



# Katalog Proizvoda

# Licenca za glasovnu komunikaciju

## Dvosmerno pozivanje za vaše korisnike

„Voice Licenca“ je ključni alat za vaš kontakt centar. Omogućava korisnicima da upravljaju dolaznim pozivima, ostvaruju odlazne pozive ili komuniciraju sa kolegama putem internih poziva. Uz postavku efikasne i pregledne administracije, lako možete konfigurisati kada i kako će se dolazni pozivi prosleđivati korisnicima.

## OMOGUĆAVA:



Upravljanje i biranje poziva



Mobilnu aplikaciju



Ručno biranje  
iz baze kontakata



Administraciju rutiranja poziva

## LICENCA

Naplaćuje se **po korisniku**

## OPCIONI DODACI

CRM Add-On

Snimanje **poziva**

Napredno pozivanje iz **kampanja**

AI Agent u formi **Voicebot-a**, za vođenje i upravljanje većine vaših poziva



# E-mail Licenca

Jednostavno upravljanje korporativnim mejlovima direktno, u okviru Daktela kontakt centra



Povežite svoje e-sandučke sa našom aplikacijom i iskoristite napredne alate za efikasno upravljanje velikim obimom mejlova. Korisnici dobijaju pristup prilagodljivom interfejsu, koji pojednostavljuje upravljanje zahtevima klijenata i ubrzava vreme odgovora. Uz integrisani tiketing modul, imaćete kompletan pregled tekuće komunikacije sa klijentima.

## OMOGUĆAVA:



Dvosmernu email komunikaciju sa klijentima



Postavljanje pravila za rutiranje i kategorizaciju e-pošte



Kreiranje prilagođenih šablona i potpisa



Automatsku distribuciju zahteva prema unapred definisanim pravilima



Jasno upravljanje zahtevima putem tiketing modula



Pristup statistikama i evidencijama

## LICENCA

Naplaćuje se **po korisniku**

## OPCIONI DODACI

Automatska kategorizacija i označavanje zahteva pomoću AI (veštačke inteligencije)

Unapređena pisana komunikacija uz pomoć **Daktela Copilot-a**



# Webchat Licenca

Čet prozor  
za vaš web-sajt



Omogućite svojim (potencijalnim) klijentima jednostavan način komunikacije. Uz laku administraciju, možete konfigurisati kada će se webchat pojaviti na vašem sajtu i koje osnovne informacije klijent treba da unese. Operateri mogu istovremeno upravljati sa više webchat-ova i interno označiti teme razgovora, a sve u cilju bolje organizacije i efikasne komunikacije.

## OMOGUĆAVA:



Chat na vašem web-sajtu



Mobilnu aplikaciju



Upravljanje svim kanalima komunikacije i preusmeravanje na webchat, van radnog vremena



Chat Widget za vaš web-sajt



Korišćenje unapred pripremljenih šablona



Administraciju rutiranja webchata

## LICENCA

Naplaćuje se po korisniku

## OPCIONI DODACI

AI agent u formi **Chatbot-a** za upravljanje većinom razgovora

Unapređena pisana komunikacija sa klijentima uz pomoć Daktela **Copilot-a**

# SMS Licenca

Proveren kanal komunikacije  
za povezivanje sa vašim klijentima



Da li vam je potrebno slanje informativnih poruka ili upravljanje dvosmernim razgovorima? Naša licenca vam omogućava da lako i efikasno upravljate svom SMS komunikacijom sa klijentima. Uz funkciju „masovnog slanja“, možete doći do stotina klijenata u samo nekoliko klikova.

## OMOGUĆAVA:



Prijem i slanje SMS poruka



Mobilnu aplikaciju



Masovno slanje poruka



Administraciju rutiranja  
dolaznih SMS poruka



Korišćenje pripremljenih šablona

## LICENCA

Naplaćuje se **po korisniku**

## OPCIONI DODACI

**SIM hosting** za vašu SIM karticu

Virtuelni SMS servis sa **prilagođenim identifikatorom**

AI agent u formi **Chatbot-a** za rukovanje većinom razgovora

Unapređena pisana komunikacija uz pomoć **Daktela Copilot-a**



# Licenca za društvene mreže

Facebook, Instagram, WhatsApp  
i Viber na jednom mestu



Upravljajte svim navedenim kanalima komunikacije u jedinstvenom interfejsu i steknite kompletan pregled obima vaših poruka. Pored toga, upravljajte objavama na Facebook-u i Instagram-u u našem, novom modulu, koji omogućava i kontrolu sadržaja u komentarima.

## OMOGUĆAVA:



Dvosmernu komunikaciju na  
povezanim društvenim mrežama



Moderaciju komentara  
na Facebook-u i Instagram-u



Korišćenje pripremljenih šablona



Mobilnu aplikaciju



Administraciju  
rutiranja komunikacije

## LICENCA

Naplaćuje se **po korisniku**

Neke društvene mreže mogu zahtevati plaćeni konektor





# Cloud Phone

Pozivi za vaš ceo tim, bilo u kancelariji ili na terenu

Iskoristite intuitivni web ili mobilni interfejs i otpočnite sa pozivima, u roku od nekoliko minuta, bez nepotrebnih komplikovanih podešavanja. Ovo je idealno rešenje za korisnike čiji je primarni zadatak pozivanje. Omogućite svom timu da se povežu jedni sa drugima – potpuno besplatno!

## WEB APP

Radite udobno sa svog računara, koristeći web aplikaciju sa ugrađenim telefonom.

## MOBILE APP

Uslužite svoje klijente u okruženju sličnom mobilnim pozivima, sa dvosmernim pozivima preko mobilnih podataka ili Wi-Fi mreže.

## DESKTOP APP

Preuzmite našu aplikaciju na svoj računar ili laptop, bez potrebe za otvorenim web pretraživačem.

## HARDVERSKI TELEFON

Povežite svoj uređaj sa Daktela sistemom i obavljajte pozive na način na koji ste navikli.



## OMOGUĆAVA:

- Dolazne i odlazne pozive
- Interne pozive
- Mobilnu aplikaciju

## NE OMOGUĆAVA:

- Upravljanje redovima poziva
- Korišćenje dodatnih komunikacionih kanala
- Pristup svim funkcionalnostima aplikacije

## LICENCA

Naplaćuje se po korisniku

## OPCIONI DODACI

CRM Add-On  
Snimanje poziva

# Snimanje Poziva



**Snimanje poziva sa rokom čuvanja od 3 meseca ili više.**

Pratite šta vaši operateri govore klijentima. Funkcija snimanja poziva vam pomaže da sprečite nesporazume i osigurava da uvek imate dokaz o tome o čemu se razgovaralo. Uz ovu licencu, bezbedno čuvamo vaše snimke poziva onoliko dugo koliko vam je potrebno. Unutar aplikacije možete jednostavno da podesite dozvole pristupa kako biste kontrolisali ko ima pristup snimcima.

