



Produktový katalog

Hlasová licence

**Obousměrné volání
pro vaše uživatele**



Hlasová licence je klíčovým nástrojem vašeho kontaktního centra. Umožňuje uživatelům odbavovat příchozí hovory, uskutečňovat odchozí volání, nebo jednoduše komunikovat s kolegy v rámci interních hovorů. Díky intuitivní administraci můžete snadno nastavit, kdy a jak se příchozí hovory směřují k uživatelům.

UMOŽŇUJE:



Odbavování a vytáčení hovorů



Mobilní aplikace



Manuální navolávání
databáze kontaktů



Administrace směrování hovorů

LICENCE

Platí se za uživatele

MOŽNOST DOKOUPIT

Doplněk CRM

Nahrávání hovorů

Pokročilé kampaňové navolávání

AI agent ve formě voicebota, který za vás odbaví většinu hovorů



E-mailová licence

Snadná správa firemní e-mailové komunikace přímo v prostředí Daktela Kontaktního Centra.



Spárujte si vaše e-mailové schránky s naší aplikací a využijte pokročilé nástroje, které vám pomohou efektivně zvládat i velký objem e-mailů. Uživatelé získají přehledné rozhraní, které usnadní práci s požadavky klientů a zrychlí jejich zpracování.

Díky integrovanému modulu ticketů budete mít dokonalý přehled o probíhající komunikaci se zákazníky. Snadno si předávejte požadavky mezi kolegy, označujte jednotlivé fáze řešení štítky a spravujte celé konverzace efektivněji. Naše aplikace podporuje přímé propojení s e-mailovými schránkami přes IMAP/POP3 a SMTP, a navíc nabízí nativní autentizaci přes Gmail a MS Graph API. To zajišťuje komplexní přístup k e-mailům v rámci celého vašeho kontaktního centra.

UMOŽŇUJE:



Obousměrnou e-mailovou komunikaci s klienty



Nastavení pravidel pro směrování a kategorizaci e-mailů



Vytváření vlastních šablon a podpisů



Automatickou distribuci požadavků na základě definovaných pravidel



Přehlednou správu požadavků pomocí modulu ticketů



Přístup ke statistikám a výpisům

LICENCE

Platí se za uživatele

MOŽNOST DOKOUPIT

Automatickou kategorizaci a štítkování požadavků pomocí AI

Vylepšení psané komunikace s klienty díky nástroji **Daktela Copilot**



Webchat licence

Chatovací okno pro vaše
webové stránky



Umožněte vašim klientům či potencionálním zákazníkům jednoduchou formu komunikace. Pomocí snadné administrace nastavte, kdy se má webchat na vašich stránkách ukázat a jaké vstupní hodnoty od klienta požadujete. Uživatelé budou moci odbavovat i více webchatů naráz a štitkovat témata konverzací.

UMOŽŇUJE:



Chatovací widget
pro vaše webové stránky



Mobilní aplikace



Odbavování webchatů



Odbavování hovorů vyžádaných
z webchatů po pracovní době



Využití předuložených šablon



Administrace směrování
webchatů

LICENCE

Platí se za uživatele

MOŽNOST DOKOUPIT

AI agent ve formě chatbota, který za vás odbaví většinu konverzací

Daktela Copilot jako nástroj pro vylepšení psané komunikace s klienty

SMS licence

Osvědčený komunikační kanál
pro spojení s vašimi klienty



Potřebujete zasílat informační zprávy nebo vést obousměrné konverzace? Naše licence vám umožní snadno a efektivně spravovat veškerou SMS komunikaci s vašimi zákazníky. S funkcí hromadného odesílání můžete zprávy zaslat stovkám klientů během několika kliknutí.

Můžete si vybrat mezi využitím vlastního telefonního čísla přes náš SIM hosting nebo si pořídit virtuální číslo s vlastní identifikací, třeba ve formě názvu vaší společnosti.

UMOŽŇUJE:



Příjem a odesílání SMS



Mobilní aplikace



Hromadné odesílání zpráv



Administrace směrování
příchozích SMS



Využití předpřipravených šablon

LICENCE

Platí se za uživatele

MOŽNOST DOKOUPIT

SIM hosting pro vaše mobilní telefonní číslo

Virtuální službu pro SMS s vlastní identifikací

AI agent ve formě chatbota, který za vás odbaví většinu konverzací

Vylepšení psané komunikace s klienty díky nástroji **Daktela Copilot**

Sociální sítě licence

Facebook, Instagram, WhatsApp
a Viber na jednom místě



Odbavujte všechny tyto komunikační kanály v unifikovaném rozhraní a mějte celkový přehled o objemu všech zpráv. Navíc můžete spravovat příspěvky z Facebooku a Instagramu v našem novém modulu a převzít tak kontrolu nad obsahem v komentářích vašich příspěvků.

