

Catalog Produse

Licență Voce

Apeluri bidirecționale
pentru utilizatorii tăi



Modulul Voce este un instrument esențial pentru compania ta. Îți permite să gestionezi apelurile primite, să efectuezi apeluri ieșite și să comunici rapid cu colegii prin apeluri interne. Cu o interfață intuitivă configurezi ușor modul și momentul în care apelurile primite sunt redirecționate către utilizatori.

FUNCȚII



Gestionarea și efectuarea
apelurilor



Aplicație mobilă



Apeluri manuale din baza
de date de contacte



Administrarea redirecționării
apelurilor

LICENȚĂ

Tarifare **per utilizator**

ADD-ON-URI OPȚIONALE

Add-On **CRM**

Înregistrare **apeluri**

Apeluri **avansate** pentru campanii

Agent **AI** sub forma unui voicebot pentru a gestiona majoritatea apelurilor tale

Licență Email

Gestionează ușor comunicarea ta prin email direct în Daktela Contact Centre



Asociază agentul de email cu aplicația Daktela și folosește uneltele avansate pentru a gestiona eficient volumele mari. Utilizatorii vor avea acces la o interfață intuitivă, care simplifică gestionarea solicitărilor clienților și accelerează timpii de răspuns.

Prin modulul integrat de ticketing obții o imagine de ansamblu completă asupra comunicărilor în curs cu clienții. Transferi rapid sarcinile între colegi, etichetezi etapele diferite ale proceselor de soluționare și gestionezi conversațiile într-un mod mult mai eficient. Sftware-ul permite integrarea directă cu căsuțele de email prin IMAP/POP3 și SMTP, precum și autentificarea nativă prin Gmail și MS Graph API. Astfel, ai acces ușor și rapid la e-mailuri, direct din aplicație.

FUNCȚII



Comunicare bidirecțională prin email cu clienții



Setarea regulilor de redirecționare și categorisire a emailurilor



Crearea de șabloane și semnături personalizate



Distribuirea automată a solicitărilor pe baza regulilor predefinite



Gestionarea clară a solicitărilor folosind modulul de ticketing



Acces la statistici și liste

LICENȚĂ

Tarifare per utilizator

ADD-ON-URI OPȚIONALE

Clasificare și etichetare automată a cererilor prin inteligență artificială

Îmbunătățirea comunicării scrise cu clienții prin Daktela Copilot

Webchat Licență

Fereastră Webchat pentru site-ul tău



Oferă clienților o metodă simplă de comunicare. Cu o administrare ușoară configurezi momentul în care fereastra de webchat apare pe site și ce informații inițiale să transmită. Operatorii gestionează simultan mai multe conversații webchat și etichetează subiectele discuțiilor pentru o organizare mai eficientă.

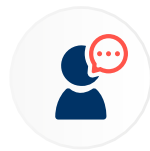
FUNCȚII



Widget de chat pentru site-ul tău



Aplicație mobilă



Gestionarea conversațiilor webchat



Administrarea apelurilor solicitate prin webchat în afara programului de lucru



Utilizarea șabloanelor predefinite



Administrarea rutării conversațiilor webchat

LICENȚĂ

Tarifare per utilizator

ADD-ON-URI OPȚIONALE

Agent AI sub formă de chatbot pentru gestionarea majorității conversațiilor

Îmbunătățirea comunicării scrise cu clienții prin **Daktela Copilot**

Licență SMS

Un canal de comunicare eficient pentru
a rămâne conectat cu clienții tăi



Indiferent dacă dorești să trimiți mesaje informative sau să gestionezi conversații bidirecționale, licența îți oferă toate instrumentele necesare pentru o comunicare SMS simplă și eficientă. Cu funcția de trimitere în masă, comunică cu sute de clienți rapid și fără efort.

Ai posibilitatea să folosești propriul număr de telefon prin serviciul de găzduire SIM sau să optezi pentru un număr virtual personalizat, care să afișeze numele companiei tale.

FUNCȚII



Trimiterea și primirea SMS-urilor



Trimiterea de mesaje în masă



Utilizarea șabloanelor predefinite
pentru mesaje



Aplicație mobilă pentru
gestionare facilă



Administrarea rutării
SMS-urilor primite

LICENȚĂ

Tarifare per utilizator

ADD-ON-URI OPȚIONALE

Găzduire SIM pentru utilizarea propriului număr de telefon mobil

Serviciu SMS virtual cu identificare personalizată

Chatbot bazat pe inteligență artificială pentru gestionarea automată a conversațiilor

Optimizarea comunicării scrise cu clienții prin Daktela Copilot

Licență Social Media

Facebook, Instagram, WhatsApp
și Viber într-o singură aplicație



Administrează toate aceste canale de comunicare printr-o interfață unificată și obține o imagine completă a volumului de mesaje. Mai mult, gestionează postările de pe Facebook și Instagram direct din noul modul, având astfel control asupra conținutului din comentariile postărilor tale.

FUNCȚII



Comunicare bidirecțională
pe rețelele sociale conectate



Moderarea comentariilor
pe Facebook și Instagram



Utilizarea șabloanelor predefinite
pentru răspunsuri rapide



Aplicație mobilă pentru
gestionare din mers



Administrarea rutării comunicării
între canale

LICENȚĂ

Tarifare per utilizator

Unele rețele sociale necesită un conector plătit





Cloud Phone

Apeluri pentru întreaga echipă, de oriunde

Profită de o interfață web sau mobilă intuitivă și începe să efectuezi apeluri în câteva minute, fără configurări complicate. Este soluția ideală pentru utilizatorii care au ca activitate principală apelurile telefonice. Permite întregii echipe să comunice intern complet gratuit!

APLICAȚIE WEB

Lucrează confortabil de pe computer utilizând aplicația web, care include un telefon integrat.

APLICAȚIE MOBILĂ

Oferă asistență clienților într-un mediu similar apelurilor mobile, utilizând conexiunea de date mobile sau Wi-Fi pentru apeluri bidirecționale.



APLICAȚIE DESKTOP

Descarcă aplicația pe computer sau laptop, fără a fi nevoie să păstrezi browserul deschis.

TELEFON HARDWARE

Conectează-ți dispozitivul la Daktela și gestionează apelurile exact așa cum ești obișnuit.

FUNCȚII

- Apeluri de intrare și ieșire
- Apeluri interne
- Aplicație mobilă pentru flexibilitate maximă

LIMITĂRI

- Nu permite gestionarea apelurilor din cozi
- Nu permite utilizarea altor canale de comunicare
- Nu oferă acces complet la toate funcționalitățile aplicației

LICENȚĂ

Tarifare per utilizator

ADD-ON-URI OPȚIONALE

Add-On CRM
Înregistrarea apelurilor



Înregistrare apeluri



Înregistrează apeluri cu o perioadă de stocare de 3 luni sau mai mult

Monitorizează conversațiile operatorilor cu clienții pentru a preveni neînțelegerile și a avea mereu dovada discuțiilor. Funcția de înregistrare a apelurilor asigură stocarea în siguranță a înregistrărilor pentru perioada dorită. În aplicație configurezi cu ușurință permisiunile de acces pentru a controla cine poate vizualiza înregistrările.