## OMOGUĆAVA:



Snimanje poziva



Snimci se čuvaju u Dakteli tokom datog perioda



Pristup snimcima na osnovu definisanih dozvola



Opcija za eksportovanje snimaka

## LICENCA

Naplaćuje se **po korisniku**

Rok čuvanja se može produžiti kupovinom dodatnih licenci

Zahteva kupovinu Voice ili Cloud Phone licence

## OPCIONI DODACI

Transkripcija snimka u tekst



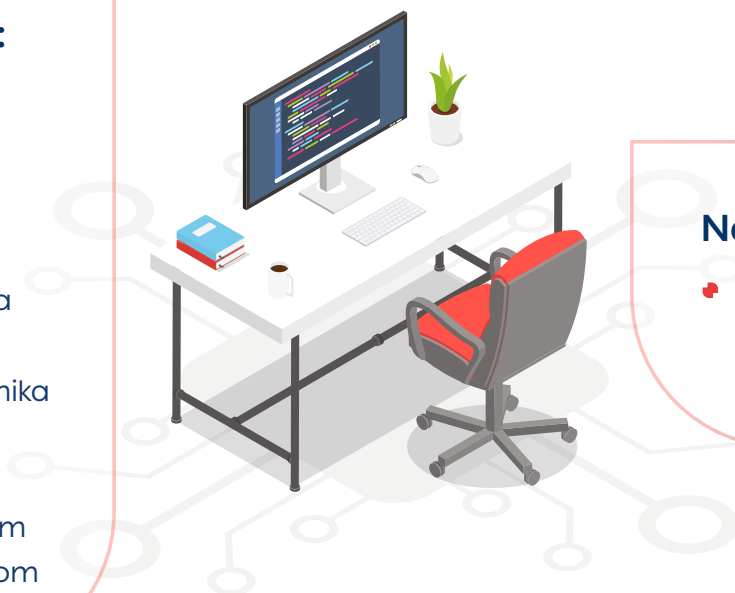
# Backoffice Licenca

Za korisnike bez komunikacionih kanala

„Backoffice licenca“ je idealan izbor za administratore, supervizore ili korisnike koji se bave rešavanjem zahteva klijenata, bez korišćenja komunikacionih kanala. Ova licenca omogućava efikasno upravljanje Daktela aplikacijom, praćenje aktivnosti tima i učestvovanje u internim procesima kroz uređivanje i komentarisanje tiketa.

## Omogućava:

- Uređivanje i komentarisanje tiketa
- Pristup modulima za praćenje i superviziju korisnika
- Administraciju i upravljanje celom Daktela aplikacijom



## Ne omogućava:

- Korišćenje bilo kog komunikacionog kanala

## LICENCA

Naplaćuje se po korisniku

## OPCIONI DODACI

CRM Extension



# Prilagođene aktivnosti

Pratite vreme provedeno na definisane zadatke, radi boljeg pregleda.



Ne odnose se svi zadaci na vreme provedeno na pozivima ili porukama sa klijentima. Uz funkciju Prilagođenih aktivnosti, možete pratiti vreme posvećeno različitim zadacima, prema vašim specifičnim potrebama. Preko API-ja možete lako sinhronizovati početak i kraj zadataka u drugim sistemima, osiguravajući da je sav rad pravilno evidentiran. Ugrađene statistike pružaju pregled završenih zadataka i pomažu u identifikaciji potencijalnih oblasti za unapređenje.

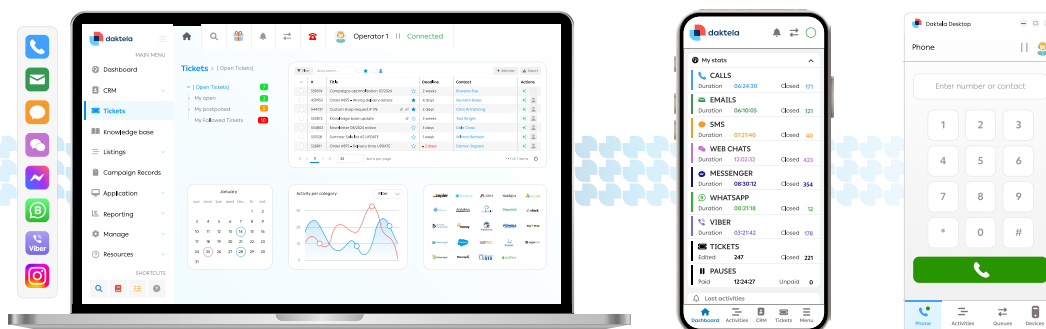
## OMOGUĆAVA:



Praćenje prilagođenih aktivnosti



Pristup statistikama i logovima



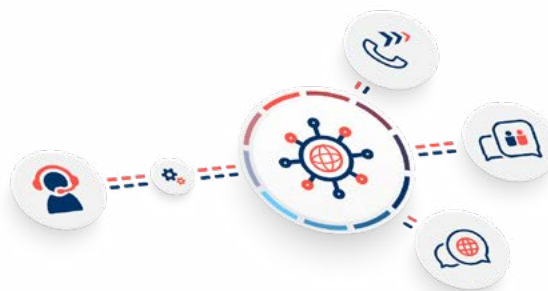
## LICENCA

Naplaćuje se po korisniku



# Paketi licenci

**Više komunikacionih kanala  
u paketu sa popustom**



Izaberite pametan paket prilagođen vašim potrebama i osigurajte sveobuhvatno pokrivanje komunikacije sa klijentima, iz svih uglova. Naši paketi nude snižene cene za sve ključne licence, pružajući isplativo rešenje za upravljanje komunikacionim kanalima.

## DOSTUPNI PAKETI

**Glas + E-mail**



PRODUCT  
CODE 3.01

**Glas + E-mail + Webchat**



PRODUCT  
CODE 3.02

**Glas + E-mail + Društvene mreže**



PRODUCT  
CODE 3.03

**Kompletan paket  
(obuhvata sve kanale)**



PRODUCT  
CODE 3.09

## LICENCA

Naplaćuje se **po korisniku**

## OPCIONI DODACI

CRM Add-On

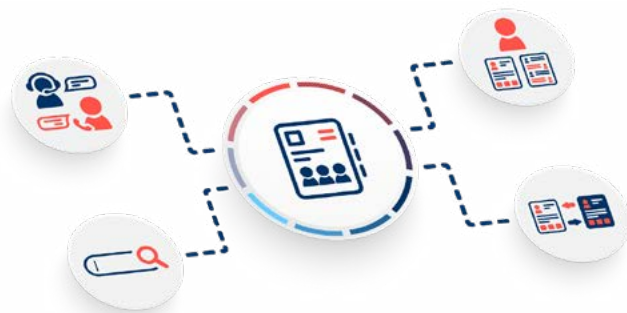
Snimanje poziva

AI Agent u formi chatbot-a ili Voicebot-a

Unapređena pisana komunikacija uz pomoć Daktela Copilot-a

# CRM

**Sistem za upravljanje odnosima sa klijentima. Baza podataka klijenata i partnera uvek pri ruci.**



Sa našim korisnički prilagođenim CRM modulom, lako možete uvoziti u bazu kompanije i kontakte sa kojima saradujete. Arhivirajte njihove pozive i poruke, preko svih kanala, na jednom mestu i održavajte jasan pregled obima komunikacije.

