

TERMÉKKATALÓGUS

Hang Licencek

Kétirányú hívás



A **Voice Licence** az ügyfélközpont kulcsfontosságú eszköze. Lehetővé teszi a felhasználók számára a bejövő hívások kezelését, a kimenő hívások lebonyolítását, vagy egyszerűen a kollégákkal való kommunikációt belső hívásokon keresztül. Az intuitív adminisztrációval könnyen beállíthatja, hogy a bejövő hívásokat mikor és hogyan irányítsa a felhasználókhöz.

TÁMOGATJA



Hívások kezelését és tárcsázását



Daktela mobilalkalmazás használatát



Az ügyféladatbázis kézi tárcsázását



Hívásirányítás-adminisztrációt

LICENCELÉS

Felhasználónként

VÁLASZTHATÓ KIEGÉSZÍTŐK

CRM Add-On

Hívásfelvétel

Fejlett kampányhívás

AI Agent hangrobot formájában a hívások többségének kezeléséhez



E-mail Licencek

Könnyedén kezelheti vállalati e-mail kommunikációját közvetlenül a Daktela Ügyfélközpont környezetében.



Párosítsa e-mail postafiókjait alkalmazásunkkal, és használja ki a fejlett eszközöket a nagy mennyiségű e-mail hatékony kezeléséhez. A felhasználók egy intuitív felülethez jutnak hozzá, amely leegyszerűsíti az ügyfélkérelmek kezelését és felgyorsítja a válaszidőt.

Az integrált jegykezelési modullal teljes áttekintést kap a folyamatban lévő ügyfélkommunikációról. Könnyedén átadhatja a feladatokat a kollégák között, felcímkézheti a megoldás különböző szakaszait, és hatékonyabban kezelhet teljes beszélgetéseket. Alkalmazásunk támogatja a közvetlen integrációt az e-mail postafiókokkal IMAP/POP3 és SMTP segítségével, és natív hitelesítést is kínál a Gmailen és az MS Graph API-n keresztül. Ez biztosítja az e-mailekhez való könnyed hozzáférést az egész kapcsolattartó központban.

TÁMOGATJA



Kétirányú e-mail kommunikációt az ügyfelekkel



Egyéni sablonok és aláírások létrehozását



Egyértelmű kéréskezelést a jegykezelő modul segítségével



Az e-mailek továbbítására és kategorizálására vonatkozó szabályok beállítását



A kérelmek automatikus elosztását előre meghatározott szabályok alapján



Hozzáférés a statisztikákhoz és listákhoz

LICENCELÉS

Felhasználónként

VÁLASZTHATÓ KIEGÉSZÍTŐK

A kérések **automatikus** kategorizálása és címkézése mesterséges intelligencia segítségével

Fokozott írásbeli kommunikáció az ügyfelekkel a **Daktela Copilot** segítségével

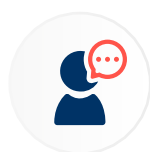
Webchat Licenckek

Chatablak az Ön weboldalához



Biztosítsa jelenlegi vagy potenciális ügyfelei számára a kommunikáció egyszerű formáját. Az egyszerű adminisztrációval beállíthatja, hogy a webchat mikor jelenjen meg a weboldalon, és milyen kezdeti információkat kérjen az ügyféltől. Az operátorok egyszerre több webchatet is kezelhetnek, és a jobb szervezés érdekében megjelölhetik a beszélgetés témáit.

TÁMOGATJA



Webchat kezelését



Daktela mobilalkalmazás
használatát



Webchat-en keresztül kért
hívások kezelését munkaidő után



Click 2 Call a kért visszahívások
kezdemenyezését



Előre elmentett sablonok
használatát



Webchat útválasztási adminisztrációt

LICENCELÉS

Felhasználónként

VÁLASZTHATÓ KIEGÉSZÍTŐK

AI Agent **chatbot** formájában a legtöbb beszélgetés kezelésére

Fokozott írásbeli kommunikáció az ügyfelekkel a **Daktela Copilot** segítségével



SMS Licencek

Bevált kommunikációs csatorna az ügyfelekkel való kapcsolattartáshoz



Üzeneteket kell küldenie vagy kétirányú beszélgetéseket kell kezelnie? Licencünk lehetővé teszi, hogy egyszerűen és hatékonyan kezelje az ügyfeleivel folytatott SMS-kommunikációt. A tömeges küldési funkcióval több száz ügyfelet érhet el néhány kattintással.

Választhat, hogy saját telefonszámát használja SIM tárhelyünkön keresztül, vagy szerezhetsz egy virtuális számot egyéni azonosítóval, például cégének nevével.

TÁMOGATJA



SMS fogadását és küldését



Tömeges üzenetküldést



Előkészített sablonok használatát



Daktela mobil alkalmazás használatát



Bejövő SMS routing kezelését

LICENCELÉS

Felhasználónként

VÁLASZTHATÓ KIEGÉSZÍTŐK

SIM tárhely mobiltelefonszámához

Virtuális SMS szolgáltatás egyéni azonosítással

AI Agent chatbot formájában a legtöbb beszélgetés lebonyolításához

Fokozott írásbeli kommunikáció az ügyfelekkel a Daktela Copilot segítségével



Közösségi média Licenc

Facebook, Instagram, WhatsApp
és Viber egy helyen



Kezelje ezeket a kommunikációs csatornákat egy egységes felületen, és szerezzen teljes áttekintést az üzenetek mennyiségéről. Emellett új modulunkban kezelheti a Facebook és az Instagram posztjait is, lehetővé téve, hogy átvegye az irányítást a posztjaihoz fűzött hozzászólások tartalma felett.

TÁMOGATJA



Kétirányú kommunikációt
a kapcsolódó közösségi médiában



Kommentek moderálását
a Facebookon és az Instagramon



Előkészített sablonok használata



Daktela mobilalkalmazás
használatát



A kommunikációs útvonalak
kezelését

LICENCELÉS

Felhasználónként

Egyes közösségi média felületek esetén az integrációnak lehet költsége





Cloud Phone

Hívások az egész csapatnak, akár az irodában, akár a terepen

Használja ki az intuitív webes vagy mobil felület előnyeit, és kezdjen el hívásokat kezdeményezni percekben belül, feleslegesen bonyolult beállítások nélkül. Ez az ideális megoldás azon felhasználók számára, akiknek elsődleges feladata a telefonálás. Lehetővé teszi az egész csapat számára, hogy kapcsolatot teremtsen egymással – teljesen ingyenesen!

WEBES ALKALMAZÁS

Dolgozzon kényelmesen számítógépéről a beépített telefontal ellátott webes alkalmazás segítségével.

MOBILALKALMAZÁS

Kiszolgálja ügyfeleit a mobilhívásokhoz hasonló környezetben, mobiladatokon vagy Wi-Fi-n keresztül mindkét irányú hívásokkal.

DESKTOPALKALMAZÁS

Töltse le alkalmazásunkat számítógépére vagy laptopjára, és nem kell nyitva tartania a böngészőt.

VEZETÉKES TELEFON

Csatlakoztassa készülékét a Daktelához, és kezelje a hívásokat a megszokott módon.

TÁMOGATJA

- Bejövő és kimenő hívásokat
- Belső hívásokat
- Daktela mobilalkalmazás használatát

NEM TÁMOGATJA

- A várólistás hívások kezelését
- További kommunikációs csatornák használatát
- Hozzáférés az alkalmazás összes funkciójához

LICENCELÉS

Felhasználónként

VÁLASZTHATÓ KIEGÉSZÍTŐK

CRM Add-On
Hívásfelvétel



Hívásfelvétel



Hívások rögzítése minimum 3 hónapos megőrzési időtartammal

Nyomon követheti, hogy az operátorai mit mondanak az ügyfeleknek. A hívásrögzítés segít megelőzni a félreértéseket, és biztosítja, hogy mindig legyen bizonyítéka a megbeszélésekről. Ezzel az engedéllyel biztonságosan tároljuk a hívásfelvételeket, ameddig csak szükséges. Az alkalmazáson belül könnyen beállíthatja a hozzáférési jogosultságokat, hogy szabályozhassa, ki férhet hozzá a felvételekhez.