FUNCȚII



Înregistrarea apelurilor



Stocarea înregistrărilor în Daktela pentru o perioadă prestabilită



Acces la înregistrări bazat pe permisiuni definite



Posibilitatea de a exporta înregistrările

LICENȚĂ

Tarifare **per utilizator**

Perioada de stocare poate fi extinsă prin multiplicarea licenței

Necesită achiziționarea unei licențe Voice sau Cloud Phone

ADD-ON-URI OPȚIONALE

Transcrierea înregistrărilor în format text



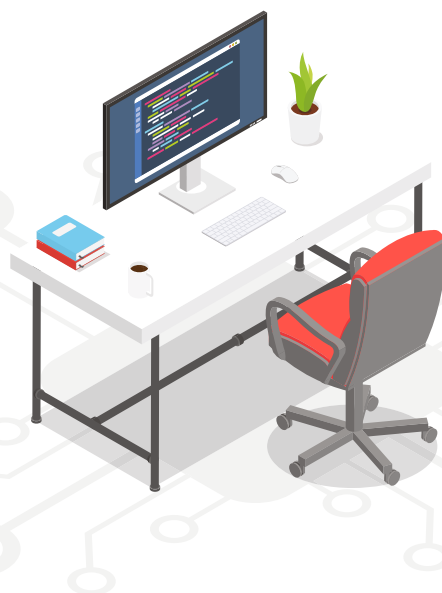
Licență Backoffice

Pentru utilizatori fără canale de comunicare

Licența Backoffice este alegerea ideală pentru administratori, supervizori sau utilizatori implicați în rezolvarea cererilor clienților, fără a utiliza canale de comunicare. Această licență îți permite să administrezi eficient aplicația Daktela, să monitorizezi activitatea echipei tale și să participi la procesele interne prin editarea ticketelor.

Funcții

- Editarea și comentarea ticketelor
- Acces la module pentru monitorizarea și supervizarea utilizatorilor
- Administrarea și gestionarea întregii aplicații Daktela



Limitări

- Nu permite utilizarea niciunui canal de comunicare

LICENȚĂ

Tarifare per utilizator

ADD-ON-URI OPȚIONALE

Extensie CRM



Activitate personalizată

Monitorizează timpul alocat sarcinilor definite personalizat, pentru o gestionare mai eficientă a acestora



Not all tasks are solely related to time spent on calls or messages with customers. With the Custom Activities feature, you can track the time dedicated to various tasks based on your specific needs. Through the API, you can easily sync the start and end of tasks in other systems, ensuring all work is properly recorded. Built-in statistics provide an overview of completed tasks and help identify any potential areas for improvement.

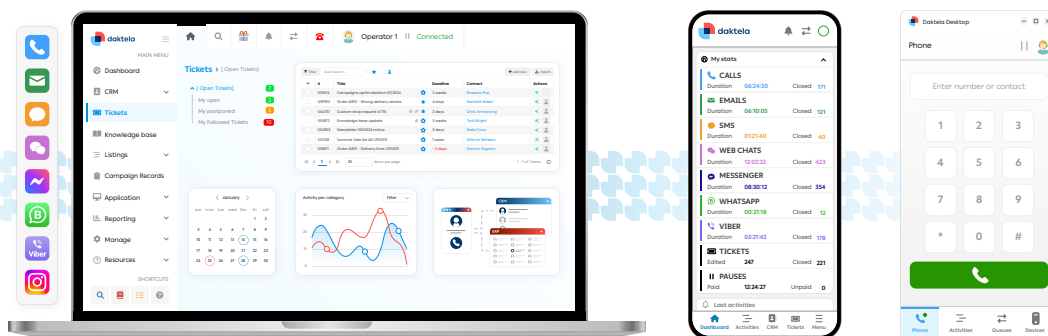
FUNCȚII



Urmărirea activităților personalizate



Acces la statistici și jurnale



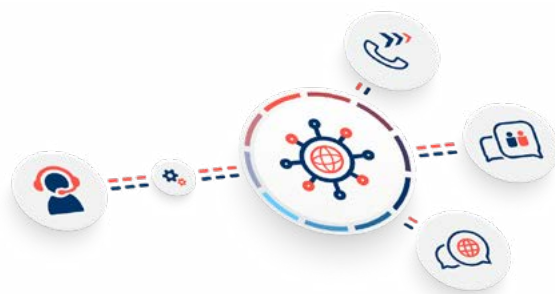
LICENȚĂ

Tarifare per utilizator



Pachete de Licență

Multiple canale de comunicare
Într-un pachet avantajos



Alege un pachet personalizat, în funcție de nevoile tale și asigură o acoperire completă pentru comunicarea cu clienții de oriunde s-ar afla. Pachetele îți oferă prețuri reduse pentru toate licențele esențiale, oferind o soluție rentabilă pentru gestionarea mai multor canale de comunicare.

PACHETE DISPONIBILE

Voice + E-mail



COD PRODUS
3.01

Voice + E-mail + Webchat



COD PRODUS
3.02

Voice + E-mail + Social Media



COD PRODUS
3.03

Pachet complet
(include toate canalele)



COD PRODUS
3.09

LICENȚĂ

Tarifare per utilizator

ADD-ON-URI OPȚIONALE

Add-On CRM

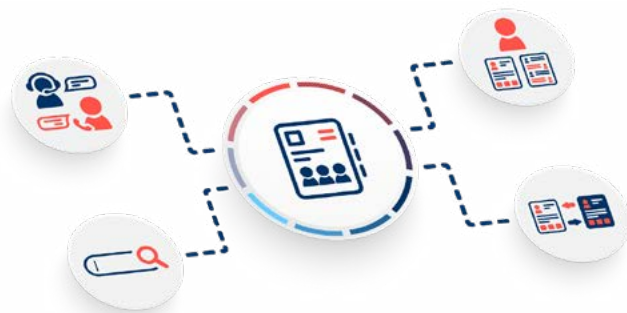
Înregistrarea apelurilor

Agent AI sub formă de chatbot sau voicebot pentru gestionarea majorității conversațiilor

Îmbunătățirea comunicării scrise cu clienții prin **Daktela Copilot**

CRM

**Bază de date a clienților
și partenerilor mereu la îndemână**



Cu modulul Dakela CRM ușor de utilizat, ai posibilitatea să imporți rapid companiile și contactele cu care colaborezi. Păstrează toate apelurile și mesajele lor din toate canalele într-un singur loc și menține o imagine clară asupra volumului de comunicare.

FUNCȚII



Acces la modulul CRM



Formulare personalizabile
pentru contacte și companii



Import și export al bazei
de date a clienților



Integrare cu CRM-uri terțe



Istoricul comunicărilor cu clienții



CRM disponibil
în aplicația mobilă



Identificarea apelurilor
și mesajelor după numele
contactului



API disponibil pentru
o integrare ușoară

LICENȚĂ

Tarifare per utilizator

Disponibil pentru achiziționare cu orice tip de licență utilizator

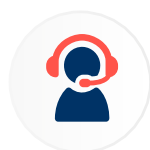
Pachet Campaign Dialling



Efectuarea avansată a apelurilor pentru contactarea bazei de date

Pachetul oferă două opțiuni pentru apelarea inteligentă a bazei tale de date de contacte, cu posibilitatea de a crea un formular personalizat pentru colectarea informațiilor din apelurile răspunse. Permite setarea numărului de încercări de apel și intervalele de timp pentru re-contactare. Sistemul înregistrează automat motivele apelurilor nereușite. Economisește timpul operatorilor tăi automatizând procesul de apelare și eficientizând activitatea Contact Center-ului tău.

