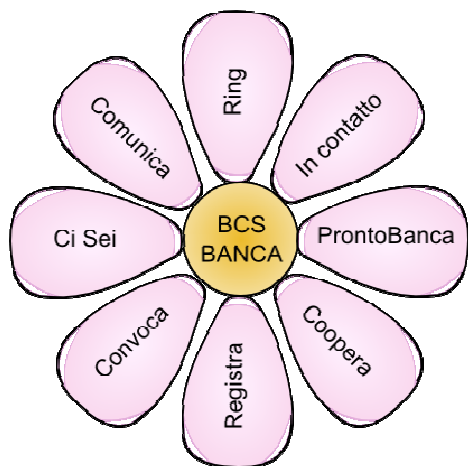




# BCS IP BANK

La suite BCS Banca è stata studiata espressamente per gli istituti di credito e permette di essere più efficienti, più vicini ai clienti e più attenti ad una oculata gestione dei costi.

Si compone di vari moduli che possono essere opportunamente combinati in modo da soddisfare le esigenze dei singoli istituti secondo le specifiche necessità



**ProntoBanca** gestione telefonica dei servizi bancari

**Ring!** gestione delle campagne di avviso sconfini, insoluti ecc.

**In contatto!** centralino remotizzato multi filiale

**Ci Sei?** presenza e disponibilità degli utenti

**Convoca!** convocare e gestire riunioni, scadenze, emergenze

**Comunica!** comunicazione multimediale unificata

**Registra!** registrare e archiviare, le conversazioni telefoniche

**Coopera!** audioconferenza e lavoro cooperativo

## ProntoBanca

L'applicazione ProntoBanca consente di realizzare un servizio di banca telefonica che si configura come una vera e propria filiale aggiuntiva e si compone delle seguenti aree funzionali

- Informazioni generali sulla Banca: indirizzi, orari, numeri telefonici, organizzazione; procedura di attivazione, elenco servizi, promozioni.
- Informazioni personali riservate per il cliente chiamante: saldo da uno o più conti, ultimi movimenti, situazione titoli in portafoglio.
- Contatto con gli operatori filiale telefonica: trasferimento della chiamata ad un operatore con apertura di maschera con i dati del cliente.
- Certificazione disposizioni sui conti: le operazioni dispositive possono essere registrate per certificarne l'effettiva ricezione.
- Funzioni gestione sistema: generazione codici segreti, aggiornamento database, statistiche di sistema

## Ring!

Sia a livello centrale che di singola filiale permette di realizzare automaticamente, in ogni momento si desideri, campagne per gestione degli sconfini, degli insoluti, campagne di promozione particolari ecc. Sviluppato per ottimizzare campagne di contatto in uscita, è pensato per una multimedialità completa (campagne telefoniche, fax, e-mail, sms e messaggi vocali), fornisce la possibilità di stabilire la priorità di esecuzione dei vari media e consente di associare alle campagne telefoniche tutte le altre modalità di comunicazione.

- gestisce contatti con l'integrazione di tutte le informazioni sul cliente disponibili in azienda
- fornisce una catalogazione delle chiamate e lo storico dei contatti
- gestisce documenti informativi ed invio di fax/email
- gestisce campagne multimediali (telefono, mail, fax, sms)
- gestisce attività di telemarketing
- gestione delle quote di avanzamento campagne



## In contatto!

Permette di risolvere alcuni grandi problemi comuni a tutte le filiali specie se piccole.

Quando arriva una chiamata in filiale:

- tutti i dipendenti sono disturbati (il telefono suona su tutti gli apparecchi)
- chi si sacrifica e risponde per primo deve poi smistare la chiamata
- i tempi di attesa dei clienti a volte raggiungono livelli non comprensibili

Con **In contatto!** il cliente ha la sensazione di parlare con la sua filiale ma viene dirottato al centralino unico si presenterà con " Buongiorno parla la filiale di ...."

I centralinisti hanno a disposizione un applicazione che gestisce molteplici linee e un sistema di ricerca della rubrica dei dipendenti con i nomi delle persone le loro funzioni, eventuali sostituti.