TÁMOGATJA



A hívásrögzítést



A felvételeket a Daktela előre meghatározott ideig tárolja.



A hozzáférést a felvételekhez meghatározott jogosultságok alapján



A felvételek exportálását

LICENCELÉS

Felhasználónként

Az ún. "retention" időszak meghosszabbítható további licenck vásárlásával.

Hang- vagy felhőalapú telefon licenc megvásárlását igényli.

VÁLASZTHATÓ KIEGÉSZÍTŐK

A felvétel átírása szöveggé





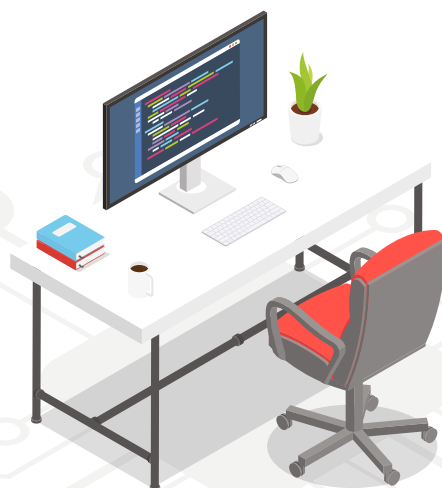
Backoffice Licenc

Kommunikációs csatornával nem rendelkező felhasználók számára

A Backoffice licenc ideális választás a rendszergazdák, felügyelők vagy az ügyfélkérelmek kommunikációs csatornák nélküli megoldásában résztvevő felhasználók számára. Ez a licenc lehetővé teszi, hogy hatékonyan kezelje a Daktela alkalmazást, figyelemmel kísérje csapata tevékenységét, és részt vegyen a belső folyamatokban a jegyek szerkesztésén és kommentálásán keresztül.

Támogatja

- Jegyek szerkesztését és kommentálását
- Hozzáférést biztosít a felhasználók nyomon követését és felügyeletét szolgáló modulokhoz
- A Daktela teljes adminisztrációját és kezelését



Nem támogatja

- Külső kommunikációs csatornák használatát

LICENCELÉS

Felhasználónként

VÁLASZTHATÓ KIEGÉSZÍTŐK

CRM Add-on



Egyéni tevékenységek

Az egyéni feladatokra fordított idő nyomon követése a jobb felügyelet érdekében



Nem minden feladat kapcsolódik kizárólag az ügyfelekkel folytatott hívásokra vagy üzenetekre fordított időhöz. Az Egyéni tevékenységek funkcióval nyomon követheti a különböző feladatokra fordított időt az Ön egyedi igényei alapján. Az API-n keresztül könnyedén szinkronizálhatja a feladatok kezdetét és végét más rendszerekben, így biztosítva, hogy minden munka megfelelően rögzítésre kerüljön. A beépített statisztikák áttekintést nyújtanak az elvégzett feladatokról, és segítenek azonosítani a potenciális javítandó területeket.

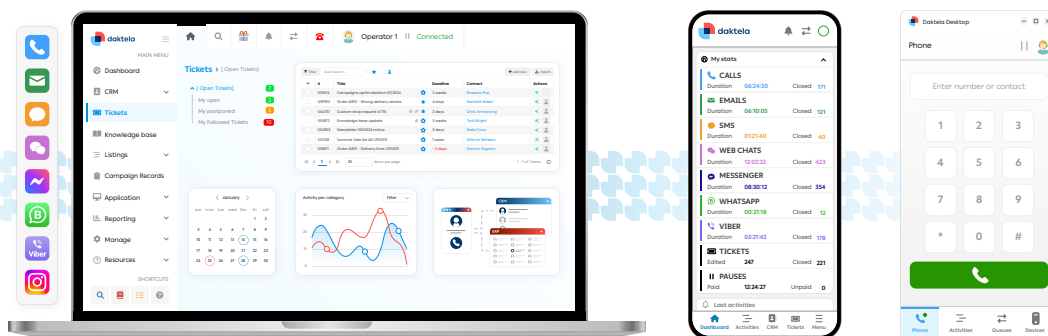
TÁMOGATJA



Az egyéni tevékenység követését



Hozzáférést biztosít a statisztikákhoz és naplókhoz



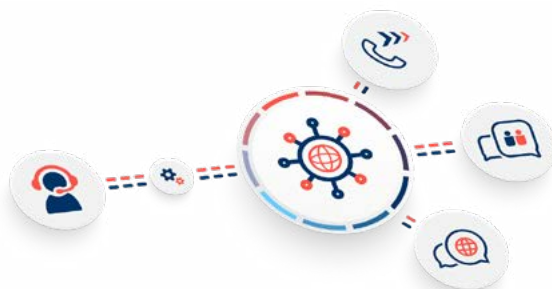
LICENCELÉS

Felhasználónként



Licenc csomagok

Több kommunikációs csatorna egy kedvezményes csomagban



Válasszon egy intelligens, az Ön igényeire szabott csomagot, és biztosítsa az ügyfélkommunikáció átfogó lefedettségét minden oldalról. Csomagjaink kedvezményes árakat kínálnak minden kulcsfontosságú licencre az Ön felhasználói számára, így költséghatékony megoldást nyújtanak több kommunikációs csatorna kezelésére.

CSOMAGAJÁNLATOK

Hang + E-mail



PRODUCT
CODE 3.01

Hang + E-mail + Webchat



PRODUCT
CODE 3.02

Hang + E-mail + Közösségi média



PRODUCT
CODE 3.03

Teljes csomag (tartalmazza az összes csatornát)



PRODUCT
CODE 3.09

LICENCELÉS

Felhasználónként

VÁLASZTHATÓ KIEGÉSZÍTŐK

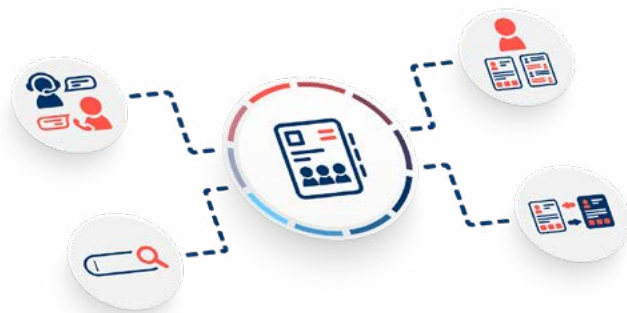
CRM Add-On

Hívásfelvétel

AI Agent **chatbot** vagy hangrobot formájában a beszélgetések többségének kezeléséhez
Fokozott írásbeli kommunikáció az ügyfelekkel a **Daktela Copilot** segítségével

CRM

Az ügyfél- és partner adatbázis mindig kéznél van



Felhasználóbarát CRM modulunkkal könnyedén importálhatja a cégeket és kapcsolatokat, amelyekkel együtt dolgozik. A bármely csatornáról érkező hívásaikat és üzeneteiket egy helyen tarthatja, és világos áttekintést kaphat a kommunikációs volumenről.

