



Produktový katalóg

Hlasová licencia

Obojsmerné volanie pre vašich užívateľov



Hlasová licencia je kľúčovým nástrojom pre vaše kontaktné centrum. Umožňuje užívateľom vybavovať prichádzajúce hovory, uskutočňovať odchádzajúce hovory alebo jednoducho komunikovať s kolegami prostredníctvom interných hovorov. Vďaka intuitívnej správe môžete jednoducho konfigurovať, kedy a ako sa budú prichádzajúce hovory presmerovávať na užívateľov.

UMOŽŇUJE:



Vybavovanie a vytáčanie hovorov



Mobilná aplikácia



Manuálne vytáčanie databázy kontaktov



Správa smerovanie hovorov

LICENCIA

Účtuje sa na užívateľa

VOLITEĽNÉ DOPLNKY

Doplnok CRM

Nahrávanie hovorov

Pokročilé vytáčanie kampaní

Agent s umelou inteligenciou vo forme hlasového robota, ktorý vybaví väčšinu vašich hovorov



E-mailová licencia

Jednoducho spravujte firemnú e-mailovú komunikáciu priamo v prostredí kontaktného centra Daktela.



Spárujte svoje e-mailové schránky s našou aplikáciou a využite pokročilé nástroje na efektívne spracovanie aj veľkých objemov e-mailov. Používatelia získajú prístup k intuitívnemu rozhraniu, ktoré zjednodušuje správu požiadaviek klientov a zrýchľuje čas odozvy.

Vďaka integrovanému modulu ticketingu budete mať úplný prehľad o prebiehajúcej komunikácii so zákazníkmi. Jednoducho si odovzdajte úlohy medzi kolegami, označujte rôzne fázy riešenia a efektívnejšie spravujte celé konverzácie. Naša aplikácia podporuje priamu integráciu s e-mailovými schránkami prostredníctvom IMAP/POP3 a SMTP a ponúka aj natívne overovanie prostredníctvom Gmail a MS Graph API. To zabezpečuje bezproblémový prístup k e-mailom v celom kontaktnom centre.

UMOŽŇUJE:



Obojsmerná e-mailová komunikácia s klientmi



Nastavenie pravidiel smerovania a kategorizácie e-mailov



Vytváranie vlastných šablón a podpisov



Automatická distribúcia požiadaviek na základe vopred definovaných pravidiel



Správa prehľadných požiadaviek pomocou modulu ticketingu



Prístup k štatistikám a zoznamom

LICENCIA

Účtuje sa za používateľa

VOLITEĽNÉ DOPLNKY

Automatická kategorizácia a označovanie požiadaviek pomocou umelej inteligencie

Vylepšená písomná komunikácia s klientmi prostredníctvom aplikácie **Daktela Copilot**



Licencia na webchat

Okno chatu pre vašu webovú lokalitu



Poskytnite svojim súčasným alebo potenciálnym zákazníkom jednoduchú formu komunikácie. Vďaka jednoduchej správe môžete nastaviť, kedy sa má webový chat na vašej webovej lokalite zobraziť a aké úvodné informácie sa od zákazníka vyžadujú. Operátori budú môcť spravovať viacero webových chatov súčasne a označovať témy konverzácie pre lepšiu organizáciu.

UMOŽŇUJE:

- | | | | |
|---|--|---|--|
|  | Chatovací widget pre vaše webové stránky |  | Mobilná aplikácia |
|  | Spracovanie webových chatov |  | Správa hovorov vyžiadaných cez webchat po pracovnej dobe |
|  | Používanie vopred uložených šablón |  | Správa smerovania webového chatu |

LICENCIA

Účtuje sa za používateľa

VOLITEĽNÉ DOPLNKY

Agent AI vo forme **chatbota**, ktorý zvládne väčšinu konverzácií
Vylepšená písomná komunikácia s klientmi pomocou aplikácie **Daktela Copilot**

Licencia SMS

Osvedčený komunikačný kanál na spojenie so zákazníkmi



Potrebujete posilať informačné správy alebo spravovať obojsmerné konverzácie? Naša licencia vám umožní jednoducho a efektívne spracovať všetku SMS komunikáciu so zákazníkmi. Vďaka funkcii hromadného odosielania môžete osloviť stovky zákazníkov len niekoľkými kliknutiami.

Môžete si vybrať, či chcete používať vlastné telefónne číslo prostredníctvom nášho hostingu SIM alebo si zaobstaráť virtuálne číslo s vlastnou identifikáciou, napríklad s názvom vašej spoločnosti.

UMOŽŇUJE:



Prijímanie a odosielanie správ SMS



Hromadné odosielanie správ



Používanie pripravených šablón



Mobilná aplikácia



Správa smerovania
prichádzajúcich SMS

LICENCIA

Účtuje sa na používateľa

VOLITEĽNÉ DOPLNKY

Hosting SIM karty pre vaše mobilné telefónne číslo

Virtuálna služba SMS s vlastnou identifikáciou

Agent AI vo forme chatbota, ktorý zvládne väčšinu konverzácií

Vylepšená písomná komunikácia s klientmi pomocou aplikácie Daktela Copilot

Licencia na sociálne médiá

Facebook, Instagram, WhatsApp a Viber na jednom mieste



Spravujte všetky tieto komunikačné kanály v jednotnom rozhraní a získajte úplný prehľad o objeme správ. Okrem toho môžete v našom novom module spravovať príspevky z Facebooku a Instagramu, čo vám umožní prevziať kontrolu nad obsahom komentárov k vašim príspevkom.

UMOŽŇUJE:



Obojsmerná komunikácia
na prepojených sociálnych sieťach



Moderovanie komentárov
na Facebooku a Instagrame



Používanie pripravených šablón



Mobilná aplikácia



Správa
smerovania komunikácie

LICENCIA

Účtuje sa na používateľa

Niektoré sociálne médiá môžu vyžadovať platený konektor



Cloud phone

Hovory pre celý váš tím, či už v kancelárii alebo v teréne

Využite intuitívne webové alebo mobilné rozhranie a začnite telefonovať v priebehu niekoľkých minút bez zbytočného zložitého nastavovania. Ide o ideálne riešenie pre používateľov, ktorých hlavnou úlohou je telefonovanie. Umožnite celému svojmu tímu vzájomné spojenie - úplne zadarmo!

WEBOVÁ APLIKÁCIA

Pracujte pohodlne z počítača pomocou webovej aplikácie so zabudovaným telefónom.

MOBILNÁ APLIKÁCIA

Obsluhujte svojich zákazníkov v prostredí podobnom mobilným hovorom s obojsmerným volaním cez mobilné dáta alebo Wi-Fi.



APLIKÁCIA PRE POČÍTAČE

Stiahnite si našu aplikáciu do počítača alebo prenosného počítača, pričom nemusíte mať otvorený prehliadač.

HARDVÉR TELEFÓN

Pripojte svoje zariadenie k Daktela a vybavujte hovory tak, ako ste zvyknutí.