*Nella sua versione base **In contatto!** può operare senza alcuna modifica agli attuali centralini telefonici*



## Ci sei?

Permette di conoscere a tutti i dipendenti lo stato dei colleghi

- Assente
- Presente e occupato al telefono
- Presente e libero
- Presente ma impegnato

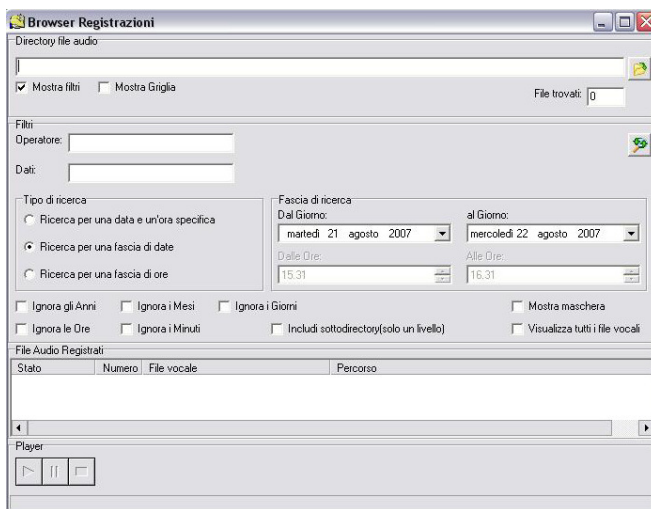
Dal client è possibile: inviare messaggi, chiamare, trasferire chiamate, consultare con un semplice click

Queste funzionalità semplificano le comunicazioni interne che saranno effettuate solo quando l'utente che si cerca è disponibile, evitando perdite di tempo

Inoltre il destinatario una volta che ha fatto login è raggiungibile ovunque in azienda.

Questo modulo richiede la presenza del modulo **Ring!** ed adotta appieno la tecnologia VoIP

Tutte le filiali sono collegate in rete, le chiamate verso l'esterno sono a costi limitati in quanto la chiamata esce dalla rete aziendale per entrare nella rete pubblica nel punto economicamente più conveniente, le chiamate da interno a interno sono a costo zero.



## Convoca!

E' uno strumento potente e versatile per gestire automaticamente la comunicazione in caso di eventi di varia natura: Organizzare CdA e Assemblee, riunioni di reti commerciali e gruppi di progetto, meeting con Clienti e Fornitori, ...

## L'obiettivo

Definita una lista di destinatari e descritto l'evento

## Convoca!:

- ne assicura l'inoltro automatico attraverso canali diversi (e-mail per default + telefono fisso e mobile, sms, fax)
- ne notifica la ricezione
- acquisisce, in modo automatico, le risposte



## Comunica!

Il modulo **Comunica!** permette di unificare tutte gli strumenti attualmente in uso, telefono fax mail ecc.

All'interno della piattaforma BCS la funzionalità di FAX server consente la gestione completa dei fax dell'azienda sia in arrivo che in partenza.

La tecnologia IP su cui è basato BCS consente di poter accedere alle funzionalità da qualsiasi postazione connessa alla rete aziendale (sedi remote, telelavoro).

### Gestione FAX in arrivo e partenza

- Numero di estensioni fax virtualmente illimitato
- Distribuzione fax sotto forma di allegati e-mail.
- Possibilità di distribuire i fax a utenti o a gruppi
- Preview fax nel corpo della mail
- Importazione fax da file in formato grafico
- Importazione da apparato scanner
- Possibilità di inserire una copertina FAX
- Interfaccia con rubrica di Outlook
- Invio immediato o differito
- Gestione invii a destinatari multipli
- Semplice procedura di invio guidato
- Ricevuta ricezione via e-mail