TÁMOGATJA

- | | | | |
|---|--|---|---|
|  | Hozzáférést a CRM modulhoz |  | Testreszabható kapcsolatfelvételi és vállalati űrlapok létrehozását |
|  | Ügyféladatbázis importálását és exportálását |  | Integrációt harmadik fél CRM-jeivel |
|  | Ügyfélkommunikációs előzmények megtekintését |  | CRM elérést a Daktela mobilalkalmazásban |
|  | Hívások és üzenetek azonosítását a kapcsolattartó neve alapján |  | Elérhető API-t a zökkenőmentes integrációhoz |

LICENCELÉS

Felhasználónként

Bármilyen típusú felhasználói licenccel megvásárolható



Kampány tárcsázási csomag

Komplex kapcsolattartó adatbázis tárcsázása



A csomag két lehetőséget kínál a kapcsolati adatbázis intelligens tárcsázására, valamint egyéni űrlap létrehozására a választott hívásokból származó információk összegyűjtéséhez. Lehetővé teszi a hívási kísérletek számának és a kapcsolatok újrarahívásának időintervallumának beállítását. A rendszer automatikusan naplózza a sikertelen hívások okait is. A tárcsázási folyamat automatizálásával és a kapcsolattartó központ működésének racionalizálásával időt takaríthat meg operátorainak.

PROGRESSZÍV



A hívások automatikusan tárcsázásra kerülnek az operátor számára.



Az operátornak meghatározott időkeret áll rendelkezésére, hogy minden egyes kapcsolattartóval dolgozzon.

PREDIKTÍV



A rendszer egyszerre több hívást tárcsáz.



A korábbi forgalom alapján kiszámítja a tárcsázandó hívások ideális számát.



Az operátor csak akkor kapcsolódik az ügyfélhez, ha a hívásra válaszoltak.

LICENCELÉS

Felhasználónként

Mindkét típusú kampány számára elérhető

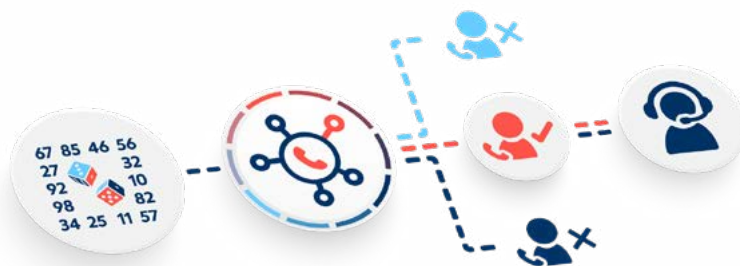
VÁLASZTHATÓ KIEGÉSZÍTŐK

Hangposta észlelés



Robocaller

**A hatékony tárcsázás eszköze
a kezelő közreműködésének
szükségessége nélkül**

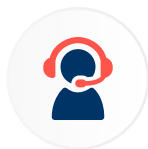


Automatizálja az ügyfélhívásokat, és válassza ki, hogyan kezelje a hívást a hívás fogadása vagy elutasítása után. Állítsa be az egyidejű hívások számát, ahol a Robocaller az ügyfeleket tárcsázza. A tárcsázási kampány eredményei a Daktela kívánt moduljába menthetők.

FOGADOTT HÍVÁSOK



Irányítsa az ügyfelet egy IVR-menübe, amely lehetőségeket tartalmaz, vagy játsszon le egy szövegről beszédre vagy saját hangfelvételtől generált üzenetet.



Beállíthatja, hogy a hívás milyen feltételek mellett kerüljön átirányításra egy élő operátorhoz, vagy kerüljön hívó sorba.



Adjon lehetőséget az ügyfélnek arra, hogy visszahívást kérjen az operátoroktól.

NEM FOGADOTT HÍVÁSOK



Állítsa be, hányszor és milyen időközönként próbálja meg újra hívást kezdeményezni a robtohívó.



Állapotok használatával nyomon követheti, hogy miért nem sikerült elérni az ügyfeleket.

LICENCELÉS

Az egyidejűleg indított hívások száma alapján kiszámlázott díjak





TTS és hívásirányítás

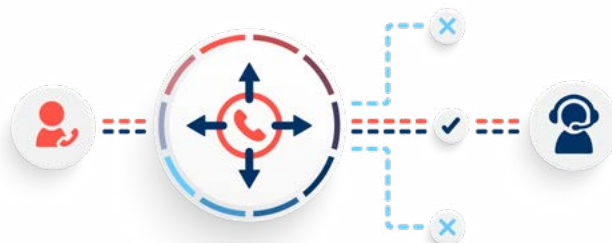


Fejlett hang-automatizációs csomag a PBX telefonközpontjához

Egyszerűsítse a bejövő ügyfélhívásokat olyan funkciókkal, amelyek időt takarítanak meg. Játsszon le egy dinamikus üzenetet néhány kattintással, vagy hagyja, hogy az ügyfél válassza ki, melyik szolgáltatóhoz akar kapcsolódni.

TEXT-TO-SPEECH (TTS)

HÍVÁSIRÁNYÍTÁS (CALL STEERING)



Általános hang több nyelven



Az ügyfelek szóban megmondhatják, hogy kivel szeretnének kapcsolatba lépni.



Az üzenet dinamikusan generálódik a beillesztett szöveg alapján



Intelligens útválasztás meghatározott operátorokhoz.



Gyors alkalmazhatóság válsághelyzet esetén



Időmegtakarítás a felesleges hívásátirányítások elkerülésével.

LICENCELÉS

Havi díjas szolgáltatás

A teljes telefonközpont (PBX) vonatkozó díj



Hangposta észlelés



Fejlett funkció a kampány tárcsázásához

Fejlett mesterséges intelligencia technológiánk több mint 90%-os pontosságot ér el a hangposta felismerésében a kampány tárcsázása során. Ezeket a hívásokat automatikusan megszakítjuk és megjelöljük. Ne pazarolja az idejét megválaszolatlan hívásokra, és takarítson meg költségeket azáltal, hogy csak a sikeres kapcsolatokra összpontosít.

TÁMOGATJA



Hangposta észlelését



Felismeri a kiválasztott
nyelvet



A kapcsolat automatikus
megjelölése észlelés esetén

LICENCELÉS

Havidíjas szolgáltatás

A teljes telefonközpont (PBX) vonatkozó díj

Robocaller vagy Kampány tárcsázási csomag licenc megvásárlását igényli.



Hívás leiratozás

**Az automatikus leiratozás
a hívásokat szöveges
formátumba alakítja át**



Készítsen írásos átiratot hívásairól, így könnyebben áttekintheti azokat utólag. Ez a funkció továbbá lehetővé teszi olyan fejlett mesterséges intelligencia funkciók használatát, mint az AI Topics és AI QA, amelyek mélyreható elemzést készítenek hívásairól.

TÁMOGATJA



A hívások leiratozását



A beszélő felismerését



Az átirat előnézetet minden
tevékenységben

LICENCELÉS

Perc alapú számlázás
Minimum 5000 perces csomag

VÁLASZTHATÓ KIEGÉSZÍTŐK

AI Topics az Ön igényeihez
igazított hívás utáni elemzéshez

AI QA a kezelői teljesítmény
automatikus értékeléséhez



Daktela Copilot

AI asszisztens az írásbeli kommunikációhoz



Használja ki a fejlett Copilot funkciókat, hogy írásbeli kommunikációját hatékony és hatásos beszélgetésekké alakítsa át. Egyszerűsítse az ügyfelekkel való interakciókat, és adjon olyan gyors és professzionális válaszokat, mint még soha.

TÁMOGATJA



Átfogalmazás

A kiválasztott kommunikációs stílus alapján írásos tartalmat generál, legyen az hivatalos, barátságos vagy bővített üzenet.



Fordítás

Néhány kattintással ledöntheti a nyelvi akadályokat, lefordítva mind az Ön, mind az ügyfelek üzeneteit.



Egyéni GPT felszólítások

Állítsa be saját stílusát és hangnemét a GPT számára, hogy az Ön egyedi igényeire szabott üzeneteket készíthessen.



Összefoglaló

Gyorsan összefoglalhatja a kiterjedt ügyfélkommunikációt egy jegyben, így azonnali áttekintést kaphat.