## OMOGUĆAVA:



Pristup CRM modulu



Prilagodljive obrasce za kontakte i kompanije



Uvoz i izvoz baze klijenata



Integraciju sa trećim CRM sistemima



Istoriju komunikacije sa klijentima



CRM u mobilnoj aplikaciji



Identifikaciju poziva i poruka po imenu kontakta



Dostupan API za glatku integraciju

## LICENCA

Naplaćuje se **po korisniku**

Dostupna za kupovinu uz bilo koju **vrstu korisničke licence**



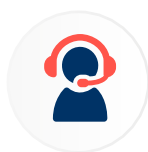
# Paket za pozivanje u kampanjama

## Napredno biranje kontakata iz baze podataka



Ovaj paket nudi dve opcije za pametno biranje kontakata iz baze podataka, uz mogućnost kreiranja prilagođenog obrasca za prikupljanje informacija iz poziva. Omogućava podešavanje broja pokušaja poziva i vremenskih intervala za ponovno biranje kontakata. Sistem automatski beleži razloge za neuspešne pozive. Uštedite vreme operatera automatizacijom procesa biranja i optimizacijom rada vašeg kontakt centra.

### PROGRESIVNO BIRANJE:



Pozivi se automatski biraju za delegiranog operatera



Operateru se dodeljuju određeni vremenski termini za rad sa svakim kontaktom

### PREDIKTIVNO BIRANJE:



Sistem istovremeno bira više poziva



Izračunava idealan broj poziva za biranje na osnovu prethodnog saobraćaja



Operater se dodeljuje klijentu tek kada se klijent javi

## LICENCA

Naplaćuje se **po korisniku**  
Obe vrste kampanja su dostupne

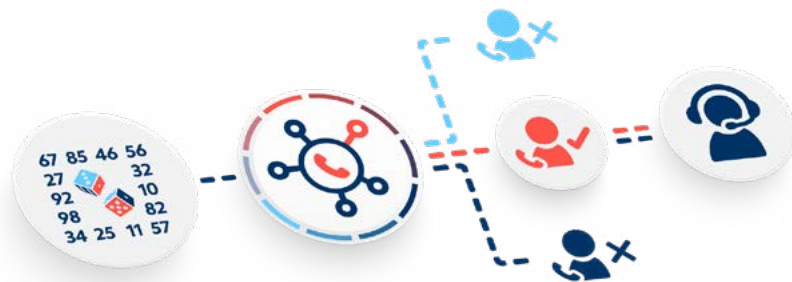
## OPCIONI DODACI

Detekcija govorne pošte (Voicemail Detection)



# Robocaller

Alat za efikasno biranje,  
bez angažovanja  
operatera



Automatizujte pozive ka klijentima i izaberite kako će se poziv obraditi, nakon što bude odgovoreno ili odbijeno. Podesite broj istovremenih poziva koje Robocaller bira. Rezultati kampanje biranja mogu se sačuvati u odgovarajući modul u okviru Daktela platforme.

## ODGOVORENI POZIVI



Usmeravanje klijenta na IVR meni (interaktivni glasovni odgovor) sa opcijama ili puštanje poruke generisane tekst-u-govor tehnologijom (Text-to-Speech) ili sopstvenim snimanjem



Podešavanje uslova pod kojim se poziv prosleđuje operateru uživo ili se stavlja u takozvani red čekanja



Omogućavanje klijentu da zatraži povratni poziv

## PROPUŠTENI POZIVI



Podešavanje broja pokušaja i intervala za ponovno biranje



Korišćenje statusnih oznaka u cilju praćenja razloga zbog kojih klijenti nisu bili dostupni

## LICENCA

Naplaćuje se na osnovu broja istovremenih poziva



# TTS i usmeravanje poziva

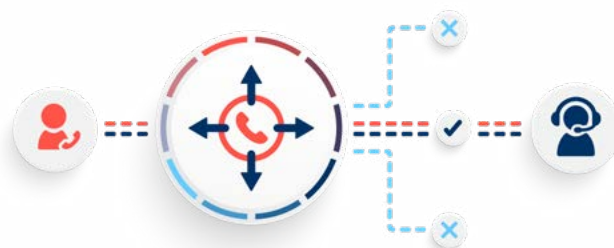


## Napredni paket automatizovanih glasovnih funkcija za vaš PBX

Poboljšajte dolazne pozive klijenata, uz funkcije koje vam štede vreme. Dinamično šaljite poruku, sa samo nekoliko klikova ili omogućite klijentima da izaberu operatera sa kojim žele da se povežu.

### TEXT-TO-SPEECH

### USMERAVANJE POZIVA



Generički glas  
na više jezika



Klijenti mogu da izgovore  
sa kim žele da se povežu



Poruka se dinamično  
generiše na osnovu  
unetog teksta



Pametno rutiranje  
do određenih operatera



Brzo postavljanje  
u kriznim situacijama



Ušteda vremena izbegavanjem  
nepotrebnih preusmeravanja  
poziva

## LICENCA

Naplaćuje se mesečno  
Naplaćuje se za ceo PBX



# Detekcija govorne pošte



## Napredna funkcija za vaše kampanje biranja

Naša napredna Daktela AI tehnologija postiže preko 90% tačnosti u otkrivanju govorne pošte tokom vaših kampanja biranja. Ovi pozivi se automatski prekidaju i označavaju. Ne gubite vreme na neodgovorene pozive i uštedite troškove fokusirajući se samo na uspešno uspostavljene veze.

## OMOGUĆAVA:



Detekciju govorne pošte



Prepoznavanje izabranog jezika



Oznaku kontakta nakon detekcije

## LICENCA

Naplaćuje se mesečno

Naplaćuje se za ceo PBX

Zahteva kupovinu Robocaller ili Campaign Dialling licence



# Transkripcija poziva

Automatska transkripcija  
poziva u tekstualni format



Transkribujte svoje pozive u pisani format, kako biste lakše analizirali i pregledali pozive nakon završetka. Ova funkcija takođe omogućava napredne AI funkcije, kao što su AI Topics i AI QA, za dubinsku analizu vaših poziva.

## OMOGUĆAVA:



Transkripciju poziva  
u tekst



Prepoznavanje  
sagovornika



Pregled transkripcije  
u okviru aktivnosti

## LICENCA

Naplaćuje se po minutu  
Minimalni paket od 5.000 minuta

## OPCIONI DODACI

AI Topics za analizu poziva  
nakon završetka

AI QA za automatsku procenu  
učinka operatera



# Daktela Copilot

Transformišite svoju pisanu komunikaciju uz veštačku inteligenciju



Iskoristite napredne funkcije Daktela Copilot-a, kako biste unapredili pisanu komunikaciju sa klijentima. Pojednostavite interakcije i pružite profesionalne i brze odgovore, u skladu sa vašim potrebama.

## OMOGUĆAVA:



### Preoblikovanje

Generiše pisani sadržaj, na osnovu odabranog stila komunikacije (formalno, prijateljski, itd.).



### Prevod

Lako prevodite poruke klijenata i svoje odgovore.



### Prilagođeni GPT zahtevi

Kreirajte poruke prilagođene vašim specifičnim potrebama.



### Sažimanje

Brzo sažimanje opsežnih razgovora ili komunikacija.



### Šabloni

Predlozi odgovora bazirani na istorijskim podacima.