PROGRESSIVE



Apelurile sunt realizate automat pentru operator



Fiecărui operator îi sunt alocate intervale de timp specifice pentru a lucra cu fiecare contact

PREDICTIVE



Sistemul efectuează mai multe apeluri simultan



Calculează numărul ideal de apeluri de efectuat în funcție de traficul anterior



Operatorul este conectat la client doar după ce apelul a fost răspuns

LICENȚĂ

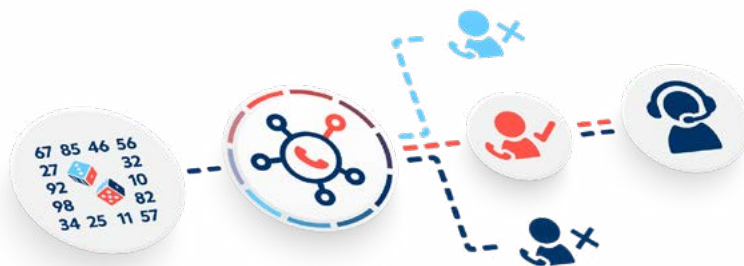
Tarifare per utilizator
Ambele tipuri de campanii disponibile

ADD-ON-URI OPȚIONALE

Detectarea mesageriei vocale

Robocaller

Un instrument pentru apeluri eficiente, fără implicarea operatorului

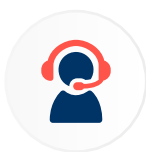


Automatizează apelurile către clienți și alege modul în care va fi gestionat apelul după ce este acceptat sau respins. Setează numărul de apeluri simultane în care Robocaller va suna clienții. Rezultatele campaniei de apeluri sunt salvate în modulul dorit din Daktela.

APELURI PRIMITE



Direcționează clientul către un meniu IVR cu opțiuni sau redă un mesaj generat prin text-to-speech sau înregistrat de tine.



Setează condițiile în care apelul va fi direcționat către un operator live sau va fi plasat într-o coadă.



Oferă clientului opțiunea de a solicita un apel înapoi de la operatorii tăi.

APELURI PIERDUTE



Setează de câte ori și la ce intervale Robocaller ar trebui să încerce din nou să sune.



Folosește statusuri pentru a urmări motivele pentru care clienții nu au fost contactați.

LICENȚĂ

Tarifare pe baza numărului de apeluri simultane



TTS și Call Steering

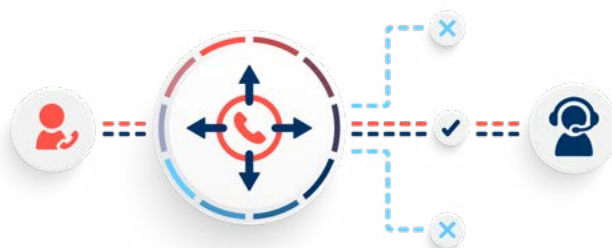


Pachet de funcții automate de voce pentru PBX-ul tău

Optimizează apelurile primite de la clienți cu funcții care îți economisesc timp. Redă rapid un mesaj cu doar câteva clicuri sau permite clientului să aleagă operatorul cu care dorește să se conecteze.

TEXT-TO-SPEECH

CALL STEERING



Voce generică în multiple limbi europene



Clienții menționează cu cine doresc să se conecteze



Mesajul este generat dinamic pe baza textului introdus



Rutare inteligentă către operatori specifici



Implementare rapidă în caz de situații de criză



Economisește timp prin evitarea transferurilor inutile de apeluri

LICENȚĂ

Tarifare pe lună
Tarifare f pentru întregul PBX



Voicemail Detection



Funcție avansată pentru Campaign Dialing

Tehnologia Daktela avansată AI are o acuratețe de peste 90% în detectarea mesageriilor vocale în timpul campaniilor de apeluri. Aceste apeluri sunt automat închise și marcate. Nu pierde timp cu apeluri nepreluat și economisește costuri concentrându-te doar pe conexiunile de succes.

FUNCȚII



Detectează mesageria
vocală



Recunoaște limba
selectată



Marchează contactul
la detectare

LICENȚĂ

Tarifare pe lună

Tarifare pentru întregul PBX

Necesită achiziționarea unei licențe Robocaller sau Campaign Dialling



Transcriere Apeluri

Transcriere automată a apelurilor în format text



Obține transcrierea apelurilor tale în formă scrisă, facilitând revizuirea post-apel. Transcrierea susține, de asemenea, două funcții avansate plătite – AI Topics și AI QA Reviews – care permit o analiză suplimentară a apelurilor.

FUNCȚII



Transcrierea apelurilor
în text



Recunoașterea
vorbitorilor



Previzualizarea transcrierii
în fiecare activitate

LICENȚĂ

Tarifare per minut
Pachet minim de 5.000 de minute

ADD-ON-URI OPȚIONALE

AI Topics pentru analiza post-apel personalizată
în funcție de nevoile tale

AI QA pentru evaluarea automată
a performanței operatorilor

Daktela Copilot

Asistent AI pentru comunicarea scrisă



Beneficiază de funcțiile avansate ale Copilot pentru a transforma comunicarea scrisă într-o interacțiune eficientă și impactantă. Simplifică interacțiunile cu clienții tăi și oferă răspunsuri rapide și profesionale ca niciodată.

FUNCȚII



Reformulare

Generează conținut scris pe baza stilului de comunicare selectat, fie că este formal, prietenos sau un mesaj extins.



Traducere

Depășește barierele lingvistice cu doar câteva click-uri, traducând atât mesajele echipei, cât și pe cele ale clienților.



Prompturi GPT personalizate

Setează propriul stil și ton al vocii pentru ca GPT să creeze mesaje adaptate nevoilor tale specifice



Sumarizare

Sumarizează rapid comunicările extinse ale clienților într-un tichet, oferindu-ți o imagine de ansamblu instantanee



Șabloane

Sugerează șabloane de răspuns pe baza datelor istorice, perfect adaptate situației de față

LICENȚĂ

Tarifare per utilizator

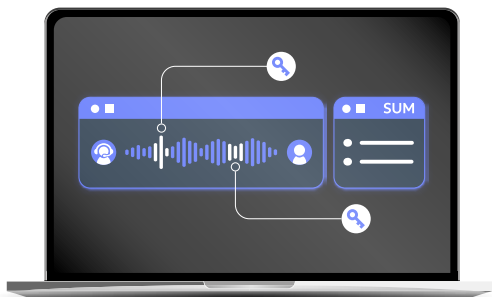


AI Power Pack

Un pachet de evaluare automatizat utilizând inteligența artificială

Nu mai pierdeți timpul cu analizarea manuală a subiectelor discuțiilor cu clienții sau cu evaluarea performanței operatorilor. Beneficiați de puterea pachetului nostru AI pentru a automatiza aceste sarcini consumatoare de timp!