Sablonok

Javaslat válaszsablonokra historikus adatok alapján, amelyek az adott helyzethez tökéletesen illeszkednek.

LICENCELÉS

Felhasználónként



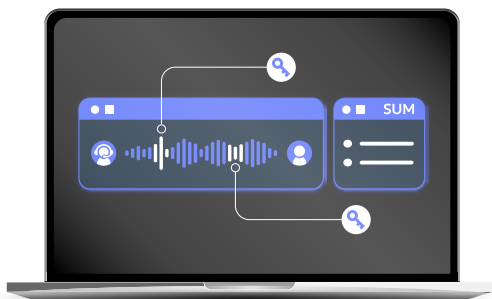


AI Power Pack

Automatizált értékelő rendszer mesterséges intelligenciával

Ne pazarolja tovább az idejét az ügyfélbeszélgetések témáinak manuális elemzésére vagy az operátorok teljesítményének értékelésére. Használja ki AI-csomagunk erejét ezen időigényes feladatok automatizálására!

AI TOPICS



Elemzi az operátorok és az ügyfelek közötti beszélgetéseket az Ön által beállított kulcsszavak alapján. Automatikus hívásösszefoglalókat kaphat, azonosíthatja a beszélgetés témáját, vagy nyomon követheti mindkét fél hangulatát. Egyszerű konfigurációval mindent nyomon követhet, ami fontos az Ön számára.

Minden lekérdezés 15 tokent használ.

AI QA



Automatizálja a kezelői tevékenységek értékelését az Ön személyre szabott formanyomtatványa alapján, meghatározott pontozási skálával. Használjon szűrőket, hogy csak az értékelni kívánt tevékenységeket válassza ki. A mesterséges intelligencia asszisztensünk gyorsan és pontosan értékeli a nagy mennyiségű beszélgetést, amelyek feldolgozása egyébként napokig tartana.

Minden lekérdezés 15 tokenbe kerül.

LICENCELÉS

Tokenekbe kerül.

A csomagok **80 ezer tokenes** egységekben érhetők el.

Ezen funkciók hívások során történő használatához hívásleirat-licenc (**Call Transcription licenc**) szükséges.



AI agent Chatbot

24/7 támogatás ügyfeleinek,
amikor csak szükségük van rá



Tegye lehetővé ügyfelei számára, hogy késő esti órákban is választ kapjanak. Az AI webes chaten, Facebookon és más szöveges csatornákon való bevetése a legtöbb beszélgetést automatizálja. Egyszerűen hozzon létre teljesen testreszabott beszélgetési folyamatot promptok segítségével – összetett szkriptelés nélkül. A chatbot kezeli a szokásos megkereséseket, így az operátorok azokra az esetekre összpontosíthatnak, amelyek valóban személyes odafigyelést igényelnek.

TÁMOGATJA



24/7 elérhetőség
biztosítást



AI-ügynök által vezérelt beszélgetési folyamat

AI-ügynök promptolása által hajtott chatbot, amely valós időben alkalmazkodik a beszélgetés menetéhez



Többnyelvű
beszélgetéseket



Daktela tudásbázis

Közvetlenül a tudásbázisából (RAG) lekért válaszok, forráshivatkozásokkal együtt



Intuitív párbeszéd-
szerkesztővel modul



Natív átirányítás élő ügynökökhöz

Zökkenőmentes átadás élő operátornak a teljes beszélgetési kontextus átvitelével

LICENCELÉS

Válasszon három rugalmas szolgáltatási szintünk közül – Lite / Advanced / Pro –, hogy megtalálja a chat-forgalom és az automatizált támogatás ideális egyensúlyát csapata számára.



AI agent Voicebot

24/7 támogatás ügyfelei számára
vagy automatizált ügyfélhívás



Használja ki a mesterséges intelligencia erejét a kommunikáció optimalizálásához és a nagyobb hatékonyság eléréséhez 24/7-es elérhetőséggel. Egyszerűen hozzon létre teljesen testreszabott beszélgetési folyamatot promptok segítségével – összetett szkriptelés nélkül. Más rendszerekkel való zökkenőmentes integráció révén biztosítja a folyamatok gördülékeny működését.

TÁMOGATJA



24/7 elérhetőség
biztosítását



AI-ügynök által vezérelt beszélgetési folyamat

AI-ügynök promptolása által hajtott hangalapú bot, amely valós időben alkalmazkodik a hívás menetéhez



Többnyelvű
beszélgetéseket



Daktela tudásbázis

Közvetlenül a tudásbázisából lekért válaszok



Intuitív párbeszéd-
szerkesztővel modul



Natív átirányítás élő ügynökökhöz

Zökkenőmentes átadás élő operátornak a teljes beszélgetési kontextus átvitelével

LICENCE

Válasszon három rugalmas szolgáltatási szintünk közül – **Lite / Advanced / Pro** –, hogy megtalálja a hívásmennyiség és az automatizált telefonos támogatás ideális egyensúlyát csapata számára. Opcionálisan bővítse megoldását **ElevenLabs Premium Voice Pack** csomagunkkal a kiemelkedő hangminőség érdekében.

AI agent Emailbot

**E-mail válaszok egész nap
elérhetőek, beleértve
a hétvégéket is**



Biztosítson ügyfelei számára azonnali e-mail-válaszokat a nap bármely szakában. Egyszerűen hozzon létre teljesen testreszabott e-mail-folyamatot promptok segítségével – összetett szkriptelés nélkül. Az AI Emailbot hatékonyan kezeli az ismétlődő megkereséseket, és jelentősen csökkenti a költségeket. A más rendszerekkel való zökkenőmentes integráció biztosítja, hogy a válaszok mindig tartalmazzák a szükséges információkat.

TÁMOGATJA



24/7 elérhetőség
biztosítását



AI-ügynök által vezérelt beszélgetési folyamat

AI-ügynök promptolása által hajtott emailbot, amely valós időben alkalmazkodik a beszélgetés menetéhez



Többnyelvű
beszélgetéseket



Daktela tudásbázis

Közvetlenül a tudásbázisából lekért válaszok



Intuitív párbeszéd-
szerkesztővel modul



AI által javasolt válaszok operátorok számára

Az emailbot automatikusan javaslatokat készít az operátoroknak, és lehetővé teszi azok szerkesztését vagy egyetlen kattintással való elküldését

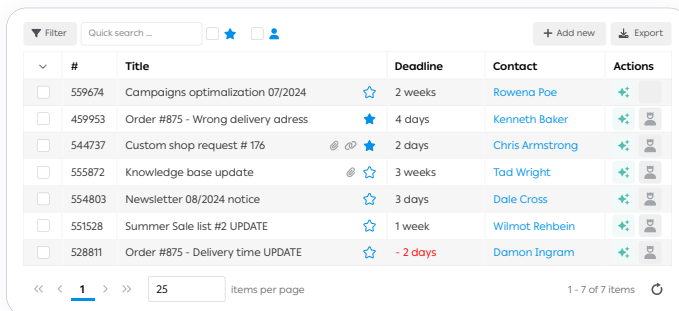
LICENCELÉS

Válasszon három rugalmas szolgáltatási szintünk közül – Lite / Advanced / Pro –, hogy megtalálja az e-mail-forgalom és az automatizált támogatás ideális egyensúlyát csapata számára.