UMOŽNUJE:

- Prichádzajúce a odchádzajúce hovory
- Interné hovory
- Mobilná aplikácia

NEUMOŽNUJE:

- Spracovanie volaní do fronty
- Používanie ďalších komunikačných kanálov
- Prístup k celej škále funkcií aplikácie

LICENCIA

Účtuje sa na používateľa

VOLITEĽNÉ DOPLNKY

Doplnok CRM
Nahrávanie hovorov



Nahrávanie hovorov



Nahrávanie hovorov s dobou uchovávania 3 mesiace alebo viac

Sledujte, čo vaši operátori hovoria zákazníkom. Nahrávanie hovorov pomáha predchádzať nedorozumeniam a zaručuje, že budete mať vždy dôkaz o tom, o čom sa hovorilo. S touto licenciou bezpečne uchovávame záznamy vašich hovorov tak dlho, ako potrebujete. V aplikácii môžete jednoducho nakonfigurovať prístupové oprávnenia a kontrolovať, kto má k nahrávkam prístup.

UMOŽŇUJE:



Nahrávanie hovorov



Záznamy sa ukladajú v systéme Daktela na vopred definované obdobie



Prístup k záznamom na základe definovaných oprávnení



Možnosť exportovať nahrávky

LICENCIA

Účtuje sa na používateľa

Doba uchovávania sa môže predĺžiť vynásobením licencie

Vyžaduje si zakúpenie hlasovej alebo cloudovej telefónnej licencie

VOLITEĽNÉ DOPLNKY

Prepis nahrávky do textu





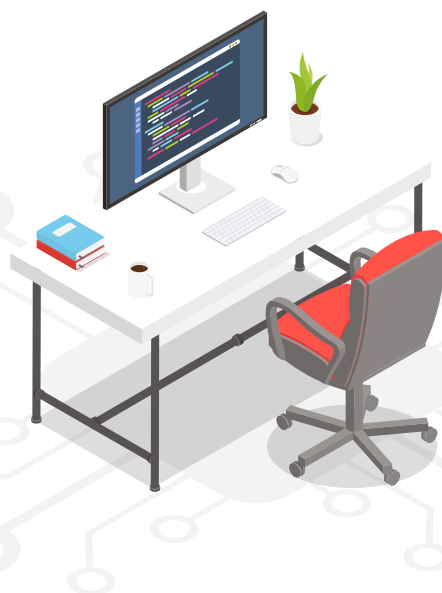
Licencia backoffice

Pre používateľov bez komunikačných kanálov

Licencia Backoffice je ideálnou voľbou pre správcov, nadriadených alebo používateľov, ktorí sa podieľajú na riešení požiadaviek zákazníkov bez použitia komunikačných kanálov. Táto licencia vám umožňuje efektívne spravovať aplikáciu Daktela, monitorovať činnosti vášho tímu a zúčastňovať sa na interných procesoch prostredníctvom editovania a komentovania tiketov.

Umožňuje

- Úprava a komentovanie tipov
- Prístup k modulom na monitorovanie a dohľad nad používateľmi
- Správa a riadenie celej spoločnosti Daktela



Neumožňuje

- Používanie akýchkoľvek komunikačných kanálov

LICENCIA

Účtuje sa na používateľa

VOLITEĽNÉ DOPLNKY

Rozšírenie CRM



Vlastná aktivita

**Sledovanie času stráveného
na vlastnoručne definovaných
úlohách pre lepší dohľad**



Nie všetky úlohy súvisia výlučne s časom stráveným telefonátmi alebo správami so zákazníkmi. Pomocou funkcie Vlastné aktivity môžete sledovať čas venovaný rôznym úlohám na základe vašich špecifických potrieb. Prostredníctvom rozhrania API môžete jednoducho synchronizovať začiatok a koniec úloh v iných systémoch, čím zabezpečíte, že všetka práca bude správne zaznamenaná. Zabudované štatistiky poskytujú prehľad o dokončených úlohách a pomáhajú identifikovať prípadné oblasti na zlepšenie.

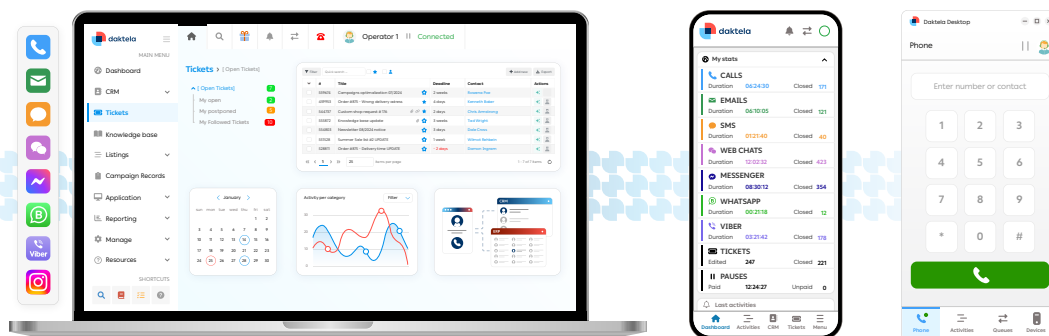
UMOŽŇUJE:



Vlastné sledovanie aktivity



Prístup k štatistikám a protokolom



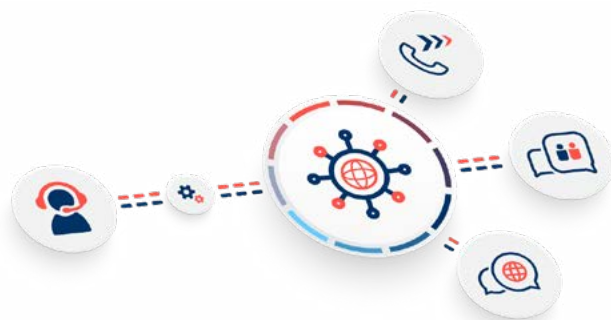
LICENCIA

Účtuje sa na používateľa



Balíky licencií

Viacero komunikačných kanálov
v zvýhodnenom balíku



Vyberte si inteligentný balík prispôsobený vašim potrebám a zaistíte si komplexné pokrytie komunikácie so zákazníkmi zo všetkých uhlov pohľadu. Naše balíky ponúkajú zvýhodnené ceny všetkých kľúčových licencií pre vašich používateľov a poskytujú nákladovo efektívne riešenie na správu viacerých komunikačných kanálov.

DOSTUPNÉ BALÍČKY

Hlas + E-mail



PRODUKTOVÝ
KÓD 3.01

Hlas + E-mail + Webchat



PRODUKTOVÝ
KÓD 3.02

Hlas + E-mail + Sociálne médiá



PRODUKTOVÝ
KÓD 3.03

Kompletný balík
(obsahuje všetky kanály)



PRODUKTOVÝ
KÓD 3.09

LICENCIA

Účtuje sa na používateľa

VOLITEĽNÉ DOPLNKY

Doplnok CRM

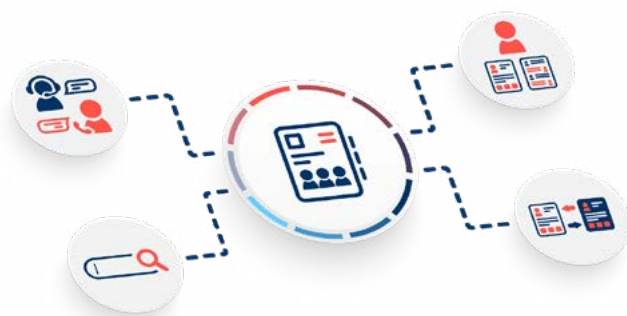
Nahrávanie hovorov

Agent s umelou inteligenciou vo forme **chatbota** alebo **voicebota**, ktorý bude vybavovať väčšinu vašich konverzácií

Vylepšená písomná komunikácia s klientmi prostredníctvom aplikácie **Daktela Copilot**

CRM

Databáza klientov a partnerov vždy na dosah ruky



Pomocou nášho používateľsky prívetivého modulu CRM môžete jednoducho importovať spoločnosti a kontakty, s ktorými pracujete. Majte ich hovory a správy zo všetkých kanálov na jednom mieste a udržiavajte si jasný prehľad o objeme komunikácie.