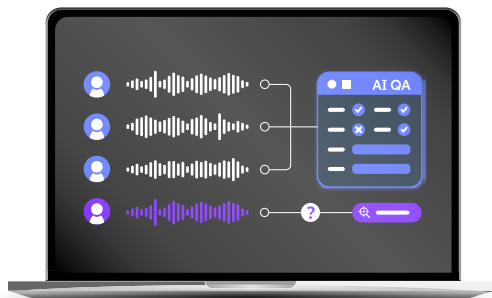
AI TOPICS



Analizează conversațiile dintre operatori și clienți pe baza cuvintelor-cheie pe care le setezi. Obține rezumate automate ale apelurilor, identifică subiectul conversației sau monitorizează sentimentul ambelor părți. Cu o configurare simplă, poți urmări tot ce contează pentru tine.

Fiecare interogare consumă 15 token-uri.

AI QA



Automatizează evaluarea activităților operatorilor pe baza formularului personalizat, cu un sistem de notare predefinită. Folosește filtre pentru a selecta doar activitățile pe care dorești să le evaluezi. Asistentul nostru AI evaluează rapid și precis volume mari de conversații care altfel ar dura zile întregi pentru procesare.

Fiecare interogare consumă 15 token-uri.

LICENȚĂ

Consumul se face pe baza **token-urilor**

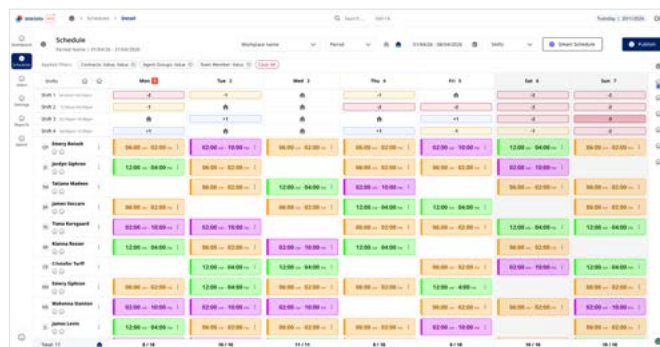
Pachete disponibile în incrementuri de **80k token-uri**

Utilizarea acestor funcții pentru apeluri necesită o licență de transcriere a apelurilor (Call Transcription)



Workforce Management

Software de ultimă generație pentru planificarea turelor și prognoze



Un instrument simplu de planificare a turelor creat special pentru centrele de contact omnicanal. Atingeți operațiuni optime cu un singur clic, prin planificare și prognoze bazate pe AI. Rămâneți în conformitate cu politicile legale și interne.

Îmbunătățiți planificarea prognozând cererea clienților cu ajutorul prognozelor precise bazate pe AI, generate din datele istorice ale fiecărui canal. Ajustați și rafinați prognozele în timp real și fiți la curent cu fiecare schimbare.

PERMITE:



Planificați sute de agenți pentru întreaga lună cu un singur clic.



Construit în jurul nevoilor dvs. Gestionați cu ușurință cererile de concediu, schimburile de ture și excepțiile pentru angajații cu normă parțială.



Interfață drag-and-drop prietenoasă pentru o gestionare facilă a schimbărilor.



Creați programe eficiente care îmbunătățesc utilizarea agenților, menținând totodată nivelurile de servicii.



Integrare nativă cu centrul de contact. Nu este necesară gestionarea separată a utilizatorilor; totul se sincronizează cu CC-ul dvs.



Adaptați sistemul la modul dvs. de lucru cu ajutorul REST API.

LICENCE

Licență lunară pentru operator
Managerii și liderii de echipă sunt **gratuiți**



AI agent Chatbot

**Suport 24/7 pentru clienții tăi,
oricând au nevoie**



Permiteți clienților dvs. să obțină răspunsuri chiar și în orele târzii. Implementarea AI pe chat-ul web, Facebook și alte canale bazate pe text automatizează majoritatea conversațiilor. Creați cu ușurință un flux de conversație complet personalizat prin prompturi – fără scriptare complexă. Chatbot-ul gestionează întrebările frecvente, eliberând operatorii pentru cazurile care necesită cu adevărat o atingere personală.

FUNCȚII



Disponibilitate
24/7



Flux de conversație condus de agentul AI

Chatbot condus prin promptarea agentului AI, care adaptează fluxul conversației în timp real



Conversații
multilingve



Baza de cunoștințe Daktela

Răspunsuri extrase direct din baza dvs. de cunoștințe (RAG), inclusiv citări ale surselor



Editor de conversații
ușor de utilizat



Escaladare nativă la agenți live

Transfer fără probleme către un operator live, cu transmiterea întregului context al conversației

LICENȚĂ

Alegeți dintre cele trei niveluri flexibile de servicii - **Lite** / **Advanced** / **Pro**
pentru a găsi echilibrul ideal între volumul de chat și asistența automatizată pentru echipa dvs.

AI agent Voicebot

**Suport 24/7 pentru clienții tăi sau
apeluri automatizate către clienți**



Valorificați puterea inteligenței artificiale pentru a optimiza comunicarea și a obține o eficiență mai mare cu disponibilitate 24/7. Creați cu ușurință un flux de conversație complet personalizat prin prompturi – fără scriptare complexă. Cu integrare perfectă cu alte sisteme, veți asigura operațiuni fluide în toate procesele.

FUNCȚII



Disponibilitate
24/7



Flux de conversație condus de agentul AI

Voicebot condus prin promptarea agentului AI, care adaptează fluxul apelului în timp real



Conversații
multilingve



Baza de cunoștințe Daktela

Răspunsuri extrase direct din baza dvs. de cunoștințe



Editor de conversații
ușor de utilizat



Escaladare nativă la agenți live

Transfer fără probleme către un operator live, cu transmiterea întregului context al conversației

LICENCE

Alegeți dintre cele trei niveluri flexibile de servicii - **Lite / Advanced / Pro**

pentru a găsi echilibrul ideal între volumul de apeluri și asistența telefonică automatizată pentru echipa dvs.

Opțional, îmbunătățiți configurația cu Pachetul nostru **ElevenLabs Premium Voice Pack** pentru o calitate vocală de nivel superior.

AI agent

Emailbot

Răspunsuri la emailuri disponibile
toată ziua, inclusiv în weekend



Oferiți clienților dvs. răspunsuri instant prin e-mail, oricând în cursul zilei. Creați cu ușurință un flux de e-mail complet personalizat prin prompturi – fără scriptare complexă. AI Emailbot gestionează eficient interogările repetitive, reducând semnificativ costurile. Integrarea perfectă cu alte sisteme garantează că răspunsurile conțin întotdeauna informațiile necesare.

FUNCȚII



Disponibilitate
24/7



Flux de conversație condus de agentul AI

Emailbot condus prin promptarea agentului AI, care adaptează fluxul conversației în timp real



Conversații
multilingve



Baza de cunoștințe Daktela

Răspunsuri extrase direct din baza dvs. de cunoștințe



Editor de conversații
ușor de utilizat



Răspunsuri sugerate de AI pentru operatori

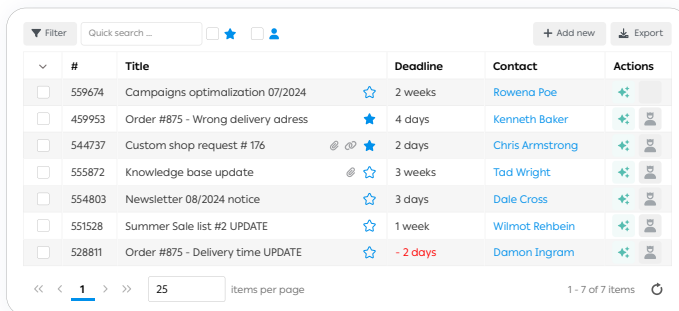
Emailbot pregătește automat sugestii pentru operatori și permite editarea sau trimiterea cu un singur clic

LICENȚĂ

Alegeți dintre cele trei niveluri flexibile de servicii - **Lite** / **Advanced** / **Pro**
pentru a găsi echilibrul ideal între volumul de e-mailuri și asistența automatizată pentru echipa dvs.