Hibajegy Modul

Ügyféligenyek átfogó kezelése



#	Title	Deadline	Contact	Actions
559674	Campaigns optimization 07/2024	2 weeks	Rowena Poe	
459953	Order #875 - Wrong delivery adress	4 days	Kenneth Baker	
544737	Custom shop request # 176	2 days	Chris Armstrong	
555872	Knowledge base update	3 weeks	Tad Wright	
554803	Newsletter 08/2024 notice	3 days	Dale Cross	
551528	Summer Sale list #2 UPDATE	1 week	Wilmot Rehbein	
528811	Order #875 - Delivery time UPDATE	- 2 days	Damon Ingram	

A Hibajegykezelő Modul lehetővé teszi az összes kommunikációs csatornán érkező kérések egyszerű és hatékony kezelését. Kösse össze a hívásokat, webchateket és e-maileket az egyes jegyekkel, és nyerjen kronológiai áttekintést minden ügyfélinterakcióról. A belső megjegyzéseknek és a felhasználók által beküldött adatoknak köszönhetően egyetlen fontos információról sem marad le.

FŐBB FUNKCIÓK:



Ügyféligenyek
központosítása



Jegytulajdonos hozzárendelése
az átláthatóság érdekében



Kéréstípusok címkézése
státuszokkal



Egyedi űrlapok létrehozása
információbevitelhez



Egyedi kérések állapotának
nyomon követése



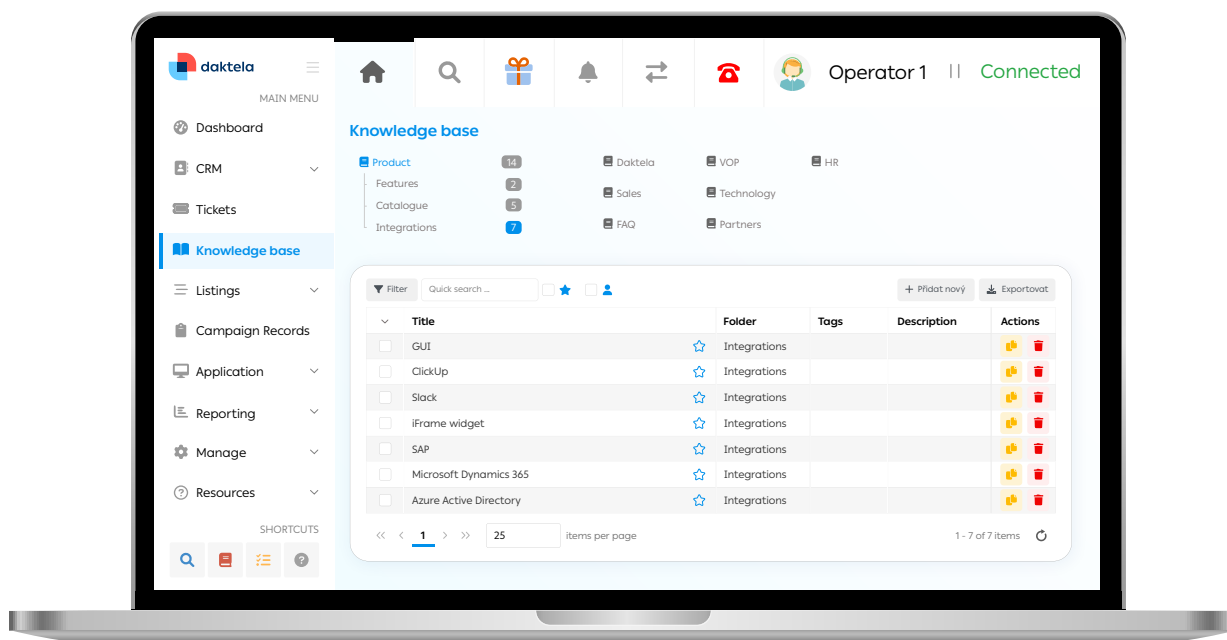
Beérkező ügyek számának
monitorozása személyre szabott
jelentésekkel



A termék részeként ingyenesen elérhető.

Tudásbázis

Belső folyamatok vagy műszaki
folyamatok egyetlen alkalmazásban



A Daktela alkalmazáson belül a Tudásbázis modul segítségével könnyen elérhetővé teheti az operátorok számára a belső információkat. Hozzon létre cikket, rendszerezze őket mappákba, és adjon hozzá mellékleteket. Állítsa be a cikkek jogosultságait, hogy minden csapat mindig hozzájusson a szükséges információkhoz!



A termék részeként ingyenesen elérhető.

Események

Teljes körű
folyamatautomatizálás



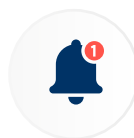
Az Események modul nemcsak az adatok "webhook"-okon keresztüli külső rendszerekbe való küldését teszi lehetővé, hanem a folyamatok közvetlen automatizálását is az alkalmazáson belül. Állítson be válaszokat a kulcsfontosságú eseményekre, mint például a jegy státuszának változása vagy új rendelés létrehozása, a hatékony kezelés és integráció biztosítása érdekében.

Az alkalmazás teljes körűen hozzáférhető API dokumentációt tartalmaz az események egyszerű konfigurálásához.

AUTOMATIZÁLJA:



A hibajegyek
és kampányrekordok frissítését



A kritikus események értesítéseit



Az egyéni felhasználói szünet
beállításokat



Webhooks más rendszerekhez



A CRM kapcsolatok szinkronizálását



A termék részeként ingyenesen elérhető.

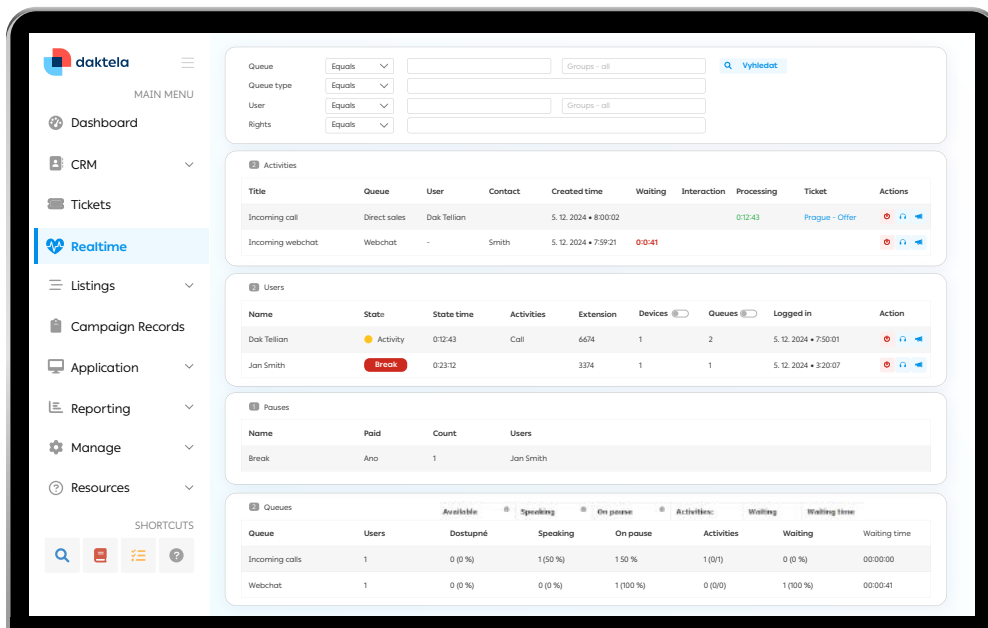
Valós idejű panel

Felügyelje ügyfélszolgálatát
tevékenységét egyetlen kattintással



A Valós idejű Irányítópult modul azonnali betekintést nyújt a csoportvezetőknek az operátorok tevékenységébe, a függőben lévő tevékenységekbe és a csapat terheltségébe. Lehetővé teszi a gyors választást a változó helyzetekre, a működés optimalizálását és az ügyfélszolgálat zökkenőmentes működését.

FŐBB FUNKCIÓK:



Queue	Users	Available	Speaking	On pause	Activities	Waiting	Waiting time
Incoming calls	1	0 (0 %)	1 (50 %)	1 (50 %)	1 (0/1)	0 (0 %)	00:00:00
Webchat	1	0 (0 %)	0 (0 %)	1 (100 %)	0 (0/0)	1 (100 %)	00:00:41

◀ Függőben lévő tevékenységek

◀ Operátorok foglaltsága

◀ Szünetek követése

◀ Várakozási sorok áttekintése



A termék részeként ingyenesen elérhető.