UMOŽŇUJE:



Obousměrnou komunikaci
na propojených sociálních sítích



Moderování komentářů na FB a IG



Využití předuložených šablon



Mobilní aplikace



Administrace směrování
komunikace

LICENCE

Platí se za uživatele

Některé sociální sítě mohou vyžadovat placený konektor





Cloud phone

Volání pro celý váš tým, ať už v kanceláři nebo v terénu

Využijte intuitivní webové nebo mobilní rozhraní a začněte volat během pár minut, bez zbytečně složitého nastavování. Ideální řešení pro uživatele, jejichž hlavní pracovní náplní je volání. Umožněte celému týmu se mezi sebou spojit, a to zcela zdarma!

WEBOVÁ APLIKACE

Pracujte pohodlně na vašem počítači z webové aplikace včetně zabudovaného telefonu.

MOBILNÍ APLIKACE

Obsluhujte vaše zákazníky v prostředí podobném hovorům z mobilu s obousměrným voláním přes mobilní data či wifi.

DESKTOP APLIKACE

Stáhněte si naši appku na počítači nebo notebooku, bez nutnosti otevřeného prohlížeče.

HARDWAROVÝ TELEFON

Propojte si vaše zařízení s Daktelou a odbavujte hovory tak, jak jste zvyklí.

UMOŽNUJE:

- Příchozí a odchozí hovory
- Interní hovory
- Mobilní aplikace

NEUMOŽNUJE:

- Odbavování frontových hovorů
- Používání dalších komunikačních kanálů
- Přístup ke kompletním funkcím aplikace

LICENCE

Platí se za uživatele

MOŽNOST DOKOUPIT

Doplněk CRM
Nahrávání hovorů

Nahrávání hovorů



Záznam hovorů s retencí 3 měsíců a více

Mějte přehled o tom, co vaši operátoři říkají zákazníkům. Nahrávání hovorů vám pomůže předejít nedorozuměním a zajistí, že budete mít vždy důkaz o tom, co bylo řečeno. S touto licencí vám bezpečně uchováme nahrávky hovorů po dobu, kterou potřebujete. V aplikaci si jednoduše určíte, kdo má k nahrávkám přístup.

UMOŽŇUJE:



Nahrávání hovorů



Uložení nahrávek v Daktele
po definovanou dobu



Přístup k nahrávkám
podle definovaných práv



Možnost export nahrávek

LICENCE

Platí se za uživatele

Možné násobit pro delší retenci

Nutné zakoupit hlasovou či Cloud Phone licenci

MOŽNOST DOKOUPIT

Přepis nahrávky do textu



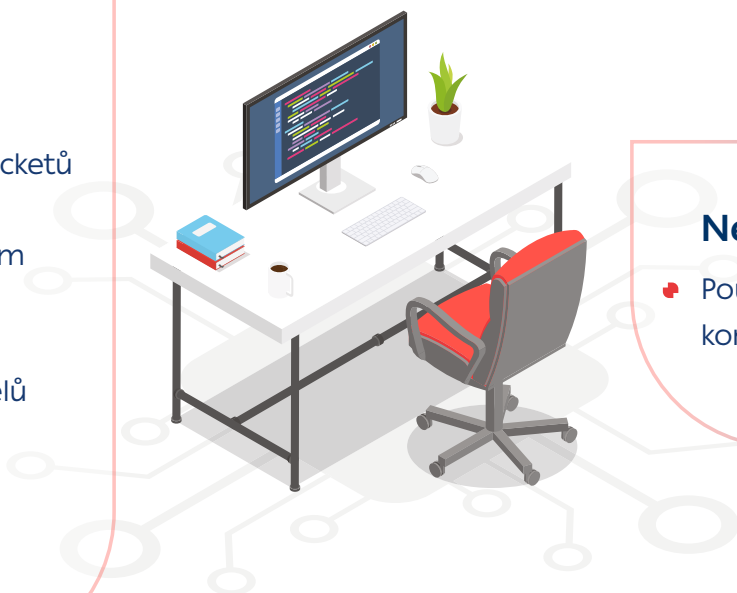
Backoffice licence

Pro uživatele bez komunikačních kanálů

Backoffice licence je ideální volbou pro administrátory, supervizory nebo uživatele, kteří se podílejí na řešení zákaznických požadavků, aniž by využívali komunikační kanály. Tato licence vám umožní efektivně spravovat aplikaci Daktela, monitorovat činnost vašeho týmu a zapojit se do interních procesů prostřednictvím editace a komentování ticketů.

Umožňuje

- Editaci a komentování ticketů
- Přístup k modulům pro kontrolu a dohled ostatních uživatelů
- Administraci a správu celé aplikace Daktela



Neumožňuje

- Používání jakýchkoliv komunikačních kanálů

LICENCE

Platí se za uživatele

MOŽNOST DOKOUPIT

Doplněk CRM

Vlastní aktivita

**Sledování času nad vlastně
definovanou prací
pro lepší přehled**



Ne všechny úkony jsou spojené pouze s časem stráveným na hovorech nebo zprávách s klienty. Díky funkci vlastních aktivit můžete sledovat čas věnovaný různým činnostem podle vašich potřeb. Přes API si můžete snadno spárovat začátek a konec práce v jiných systémech a mít tak veškerou práci evidovanou. Zabudované statistiky vám poskytnou přehled o vykonané práci a pomohou identifikovat případná slabá místa.