Ticketing

Gestionare completă
a cererilor clienților



#	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	

Modulul Ticketing îți permite să gestionezi eficient cererile provenite din toate canalele de comunicare. Conectezi apelurile, webchat-urile și e-mailurile la ticketele individuale, având o viziune cronologică completă asupra tuturor interacțiunilor cu clienții. Datorită comentariilor interne și datelor furnizate de utilizatori, vei avea întotdeauna acces la informațiile importante.

FUNCȚII



Centralizarea cererilor clienților



Atribuirea responsabilității biletelor
pentru o gestionare clară



Etichetarea tipurilor
de cereri folosind statusuri



Crearea de formulare personalizate
pentru introducerea datelor



Urmărirea progresului
fiecărei cereri



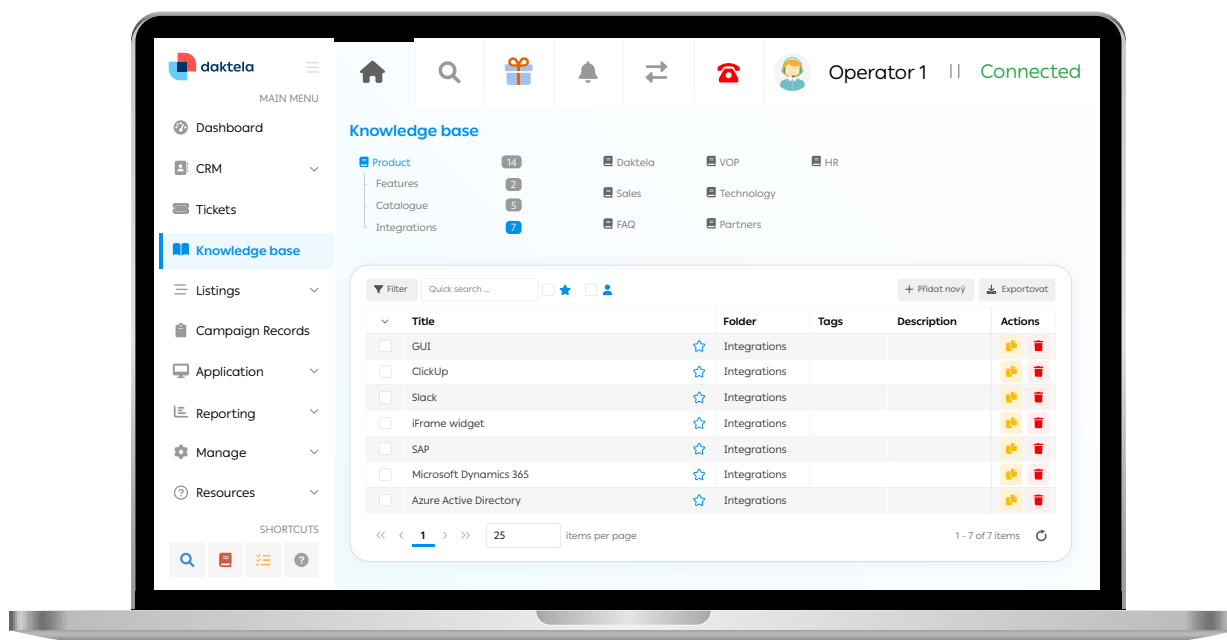
Monitorizarea volumului de cereri
prin vizualizări prestabilite



GRATUIT, este o componentă integrată a produsului.

Knowledge base

Procese interne sau proceduri tehnice
într-o singură aplicație



Oferă operatorilor tăi acces facil la informațiile interne utilizând modulul Knowledge Base, integrat complet în aplicația Daktela. Creează articole, organizează-le în foldere și adaugă atașamente. Setează permisiuni pentru articole pentru a te asigura că fiecare echipă are întotdeauna informațiile necesare.



GRATUIT, este o componentă integrată a produsului.

Evenimente

**Automatizează procesele
externe și interne ale companiei**

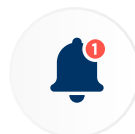


Modulul Evenimente nu doar că permite trimiterea datelor prin webhooks către sisteme externe, dar și automatizează procese direct în aplicație. Configurează răspunsuri la evenimentele cheie, precum schimbarea statutului unui ticket sau crearea unei nui comenzi, pentru a asigura o gestionare eficientă și o integrare rapidă. Aplicația include documentație complet accesibilă API pentru o configurare ușoară a evenimentelor tale.

AUTOMATIZEAZĂ



Actualizări ale înregistrărilor
de ticket sau campanie



Notificări pentru evenimente critice



Pauzarea personalizată
a utilizatorilor



Webhooks către alte sisteme



Sincronizarea contactelor CRM



GRATUIT, este o componentă integrată a produsului.

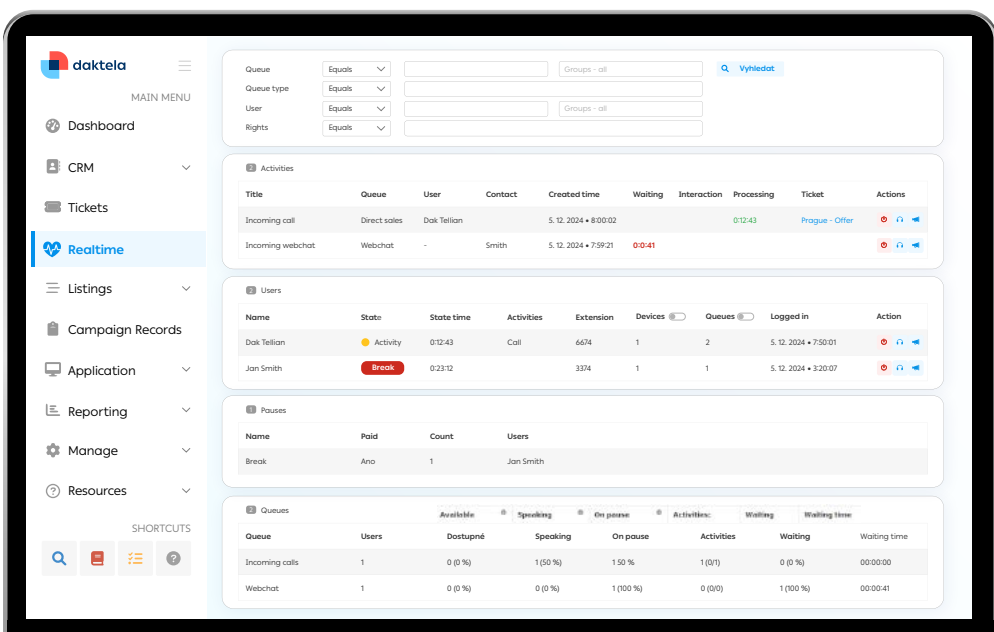
Real Time panel

Rămâi la curent cu activitatea Contact Center-ului cu un singur click



Modulul Real Time Pannel oferă teamleader-ilor informații live despre starea operatorilor, numărul de activități nefinalizate și work-flow-ul echipei. Permite răspunsuri rapide în situațiile dinamice, optimizarea operațiunilor și gestionare eficientă a suportului clienților.