UMOŽŇUJE:

-  Prístup k modulu CRM
-  Prispôsobiteľné kontaktné a firemné formuláre
-  Import a export databázy klientov
-  Integrácia so systémami CRM tretích strán
-  História komunikácie s klientom
-  CRM v mobilnej aplikácii
-  Identifikácia hovorov a správ podľa mena kontaktu
-  Dostupné rozhranie API pre hladkú integráciu

LICENCIA

Účtuje sa na používateľa

K dispozícii na zakúpenie s akýmkoľvek typom používateľskej licencie

Balík na vytáčanie kampaní

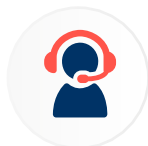


Pokročilé vytáčanie databázy kontaktov

Balík ponúka dve možnosti inteligentného vytáčania databázy kontaktov s možnosťou vytvorenia vlastného formulára na zhromažďovanie informácií z prijatých hovorov. Umožňuje nastaviť počet pokusov o volanie a časové intervaly pre opakované vytáčanie kontaktov. Systém tiež automaticky zaznamenáva dôvody neúspešných hovorov. Ušetríte čas svojich operátorov automatizáciou procesu vytáčania a zefektívnete prevádzku kontaktného centra.

PROGRESÍVNE

PREDIKTÍVNE



Hovory sa pre operátora vytáčajú automaticky



Operátor má na prácu s každým kontaktom pridelený určitý časový interval



Systém vytáča viacero hovorov súčasne



Na základe predchádzajúcej prevádzky vypočíta ideálny počet volaní, ktoré sa majú vytočiť



Operátor je spojený so zákazníkom až po prijatí hovoru

LICENCIA

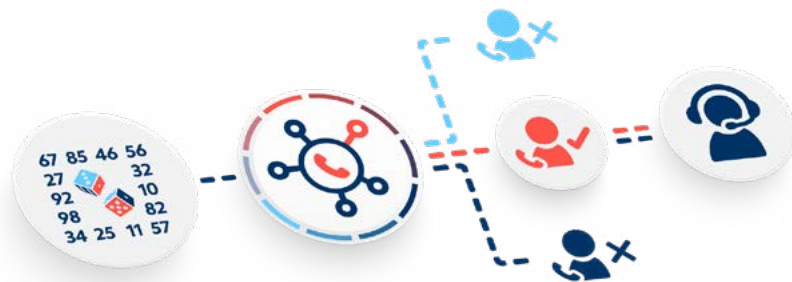
Účtuje sa na používateľa
K dispozícii sú oba typy kampaní

VOLITEĽNÉ DOPLNKY

Detekcia hlasovej pošty

Robocaller

**Nástroj na efektívne
vytáčanie bez potreby
účasti operátora**

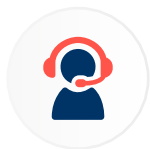


Automatizujte hovory so zákazníkmi a vyberte, ako sa bude s hovorom zaobchádzať po jeho prijatí alebo odmietnutí. Nastavte počet súbežných hovorov, pri ktorých Robocaller vytáča klientov. Výsledky kampane vytáčania môžete uložiť do požadovaného modulu v aplikácii Daktela.

PRIJATÉ HOVORY



Presmerujte zákazníka na ponuku IVR s možnosťami alebo prehrajte správu vygenerovanú pomocou prevodu textu na reč alebo vlastnej nahrávky.



Nastavenie podmienok, za ktorých sa hovor presmeruje na živého operátora alebo zaradí do fronty.



Poskytnite zákazníkovi možnosť požiadať operátorov o spätné zavolanie.

ZMEŠKANÉ HOVORY



Nastavte, koľkokrát a v akých intervaloch sa má Robocaller pokúsiť zavolať znova.



Používajte stavy na sledovanie dôvodov, prečo sa zákazníkom nedalo dovolať.

LICENCIA

Spoplatnené na základe počtu **simultánných hovorov**



TTS a Call steering

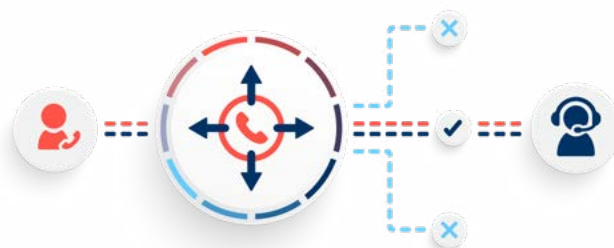


Balík pokročilých automatizovaných hlasových funkcií pre vašu pobočkovú ústredňu

Vylepšite prichádzajúce hovory so zákazníkmi pomocou funkcií, ktoré vám ušetria čas. Dynamicky prehrávajte správy niekoľkými kliknutiami alebo umožnite zákazníkovi vybrať si operátora, s ktorým sa chce spojiť.

TTS -PREVOD TEXTU NA REČ

CALL STEERING



Všeobecný hlas vo viacerých jazykoch



Zákazníci môžu ústne uviesť, s kým sa chcú spojiť.



Správa sa dynamicky generuje na základe vloženého textu



Inteligentné smerovanie na konkrétnych operátorov



Rýchle nasadenie v prípade krízovej situácie



Ušetríte čas tým, že sa vyhnete zbytočnému presmerovaniu hovorov

LICENCIA

Účtované mesačne

Účtuje sa za celú pobočkovú ústredňu



Detekcia hlasovej pošty



Pokročilá funkcia pre vytáčanie kampaní

Naša pokročilá technológia umelej inteligencie dosahuje viac ako 90 % presnosť pri detekcii hlasovej pošty počas vytáčania kampane. Tieto hovory sú automaticky ukončené a označené. Neplýtvajte časom na neprijaté hovory a ušetríte náklady tým, že sa sústreďíte len na úspešné spojenia.

UMOŽŇUJE:



Zisťuje hlasovú poštu



Rozpozná vybraný jazyk



Označí kontakt pri detekcii

LICENCIA

Účtované mesačne

Účtuje sa za celú pobočkovú ústredňu

Vyžaduje zakúpenie licencie Robocaller alebo Campaign Dialling

Prepis hovorov



**Automatický prepis hovorov
konvertuje hovory do textového formátu**

Nechajte si hovory prepísať do písomnej podoby, aby ste si ich mohli ľahšie prezrieť po skončení hovoru. Prepis navyše podporuje dve pokročilé platené funkcie – **AI Topics** a **AI QA Hodnotenie** – ktoré umožňujú následnú analýzu hovorov.

