



2 Serviços

- NovoFax
- SuperSlide

O que é?

É um serviço para recepção e envio de documentos fax que funciona por meio da associação entre números virtuais de fax e caixas postais de e-mail. Este sistema envia e recebe os documentos fax utilizando a interface do e-mail.

Como funciona?

O documento fax passa a ser tratado exatamente como o email, podendo ser armazenado digitalmente, encaminhado, etc.

O usuário do NovoFax envia um email comum para o número do fax do destinatário, que receberá tanto o corpo do mesmo quanto seus anexos em sua máquina de fax (como um fax convencional).

Da mesma forma, quando este último desejar enviar algo a um usuário do NovoFax, o envio ocorre normalmente, porém, o usuário NovoFax receberá o documento em sua caixa de entrada de email.

Vantagens & Benefícios

- Redução nas despesas gerais com comunicação por meio do fax (linha telefônica, aparelho, bobina ou filme, papel, tempo de manuseio, equipamento de fotocópia, etc)
- A linha nunca dá sinal de ocupado, mandando ou recebendo, permitindo assim a recepção simultânea de várias mensagens, bem como o envio.
- Em caso de interrupção no envio de Fax, o sistema tem gestão completa no controle de séries e tentativas de envio. Cada tentativa é registrada, de modo que na próxima vez somente sejam encaminhadas as páginas restantes. Para cada envio não completado, são documentados data, hora e o motivo da falha.
- O NovoFax utiliza arquivos GIF, dessa forma, não executa nenhum programa para a leitura do fax.
- O NovoFax envia ao cliente um status consolidado dos fax enviados/recebidos, que pode ser referente a cada dia, hora, semana etc.
- A Epssoft oferece suporte técnico ao serviço 24/7, ou seja, o suporte é disponível 24 horas, todos os dias da semana

NovoFax: Dúvidas Frequentes

Quem poderá receber ou enviar mensagens Novofax?

R.: Todo assinante cadastrado poderá enviar mensagens fax, para qualquer número telefônico que do outro lado atenda e dê sinal de fax, utilizando o serviço NovoFax. O assinante cadastrado também poderá receber documentos fax, enviados para o seu número virtual NovoFax, em sua caixa-postal de e-mail, enviados a partir de qualquer aparelho de fax ou serviço similar de entrega de fax.

Como identificar uma transmissão Novofax?

R.: Se uma pessoa estiver recebendo uma mensagem em um aparelho tradicional, poderá notar na primeira página (folha de rosto), no canto superior esquerdo, a descrição "NovoFax - Epssoft" seguida do código de identificação de transmissão "ID".

O assinante do serviço quando receber um fax em seu número NovoFax, verá na caixa de entrada, onde se visualiza a origem da mensagem, constará o endereço do remetente no seguinte formato: 0099999999@NovoFax.com.br. Os algarismos 00 representam o código DDD da localidade e 99999999, o telefone do remetente.

NovoFax: Dúvidas Frequentes

O domínio será "@novofax.com.br". Todos endereços NovoFax seguirão este padrão.

Ex.: 99999999@novofax.com.br.

Como realizar múltiplos envios?

R.: O NovoFax disponibiliza o recurso de envio para mais de um destinatário, utilizando as funções do próprio correio eletrônico. Para que a cópia chegue aos destinatários desejados, é necessário que o número fax de destino seja adicionado ao campo "Cc:.", como em um e-mail.

Como saberei que minha mensagem chegou ao destino?

R.: Cada envio realizado será confirmado através de uma comunicação afirmativa de que a transmissão se completou. Caso o envio não ocorra, o NovoFax retornará uma mensagem de erro, informando o problema e os passos a serem seguidos pelo usuário para a solução.

Todas as transmissões são registradas em um banco de dados num servidor Epssoft. Desta forma, a equipe de suporte poderá rastrear e identificar possíveis falhas, inclusive, status de transmissão.

NovoFax: Dúvidas Frequentes

Junto à confirmação, será anexado o próprio documento enviado para que o usuário tire possíveis dúvidas ou identifique o conteúdo.

A mensagem está ilegível. O que devo fazer?

R.: O sistema NovoFax tem como premissa principal a qualidade de imagem de suas transmissões. Qualquer documento que contenha defeitos visuais ou forma ilegível poderá ser novamente solicitado em formato tiff pelo próprio receptor. Basta responder o e-mail recebido (ou dar 'replay') nunca esquecendo de colocar no campo "Assunto" a expressão "ENV-TIFF" que o envio será refeito com qualidade superior. Não é preciso se preocupar em decorar ou explicar aos usuários este procedimento. Uma mensagem padrão acompanha todos os envios e expõe de maneira clara e objetiva o que deve ser feito. O NovoFax é auto-explicativo.

Linha ocupada? Não se preocupe. Novofax possui reenvio programado.

R.: Na atualidade, a automação e a praticidade são fatores fundamentais para o sucesso em qualquer segmento. No sistema Novofax, perda de tempo com rediscagem ou aguardo de sinal de fax são inexistentes.

NovoFax: Dúvidas Frequentes

O Novofax possui um algoritmo que retransmite a mensagem automaticamente, em espaços de tempo aleatórios, até que encontre a linha do destinatário livre. Caso a linha se mantenha ocupada até a sexta tentativa de retransmissão, o Novofax retornará mensagem de erro solicitando que o usuário confirme o número discado e tente novamente.