FUNȚII CHEIE INCLUD



Title	Queue	User	Contact	Created time	Waiting	Interaction	Processing	Ticket	Actions
Incoming call	Direct sales	Dak Teliian		5. 12. 2024 • 8:00:02			0:12:43	Prague - Offer	🔍 🔄 🗑️
Incoming webchat	Webchat	-	Smith	5. 12. 2024 • 7:59:21	0:00:41				🔍 🔄 🗑️

Name	State	State time	Activities	Extension	Devices	Queues	Logged in	Action
Dak Teliian	Activity	0:12:43	Call	6674	1	2	5. 12. 2024 • 7:50:01	🔍 🔄 🗑️
Jan Smith	Break	0:23:12		3374	1	1	5. 12. 2024 • 3:20:07	🔍 🔄 🗑️

Name	Paired	Count	Users
Break	Auto	1	Jan Smith

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

- ▶ Activități în așteptare
- ▶ Ocuparea operatorilor
- ▶ Utilizarea pauzelor
- ▶ Vizualizarea cozii



GRATUIT, este o componentă integrată a produsului.

Raportare

Măsoară și analizează cu instrumente avansate de raportare



Modulul de raportare îți oferă toate informațiile necesare pentru a lua decizii strategice și a optimiza operațiunile Contact Center-ului tău. Cu grafice clare, tabele și opțiuni de raportare automată, ai o imagine completă asupra indicatorilor de performanță cheie (KPI-uri).

ACTIVITĂȚI DISPONIBILE



RAPOARTE PRESTABILITE

Accesează o gamă largă de rapoarte predefinite, ce acoperă toate canalele de comunicare.



VIZUALIZĂRI INTERACTIVE

Urmărește tendințele și performanțele prin grafice dinamice și viziuni generale.



PROGRAMARE AUTOMATĂ

Configurează generarea și livrarea automată a rapoartelor direct în inbox-ul tău.



EXPORT DE DATE

Descarcă rapoartele în formate precum Excel, CSV sau PDF pentru analize suplimentare.



GRATUIT, este o componentă integrată a produsului.

Wallboards

**Monitorizare în timp real
a performanței echipei**

Wallboards Daktela este un instrument puternic pentru afișarea indicatorilor cheie ai Contact Center-ului în timp real. Acest modul oferă o vizualizare clară și personalizabilă a datelor răspunde rapid la schimbări și a gestiona operațiunile eficient.



ACTIVITĂȚI DISPONIBILE



Dashboarduri personalizabile



Selecție de widgeturi predefinite



Statistici afișate în tabele sau grafice



Alerte vizuale pentru depășirea pragurilor stabilite



Proiecția datelor din alte sisteme prin widgeturi iframe



Vizualizare a datelor în timp real



GRATUIT, este o componentă integrată a produsului.

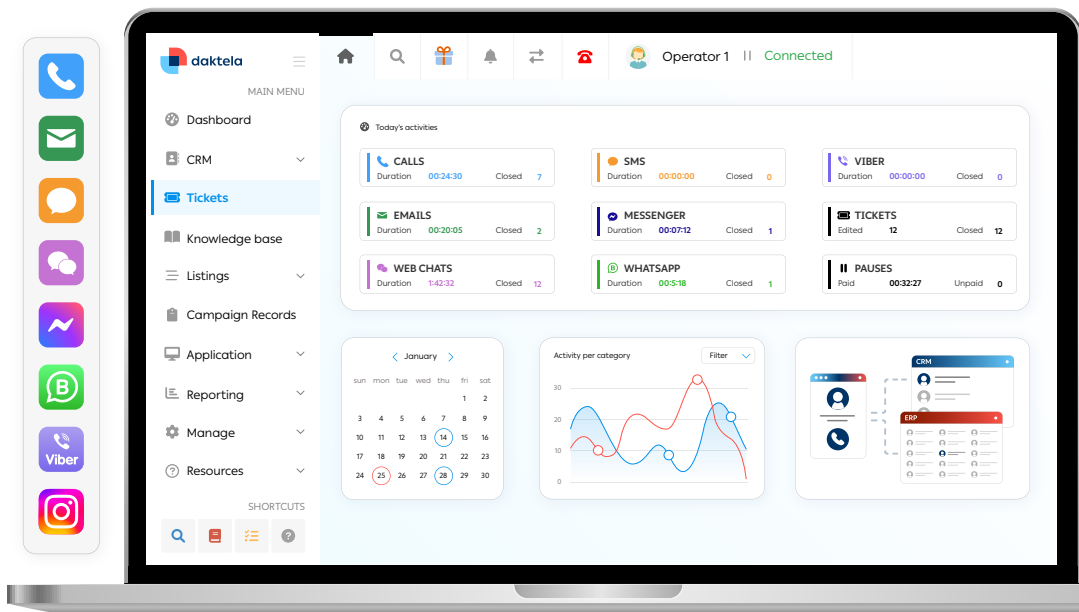
Dashboard

Pagina principală pentru o privire rapidă personalizată pentru fiecare utilizator



Dashboard-ul servește ca pagină de start pentru fiecare utilizator și este construit din widgeturi personalizabile. Acestea includ un calendar, statistici personale, activități recente, diverse vizualizări operaționale și widgeturi iframe pentru a afișa conținut extern. Dashboard-ul permite utilizatorilor să monitorizeze instantaneu activitățile de lucru și statusul Call Center-ului, asigurând o gestionare mai eficientă a sarcinilor zilnice.

EXEMPLU DE ELEMENTE INCLUSE ÎN DASHBOARD



The screenshot shows the daktela dashboard interface. On the left is a vertical sidebar menu with icons for phone, email, chat, knowledge base, listings, campaign records, application, reporting, manage, and resources. The main content area displays 'Today's activities' with widgets for CALLS, SMS, VIBER, EMAILS, MESSENGER, TICKETS, WEB CHATS, WHATSAPP, and PAUSES. Below these are a calendar for January, an 'Activity per category' line chart, and a 'CRM' widget. On the right side of the image, there are four blue arrows pointing to the text: 'Activitățile zilnice', 'Calendar', 'Statistici', and 'Date externe'.



GRATUIT, este o componentă integrată a produsului.

Utilizator pasiv

Control complet al aplicației
facil și rapid



O interfață intuitivă în care administratorii, supraveghetorii de ture și utilizatorii API pot configura și supraveghea întreaga aplicație Daktela – fără a consuma nicio licență. Indiferent dacă trebuie să gestionați utilizatori, să configurați rutări sau să monitorizați operațiunile, tipul de Utilizator pasiv vă oferă control complet fără costuri suplimentare.

FUNCȚII



Gestionarea utilizatorilor
și permisiunilor



Formulare personalizate
și scripturi pentru apeluri



Gestionarea bazei de date CRM



Integrări de sisteme



Configurarea rutării apelurilor



Modul de gestionare a licențelor



Categorisirea biletelor



Automatizare prin evenimente



GRATUIT, este o componentă integrată a produsului.