## LICENCA

Naplaćuje se po korisniku



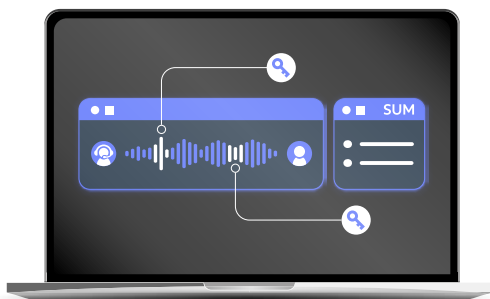


# AI Power Pack - AI paket

Automatizujte analizu i procenu uz pomoć veštačke inteligencije

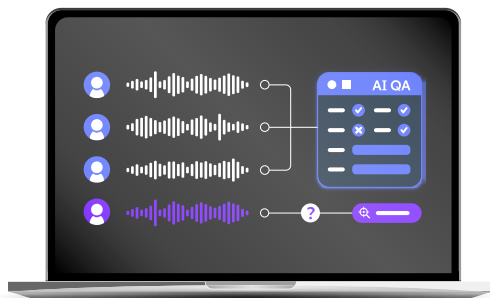
Prestanite da gubite vreme na ručnu analizu tema razgovora sa klijentima ili procenu učinka operatera. Iskoristite moć našeg AI paketa da automatizujete ove dugotrajne zadatke!

## AI TOPICS



Analiza razgovora na osnovu ključnih reči, sumiranje razgovora i praćenje sentimenta.

## AI QA



Automatska procena aktivnosti operatera na osnovu definisanih kriterijuma.

## LICENCA

Potrošnja tokena

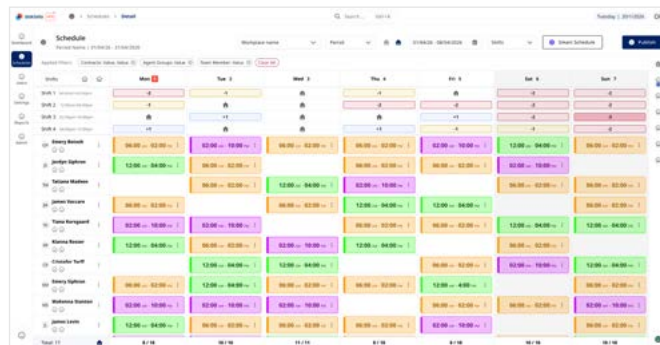
Paketi dostupni u vrednosti od 80.000 tokena

Korišćenje ovih funkcija za pozive zahteva licencu za transkripciju poziva (Call Transcription)



# Workforce Management

Vrhunski softver za planiranje  
smena i prognoziranje



Jednostavan alat za planiranje smena napravljen posebno za omnikanalske kontakt centre. Postignite optimalne operacije jednim klikom uz AI raspoređivanje i prognoziranje. Ostanite usklađeni i sa zakonskim i sa internim pravilima.

Unapredite planiranje predviđanjem tražnje kupaca pomoću preciznih prognoza koje pokreće veštačka inteligencija i koje se zasnivaju na istorijskim podacima iz svakog kanala. Prilagođavajte i doterirajte prognoze u realnom vremenu i budite u toku sa svakom promenom.

## OMOGUĆAVA:



Rasporedite stotine agenata za čitav mesec jednim klikom.



Prilagođeno vašim potrebama. Lako upravljajte zahtevima za odmor, zamenama smena i izuzecima za rad sa skraćenim radnim vremenom.



Interfejs drag-and-drop prilagođen korisnicima za jednostavno upravljanje promenama.



Kreirajte efikasne rasporede koji poboljšavaju iskorišćenost agenata uz održavanje nivoa usluge.



Nativna integracija sa kontakt centrom. Nema potrebe za odvojenim upravljanjem korisnicima; sve se sinhronizuje sa vašim CC.



Prilagodite sistem načinu na koji radite pomoću REST API-ja.

## LICENCE

Mesečna licenca za operatera  
Menadžeri i vođe timova su **besplatni**



# AI agent Chatbot

24/7 podrška  
za vaše klijente



Omogućite svojim klijentima da dobiju odgovore čak i u kasnim satima. Postavljanje AI-ja na veb četa, Facebook i druge tekstualne kanale automatizuje većinu razgovora. Jednostavno kreirajte potpuno prilagođen tok konverzacije putem promptova – nije potrebno složeno skriptovanje. Četbot rešava uobičajene upite, oslobađajući operatere da se fokusiraju na one koji zaista zahtevaju lični kontakt.

## OMOGUĆAVA:



24/7  
dostupnost



### Tok konverzacije vođen AI agentom

Četbot koji pokreće promptovanje AI agenta i koji prilagođava tok konverzacije u realnom vremenu



Multjezične  
razgovore



### Daktela baza znanja

Odgovori preuzeti direktno iz vaše baze znanja (RAG), uključujući citate izvora



Intuitivnu platformu  
za kreiranje toka  
razgovora



### Nativna eskalacija na operatere uživo

Besprekoran prenos na operatera uživo uz prenos celokupnog konteksta konverzacije

## LICENCA

Odaberite jedan od naša tri fleksibilna nivoa usluge – **Lite / Advanced / Pro** da biste pronašli idealan balans obima četa i automatizovane podrške za vaš tim.



# AI agent Voicebot

Automatski pozivi i 24/7  
podrška za klijente



Iskoristite snagu veštačke inteligencije za optimizaciju komunikacije i postizanje veće efikasnosti uz dostupnost 24/7. Jednostavno kreirajte potpuno prilagođen tok konverzacije putem promptova – nije potrebno složeno skriptovanje. Uz besprekorno integrisanje sa drugim sistemima, osiguraćete nesmetano odvijanje svih procesa.

## OMOGUĆAVA:



24/7  
dostupnost



### Tok konverzacije vođen AI agentom

Glasovni bot koji pokreće promptovanje AI agenta i koji prilagođava tok poziva u realnom vremenu



Multjezične  
razgovore



### Daktela baza znanja

Odgovori preuzeti direktno iz vaše baze znanja



Intuitivnu platformu  
za kreiranje toka  
razgovora



### Nativna eskalacija na operatere uživo

Besprekoran prenos na operatera uživo uz prenos celokupnog konteksta konverzacije

## LICENCE

Odaberite jedan od naša tri fleksibilna nivoa usluge – **Lite** / **Advanced** / **Pro** da biste pronašli idealan balans obima poziva i automatizovane telefonske podrške za vaš tim. Opciono unapredite svoje rešenje uz naš **ElevenLabs Premium Voice Pack** za vrhunski kvalitet glasa.

## AI agent

# E-mail bot

Automatski odgovori putem  
mejlja dostupni svakog dana



Pružite klijentima trenutne odgovore putem e-pošte u bilo koje doba dana. Jednostavno kreirajte potpuno prilagođen tok e-pošte putem promptova – nije potrebno složeno skriptovanje. AI Emailbot efikasno rešava ponavljajuće upite, značajno smanjujući troškove. Besprekorna integracija sa drugim sistemima osigurava da odgovori uvek sadrže potrebne informacije.