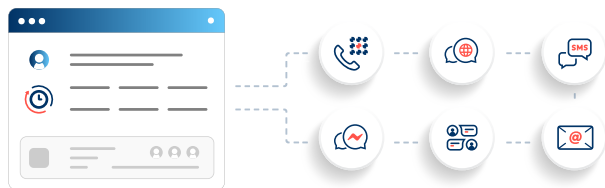
Riporting

Mérés és elemzés fejlett jelentéskészítő eszközökkel



A Jelentéskészítő Modul biztosítja mindazokat az információkat, amelyekre szüksége van a stratégiai döntéshozatalhoz és az ügyfélszolgálat működésének optimalizálásához. Az áttekinthető diagramoknak, táblázatoknak és automatizált jelentéskészítési lehetőségeknek köszönhetően teljes képet kap a kulcsfontosságú teljesítménymutatókról (KPI-kről).

LEHETŐVÉ TESZI:



AZ ELŐRE DEFINIÁLT JELENTÉSEK HASZNÁLATÁT

Hozzáférést számos előre elkészített jelentéshez, amelyek lefedik az összes kommunikációs csatornát.



AZ INTERAKTÍV VIZUALIZÁCIÓK KEZELÉSÉT

Trendek és teljesítmény követését dinamikus diagramokkal.



AZ AUTOMATIZÁLT ÜTEMEZÉS BEÁLLÍTÁSÁT

Rendszeres jelentés-generálás és közvetlen e-mail-es kézbesítés konfigurálását.



VALAMINT AZ AZ DATOK EXPORTÁLÁSÁT

Jelentések letöltését Excel, CSV vagy PDF formátumban további elemzésekhez.

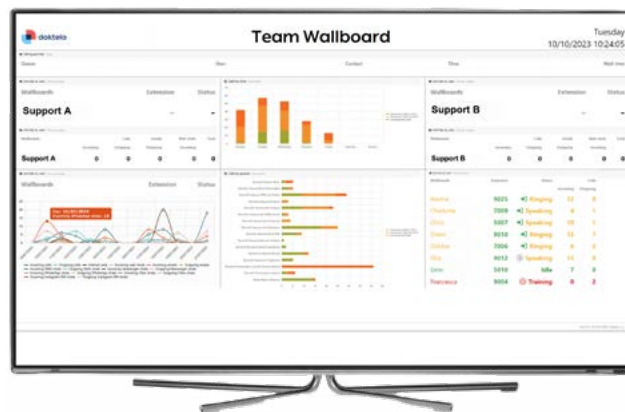


A termék részeként ingyenesen elérhető.

Wallboards

Valós idejű teljesítmény felügyelet az ügyfélközpont számára

A Daktela Wallboardok hatékony eszközt jelentenek az ügyfélközpont kulcsfontosságú mérőszámainak valós idejű megjelenítéséhez. Ez a modul világos és testreszabható nézetet nyújt az adatokról, hogy segítsen gyorsan reagálni a változásokra, motiválni csapatát és hatékonyan irányítani a műveleteket.



LEHETŐVÉ TESZI:



A testre szabható dashboardot



Széles widget választékot



A táblázatokban vagy diagramokon megjelenített statisztikákat



Vizuális figyelmeztetés a beállított küszöbértékek túllépése esetén



Más rendszerekből származó adatok megjelenítését iframe widgeteken keresztül



A valós idejű adatvizualizációt



A termék részeként ingyenesen elérhető.

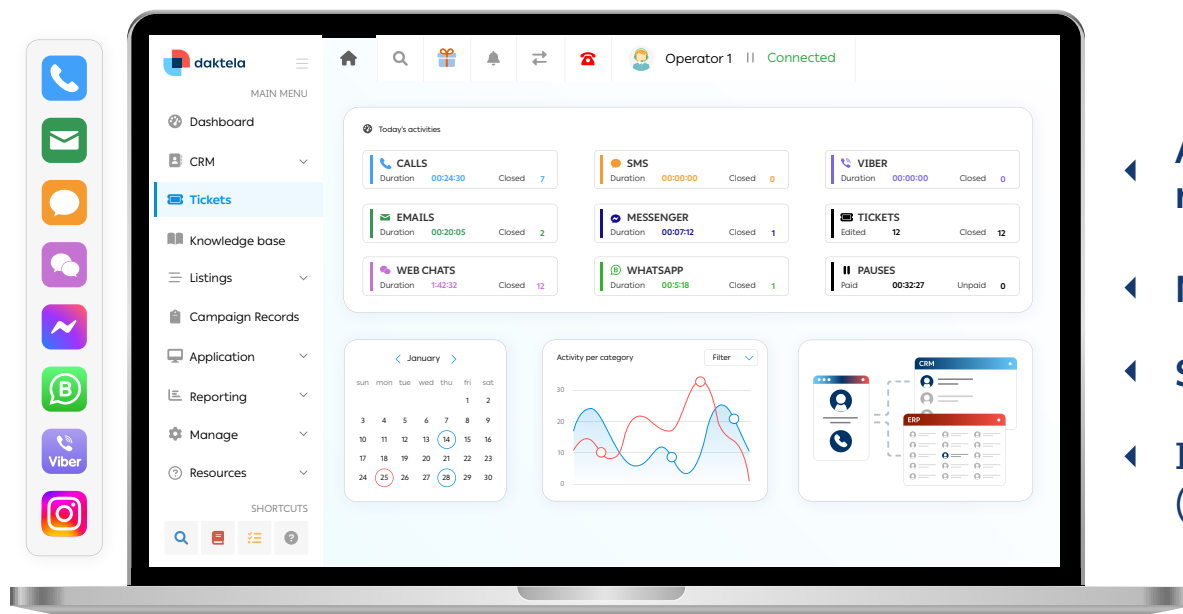
Irányítópult

Személyre szabott kezdőoldal
a gyors áttekintéshez minden



Az Irányítópult egy személyre szabható kezdőfelület, ahol minden felhasználó saját igényei szerint állíthatja össze a megjelenő elemeket. Ezek között megtalálható a naptár, személyes statisztikák, legutóbbi tevékenységek, különböző működési áttekintések és iframe widgetek külső tartalmak megjelenítéséhez. Lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy azonnal nyomon kövessék munkatevékenységeiket és az ügyfélszolgálat állapotát, így biztosítva a napi feladatok hatékonyabb kezelését.

AZ IRÁNYÍTÓPULT A KÖVETKEZŐKET TARTALMAZZA:



- ◀ **Aktivitásaim ma**
- ◀ **Naptár**
- ◀ **Statisztikák**
- ◀ **Iframe (Külső adatok)**



A termék részeként ingyenesen elérhető.

Passzív felhasználó

A rendszer teljes irányítása
az Ön kezében



Intuitív felület, ahol a rendszergazdák, a műszakvezetők és az API-felhasználók konfigurálhatják és felügyelhetik a teljes Daktela alkalmazást – licenccelhasználat nélkül. Legyen szó felhasználók kezeléséről, útvonalak beállításáról vagy a működés monitorozásáról, a Passzív felhasználó típus teljes irányítást biztosít Önnek, minden extra költség nélkül.

LEHETŐVÉ TESZI:



Felhasználók kezelése
és jogosultságok kiosztása



Egyedi űrlapok és hívás szkriptek
létrehozása



CRM adatbázis kezelése



Rendszerintegrációk



Hívásirányítás beállítása



Licenzkezelő modul



Hibaakegyek kategorizálása



Automatizálás eseményekkel



A termék részeként ingyenesen elérhető.