Listări

Privire de ansamblu completă
asupra fiecărei interacțiuni și
modificări din sistem



Modulul Listări oferă o prezentare detaliată a tuturor activităților de comunicare din Call Center. Îți permite să accesezi apeluri sau conversații scrise, să monitorizezi performanța operatorilor și să revizuești cronologia muncii acestora. Filtrele avansate asigură accesul necondiționat la informațiile de care ai nevoie.

FUNCȚII



Toate interacțiunile și activitățile



Urmărirea activităților utilizatorilor



Jurnale ale apelurilor neachitate



Audit detaliat al tuturor
modificărilor



Evaluări ale recenziilor QA



Export de date filtrate

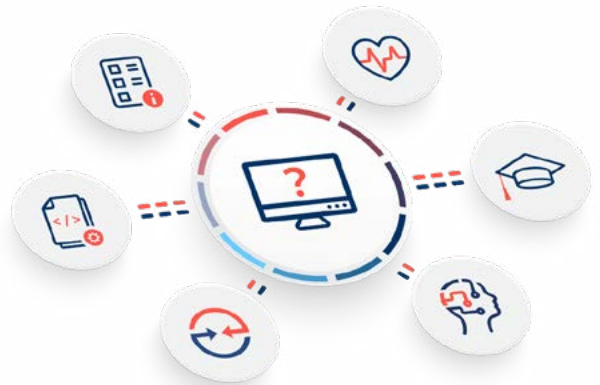


GRATUIT, este o componentă integrată a produsului.



Resurse

Acces ușor la documentație, instruire și cele mai recente actualizări



Daktela îți oferă suport complet printr-o abordare clară și centralizată a tuturor informațiilor esențiale. De la documentație detaliată și actualizări planificate, la materiale de e-learning – tot ce ai nevoie pentru o muncă eficientă!

ACTIVITĂȚI DISPONIBILE



Documentație detaliată a produsului



Status în timp real al serviciilor noastre



Documentație API completă pentru integrare simplă



E-learning pentru toate tipurile de utilizatori



Jurnalul schimbărilor și planul de dezvoltare pentru funcționalitățile individuale



Chatbot AI pentru asistență în utilizarea Daktela



GRATUIT, este o componentă integrată a produsului.

Gestionarea Licențelor

**Gestionarea flexibilă a licențelor
pentru Call Center-ul tău**



Ai control complet asupra licențelor tale – monitorizezi costurile și ajustezi numărul acestora în mod flexibil în funcție de nevoile echipei tale pentru luna următoare. Indiferent dacă ai o echipă mică sau un întreg departament de Call Center, modelul flexibil de licențiere asigură că plătești doar pentru ceea ce ai nevoie cu adevărat, făcându-l ușor de adaptat la cerințele care se schimbă.

PREZENTARE GENERALĂ A LICENȚEI

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

PREZENTARE GENERALĂ PER UTILIZATOR

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	✓	✗	✗	✗	✗

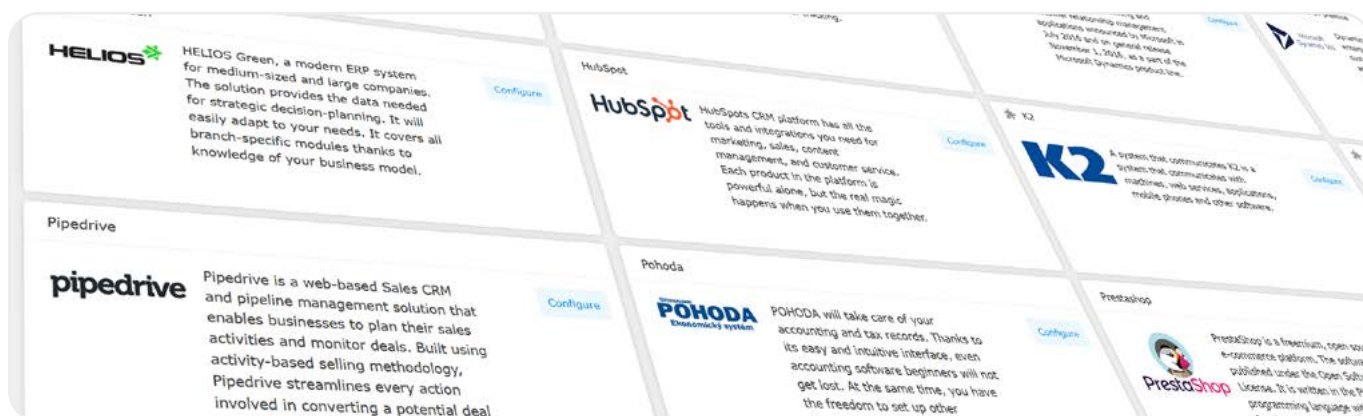
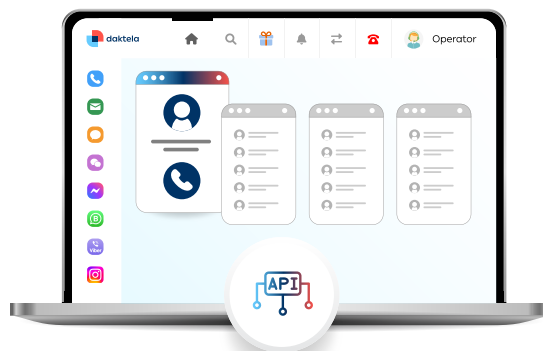


GRATUIT, este o componentă integrată a produsului.

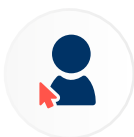
Integrări

Conectează instrumentele esențiale și profită mai mult de sistemele tale

Integrările multiple îți permit să conectezi Contact Center-ul cu instrumentele și sistemele pe care le folosești în workflow-ul zilnic. Simplifică fluxurile de lucru, automatizează sarcinile de rutină și asigură un flux continuu de date între platforme - toate acestea fără intervenții IT complexe.



Integrare CRM
fără întreruperi



Suport SSO: Permite accesul ușor
și sigur prin autentificare unică
(single sign-on).



