

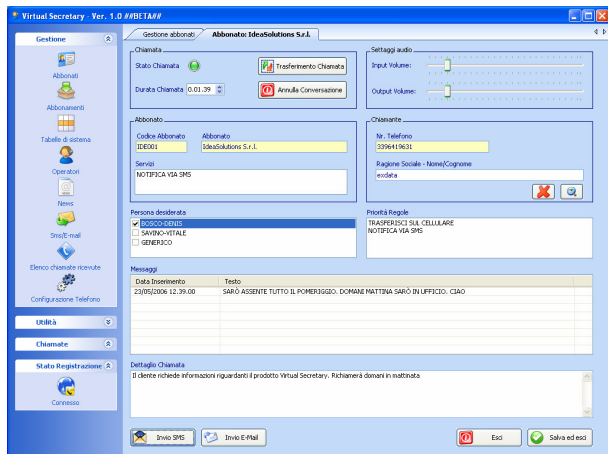


## Sistema di segreteria virtuale su VOIP

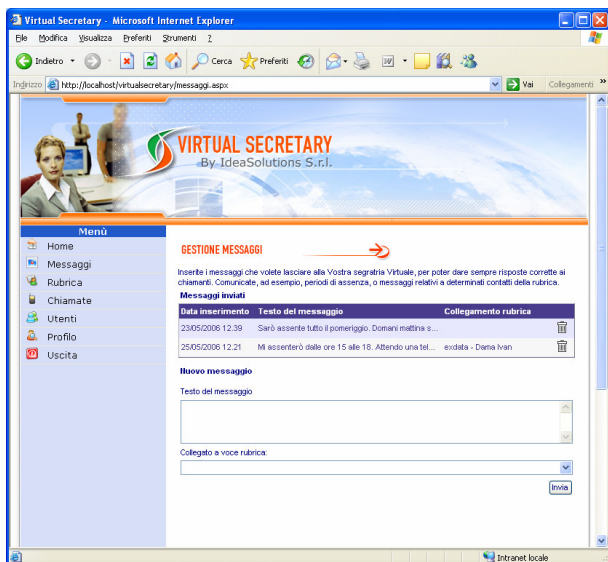
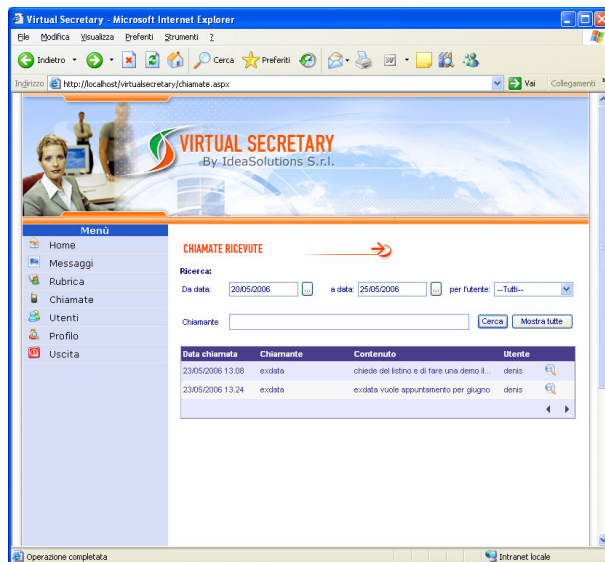
Interamente ideato e realizzato da IdeaSolutions con utilizzo di tecnologia VOIP, Virtual Secretary è il nuovo sistema rivolto ai Call Center che desiderino offrire ai propri clienti tutti i servizi svolti da una efficiente e sempre presente segretaria ad un costo estremamente competitivo.

Ad ogni telefonata in arrivo, il sistema, evidenzierà il numero o il nome del chiamante e il destinatario della telefonata. Automaticamente l'operatrice potrà scegliere se deviare la telefonata su un altro numero (fisso o mobile), inviare un SMS, un email o annotare la chiamata in modo da renderla visibile al destinatario tramite WEB o attuare altre disposizioni previste dal cliente. Ogni cliente potrà attivare un numero variabile di utenze, ognuna corrispondente ad un collaboratore. Ogni collaboratore disporrà di una rubrica personale in cui inserire tutti i propri contatti con un messaggio personalizzato per ognuno di essi. Qualora un contatto presente in rubrica chiami, la segretaria visualizzerà il messaggio lasciato per lui e saprà sempre come rispondere.

La segretaria virtuale sarà quindi in grado di fissare



I clienti del servizio potranno mantenere il proprio numero telefonico o, in alternativa, potranno ottenere l'assegnazione di un nuova numerazione "Virtuale". Le chiamate in arrivo presso gli uffici del cliente, in maniera automatica, saranno deviate presso il Call Center che provvederà alla loro completa gestione. E' possibile per il call center personalizzare



l'applicazione creando profili diversi per ogni cliente (piani tariffari, tipologie di abbonamento, offerte promozionali e caratteristiche dei servizi offerti)

appuntamenti per ogni collaboratore, consultando l'agenda personale di ognuno di essi e visualizzando i periodi di disponibilità che questi avranno impostato.

I collaboratori potranno in ogni momento visualizzare tramite web le chiamate ricevute, gli appuntamenti eventualmente fissati o disdetti ed ogni altra comunicazione della segretaria. Potranno inoltre organizzare la propria agenda specificando i periodi disponibili e quelli impegnati.

Il responsabile del Call Center, inoltre, potrà creare in automatico gli estratti conto da inviare ai clienti completi di tutti i dettagli della tariffazione. Il servizio di Segreteria Virtuale è destinato a tutte le PMI che per motivi organizzativi non dispongono di una segretaria full-time, oppure desiderino garantire ai propri collaboratori una reperibilità ininterrotta.

### IdeaSolutions S.r.l.

Via Vicinale S. Maria del Pianto CPN Edificio 7  
80143 Napoli (NA)  
T (39)081.195.79.541— F (39)081.361.58.47  
www.ideasolutions.it— info@ideasolutions.it



Sistema di qualità certificato  
UNI EN ISO 9001:2000  
per la produzione di software