Eseménynapló

Átfogó áttekintés minden interakcióról és rendszerváltozásokról



A Napló modul részletes áttekintést nyújt az összes kommunikációról és felhasználói tevékenységről a rendszerben. Lehetővé teszi a hívások vagy írásos beszélgetések visszakeresését, az operátorok teljesítményének figyelését és munkaidő-elemzésüket. A fejlett szűrők biztosítják, hogy mindig hozzáférjen a szükséges információkhoz.

LEHETŐVÉ TESZI:



Az összes interakció és tevékenység nyomon követését



A felhasználói aktivitás követését



A nem fogadott hívások naplózását



Az összes változtatás részletes auditálását



A minőségbiztosítási (QA) értékelések áttekintését



A szűrt adatok exportálását



A termék részeként ingyenesen elérhető.

Erőforrások

**Könnyű hozzáférés
a dokumentációkhoz, képzésekhez
és a legfrissebb frissítésekhez**



A Daktela egy központi felületen biztosít hozzáférést minden lényeges információhoz. A részletes dokumentációtól és tervezett frissítésektől kezdve az e-learning anyagokig – minden elérhető, amire szüksége van a hatékony munkavégzéshez.

LEHETŐVÉ TESZI:



A részletes termékdokumentációt



A szolgáltatásaink valós idejű státusz megjelenítését



Az átfogó API dokumentációt a zökkenőmentes integrációhoz



Az e-learning anyagokat minden felhasználói szinthez



A változásn-aplót és fejlesztési tervet az egyes funkciókhoz



Az AI chatbotot a Daktela használatának támogatásához



A termék részeként ingyenesen elérhető.

Licenszkezelés

**Rugalmas licenszkezelés
az ügyfélszolgálatára számára**



Vegye át a teljes irányítást a licenszei felett – kövesse nyomon a költségeket, az aktuális használatot, és igazítsa a licenszek számát rugalmasan a csapata következő havi igényeihez! Függetlenül attól, hogy kis csapatot vagy nagyméretű központot működtet, a rugalmas licenszkezelési modell biztosítja, hogy csak azért fizessen, amire valóban szüksége van, így könnyedén alkalmazkodhat a változó igényekhez.

LICENC ÁTTEKINTÉSE:

Voice ----- € per month 30 This month <input type="button" value="-"/> <input type="button" value="+"/> 30 Next month <input type="button" value="-"/> <input type="button" value="+"/>	Email ----- € per month 10 This month <input type="button" value="-"/> <input type="button" value="+"/> 10 Next month <input type="button" value="-"/> <input type="button" value="+"/>
Webchat ----- € per month 20 This month <input type="button" value="-"/> <input type="button" value="+"/> 20 Next month <input type="button" value="-"/> <input type="button" value="+"/>	Social sites ----- € per month 40 This month <input type="button" value="-"/> <input type="button" value="+"/> 40 Next month <input type="button" value="-"/> <input type="button" value="+"/>
SMS ----- € per month 5 This month <input type="button" value="-"/> <input type="button" value="+"/> 5 Next month <input type="button" value="-"/> <input type="button" value="+"/>	RBM ----- € per month 5 This month <input type="button" value="-"/> <input type="button" value="+"/> 5 Next month <input type="button" value="-"/> <input type="button" value="+"/>

FELHASZNÁLÓNKÉNTI ÁTTEKINTÉS:

Users	Voice	Email	Webchat	SMS	Social sites
AdminPBX	✓	✓	✓	✗	✓
Teamleader	✓	✓	✓	✗	✓
Support_01	✓	✓	✓	✗	✗
Support_02	✓	✓	✓	✗	✗
Support_03	✓	✗	✗	✗	✓
Complaints_01	✓	✓	✓	✗	✗
Complaints_02	✓	✓	✓	✗	✗
Sales_01	✓	✓	✓	✗	✓
Sales_02	✓	✓	✓	✗	✓
Sales_03	✓	✗	✗	✗	✗
Test_01	✓	✗	✗	✗	✗
Test_02	✓	✗	✗	✗	✗

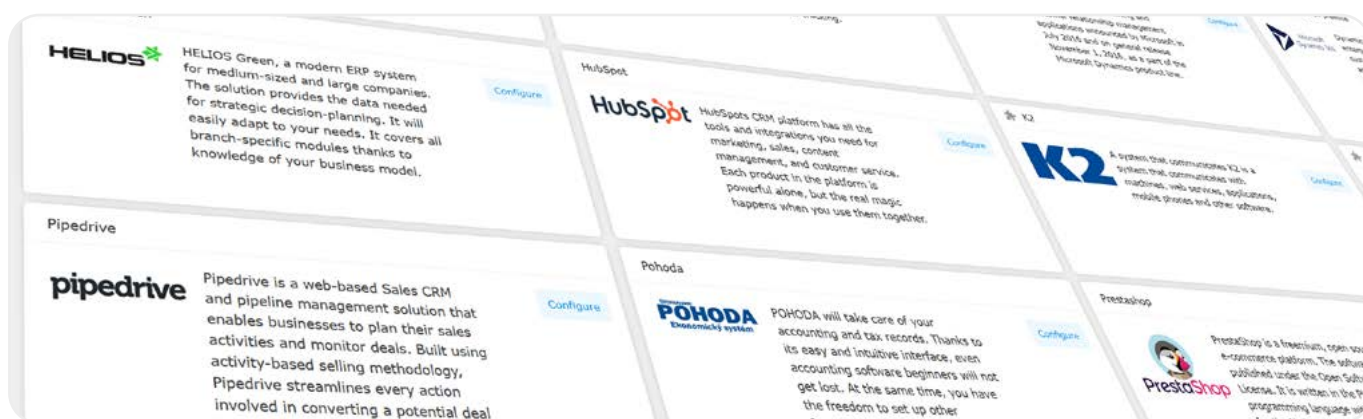
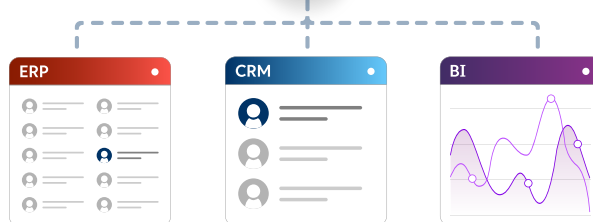


A termék részeként ingyenesen elérhető.

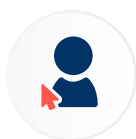
Integrációk

Kapcsolja össze a kulcsfontosságú eszközöket és hozzon ki többet rendszereiből

Az Integrációs modul lehetővé teszi, hogy összekösse ügyfélszolgálatát a már használt eszközökkel és rendszerekkel. Egyszerűsítse a munkafolyamatokat, automatizálja a rutinfeladatokat, és biztosítsa a zavartalan adatáramlást a platformok között – mindezt bonyolult informatikai beavatkozások nélkül.