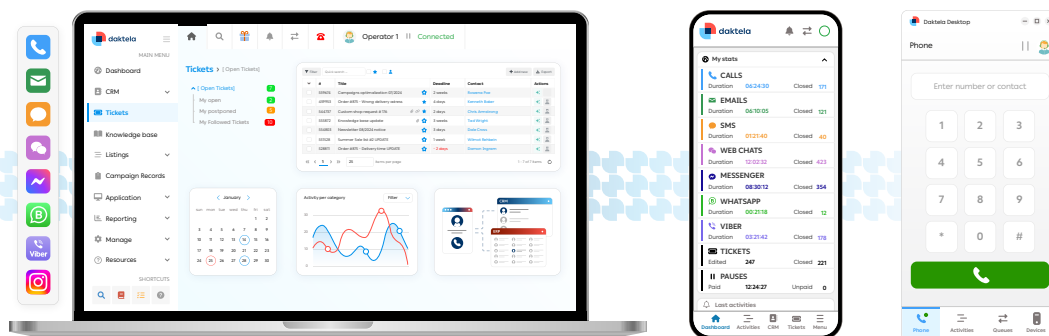
UMOŽŇUJE:



Měření vlastních aktivit



Přístup ke statistikám a výpisům



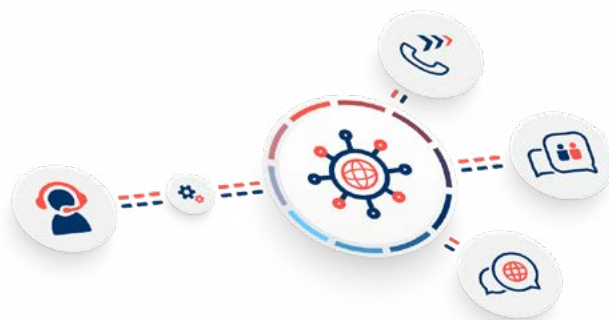
LICENCE

Platí se za uživatele



Licenční balíčky

Více komunikačních kanálů
ve zvýhodněném balení



Vyberte si chytrý balíček šitý na míru vašim potřebám a zajistěte komplexní pokrytí komunikace se zákazníky ze všech stran. Naše balíčky nabízí zvýhodněné ceny na všechny klíčové licence pro vaše uživatele.

DOSTUPNÉ BALÍČKY

Hlas + E-mail



PRODUKTOVÝ
KÓD 3.01

Hlas + E-mail + Webchat



PRODUKTOVÝ
KÓD 3.02

Hlas + E-mail + Sociální síť



PRODUKTOVÝ
KÓD 3.03

Kompletní balík
(obsahuje všechny kanály)



PRODUKTOVÝ
KÓD 3.09

LICENCE

Platí se za uživatele

MOŽNOST DOKOUPIT

Doplňěk CRM

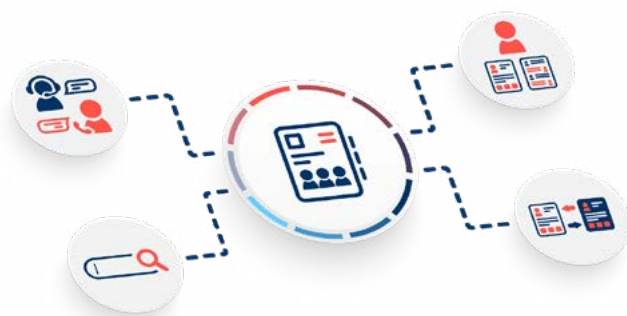
Nahrávání hovorů

AI agent ve formě chatbota nebo voicebota, který za vás odbaví většinu konverzací

Vylepšení psané komunikace s klienty díky nástroji Daktela Copilot




CRM

Databáze klientů a partnerů vždy při ruce



Díky našemu přehlednému CRM modulu můžete snadno importovat firmy a jejich kontakty, se kterými spolupracujete. Držte jejich hovory a zprávy napříč všemi kanály na jednom místě a mějte přehled nad objemem komunikace.

UMOŽŇUJE:

-  Přístup do CRM modulu
-  Nastavení vlastního formuláře kontaktů a společností
-  Import a export databáze klientů
-  Integrace s CRM třetích stran
-  Historie komunikace klientů
-  CRM v mobilní aplikaci
-  Identifikace hovorů a zpráv jménem kontaktu
-  Dostupné API pro bezproblémovou integraci

LICENCE

Platí se za uživatele

Lze zakoupit k jakémukoliv typu uživatelské licence

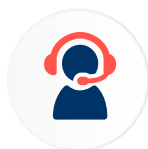
Balíček kampaňového navolávání



Pokročilé navolávání databáze kontaktů

Balíček nabízí dvě varianty chytrého navolávání vaší kontaktní databáze, s možností vytvoření vlastního formuláře pro zaznamenání informací z přijatých hovorů. Umožňuje nastavit počet pokusů a časové intervaly pro opakované volání kontaktů. Systém také automaticky eviduje důvody nedovolání. Zautomatizujte proces vytáčení hovorů a ušetřete tak čas vašim operátorům.