UMOŽŇUJE:



Prepis hovoru na text



Rozpoznávanie rečníkov



Náhľad prepisu v každej aktivite

LICENCIA

Účtované za minútu
Minimálny balík 5 000 minút

VOLITEĽNÉ DOPLNKY

AI Topics na analýzu po hovore
prispôsobené vašim potrebám

AI QA na automatické hodnotenie
výkonu operátora

Daktela Copilot

Asistent AI pre písomnú komunikáciu



Využívajte pokročilé funkcie programu Copilot na transformáciu písomnej komunikácie na efektívne a pôsobivé rozhovory. Zjednodušte interakciu s klientmi a poskytnite rýchle a profesionálne odpovede ako nikdy predtým.

UMOŽŇUJE:



Preformulovanie

Generuje písomný obsah na základe zvoleného komunikačného štýlu, či už ide o formálnu, priateľskú alebo rozšírenú správu



Preklad

Prekonajte jazykové bariéry niekoľkými kliknutiami a preložte svoje správy aj správy od zákazníkov



Vlastné výzvy GPT

Nastavte si vlastný štýl a tón hlasu pre GPT, aby ste mohli vytvárať správy prispôbené vašim špecifickým potrebám



Sumarizácia

Rýchle zhrnutie rozsiahlej komunikácie s klientom v lístku, ktoré vám poskytne okamžitý prehľad



Šablóny

Navrhne šablóny reakcií na základe historických údajov, ktoré sú dokonale prispôbené danej situácii

LICENCIA

Účtuje sa na používateľa

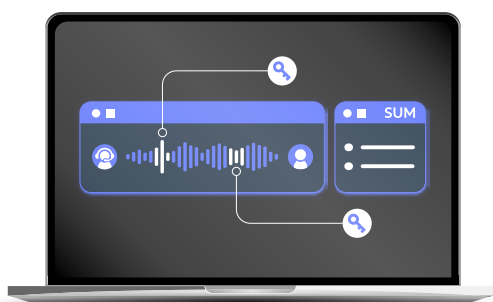


Balík AI Power Pack

Automatický hodnotiaci balík využívajúci umelú inteligenciu

Prestaňte strácať čas manuálnou analýzou tém klientskych konverzácií alebo hodnotením výkonu operátorov. Využite silu nášho AI balíčka na automatizáciu týchto časovo náročných úloh!

AI TOPICS



Analyzuje konverzácie medzi operátormi a klientmi na základe zadaných kľúčových slov. Získajte automatické zhrnutia hovorov, identifikujte tému konverzácie alebo sledujte nálady oboch strán. Vďaka jednoduchej konfigurácii môžete monitorovať všetko, čo je pre vás dôležité.

Každý dotaz spotrebuje 15 tokenov.

AI QA



Automatizujte hodnotenie činností operátora na základe prispôbeného formulára s definovanou bodovou stupnicou. Pomocou filtrov vyberte len činnosti, ktoré chcete hodnotiť. Náš asistent s umelou inteligenciou rýchlo a presne vyhodnocuje veľké objemy konverzácií, ktorých spracovanie by inak trvalo niekoľko dní.

Každý dotaz spotrebuje 15 tokenov.

LICENCIA

Spotrebuje tokeny

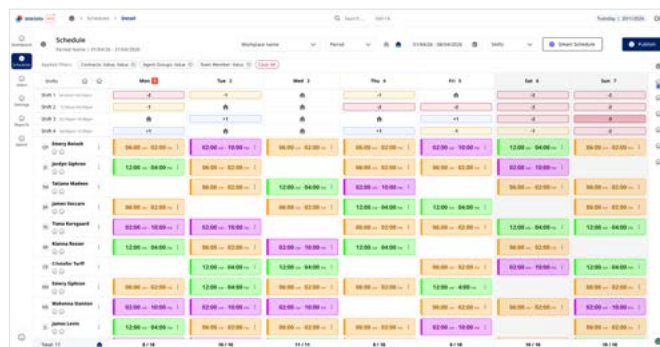
Balíčky sú k dispozícii v prírastkoch po 80 tisíc tokenov

Používanie týchto funkcií pri hovoroch vyžaduje licenciu na prepis hovorov (Call Transcription)



Workforce Management

Špičkový softvér pre plánovanie zmien a prognózovanie



Jednoduchý nástroj na tvorbu rozvrhov zmien vytvorený priamo pre omnichannel kontaktné centrá. Dosiahnete optimálnu prevádzku jediným kliknutím vďaka AI plánovaniu a prognózovaniu. Zostaňte v súlade s právnymi aj internými predpismi.

Zlepšite svoje plánovanie predvídaním zákazníckej dopytu pomocou presných prognóz poháňaných umelou inteligenciou vychádzajúcich z historických dát zo všetkých kanálov. Upravujte a doladujte prognózy v reálnom čase a majte prehľad o každej zmene.

ENABLES:



Naplánujte stovky agentov na celý mesiac jediným kliknutím.



Vytvorené podľa vašich potrieb. Jednoducho spravujte žiadosti o dovolenku, výmeny zmien a výnimky pre čiastočné úväzky.



Používateľsky prívetivé rozhranie drag-and-drop pre jednoduché riadenie zmien.



Zostavte efektívne rozvrhy zvyšujúce využitie agentov pri zachovaní úrovne služieb.



Natívna integrácia s kontaktným centrom. Nie je potrebné spravovať používateľov oddelene; všetko sa synchronizuje s vaším CC.



Prispôbte systém svojmu spôsobu práce pomocou REST API.

LICENCE

Mesačná licencia pre operátora
Manažéri a vedúci tímov zadarmo

Agent AI Chatbot

Podpora 24/7 pre vašich zákazníkov,
kedykoľvek ju potrebujú



Umožnite svojim zákazníkom získať odpovede aj v neskorých hodinách. Nasadenie AI na webový chat, Facebook a ďalšie textové kanály automatizuje väčšinu konverzácií. Jednoducho nastavte plne prispôsobený konverzačný tok pomocou promptov – bez zložitého skriptovania. Chatbot vybavuje bežné otázky a uvoľňuje operátorov pre prípady, ktoré skutočne vyžadujú osobný prístup.

UMOŽŇUJE:



Dostupnosť
24/7



Konverzačný tok riadený AI agentom

Chatbot riadený promptingom AI agenta, ktorý prispôsobuje priebeh konverzácie v reálnom čase



Viacjazyčné
rozhovory



Znalostná báza Daktela

Odpovede čerpané priamo z vašej znalostnej bázy (RAG) vrátane citácií zdrojov



Intuitívny
tvorca konverzácií



Natívna eskalácia na živých agentov

Bezproblémové odovzdanie živému operátorovi s prenosom celého kontextu konverzácie

LICENCIA

Vyberte si z našich troch flexibilných úrovní služieb - [Lite](#) / [Advanced](#) / [Pro](#)
a nájdite ideálnu rovnováhu medzi objemom chatov a automatizovanou podporou pre váš tím.

Agent AI

Voicebot

**Podpora 24/7 pre vašich zákazníkov
alebo automatické vytáčanie
zákazníkov**



Využite silu umelej inteligencie na optimalizáciu komunikácie a dosiahnutie vyššej efektivity s dostupnosťou 24/7. Jednoducho nastavte plne prispôsobený konverzačný tok pomocou promptov – bez zložitého skriptovania. Vďaka bezproblémovej integrácii s ďalšími systémami zabezpečíte plynulú prevádzku naprieč všetkými procesmi.