### Gestione SMS

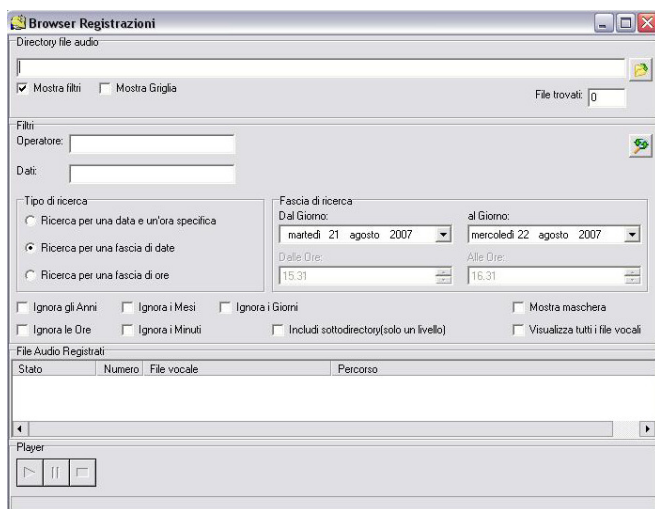
Dotandosi di una opportuna interfaccia è possibile gestire gli SMS analogamente ai FAX

### Click to talk

Da qualsiasi pagina web del sito aziendale con il modulo "click to talk" è possibile per i clienti di connettersi telefonicamente a costo zero con la banca in maniera personalizzata a seconda pagina visitata.

## Registra!

La registrazione delle comunicazioni telefoniche sta assumendo sempre più importanza per certificare degli impegni presi, verificare la corretta esecuzione delle procedure e per esigenze di formazione e miglioramento continuo.



### Soluzione flessibile e scalabile

- Configurazione per registrare tutte le chiamate oppure solo quelle che soddisfano particolari criteri come ad esempio quelle da o verso particolari numerazioni.
- Possibilità di attivare la registrazione nel corso di una chiamata su richiesta dell'operatore.
- Possibilità di attivare un avviso automatico personalizzabile all'inizio della registrazione.
- Può supportare da 2 a 120 canali di registrazione contemporanei su singolo server.
- Possibilità di realizzare soluzioni di registrazione distribuite su diverse sedi.



### Gestione semplice delle registrazioni

- Le registrazioni possono essere memorizzate su file system, in database oppure nel sistema di posta elettronica aziendale.
- Complete informazioni di contatto, sia standard (data, ora, chiamante, chiamato) che definibili dall'utente (numero pratica, etc.)
- Strumenti di ricerca delle registrazioni semplici ed intuitivi.
- Possibilità di crittografare le registrazioni per esigenze di privacy.
- Possibilità di riascoltare le registrazioni anche mentre vengono effettuate.

### **Coopera!**

- Capacità di gestire audio conferenze con e senza moderatore
- Gestisce un numero illimitato di conferenze simultanee. Il numero di chiamate e conferenze è limitato dalla larghezza di banda.
- Possibilità di gestire più conferenze contemporaneamente
- Funzione di condivisione del desktop
- Interfaccia web di configurazione e gestione
- Possibilità di caricare documenti da condividere con i partecipanti.
- Ci si collega a conferenze predefinite semplicemente digitando il numero di conferenza stabilito.



### **INFINE:**

#### **La sicurezza**

- Sicurezza degli accessi, protetti da password in linea con i requisiti di massima sicurezza
- Sicurezza delle transazioni che sono certificate
- Sicurezza dell'architettura che può essere ridondata

#### **L'integrazione:**

- **con l'infrastruttura di comunicazione aziendale:** i moduli base possono essere installati senza interferire con l'attuale infrastruttura telefonica, fino a pervenire con gradualità ad una completa soluzione VoIp con tutte le funzioni e servizi descritti.
- **con il sistema informativo aziendale:** particolarità della proposta Alceo è quella di poter integrare le funzionalità di comunicazione (telefonia, fax, sms, conferenza, registrazione ecc.) negli applicativi aziendali e poter quindi costruire una soluzione unica.



**@alceo**

Alceo srl - [www.alceo.com](http://www.alceo.com) - S.Croce 917, 30135 - Venezia  
info@alceo.com  
Tel. +390415246480 - Fax. +390415246491