PROGRESIV



Operátorovi jsou hovory vytáčené automaticky



Operátor má stanovené časové úseky pro práci s kontaktem

PREDIKTIV



Systém vytáčí několik hovorů naráz



Vypočítává ideální počet volaných hovorů na základě předchozího provozu



Operátor je se zákazníkem spojen až po přijetí hovoru

LICENCE

Platí se za uživatele
Možné využít oba typy kampaní

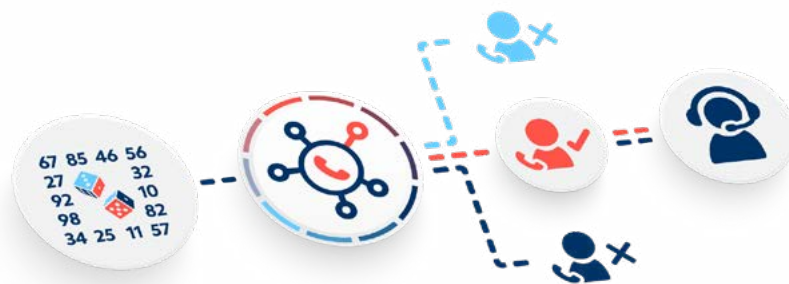
MOŽNOST DOKOUPIT

Detekce hlasové schránky



Robocaller

**Robocaller je nástroj
pro efektivní navolávání
bez nutné účasti operátora**

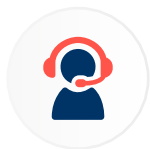


Automatizujte volání klientům a zvolte jakým způsobem bude hovor po přijetí či odmítnutí dále zpracován. Nastavte si počet souběžně probíhajících hovorů, ve kterých Robocaller klienty navolává. Výstupy z navolávky vám můžeme uložit na potřebné místo v Daktele.

PŘIJATÉ HOVORY



Pošlete klienta do IVR stromu s výběrem nebo mu přehrajte hlášku vygenerovanou text-to-speech či vaší vlastní nahrávkou.



Nastavte podmínky, za kterých se hovor přeměruje na živého operátora či do fronty.



Dejte klientovi možnost si vyžádat zpětné volání od vašich operátorů.

NEPŘIJATÉ HOVORY



Nastavte si, kolikrát a za jak dlouho má robocaller zkusit volat znovu.



Pomocí statusů sledujte, proč se klientům nedá dovolat.

LICENCE

Platí se za počet souběžně probíhajících hovorů





TTS a Call Steering

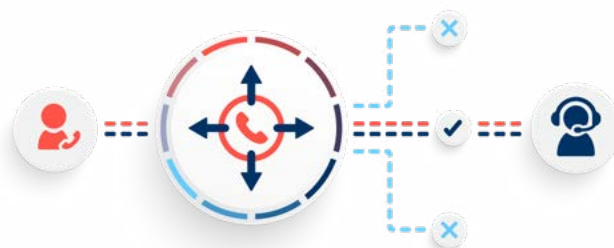


Balíček pokročilých funkcí automatizovaného hlasu pro vaši ústřednu

Vylepšete příchozí volání od klientů o funkce, které vám ušetří čas. Dynamicky přehrajte hlásku na pár kliků nebo nechte klienta vybrat, s jakým uživatelem se potřebuje spojit.

TEXT-TO-SPEECH

CALL STEERING



Generický hlas v různých jazycích



Klient může vyslovit, s kým se chce spojit.



Hláška se generuje dynamicky podle vloženého textu



Chytré směrování na konkrétní operátory



Rychlé nasazení v případě krizové situace



Úspora času nad zbytečným přepojováním

LICENCE

Platí se měsíčně

Platí se za celou ústřednu



Detekce hlasové schránky



Pokročilá funkce pro vaše kampaňové navolávání

Naše pokročilá AI technologie s více než 90% úspěšností rozpozná hlasovou schránku během vašeho kampaňového navolávání. Tyto hovory automaticky ukončí a označí. Neplýtváte čas na hovorech, které nikdo nepřijal, a šetříte tak náklady.

UMOŽŇUJE:



Detekuje hlasovou schránku



Rozpozná vybraný jazyk



Oštitkuje kontakt v případě detekce

LICENCE

Platí se měsíčně

Platí se za celou ústřednu

Nutné zakoupit licenci **Robocaller** či **Kampaňové navolávání**

Přepis hovoru

Automatický přepis hovorů
do textové formy



Nechte si přepsat hovory do psané formy a ulehčete si následnou kontrolu hovorů. Přepis navíc podporuje dvě pokročilé placené funkce – **AI Topics** a **AI QA Hodnocení** – které umožňují následnou analýzu hovorů.

