate perse.

L'estrema flessibilità della piattaforma consente l'integrazione con gestionali aziendali e applicazioni CRM di terze parti.

## Sm@rtWebFax

Il modulo Sm@rtWebFax consente l'implementazione di funzionalità di gestione centralizzata dei fax in ingresso e in uscita, l'archiviazione digitale, la stampa e l'inoltro via mail dei fax ricevuti.

L'estrema semplicità d'uso dell'interfaccia grafica web di amministrazione consente la creazione e gestione di caselle fax personali o dipartimentali per la ricezione dei messaggi fax direttamente sul proprio account di posta elettronica e l'invio di documenti in formato elettronico da una qualunque postazione di lavoro connessa in rete.

L'estrema flessibilità del sistema consente la generazione di applicazioni fax personalizzate e l'integrazione sia con sistemi di protocollo automatico sia con applicazioni aziendali di terze parti (ad es. ERP e CRM) per la ricezione e l'invio automatico di messaggi fax.

## Notizie dal mondo I-Tel: nuovi riferimenti telefonici

Vi informiamo che il numero telefonico della nostra sede di Milano è variato. Il nuovo numero è: **02 61297973**.

Resta confermato l'indirizzo: via Lincoln, 59 - 20092 Cinisello Balsamo (MI). Per comunicazioni via fax, contattate il Fax Server al numero 0541 666631.

### IN QUESTO NUMERO:

#### ► NUOVA SUITE DI PRODOTTI

► Sm@rtControl

► Sm@rtOPLA

► Sm@rtCallFacility

► Sm@rtWebFax

#### ► NOTIZIE DAL MONDO I-TEL: nuovi riferimenti telefonici



TORNA SU