## OMOGUĆAVA:



24/7  
dostupnost



### Tok konverzacije vođen AI agentom

Emailbot koji pokreće promptovanje AI agenta i koji prilagođava tok konverzacije u realnom vremenu



Multijezične  
razgovore



### Daktela baza znanja

Odgovori preuzeti direktno iz vaše baze znanja



Intuitivnu platformu  
za kreiranje toka  
razgovora



### Predlozi odgovora za operatere uz pomoć AI-ja

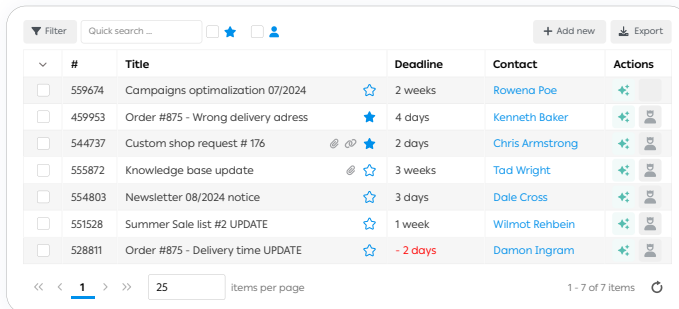
Emailbot automatski priprema predloge za operatere i omogućava uređivanje ili slanje jednim klikom

## LICENCA

Odaberite jedan od naša tri fleksibilna nivoa usluge – **Lite / Advanced / Pro**  
da biste pronašli idealan balans obima e-pošte i automatizovane podrške za vaš tim.

# Modul za Tikete

Sveobuhvatno upravljanje  
zahtevima vaših klijenata



#	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	

Modul za tikete omogućava jednostavno i efikasno upravljanje zahtevima sa svih komunikacionih kanala. Povežite pozive, webchat i email-ove u pojedinačne tikete, kako biste dobili hronološki pregled svih interakcija s klijentima.

## KLJUČNE FUNKCIJE OBUHVATAJU:



Centralizaciju zahteva klijenata



Dodeljivanje vlasništva nad tiketima,  
za delegiranje odgovornosti



Obeležavanje tipova  
zahteva pomoću statusa



Kreiranje prilagođenih obrazaca  
za unos podataka



Praćenje stanja  
pojedinačnih zahteva



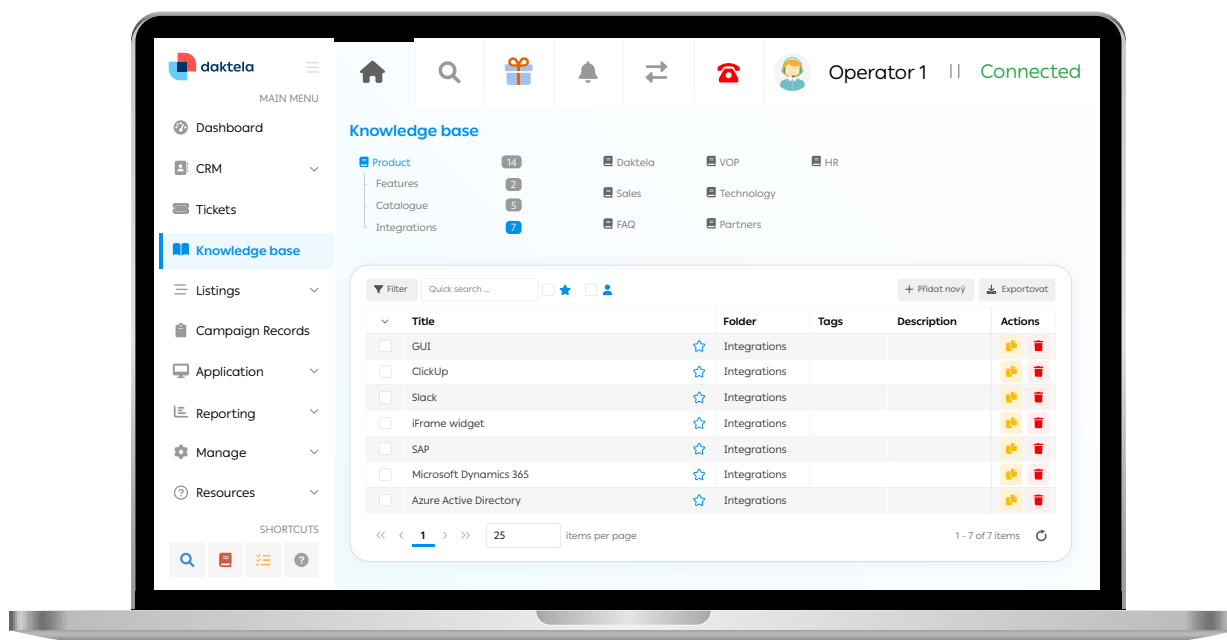
Praćenje obima zahteva  
sa unapred definisanim pogledima



Dostupan besplatno kao deo proizvoda.

# Baza Znanja

Interni procesi ili tehničke procedure  
u jednoj aplikaciji



Omogućite svojim operaterima jednostavan pristup internim informacijama uz modul „Baza Znanja“ unutar Daktela aplikacije. Kreirajte članke, organizujte ih u foldere i dodajte priloge. Postavite dozvole za sadržaj kako bi svaki tim imao pristup potrebnim informacijama!



Dostupan besplatno kao deo proizvoda.

# Događaji

Automatizujte procese unutar  
i izvan aplikacije

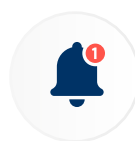


Modul „Događaji“ omogućava slanje podataka putem webhook-ova u spoljne sisteme i automatizaciju procesa unutar aplikacije.

## AUTOMATIZUJE:



Ažuriranje tiketa  
ili kampanja



Obaveštenja o ključnim događajima



Pauziranje korisnika



Webhook-ove ka drugim sistemima



Sinhronizaciju kontakata u CRM-u



Dostupan besplatno kao deo proizvoda.

