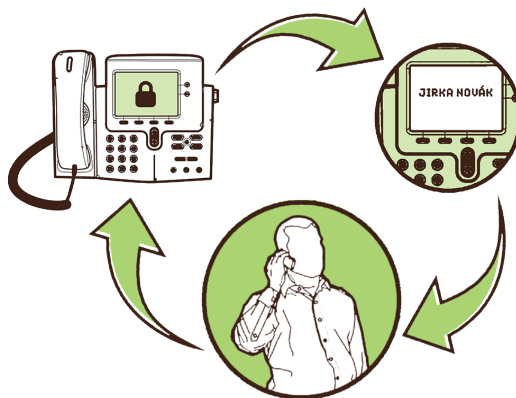


AleFIT Služby



Stává se, že se vám zákazníci nemohou dovolat, protože máte obsazenou linku? Přicházíte o příchozí hovory, protože jste mimo dosah pevného telefonu? Vyřizujete často hovory zákazníků, které vyžadují zadávání informací do různých aplikací?

Tyto aplikace rodiny AleFIT Služby umožní společně s Cisco Unified Communications zvýšit a zlepšit výkon telefonního systému:

- 1 AleFIT Callwaiting
- 2 AleFIT Osobní asistent
- 3 AleFIT Pop-up

Rodina aplikací AleFIT Služby v bodech:

- efektivní správa příchozích hovorů,
- zajištění přijetí každého příchozího hovoru,
- zobrazení informací o volajícím,
- vytváření časově omezených a podmíněných pravidel pro příchozí hovory,
- filtrování hovorů na základě pravidel.

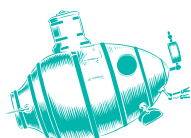
Rodina aplikací AleFIT Služby:

1) AleFIT Callwaiting

je aplikace, která efektivně spravuje interní i externí příchozí hovory a zajistí tak příjem každého hovoru, i když je linka obsazena. Zákazníci tak mají možnost se Vám vždy dovolat. Jestliže zákazník volá na již obsazenou linku, je mu automaticky přehrána zpráva, že je linka obsazena a je zařazen do fronty. Automaticky se může přehrávat hudba, různé reklamní spoty, aktuální promo akce aj. Zároveň je volaný informován o dalším příchozím hovoru zobrazením hlášky na displeji, rozsvícením LED světla nebo přehráním zvukového signálu.

2) AleFIT Osobní asistent

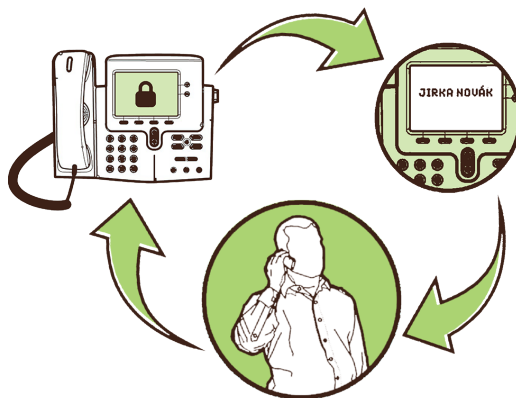
je aplikace, která umožní vytvářet pravidla v rámci externích příchozích volání. Jednou z možností je tzv. „přepadávání“ hovorů na základě hodiny, dne nebo telefonního čísla volajícího. Dále je možné nastavit přijímání pouze předdefinovaných hovorů a přesměrování všech ostatních na jiné telefonní číslo. AleFIT Osobní asistent zajišťuje tyto funkcionality díky využití informací z Cisco Unified Communications Manageru. Pro nastavení pravidel není nutné nikomu sdělovat přístup do telefonního systému a může ho dělat kdokoliv, kdo má přístup do aplikace. Aplikace je zcela samostatná a nabízí uživatelům příjemné a intuitivní rozhraní.



Trust the Strong

ALEFNULA, a.s. | Pernerova 691/42, 186 00 Praha 8,
Česká republika | Phone: +420 225 090 240
cz-sales@alefnula.com | alefnula.com

AleFIT Pop-up



AleFIT Pop-up poslouží velmi dobře těm, kteří sice nejsou součástí kontaktního centra, ale vyřizují denně mnoho hovorů, které musí následně zadávat do interního systému.



Varianty AleFIT Pop-up

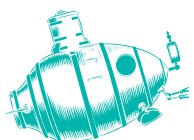
A) Standardně se jedná o telefonní číslo a jméno volajícího. Samozřejmostí jsou tlačítka pro přijetí/ukončení a pozdržení hovoru, stejně jako zobrazení aktuální doby hovoru. Okno může být vzhledově odlišeno například v závislosti na zařazení volajícího do určité skupiny v interním systému.

B) Aplikaci je možné doplnit o komponenty, které jí přidávají další funkcionalitu. V první řadě se jedná o možnost maskovat odchozí hovor, resp. telefonní číslo dle předem vyčtených hodnot z interního systému. Volanému se tak může například zobrazit na displeji telefonu mobilní číslo místo klasické primární linky.

Za každý hovor je pořizován záznam, který obsahuje informace o trvání hovoru a jeho účastnících. Další možností je integrace s nahrávacím zařízením umožňující pořízení nahrávky hovoru. Díky internímu přehrávači lze nahrávku v aplikaci i přehrát. Hovory je také možné vzdáleně vytáčet pomocí webových služeb.

Další možnosti

Aplikace rodiny AleFIT Služby mohou být doplněny dalšími řešeními z rodiny aplikací **AleFIT Bezpečnost**, **AleFIT Zprávy** nebo **AleFIT Kontakty**. Používání Cisco IP telefonie je díky AleFIT aplikacím jednodušší, pohodlnější a přináší úsporu nákladů. Díky tomu je naplňována myšlenka Cisco Unified Communications řešení – urychlit a zefektivnit proces komunikace.



Trust the Strong

ALEFNULA, a.s. | Pernerova 691/42, 186 00 Praha 8,
Česká republika | Phone: +420 225 090 240
cz-sales@alefnula.com | alefnula.com