Qual código de operadora devo usar?

R.: Nas transmissões feitas pelo NovoFax, o assinante pode usar aquele que preferir.

Não desejo receber fax de um número específico. Como devo proceder?

R.: Os usuários NovoFax, podem cadastrar números indesejados através do tratamento anti-SPAM. Para isto, basta enviar um email para a Epssoft através do endereço epssoft@epssoft.com.br, relacionando todos os números dos quais o usuário não deseja mais receber qualquer documentação. Nesta requisição, precisamente no campo assunto, deverá ser mencionada a descrição "Cadastro anti-SPAM".

NovoFax: Dúvidas Frequentes

O papel de fax acabou. Perderei a transmissão?

R.: Claro que não! O Novofax permite em até 6 (seis) vezes que o destinatário troque a bobina dentro deste período aleatório de múltiplas tentativas. O Novofax tentará realizar a transmissão 6 (seis) vezes consecutivas, até encontrar o aparelho pronto para fechar a conexão. Caso o usuário não perceba o término do papel, ou, não consiga trocar a tempo a bobina dentro do tempo de retransmissões, o sistema retornará uma mensagem com o código de erro, descrevendo as tentativas e solicitando ao usuário que verifique o número discado e refaça a transmissão. Assim, o operador sempre estará ciente sobre o status de suas mensagens, sabendo quando houve sucesso ou quando encontrou dificuldades.

O que faço com meu aparelho de fax tradicional? Jogo fora?

R.: Não. Estatísticas demonstram que em pelo menos 10% dos casos há necessidade de se passar documentos impressos, físicos (ex.: notas fiscais, recibos de pagamento, receitas médicas, etc.). Para estes momentos fará sentido manter o fax antigo. A máquina também poderá ser usada como um scanner para que alguns documentos sejam digitalizados ao mandá-los para o número virtual do NovoFax.

NovoFax: Dúvidas Frequentes

A transmissão foi interrompida pela metade, o que acontece?

R.: O NovoFax retoma o envio de onde parou.

O que é?

O SuperSlide é um serviço que otimiza a rotina de hard users de computador, reduzindo ações constantes e puramente mecânicas a poucos toques no teclado. São configuradas teclas de atalho dos softwares desejados, agilizando e reduzindo o tempo de realização de tarefas operacionais.

Como funciona?

O SuperSlide funciona como uma interface entre o usuário de computador e os softwares mais acessados por ele. Através da configuração de algumas teclas do micro, o sistema disponibiliza uma tela com um menu dos programas que elas representam. A partir disso, o usuário seleciona e executa a ação desejada com apenas um toque.

Vantagens & Benefícios

Economia real de tempo pela utilização das teclas de atalho. Muito valorizado nas operações onde a eficiência é economia de TMA - Tempo Médio de Atendimento.

- Maior qualidade no atendimento, pois, trata-se de um excelente recurso nas atividades onde o usuário precisa dividir a sua atenção conversando com um interlocutor e acessando arquivos e informações ao mesmo tempo.

SuperSlide

- O software é extremamente flexível e pode se moldar às necessidades de cada usuário. A tecnologia adapta-se ao usuário e não o contrário.
- O aplicativo permite gerenciar todas as tarefas do usuário e respectivos softwares utilizados - Word, Excel, PowerPoint, etc.
- Por se tratar de uma solução que utiliza o teclado proporciona a diminuição da incidência de LER - Lesões por esforço repetitivo.
- Pelo fato de ser um serviço, a empresa paga enquanto estiver usando o aplicativo.

SuperClide: Dúvidas Frequentes

Porque devo usar o SuperClide?

R.: Para reduzir o tempo que se perde executando funções meramente repetidas várias vezes ao dia.

O SuperClide torna desnecessário o uso do mouse?

R.: Não, porém um dos objetivos principais do SuperClide é diminuir muito o uso do mouse, a partir da instalação de atalhos que podem ser acionados pelo teclado, visando otimizar bastante o tempo do usuário.

Quem determina os programas que vão ser acionados pelos atalhos?

R.: Os programas são determinados pelo próprio usuário.

Quais programas podem ser acessados pelo SuperClide?

R.: Qualquer um. Desde que configurado e rodando na plataforma Windows, qualquer programa pode ser acessado através do SuperClide.

SuperClide: Dúvidas Frequentes

Existe algum tipo de integração com outros programas, por exemplo, um banco de dados ou um sistema de telefonia?

R.: Sim. O SuperClide pode ser integrado e permitir o acesso a bancos de dados. Além disso, gerencia informações e gera relatórios analíticos.

Quais as especificações mínimas do hardware para que possa ser instalado o SuperClide?

R.: A especificação mínima recomendável é : um processador Pentium III 500, com 256 MB de memória e um HD de aproximadamente 3 GB de espaço livre, windows XP, NT ou superior.

A operação do programa é muito complexa? Como um novo usuário fará para aprender?

R.: Não. A operação é simples, porém, como todo o sistema novo, há um tempo para adaptação do usuário. Um novo usuário do SuperClide, receberá instruções de um técnico e um manual de uso no momento da instalação.