UMOŽŇUJE:



Přepis hovoru do textu



Rozpoznání hovořících stran



Náhled přepisu v každé aktivitě

LICENCE

Platí se po minutách
Minimální balíček 5000 minut

MOŽNOST DOKOUPIT

AI Topics pro následnou
analýzu hovoru dle vašich potřeb
AI QA hodnocení pro automatické
hodnocení operátora

Daktela Copilot

AI pomocník
pro psanou komunikaci



Využijte pokročilé funkce Copilot, které promění vaše psané projevy v efektivní a působivé konverzace. Uspadněte si interakci s klienty a přineste jim rychlé a profesionální odpovědi jako nikdy předtím.

UMOŽŇUJE:



Refrázování

Navrhne psaný obsah podle vybraného komunikačního stylu. Ať už jde o formální, přátelský tón nebo třeba prodlouženou zprávu.



Překlad

Odbourejte jazykovou bariéru na pár kliknutí a nechte si přeložit své i zákaznickovy zprávy.



Vlastní GPT prompty

Nastavte si vlastní styl a obsah, ve kterém vám bude GPT formulovat zprávy.



Sumarizace

Shrňte si rozsáhlou komunikaci s klientem v ticketu a získejte přehled během okamžiku.



Šablony

Navrhne šablony pro odpovědi na základě historických dat, které se nejlépe hodí k dané situaci.

LICENCE

Platí se za uživatele



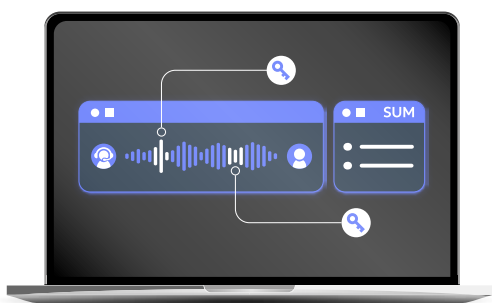


AI Power Pack

Balíček automatizovaného vyhodnocování pomocí umělé inteligence

Přestaňte ztrácet čas manuální analýzou témat klientských konverzací nebo hodnocením výkonu operátorů. Využijte sílu našeho AI balíčku k automatizaci těchto časově náročných úkolů!

AI TOPICS



Analyzuje konverzace operátorů s klienty na základě vámi nastavených klíčových slov. Nechte si automaticky shrnout hovor, zjistěte jeho oblast nebo sledujte sentiment obou stran. Pomocí jednoduchého nastavení můžete sledovat vše, co vás zajímá.

Spotřebovává 15 tokenů za každou otázku.

AI QA



Zautomatizujte hodnocení aktivit operátorů na základě vašeho hodnotícího formuláře s definovanou bodovou škálou. Pomocí filtrů si nastavte, pouze které aktivity chcete hodnotit. Náš AI pomocník vám rychle a přesně vyhodnotí velké množství konverzací, které by jinak zabraly celé dny.

Spotřebovává 15 tokenů za každou otázku.

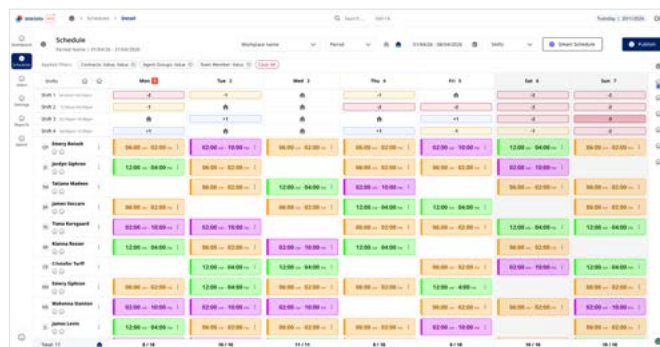
LICENCE

Spotřebovává tokeny
Balíčky po 80k tokenech

Používání těchto funkcí u hovorů vyžaduje licenci na přepis hovorů (Call Transcription).

Workforce Management

Špičkový software pro plánování směn a prognózování



Jednoduchý nástroj pro rozvrhování směn vytvořený přímo pro omnichannel kontaktní centra. Dosáhněte optimálního provozu jediným kliknutím díky AI plánování a prognózování. Zůstaňte v souladu s právními i interními předpisy.

Zlepšete své plánování předvídáním zákaznické poptávky pomocí přesných prognóz poháněných umělou inteligencí a vycházejících z historických dat ze všech kanálů. Upravujte a dolad'ujte prognózy v reálném čase a mějte přehled o každé změně.

UMOŽŇUJE:



Naplánujte stovky agentů na celý měsíc jediným kliknutím.



Vytvořeno podle vašich potřeb. Snadno spravujte žádosti o dovolenou, výměny směn a výjimky pro zkrácené úvazky.



Uživatelsky přívětivé rozhraní drag-and-drop pro snadné řízení směn.



Sestavte efektivní rozvrhy zvyšující využití agentů při zachování úrovně služeb.



Nativní integrace s kontaktním centrem. Není třeba spravovat uživatele odděleně; vše se synchronizuje s vaším CC.