UMOŽŇUJE:



Dostupnosť
24/7



Konverzačný tok riadený AI agentom

Hlasový bot riadený promptingom AI agenta, ktorý prispôsobuje priebeh hovoru v reálnom čase



Viacjazyčné
rozhovory



Znalostná báza Daktela

Odpovede čerpané priamo z vašej znalostnej bázy



Intuitívny
tvorca konverzácií



Natívna eskalácia na živých agentov

Bezproblémové odovzdanie živému operátorovi s prenosom celého kontextu

LICENCE

Vyberte si z našich troch flexibilných úrovní služieb – Lite / Advanced / Pro a nájdite ideálnu rovnováhu medzi objemom hovorov a automatizovanou telefónnou podporou pre váš tím. Voliteľne rozšírite svoje nastavenie o náš **ElevenLabs Premium Voice Pack** pre špičkovú kvalitu hlasu.

Agent AI

Emailbot

E-mailové odpovede sú k dispozícii
celý deň vrátane víkendov



Poskytujte zákazníkom okamžité e-mailové odpovede kedykoľvek počas dňa. Jednoducho nastavte plne prispôsobený e-mailový tok pomocou promptov – bez zložitého skriptovania. AI Emailbot efektívne vybavuje opakujúce sa otázky a výrazne znižuje náklady. Bezproblémová integrácia s ďalšími systémami zabezpečuje, že odpovede vždy obsahujú potrebné informácie.

UMOŽŇUJE:



Dostupnosť
24/7



Konverzačný tok riadený AI agentom

Emailbot riadený promptingom AI agenta, ktorý prispôbuje priebeh konverzácie v reálnom čase



Viacjazyčné
rozhovory



Znalostná báza Daktela

Odpovede čerpané priamo z vašej znalostnej bázy



Intuitívny
tvorca konverzácií



Návrhy odpovedí pre operátorov pomocou AI

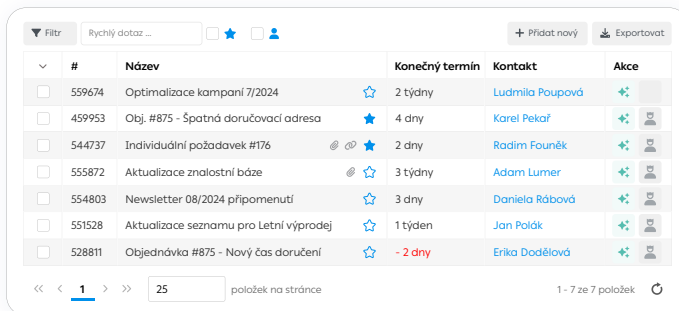
Emailbot automaticky pripravuje návrhy pre operátorov a umožňuje úpravy alebo odoslanie jediným kliknutím

LICENCIA

Vyberte si z našich troch flexibilných úrovní služieb - [Lite](#) / [Advanced](#) / [Pro](#)
a nájdite ideálnu rovnováhu medzi objemom e-mailov a automatizovanou podporou pre váš tím.

Tickety

**Komplexná správa požiadaviek
vašich zákazníkov**



| # | Název | Konečný termín | Kontakt | Akcie |
|--------|--|----------------|-----------------|-------|
| 559674 | Optimalizace kampaní 7/2024 | 2 týdny | Ludmila Poupová | |
| 459953 | Obj. #875 - Špatná doručovací adresa | 4 dny | Karel Pekař | |
| 544737 | Individuální požadavek #176 | 2 dny | Radim Founěk | |
| 555872 | Aktualizace znalostní báze | 3 týdny | Adam Lumer | |
| 554803 | Newsletter 08/2024 připomenutí | 3 dny | Daniela Rábová | |
| 551528 | Aktualizace seznamu pro Letní výprodej | 1 týden | Jan Polák | |
| 528811 | Objednávka #875 - Nový čas doručení | - 2 dny | Erika Dodělová | |

Modul Tickety vám umožňuje ľahko a efektívne spravovať požiadavky zo všetkých komunikačných kanálov. Prepojte hovory, webchaty a e-maily s jednotlivými ticketmi a získajte chronologický prehľad všetkých interakcií so zákazníkmi. S internými komentármi a údajmi od používateľov nikdy nezmeškáte žiadnu kľúčovú informáciu.

KLÚČOVÉ VLASTNOSTI:



Centralizácia
požiadaviek zákazníkov



Priradenie zodpovednosti
za ticket



Označovanie typov požiadaviek
pomocou statusov



Vytváranie vlastných formulárov
na zadávanie údajov



Sledovanie stavov
jednotlivých požiadaviek



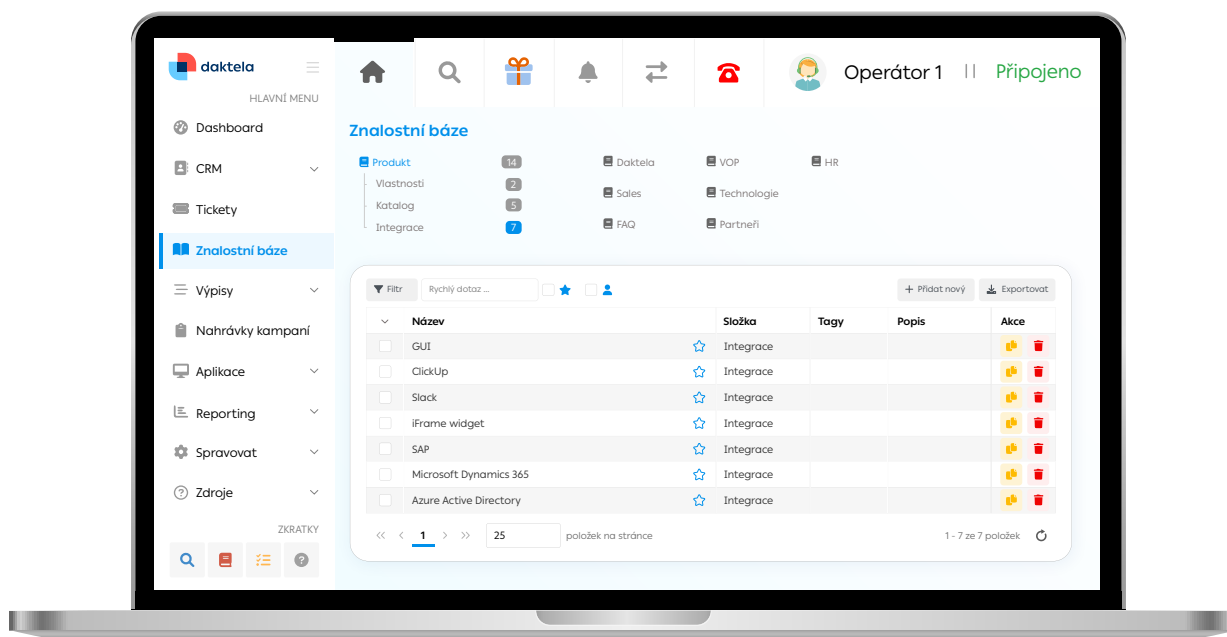
Monitorovanie objemu požiadaviek
s prednastavenými pohľadmi



K dispozícii zadarmo ako súčasť produktu.

