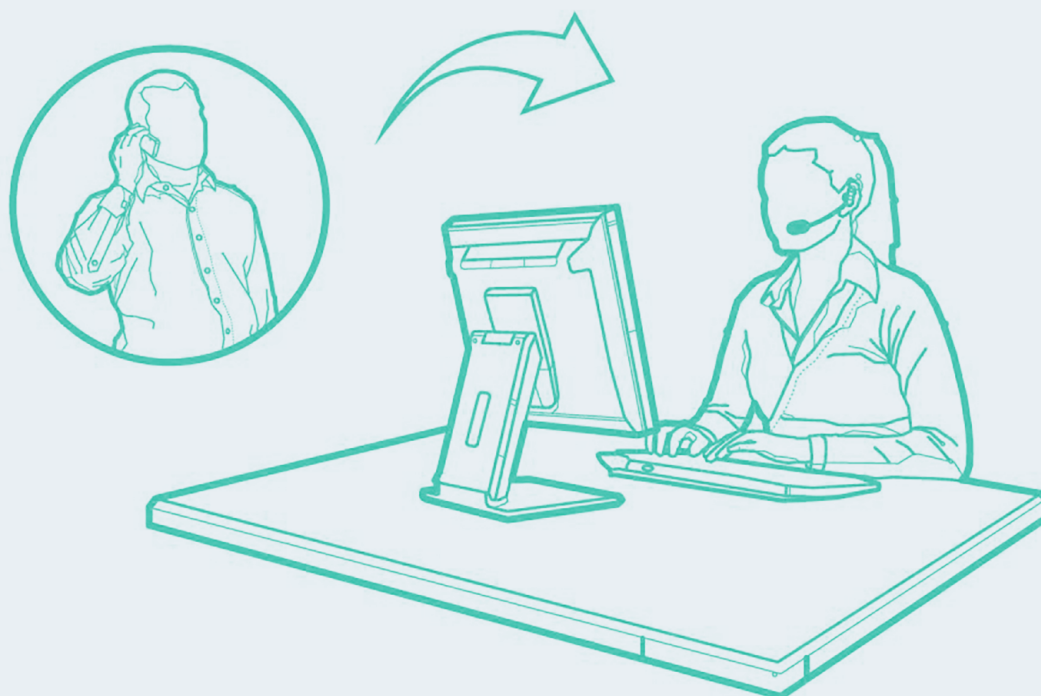


# AleFIT Služby

Umožní zvýšit a zlepšit výkon telefonního systému



## Charakteristika

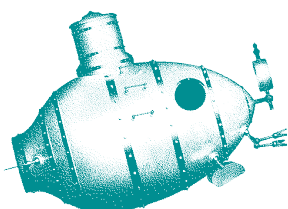
Stává se, že se Vám zákazníci nemohou dovolat, protože máte obsazenou linku? Přicházíte o příchozí hovory, protože jste mimo dosah pevného telefonu? Vyřizujete často hovory zákazníků, které vyžadují zadávání informací do různých aplikací?

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

- AleFIT Callwaiting
- AleFIT Osobní asistent
- 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

**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.

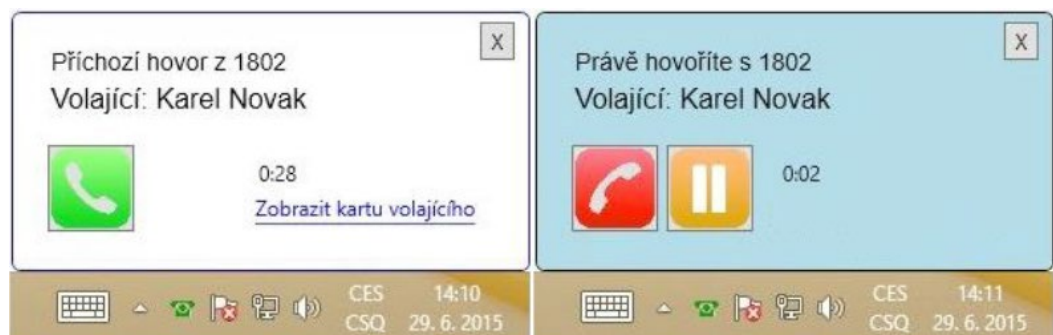
**AleFIT Osobní asistent** je aplikace, která umožní vytvářet pravidla v rámci externích příchozích volání. Jednou z možností je tzv. „přepadávání“ hovorů na základě hodiny, dne nebo telefonního čísla volajícího. Dále je možné nastavit přijímání pouze předdefinovaných hovorů a přesměrování všech ostatních 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 kdokoli, kdo má přístup do aplikace. Aplikace je zcela samostatná a nabízí uživatelům příjemné a intuitivní rozhraní.

**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. Aplikace ve verzi standard na základě příchozího hovoru otevírá předem definovanou aplikaci (např. okno prohlížeče). Verze profesionál nabízí v případě příchozího hovoru zobrazení pop-up okna v oznamovací oblasti.

Do okna jsou doplněny dostupné informace o volajícím včetně např. odkazu pro otevření interního systému, hovor lze pomocí tlačítek přijmout, pozdržet nebo ukončit. Vzhled oken je upravitelný a může se lišit v závislosti na zařazení uživatele do skupiny. Uživatel si také může vybrat maskování svého čísla pro odchozí hovor a zobrazit tak volanému např. mobilní číslo místo pevné linky.



### 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.