Přizpůsobte systém svému způsobu práce pomocí REST API.

LICENCE

Měsíční licence pro operátora
Manažeri a vedoucí týmů zdarma

AI agent Chatbot

Nonstop podpora pro vaše klienty,
kdykoliv ji potřebují.



Umožněte svým zákazníkům získat odpovědi i v pozdních hodinách. Nasazení AI na webový chat, Facebook a další textové kanály automatizuje většinu konverzací. Jednoduše nastavte plně přizpůsobený konverzační tok pomocí promptů – bez složitého skriptování. Chatbot vyřizuje běžné dotazy a uvolňuje operátory pro případy, které skutečně vyžadují osobní přístup.

UMOŽŇUJE:



Dostupnost
24/7



Konverzační tok řízený AI agentem

Chatbot řízený promptingem AI agenta, který přizpůsobuje průběh konverzace v reálném čase



Konverzace možné
ve více jazycích



Znalostní báze Daktela

Odpovědi čerpané přímo z vaší znalostní báze (RAG) včetně citací zdrojů



Intuitivní
builder konverzací



Nativní eskalace na živé agenty

Bezproblémové předání živému operátorovi s přenosem celého kontextu konverzace

LICENCE

Vyberte si z našich tří flexibilních úrovní služeb – [Lite](#) / [Advanced](#) / [Pro](#)
a najděte ideální rovnováhu mezi objemem chatů a automatizovanou podporou pro váš tým.

AI agent Voicebot

Nonstop podpora pro vaše zákazníky
či zautomatizované navolávání klientů



Využijte sílu umělé inteligence k optimalizaci komunikace a dosažení vyšší efektivity s dostupností 24/7. Jednoduše nastavte plně přizpůsobený konverzační tok pomocí promptů – bez složitého skriptování. Díky bezproblémové integraci s dalšími systémy zajistíte plynulý provoz napříč všemi procesy.

UMOŽŇUJE:



Dostupnost
24/7



Konverzační tok řízený AI agentem

Hlasový bot řízený promptingem AI agenta, který přizpůsobuje průběh hovoru v reálném čase



Konverzace možné
ve více jazycích



Znalostní báze Daktela

Odpovědi čerpané přímo z vaší znalostní báze



Intuitivní
builder konverzací



Nativní eskalace na živé agenty

Bezproblémové předání živému operátorovi s přenosem celého kontextu konverzace

LICENCE

Vyberte si z našich tří flexibilních úrovní služeb – **Lite** / **Advanced** / **Pro**
a najděte ideální rovnováhu mezi objemem hovorů a automatizovanou telefonní podporou pro váš tým.
Volitelně rozšiřte své nastavení o náš **ElevenLabs Premium Voice Pack** pro špičkovou kvalitu hlasu.

AI agent

Emailbot

**Odpovědi na e-maily
po celý den včetně víkendů**



Poskytujte zákazníkům okamžité e-mailové odpovědi kdykoli během dne. Jednoduše nastavte plně přizpůsobený e-mailový tok pomocí promptů – bez složitého skriptování. AI Emailbot efektivně vyřizuje opakující se dotazy a výrazně snižuje náklady. Bezproblémová integrace s dalšími systémy zajišťuje, že odpovědi vždy obsahují potřebné informace.

UMOŽŇUJE:



Dostupnost
24/7



Konverzační tok řízený AI agentem

Emailbot řízený promptingem AI agenta, který přizpůsobuje průběh konverzace v reálném čase



Konverzace možné
ve více jazycích



Znalostní báze Daktela

Odpovědi čerpané přímo z vaší znalostní báze



Intuitivní
builder konverzací



Nativní eskalace na živé agenty

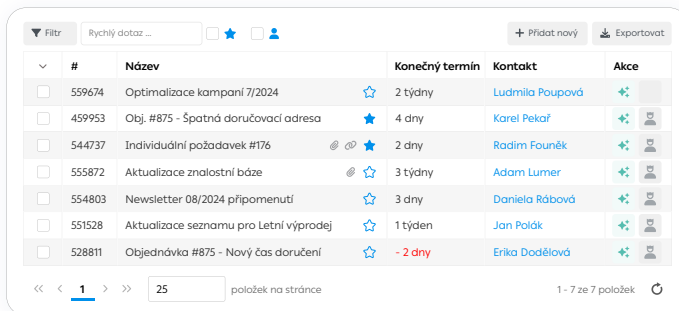
Emailbot automaticky připravuje návrhy pro operátory a umožňuje úpravy nebo odeslání jediným kliknutím

LICENCE

Vyberte si z našich tří flexibilních úrovní služeb – **Lite** / **Advanced** / **Pro**
a najděte ideální rovnováhu mezi objemem e-mailů a automatizovanou podporou pro váš tým.

