

POA

(Posto Operatore Automatico)

Per Posto Operatore Automatico (POA) si intende un risponditore automatico che permette di automatizzare la ricezione e l'inoltro delle chiamate. Il sistema consente di ridurre notevolmente l'onere di risposta da parte del personale addetto alla Reception, eliminare tempi di attesa da parte del chiamante e guidarlo direttamente al reparto o alla persona da contattare.

Per parlare con l'interlocutore desiderato occorre semplicemente premere il tasto indicato dal POA: per esempio, per parlare con la Segreteria premere il tasto 1; per parlare con l'Amministrazione premere il tasto 2, ecc. L'ultima opzione del menu di scelta prevede la possibilità di parlare con l'Operatore premendo il tasto 0. La chiamata viene indirizzata di default all'Operatore anche nel caso in cui il chiamante non prema alcun tasto. E' possibile impostare la casella vocale di sistema per la pausa pranzo e fuori dall'orario d'ufficio



Chiamata
entrante

BENVENUTI

Digitate:

- 1** Segreteria
- 2** Amministrazione
- 3** Assistenza
- 4** Supporto tecnico
- 5** Ufficio acquisti

1 Segreteria

2 Amministrazione

3 Assistenza

4 Supporto tecnico

5 Ufficio acquisti

POA Courtesy

Servizio di Cortesia

Il risponditore di cortesia permette di fornire una risposta automatica alle chiamate in arrivo, con un messaggio di benvenuto seguito da un messaggio di attesa intervallato da una musica accodando le chiamate verso l'interno o gruppo desiderato. Il chiamante è così sicuro di aver raggiunto la destinazione voluta, mentre l'Operatore ha modo di gestire tutte le chiamate in entrata anche nei momenti di intenso traffico. E' possibile impostare un trasferimento verso altre numerazioni oppure verso la casella vocale di sistema dopo un determinato tempo di attesa, nonché personalizzare il momento dell'innesco del servizio (immediatamente, su occupato, su non risposta dopo x secondi), oltre che scegliere se la risposta alla chiamata interrompe il messaggio oppure no.

Il messaggio di benvenuto e di attesa previsto di default e la musica di attesa possono essere personalizzati.