Znalostná báza

Interné procesy a technické postupy
v jednej aplikácii



Poskytnite svojim operátorom jednoduchý prístup k interným informáciám pomocou modulu Znalostná báza, všetko v rámci aplikácie Daktela. Vytvárajte články, organizujte ich do priečinkov a pridávajte prílohy. Nastavte oprávnenia pre články, aby mal každý tím vždy prístup k potrebným informáciám!



K dispozícii zadarmo ako súčasť produktu.

Udalosti

**Automatizujte procesy
vnútri aj mimo aplikácie**



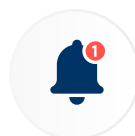
Modul Udalosti umožňuje nielen odosielanie dát cez webhooks do externých systémov, ale aj automatizáciu procesov priamo v aplikácii. Nastavte reakcie na kľúčové udalosti, ako sú zmeny stavu ticketov alebo vytvorenie nových objednávok, aby ste zabezpečili efektívne riadenie a integráciu.

Aplikácia obsahuje plne dostupnú dokumentáciu API, ktorá uľahčuje konfiguráciu vašich udalostí.

AUTOMATIZUJE:



Aktualizácie ticketov
alebo kampaní



Oznámenia
o kritických udalostiach



Vlastné pauzovanie užívateľov



Webhooks do iných systémov



Synchronizáciu CRM kontaktov



K dispozícii zadarmo ako súčasť produktu.

Realtime panel

Majte prehľad o aktivite vášho kontaktného centra na jeden klik



Realtime panel poskytuje vedúcim tímov okamžité informácie o stave operátorov, počte čakajúcich úloh a pracovnom zaťažení tímu. Umožňuje rýchle reakcie na dynamické situácie, optimalizáciu prevádzky a plynulú podporu zákazníkov.

ZOBRAZUJE:

◀ Čakajúce aktivity

◀ Vyťaženosť operátorov

◀ Používanie prestávok

◀ Prehľad front



K dispozícii zadarmo ako súčasť produktu.

Reporting

Meranie a analýza s pokročilými reportingovými nástrojmi



Modul Reporting poskytuje všetky informácie potrebné na strategické rozhodovanie a optimalizáciu prevádzky vášho kontaktného centra. S prehľadnými grafmi, tabuľkami a možnosťami automatického reportovania budete mať kompletný prehľad o kľúčových ukazovateľoch výkonu (KPI).

UMOŽŇUJE:



PREDNASTAVENÉ REPORTY

Prístup k širokej škále pripravených reportov pre všetky komunikačné kanály.



INTERAKTÍVNE VIZUALIZÁCIE

Sledovanie trendov a výkonu pomocou dynamických grafov a prehľadov.



AUTOMATIZOVANÉ PLÁNOVANIE

Nastavenie pravidelného generovania a doručovania reportov priamo do vašej schránky.



EXPORT DÁT

Stahovanie reportov vo formátoch ako XLSX, CSV alebo PDF pre ďalšiu analýzu.



K dispozícii zadarmo ako súčasť produktu.

Wallboardy

**Monitorovanie výkonu
v reálnom čase pre vaše
kontaktné centrum**

Daktela Wallboardy zobrazujú kľúčové metriky vášho kontaktného centra v reálnom čase. Tento modul ponúka prehľadný a prispôsobiteľný pohľad na dáta, ktorý vám pomôže rýchlo reagovať na zmeny, motivovať tím a efektívne riadiť prevádzku.



UMOŽŇUJE:



Prispôsobiteľné panely



Výber prednastavených widgetov



Štatistiky zobrazené v tabuľkách alebo grafoch



Vizualizované upozornenia pri prekročení stanovených limitov



Projekciu dát z iných systémov cez iframe widgety



Vizualizáciu dát v reálnom čase



K dispozícii zadarmo ako súčasť produktu.

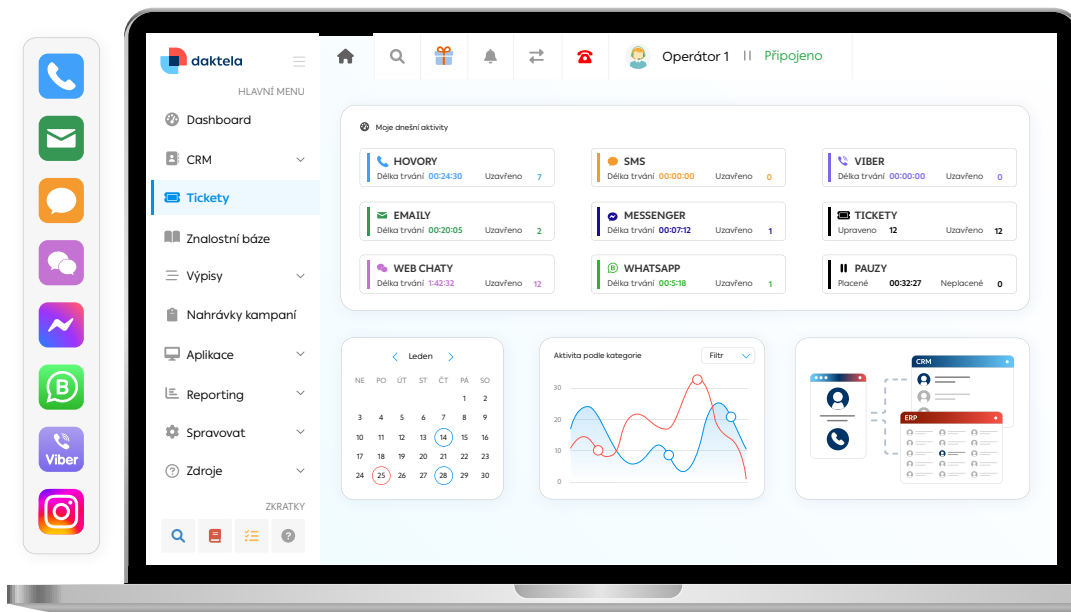
Dashboard

Hlavná stránka pre rýchly
prehľad prispôsobený každému
používateľovi na mieru



Dashboard slúži ako úvodná stránka pre každého používateľa a je zostavená z prispôsobiteľných widgetov. Tieto môžu zahŕňať kalendár, osobné štatistiky, posledné aktivity, rôzne prevádzkové prehľady a iframe widgety na zobrazovanie externého obsahu. Používatelia tak môžu okamžite sledovať svoje pracovné aktivity a stav call centra, čo zjednodušuje efektívnu správu každodenných úloh.

DASHBOARD NAPRÍKLAD OBSAHUJE:



- Moje dnešné aktivity
- Kalendár
- Štatistiky
- Iframe pre externé dáta



K dispozícii zadarmo ako súčasť produktu.

Pasívny používateľ

Úplná kontrola nad vašou aplikáciou vo vašich rukách



Intuitívne rozhranie, v ktorom môžu administrátori, vedúci zmien a používatelia API konfigurovať a spravovať celú aplikáciu Daktela – bez spotreby akejkoľvek licencie. Či už potrebujete spravovať používateľov, nastaviť smerovanie alebo monitorovať prevádzku, typ Pasívny používateľ vám dáva plnú kontrolu bez ďalších nákladov.

UMOŽŇUJE SPRÁVU:



Správa používateľov a oprávnení



Vytváranie vlastných formulárov a scenárov pre hovory



Správa CRM databáz



Integrácie systémov



Nastavenie smerovania hovorov



Modul na správu licencií



Kategorizácia ticketov



Automatizácia pomocou udalostí



K dispozícii zadarmo ako súčasť produktu.