Modul ticketů

Komplexní správa požadavků
vašich zákazníků



#	Název	Konečný termín	Kontakt	Akce
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 ticketů vám umožní snadno a efektivně spravovat požadavky ze všech komunikačních kanálů. Propojte hovory, webchaty a e-maily s jednotlivými tickety a získajte **chronologický přehled o veškeré komunikaci se zákazníkem**. Navíc máte k dispozici interní komentáře a data vyplněná vašimi uživateli, takže vám nic důležitého neunikne.

UMOŽŇUJE:



Centralizaci
zákaznických požadavků



Nastavení vlastníka ticketu
pro zajištění odpovědnosti



Štítkování typů požadavků
pomocí statusů



Možnost vytvoření vlastního
formuláře pro zadávání informací



Sledování stavů řešení
jednotlivých požadavků



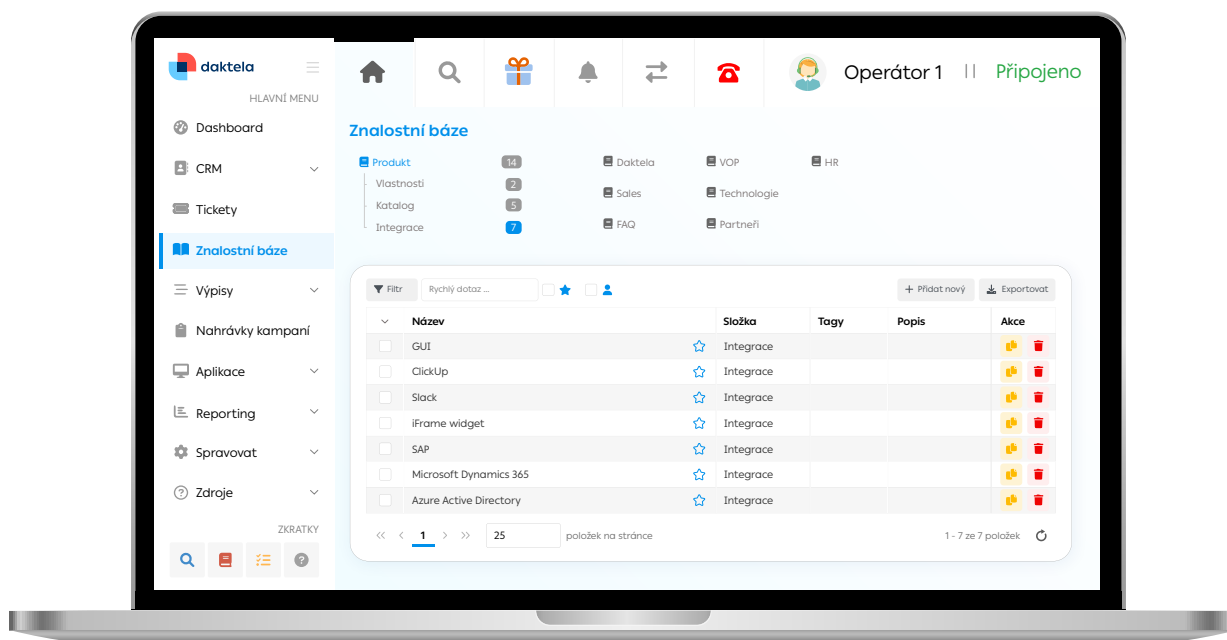
Sledování počtu požadavků
pomocí přednastavených pohledů



K dispozici zdarma jako součást produktu.

Znalostní báze

Interní procesy či technické postupy
v jedné aplikaci



Poskytněte operátorům snadný přístup k interním informacím díky modulu znalostní báze, a to vše **v jedné aplikaci Daktela**. Vytvářejte články, organizujte je do složek a jednoduše přidávejte přílohy. Nastavte práva k článkům a zajistěte, aby měl každý tým vždy potřebné informace!



K dispozici zdarma jako součást produktu.

Události

Automatizujte procesy uvnitř i mimo aplikaci



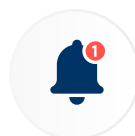
Umožňuje nejen odesílat data pomocí **webhooků do externích systémů**, ale také automatizovat **procesy přímo v aplikaci**. Nastavte reakce na klíčové události, jako je změna stavu ticketu nebo vytvoření nové objednávky, a zajistěte efektivní správu i integraci.

Aplikace disponuje plně přístupnou API dokumentací pro snadné nastavení vašich událostí.

AUTOMATIZUJE:



Aktualizaci ticketů
či kampaňových záznamů



Notifikace v případě
důležitých událostí



Vlastní pauzování uživatelů



Webhooks do dalších systémů



Synchronizaci CRM kontaktů



K dispozici zdarma jako součást produktu.

Realtime panel

**Aktuální dění zákaznického centra
na jeden klik**



Modul pro **monitoring v reálném čase** poskytuje team leaderům okamžitý přehled o stavu operátorů, počtu čekajících aktivit a vytížení týmu. Umožňuje rychle reagovat na situace, optimalizovat provoz a zajistit hladký průběh zákaznické podpory.

ZOBRAZUJE:

- ◀ Čekající aktivity
- ◀ Obsazenost operátorů
- ◀ Pauzy
- ◀ Fronty



K dispozici zdarma jako součást produktu.