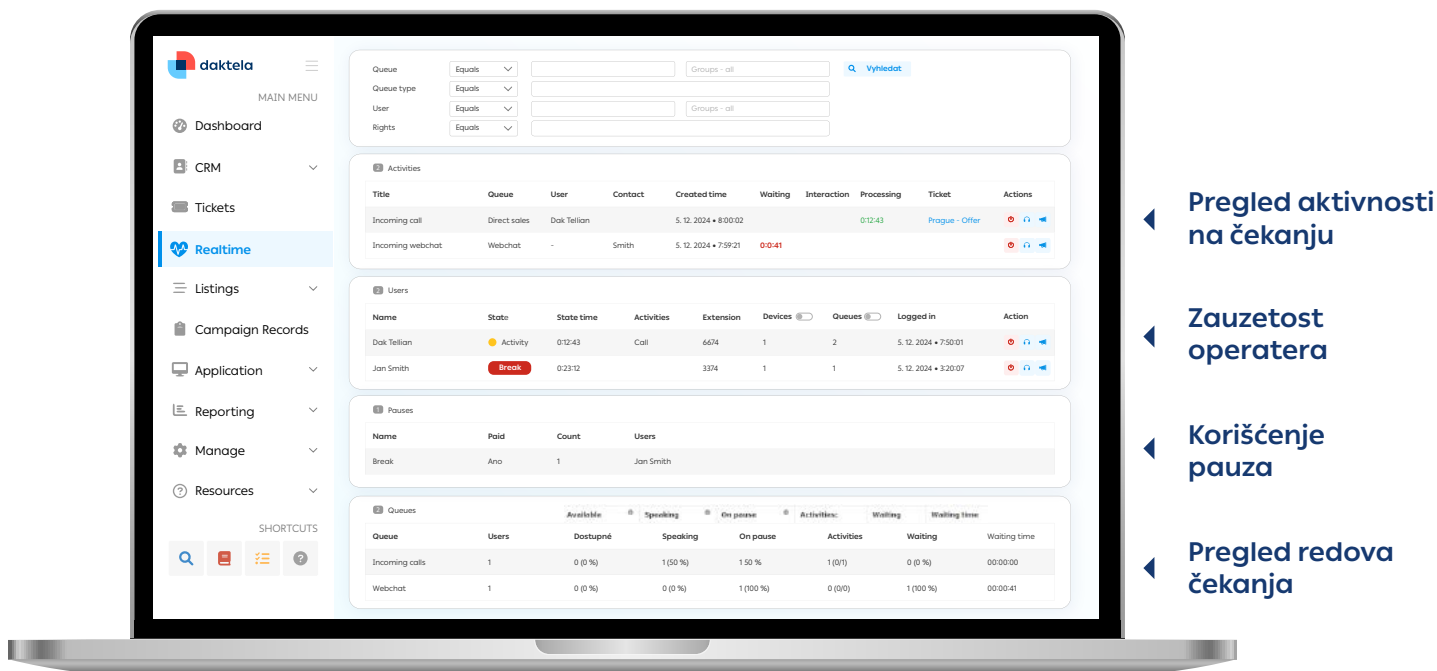
# Panel u Realnom Vremenu

Pratite aktivnosti vašeg kontakt centra u svakom trenutku



Modul „Realtime Panel“ omogućava tim liderima trenutni uvid u stanje operatera, broj aktivnosti na čekanju i opterećenje tima.

## KLJUČNE FUNKCIJE UKLJUČUJU:



← Pregled aktivnosti na čekanju

← Zauzetost operatera

← Korišćenje pauza

← Pregled redova čekanja



Dostupan besplatno kao deo proizvoda.

# Izveštaji

Merite i analizirajte ucinke uz napredne alate za izveštavanje



Modul za izveštaje pruža sve uvide potrebne za strateško odlučivanje i optimizaciju operacija kontakt centra. Sa jasnim grafikonima, tabelama i automatskim opcijama izveštavanja, imaćete kompletan pregled ključnih performansi (KPI).

## OMOGUĆAVA:



### PREDEFINISANI IZVEŠTAJI

Pristup širokom spektru gotovih izveštaja za sve komunikacione kanale.



### INTERAKTIVNE VIZUALIZACIJE

Praćenje trendova i performansi putem dinamičnih grafikona i pregleda.



### AUTOMATSKO ZAKAZIVANJE

Postavljanje redovnog generisanja izveštaja i dostava na email.



### IZVOZ PODATAKA

Preuzimanje izveštaja u Excel, CSV ili PDF formatima, za dalju analizu.



Dostupan besplatno kao deo proizvoda.



# Wallboards

**Praćenje performansi kontakt centra, u realnom vremenu**

„Wallboards“ su moćan alat za prikaz ključnih metrika vašeg kontakt centra u realnom vremenu. Ovaj modul omogućava jasan i prilagodljiv pregled podataka za brze reakcije, motivaciju tima i efikasno upravljanje operacijama.



## OMOGUĆAVA:



Prilagodljive table



Vizualne alarme za prekoračenje limita



Izbor unapred dizajniranih vidžeta



Prikaz podataka iz drugih sistema putem I-frame vidžeta



Statistike u tabelama ili grafikonima



Vizualizaciju podataka u realnom vremenu



**Dostupan besplatno kao deo proizvoda.**

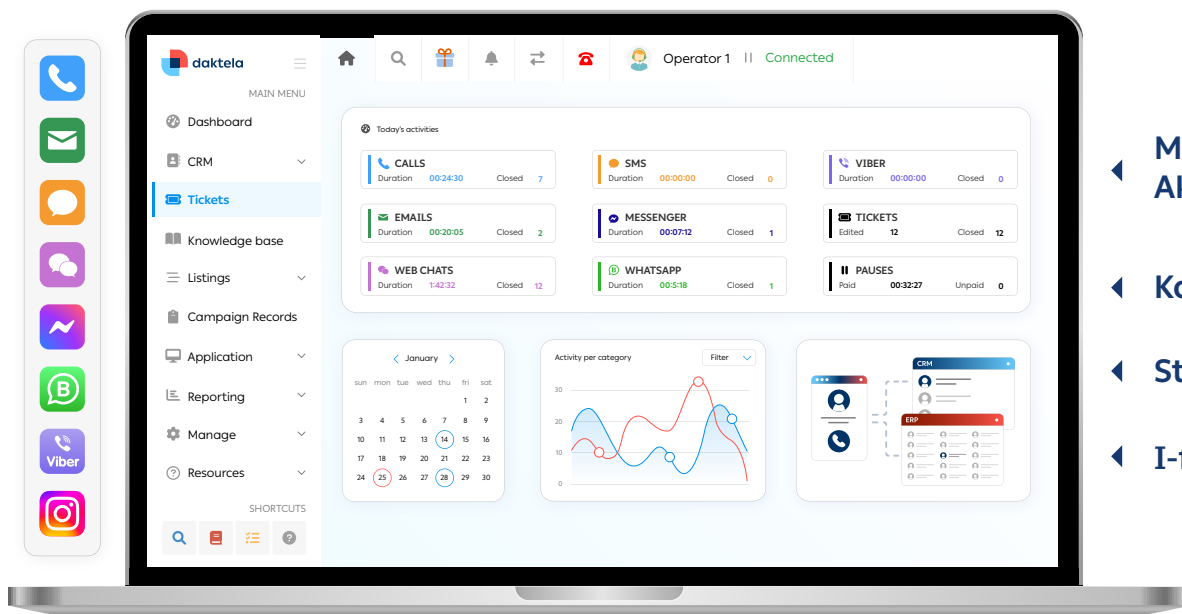
# Dashboard

Početna stranica za brz pregled  
prilagođen svakom korisniku



„Dashboard“ služi kao početna stranica za svakog korisnika i kreirana je od prilagodljivih vidžeta. Oni uključuju kalendar, lične statistike, nedavne aktivnosti, razne operativne preglede i I-frame vidžete za prikaz eksternog sadržaja.

## DASHBOARD UKLJUČUJE, NA PRIMER:



◀ Moje Današnje Aktivnosti

◀ Kalendar

◀ Statistike

◀ I-frame



Dostupan besplatno kao deo proizvoda.

# Pasivni korisnik

Kompletna kontrola aplikacije  
u vašim rukama



Intuitivan interfejs u kome administratori, nadglednici smena i API korisnici mogu da konfigurisu i nadziru celokupnu Daktela aplikaciju – bez trošenja ikakve licence. Bez obzira na to da li trebate da upravljate korisnicima, podešavate rutiranja ili pratite operacije, tip Pasivnog korisnika vam daje potpunu kontrolu bez dodatnih troškova.