Zökkenőmentes
CRM integráció



SSO
támogatás



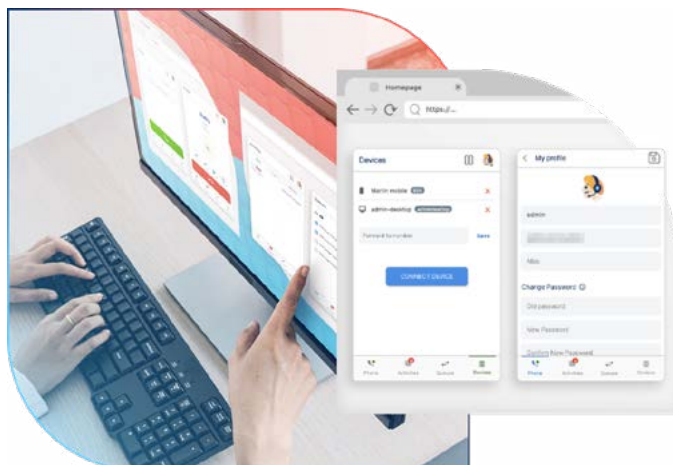
Külső könyvtárak
integrációja



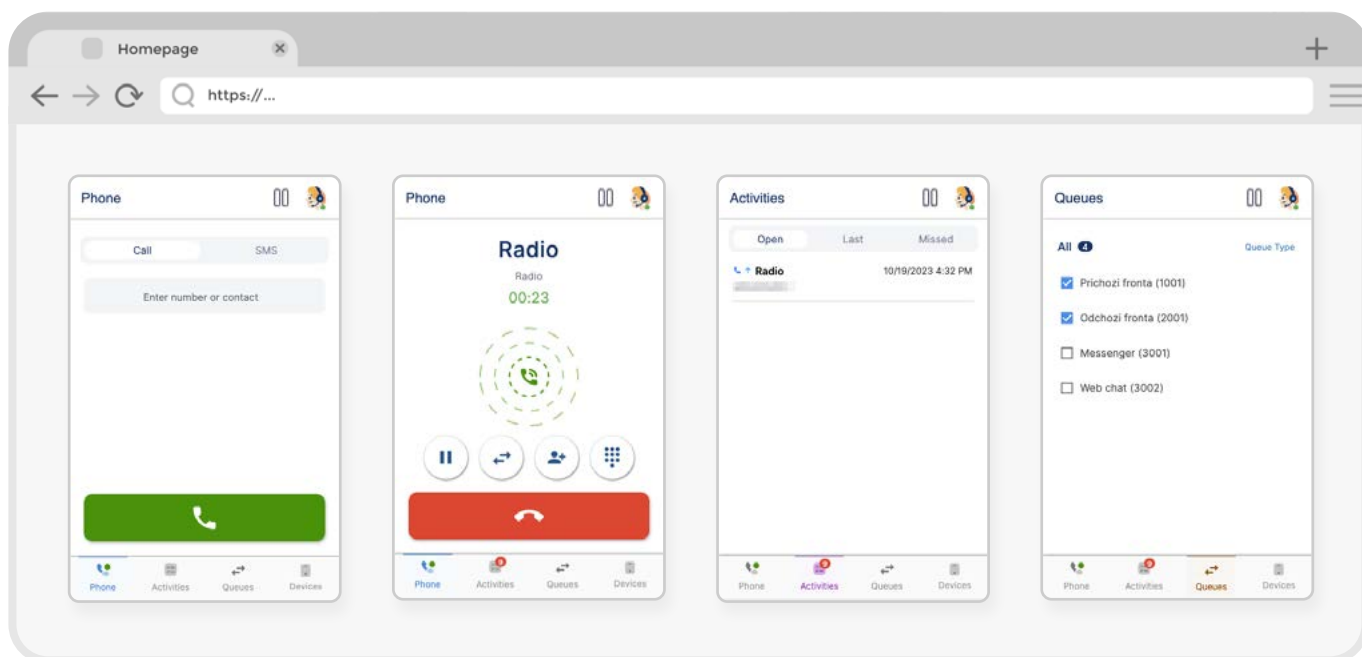
A termék részeként ingyenesen elérhető.

Böngésző Bővítő

Telefonáljon közvetlenül
a böngészőjéből - telepítés nélkül



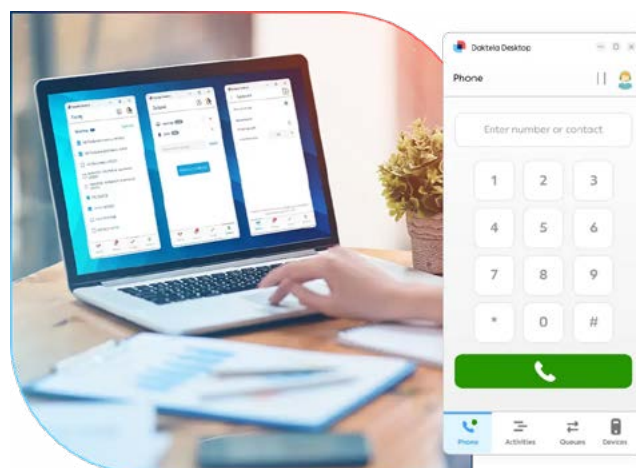
A Daktela Böngésző Bővítő (WebRTC telefon) lehetővé teszi, hogy közvetlenül a böngészőjéből kezdeményezzen és fogadjon hívásokat, fizikai telefon vagy további eszközök nélkül. Mindössze internetkapcsolatra és headset-re van szüksége. Tökéletes megoldás otthoni munkavégzéshez vagy megosztott munkaállomásokhoz az irodában.



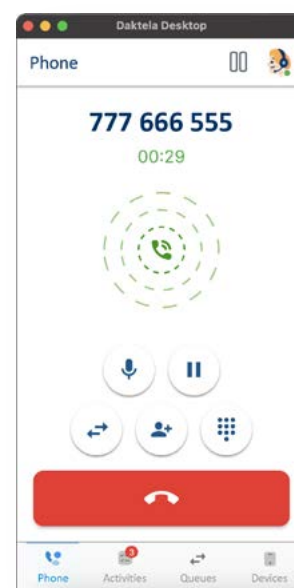
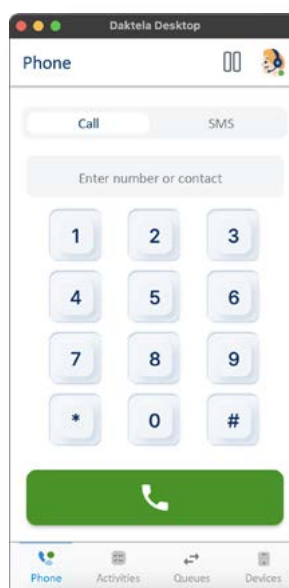
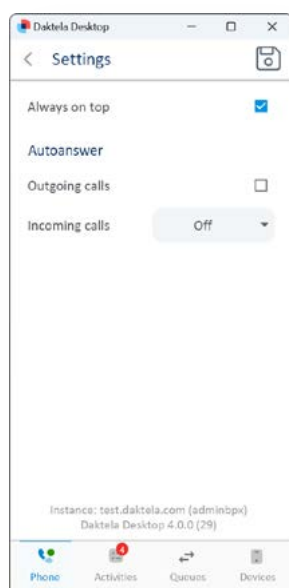
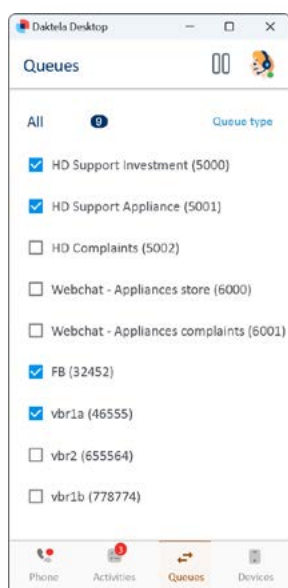
A termék részeként ingyenesen elérhető.

Asztali Alkalmazás

**Tejlesen integrált telefon-kliens
a számítógépére**



Soha nem volt még egyszerűbb a számítógépről telefonálni! Asztali alkalmazásunkkal kényelmesen kezdeményezhet hívásokat közvetlenül a számítógépéről. Az ügyfélszolgálattal való teljes integráció lehetővé teszi a szünetkezelését, a várakozási sorok kezelését, a legutóbbi tevékenységek megtekintését, sőt saját csengőhang választását is. Felejtse el a SIP eszközök bonyodalmaait – **egyszerűen töltsse le alkalmazásunkat a Microsoft Store-ból vagy az Apple Store-ból, és máris kezdhet telefonálni!**



A termék részeként ingyenesen elérhető.