Výpisy

Komplexný prehľad všetkých interakcií a zmien v systéme



Modul Výpisy poskytuje podrobný prehľad všetkých komunikácií a aktivít používateľov vo vašom kontaktnom centre. Umožňuje načítať hovory alebo písomné konverzácie, monitorovať výkon operátorov a prehliadať ich timeline. Pokročilé filtre zabezpečujú, že vždy získate potrebné informácie.

UMOŽŇUJE:



Všetky interakcie a aktivity



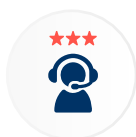
Sledovanie aktivít používateľov



Uchovávať logy nezodpovedaných hovorov



Podrobný audit všetkých zmien



QA hodnotenie agentov



Export filtrovaných dát



K dispozícii zadarmo ako súčasť produktu.

Zdroje

**Jednoduchý prístup
k dokumentácii, školeniam
a najnovším aktualizáciám**



Daktela vám poskytuje komplexnú podporu cez prehľadný a centralizovaný prístup ku všetkým podstatným informáciám. Od podrobnej dokumentácie, plánovaných aktualizácií až po e-learningové materiály – všetko potrebné na efektívnu prácu máte na dosah.

SPRÍSTUPŇUJE:



Podrobnú
produktovú dokumentáciu



Stav našich služieb v reálnom čase



Komplexnú API dokumentáciu
pre bezproblémovú integráciu



E-learning pre všetky
typy používateľov



Zoznam zmien a plán vývoja
jednotlivých funkcií



AI chatbot na pomoc
pri používaní Daktela



K dispozícii zadarmo ako súčasť produktu.



Správa licencií

**Flexibilné riadenie licencií
pre vaše kontaktné centrum**



Majte svoje licencie plne pod kontrolou – sledujte ich náklady, aktuálne využitie a flexibilne prispôbujte ich počet podľa potrieb vášho tímu na ďalší mesiac! Či už riadite malý tím, alebo veľké kontaktné centrum, flexibilný licenčný model vám umožní platiť iba za to, čo skutočne využívate, a zároveň sa jednoducho prispôbiť meniacim sa potrebám.

PREHĽAD LICENCIÍ:

| | |
|--|--|
| Hlas ----- CZK za mesiac 30 tento mesiac - + 30 prísť mesiac - + | Email ----- CZK za mesiac 10 tento mesiac - + 10 prísť mesiac - + |
| Webchat ----- CZK za mesiac 20 tento mesiac - + 20 prísť mesiac - + | Sociální sítě ----- CZK za mesiac 40 tento mesiac - + 40 prísť mesiac - + |
| SMS ----- CZK za mesiac 5 tento mesiac - + 5 prísť mesiac - + | RBM ----- CZK za mesiac 5 tento mesiac - + 5 prísť mesiac - + |

PREHĽAD ZA POUŽÍVATEĽA:

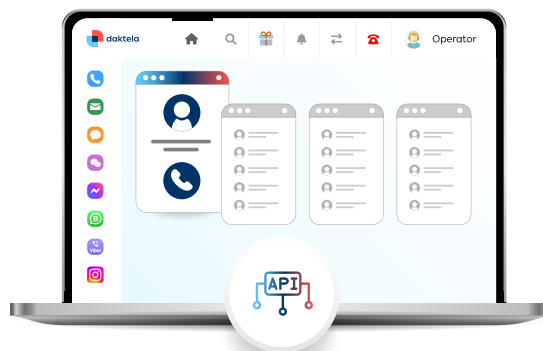
| Uživatelé | Hlas | Email | Webchat | SMS | Sociální sítě |
|---------------|------|-------|---------|-----|---------------|
| AdminPBX | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ |
| Spravce | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ |
| Support_01 | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ |
| Support_02 | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ |
| Support_03 | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ | ✓ |
| Reklamacie_01 | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ |
| Reklamacie_02 | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ |
| Prodej_01 | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ |
| Prodej_02 | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ |
| Prodej_03 | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Test_01 | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Test_02 | ✓ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |



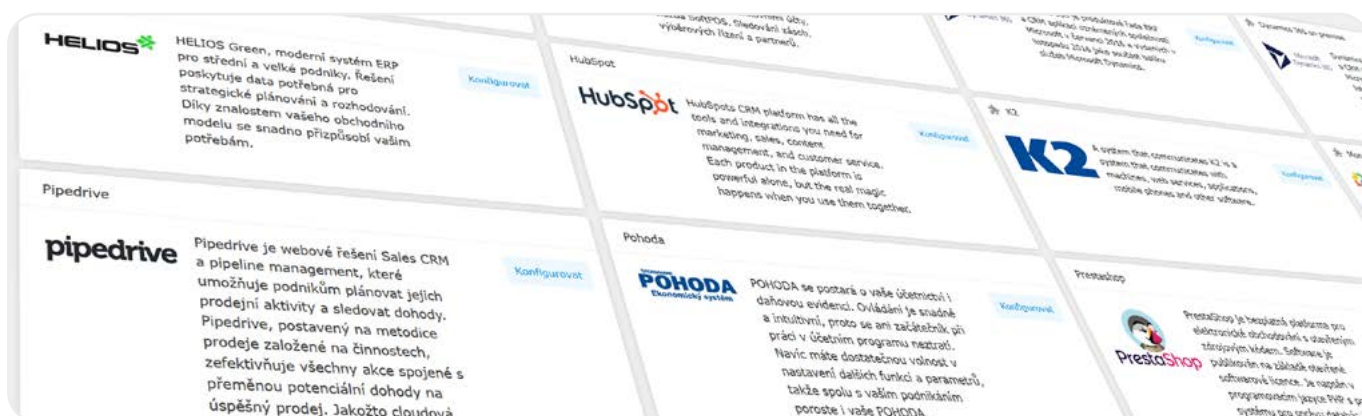
K dispozícii zadarmo ako súčasť produktu.

Integrácie

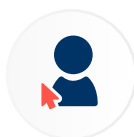
Prepojte kľúčové nástroje a získajte z vašich systémov maximum



Modul Integrácie vám umožňuje prepojiť kontaktné centrum s nástrojmi a systémami, ktoré už používate. Zjednodušte pracovné procesy, automatizujte rutinné úlohy a zabezpečte plynulý tok dát medzi platformami – to všetko bez zložitých IT zásahov.