## KLJUČNE FUNKCIJE UKLJUČUJU:



Upravljanje korisnicima i pristupima



Kreiranje prilagođenih obrazaca  
i skripti za pozive



Upravljanje CRM bazom podataka



Sistemsku integraciju



Podešavanje usmeravanja poziva



Modul za upravljanje licencama



Kategorizaciju tiketa i email-ova



Automatizaciju događaja



Dostupan besplatno kao deo proizvoda.

# Evidencije

Sveobuhvatan pregled svake interakcije i promene u sistemu



Modul za evidencije pruža detaljan pregled svih komunikacija i aktivnosti korisnika u vašem kontakt centru. Omogućava vam praćenje poziva, pisanih komunikacija, performansi operatera i vremenskih linija njihovog rada.

## OMOGUĆAVA:



Pregled svih interakcija i aktivnosti



Praćenje aktivnosti korisnika



Evidenciju neodgovorenih poziva



Detaljan pregled svih promena



Evaluaciju kvaliteta (QA)



Izvoz filtriranih podataka



Dostupan besplatno kao deo proizvoda.

# Resursi

Jednostavan pristup dokumentaciji,  
obuci i najnovijim ažuriranjima



Daktela pruža sveobuhvatnu podršku kroz centralizovani pristup ključnim informacijama, uključujući dokumentaciju, planirana ažuriranja i e-learning materijale.

## OMOGUĆAVA:



Detaljnu dokumentaciju proizvoda



Praćenje statusa usluga,  
u realnom vremenu



API dokumentaciju  
za besprekornu integraciju



E-learning za sve vrste korisnika



Izmene i plan razvoja  
funkcionalnosti



AI chatbot za podršku  
u korišćenju Daktela aplikacije



Dostupan besplatno kao deo proizvoda.



# Upravljanje Licencama

**Fleksibilno upravljanje licencama  
vašeg kontakt centra**



Preuzmite potpunu kontrolu nad licencama – pratite njihove troškove, trenutno korišćenje i prilagodite broj licenci potrebama vašeg tima za naredni mesec! Bez obzira da li vodite mali tim ili veliki centar, fleksibilni model licenciranja osigurava da plaćate samo ono što vam je stvarno potrebno.

## PREGLED LICENCE:

<b>Voice</b> ----- € per month 30 This month    -    + 30 Next month    -    +	<b>Email</b> ----- € per month 10 This month    -    + 10 Next month    -    +
<b>Webchat</b> ----- € per month 20 This month    -    + 20 Next month    -    +	<b>Social sites</b> ----- € per month 40 This month    -    + 40 Next month    -    +
<b>SMS</b> ----- € per month 5 This month    -    + 5 Next month    -    +	<b>RBM</b> ----- € per month 5 This month    -    + 5 Next month    -    +

## PREGLED PO KORISNIKU:

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	✓	✗	✗	✗	✗

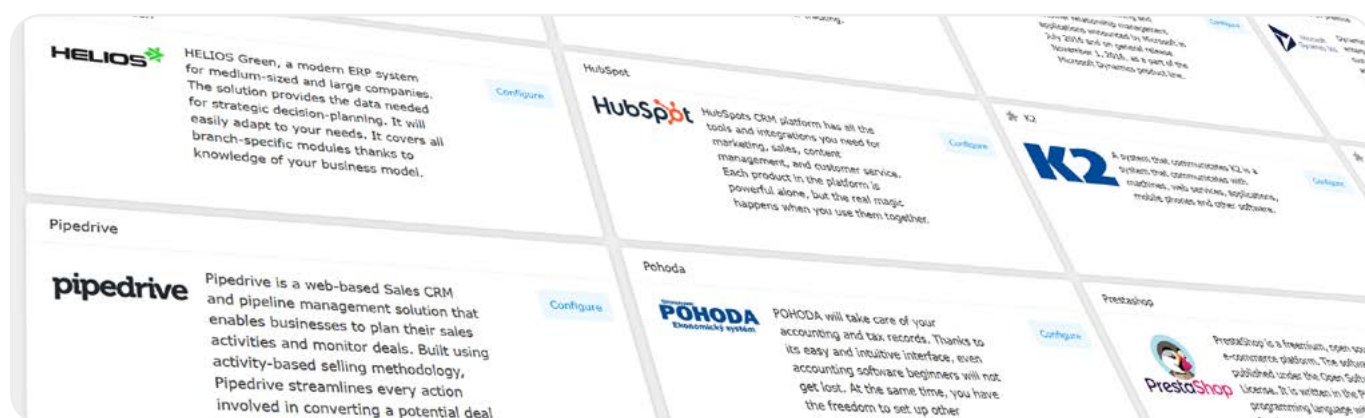
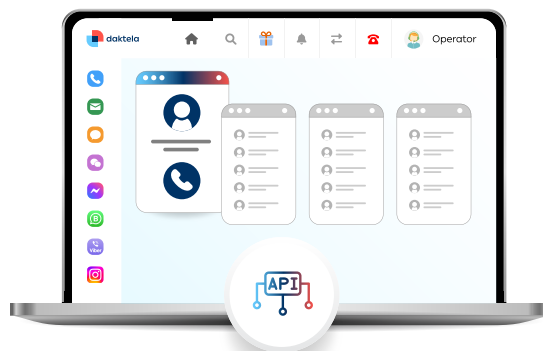


**Dostupan besplatno kao deo proizvoda.**

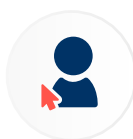
# Integracije

**Povežite ključne alate i unapredite svoje sisteme**

Modul za integracije omogućava povezivanje vašeg kontakt centra s alatima i sistemima koje već koristite. Pojednostavite radne procese, automatizujte rutinske zadatke i osigurajte besprekornu razmenu podataka između platformi – sve bez složenih IT intervencija.



Integraciju sa CRM sistemima za efikasno upravljanje klijentima



Podršku za SSO (Single Sign-On) za siguran i lak pristup



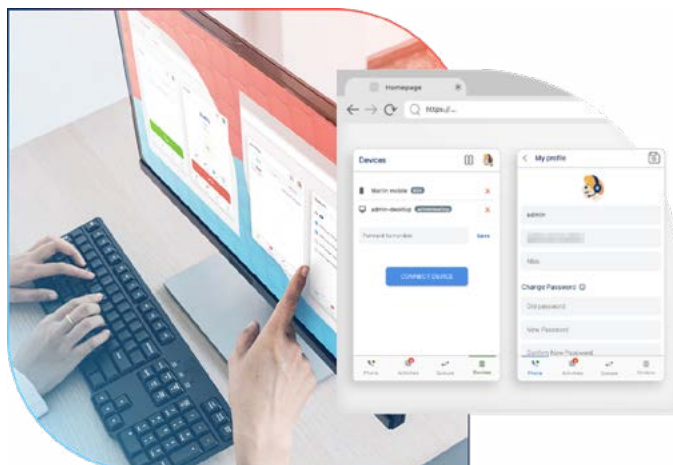
Povezivanje sa eksternim bibliotekama za proširenu funkcionalnost