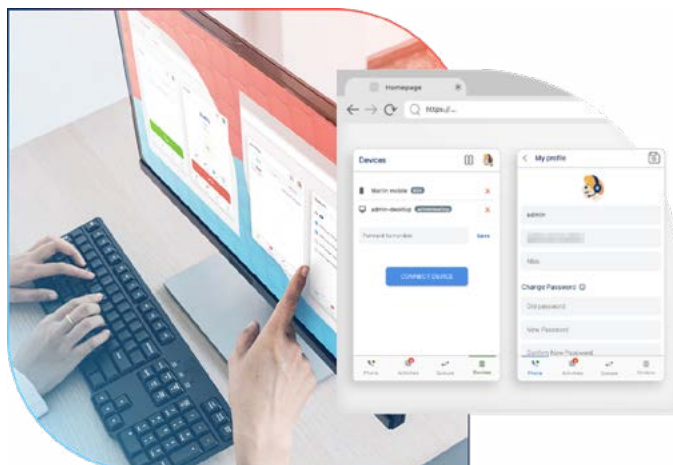
Integrare
cu biblioteci externe



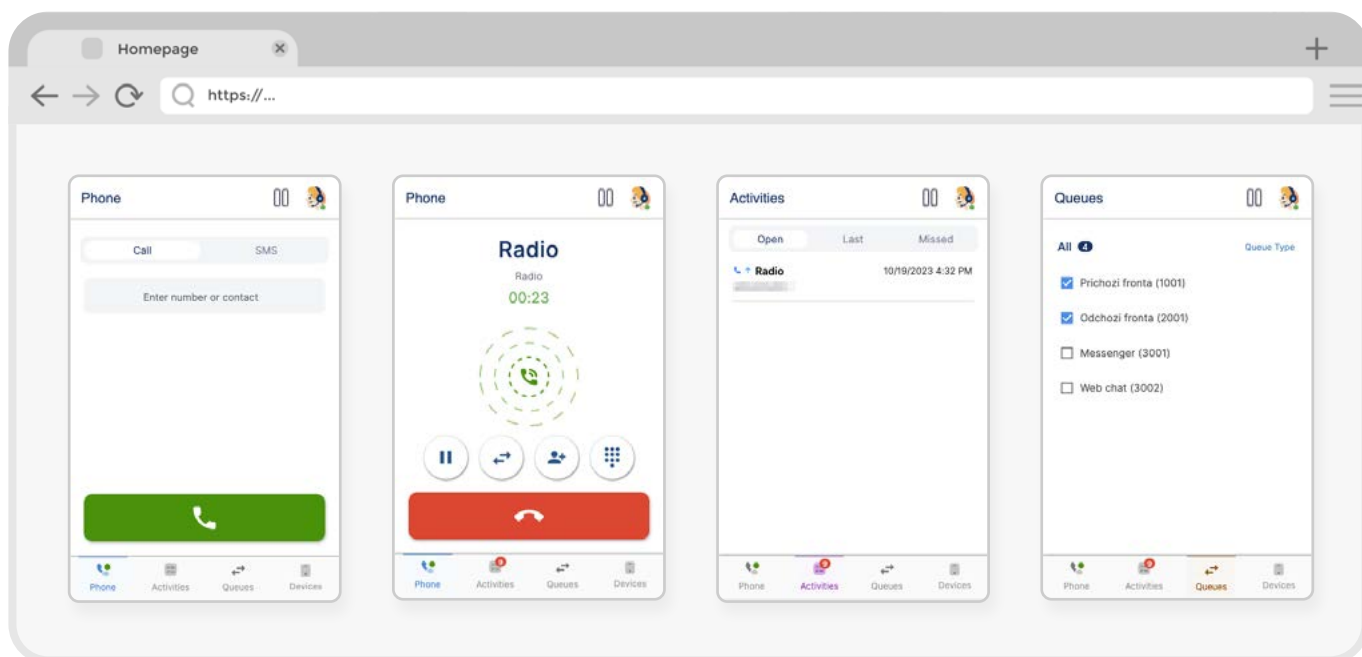
GRATUIT, este o componentă integrată a produsului.

Extensie pentru Browser

Efectuează apeluri direct din
browserul tău, fără instalări
suplimentare



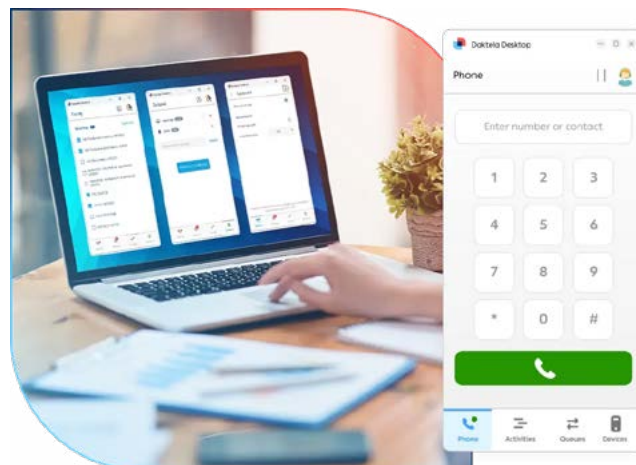
Extensia Daktela pentru Browser (telefon WebRTC) îți permite să efectuezi și să primești apeluri direct din browserul tău web, fără a fi nevoie de telefoane fizice sau dispozitive suplimentare. Tot ce ai nevoie este o conexiune la internet și o cască. Este soluția ideală pentru utilizatorii care lucrează de acasă sau pentru birouri cu spații partajate.



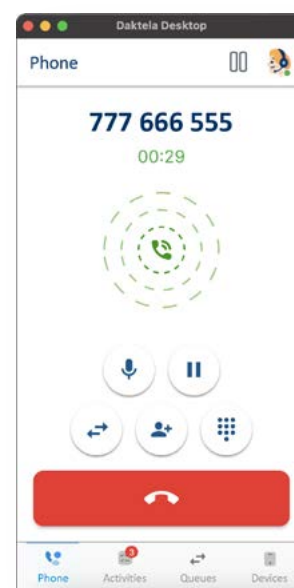
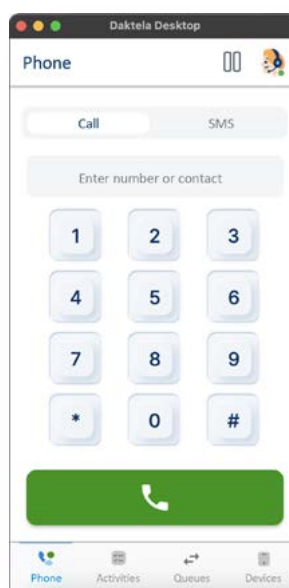
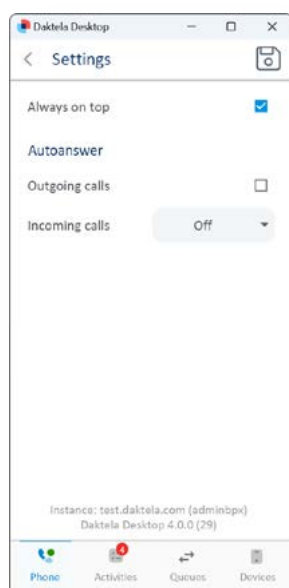
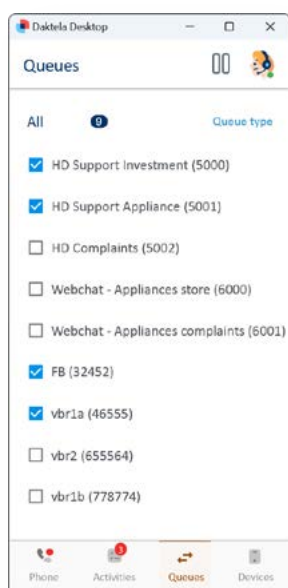
GRATUIT, este o componentă integrată a produsului.

Aplicație Desktop

Un client de telefonie
complet integrat



Realizarea apelurilor de pe computerul tău nu a fost niciodată mai simplă! Cu aplicația Daktela Desktop efectuezi apeluri direct de pe PC-ul tău. Integrarea completă cu Contact Center-ul îți permite să gestionezi pauzele, să administrezi cozi, să vizualizezi activitățile recente și chiar să îți alegi propriul ton de apel. Uită de dispozitivele SIP - descarcă aplicația din Microsoft Store sau Apple Store și începe apelarea imediată!



GRATUIT, este o componentă integrată a produsului.