Bezproblémová integrácia
s CRM



Podpora SSO pre ľahké
a bezpečné prihlásenie



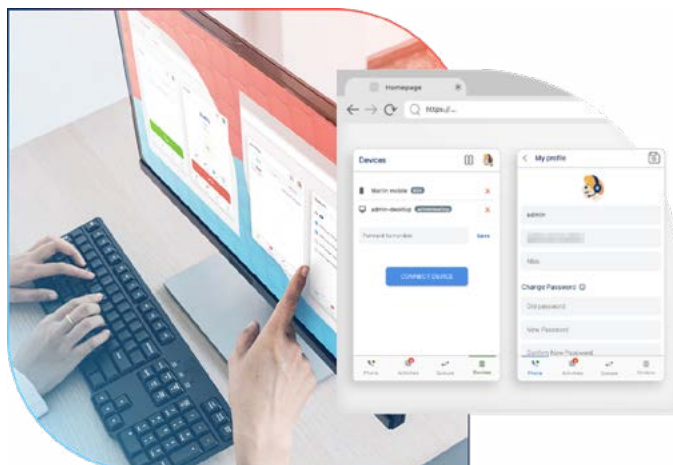
Integrácia
externých knižníc



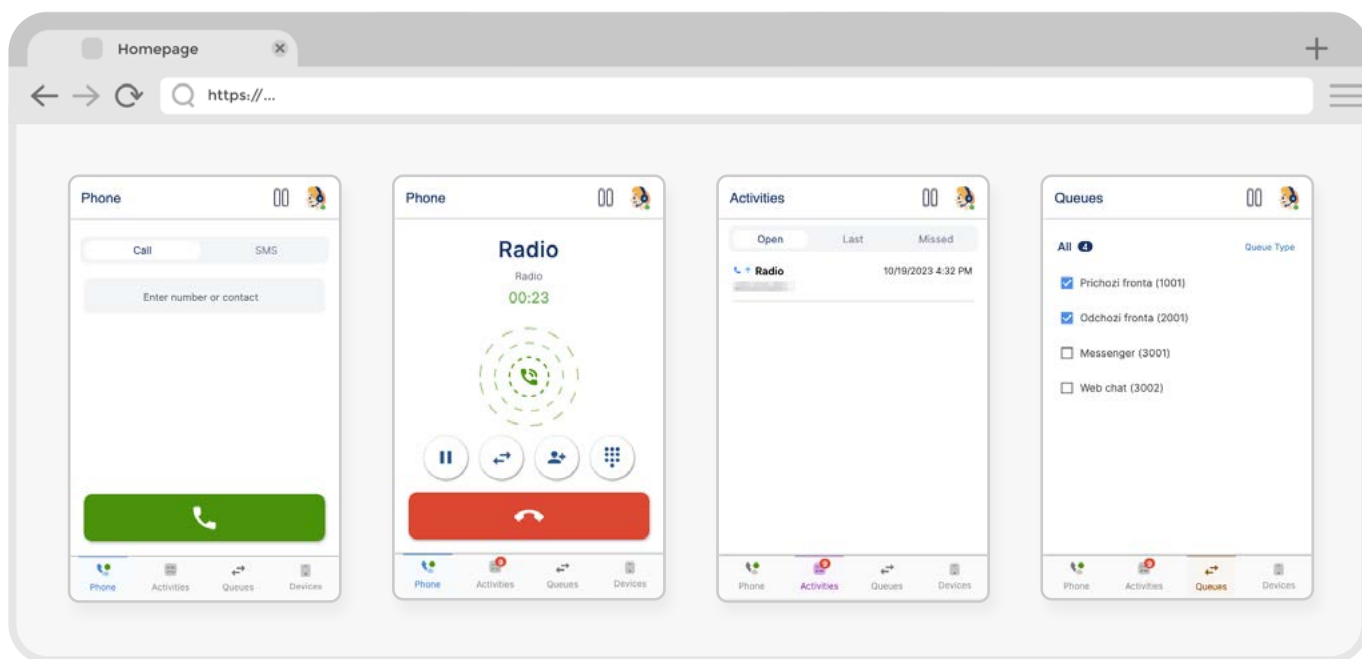
K dispozícii zadarmo ako súčasť produktu.

Rozšírenie prehliadača

Telefonujte priamo z vášho
prehliadača - bez nutnosti
inštalácie



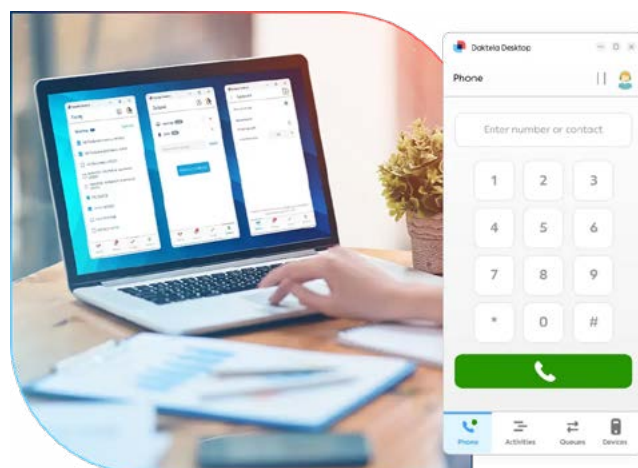
Rozšírenie prehliadača Daktela (WebRTC telefón) vám umožní uskutočňovať a prijímať hovory **priamo z vášho webového prehliadača** bez potreby fyzických telefónov alebo ďalších zariadení. Potrebujete iba internetové pripojenie a slúchadlá. Je to ideálne riešenie pre prácu z domu alebo zdieľané pracoviská vo vašej kancelárii.



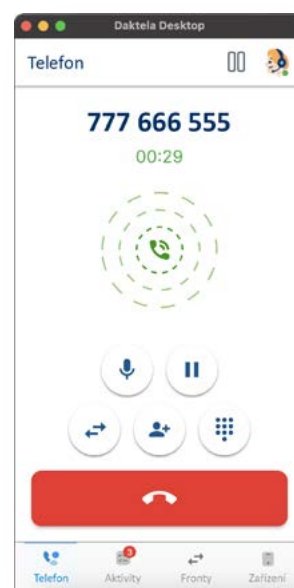
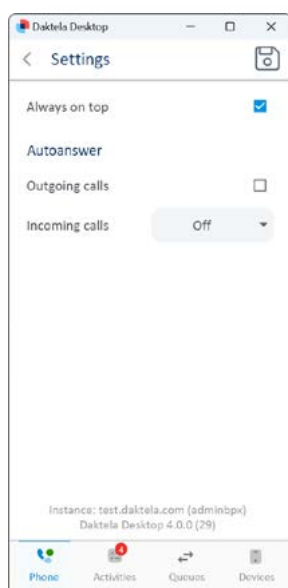
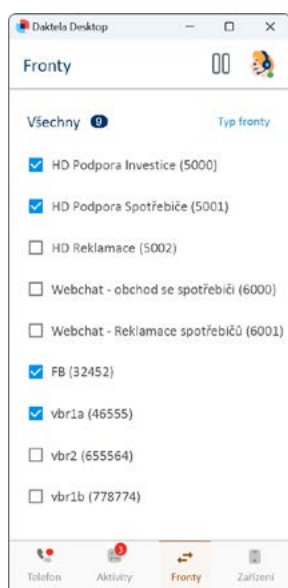
K dispozícii zadarmo ako súčasť produktu.

Desktopová aplikácia

Plne integrovaný telefónny klient pre váš počítač



Telefonovanie z vášho počítača nebolo nikdy jednoduchšie! S našou desktopovou aplikáciou môžete pohodlne telefonovať priamo zo svojho PC. Kompletná integrácia s kontaktným centrom vám umožňuje spravovať prestávky, obsluhovať fronty, prezeráť si nedávne aktivity a dokonca si vybrať vlastné zvonenie. Zabudnite na starosti so SIP zariadeniami – **jednoducho si stiahnite našu aplikáciu z Microsoft Store alebo Apple Store a začnite telefonovať ihneď!**



K dispozícii zadarmo ako súčasť produktu.