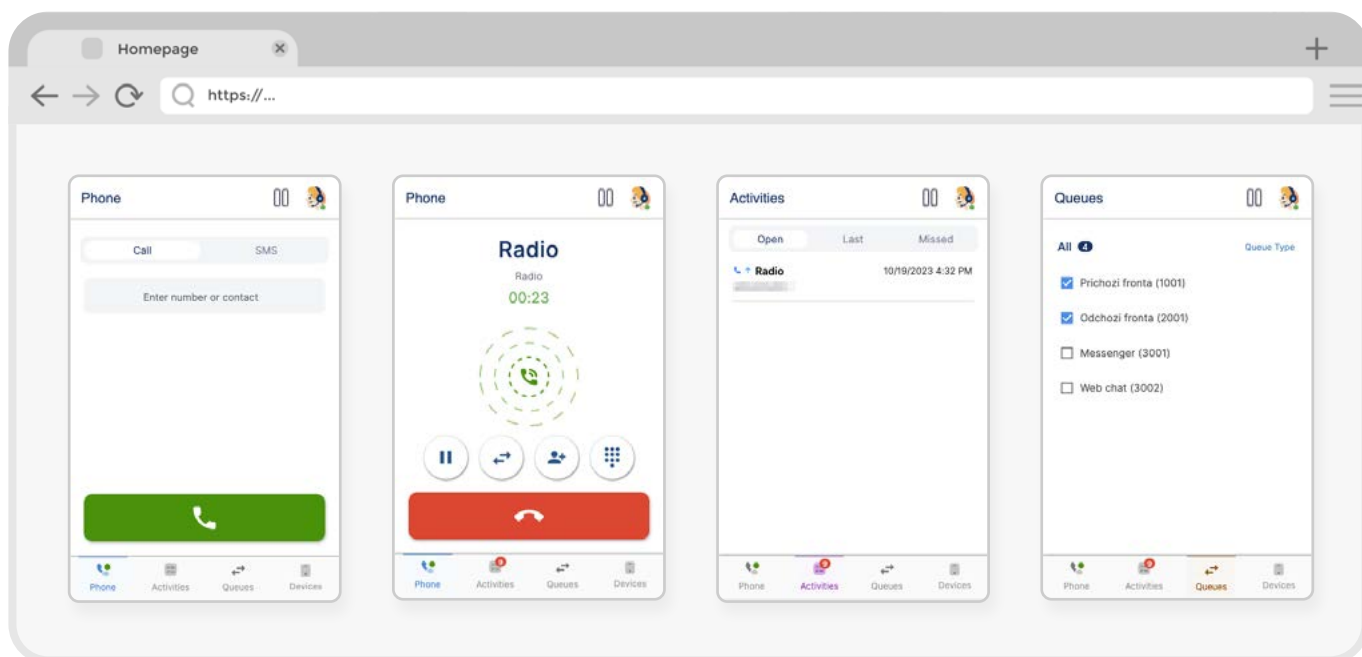
**Dostupan besplatno kao deo proizvoda.**

# Browser Extension

Pozivi direktno iz vašeg Browser-a bez instalacije



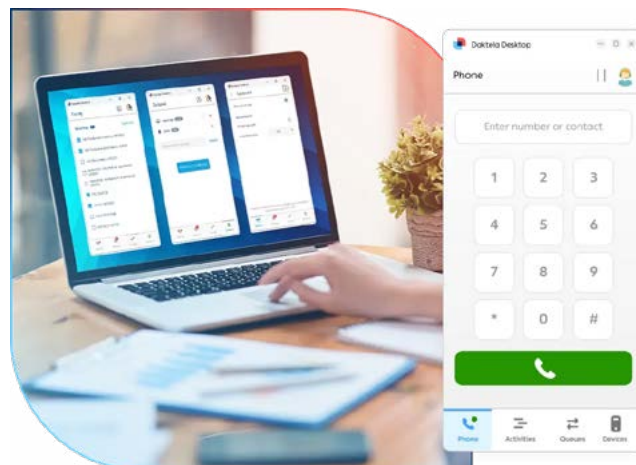
Daktela WebRTC telefon omogućava pozive direktno iz vašeg Browser-a, bez potrebe za fizičkim telefonima ili dodatnim uređajima. Sve što vam je potrebno je internet konekcija i slušalice. Ovo je savršeno rešenje za rad od kuće ili podeljene, višenamenske radne prostore.



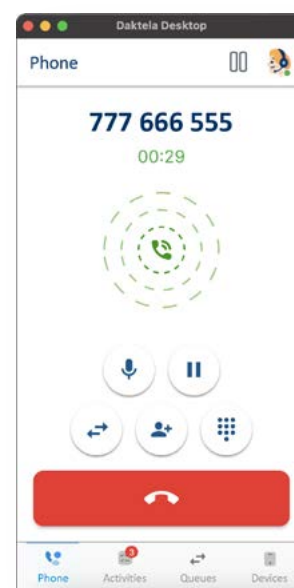
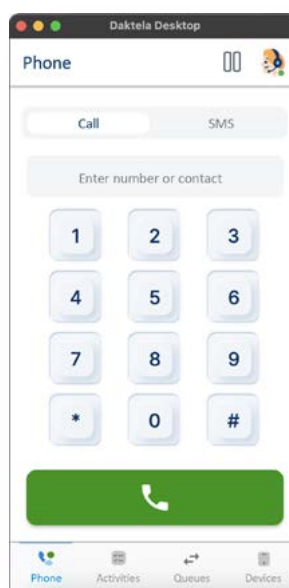
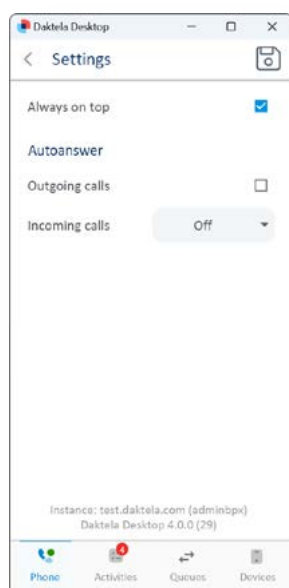
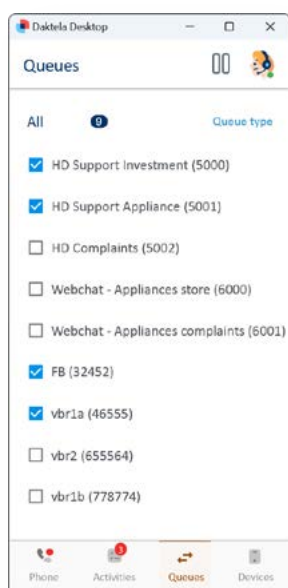
Dostupan besplatno kao deo proizvoda.

# Desktop Aplikacija

Potpuno integrisani za telefoniju  
na vašem računaru



Pozivanje sa vašeg računara nikada nije bilo jednostavnije! Naša desktop aplikacija omogućava komforno pozivanje direktno sa vašeg računara. Potpuna integracija sa kontakt centrom omogućava upravljanje pauzama, rukovanje redovima, pregled nedavnih aktivnosti i izbor sopstvene melodije zvona.



Dostupan besplatno kao deo proizvoda.