Reporting

Měřte a analyzujte s pokročilými reportovacími nástroji



Modul Reporting vám poskytne všechny potřebné informace pro strategické rozhodování a optimalizaci provozu vašeho kontaktního centra. S přehlednými grafy, tabulkami a možnostmi automatizace reportů získáte dokonalý přehled o klíčových ukazatelích výkonnosti (KPI).

UMOŽŇUJE:



PŘEDNASTAVENÉ REPORTY

Využijte širokou škálu připravených reportů, které pokrývají všechny komunikační kanály.



INTERAKTIVNÍ VIZUALIZACE

Sledujte trendy a výkonnost pomocí dynamických grafů a přehledů.



AUTOMATICKÉ PLÁNOVÁNÍ

Nastavte pravidelné generování a doručování reportů přímo do vaší e-mailové schránky.



EXPORT DAT

Stahujte reporty ve formátech jako Excel, CSV nebo PDF pro další analýzu.



K dispozici zdarma jako součást produktu.

Wallboardy

**Kontrola výkonu vašeho
kontaktního centra
v reálném čase**

Daktela Wallboardy jsou nástroj pro zobrazení klíčových metrik vašeho kontaktního centra v reálném čase. Modul poskytuje přehledné a přizpůsobitelné zobrazení dat, která vám pomohou rychle reagovat na změny, motivovat váš tým a efektivně řídit provoz.



UMOŽŇUJE:



Přizpůsobitelné panely



Výběr z předpřipravených widgetů



Statistiky formou tabulky či grafu



Vizuální indikace při překročení nastavených limitů



Promítnutí dat z jiného systému formou iframe widgetu



Zobrazení dat v reálném čase



K dispozici zdarma jako součást produktu.

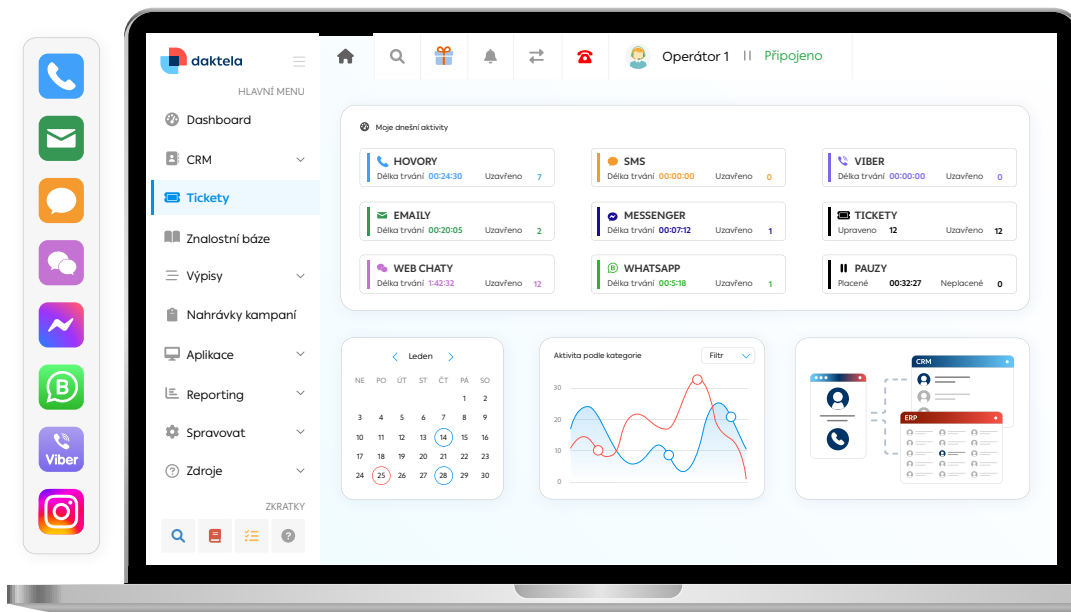
Dashboard

Domovská stránka
pro rychlý přehled každého uživatele



Dashboard je **úvodní stránkou každého uživatele** a je sestaven z přizpůsobitelných widgetů. Ty zahrnují kalendář, osobní statistiky, poslední aktivity, různé provozní přehledy a iframe widgety pro zobrazení externího obsahu. Umožňuje uživatelům okamžitě sledovat své pracovní aktivity a stav call centra, což zajišťuje efektivnější správu každodenních úkolů.

SOUČÁSTÍ DASHBOARDU JE NAPŘÍKLAD:



- ◀ Moje dnešní aktivity
- ◀ Kalendář
- ◀ Statistika
- ◀ Iframe pro externí data



K dispozici zdarma jako součást produktu.

Pasivní uživatel

Kompletní správa aplikace
ve vašich rukou



Intuitivní rozhraní, ve kterém mohou administrátoři, vedoucí směn a uživatelé API konfigurovat a spravovat celou aplikaci Daktela – bez spotřeby jakékoli licence. Ať už potřebujete spravovat uživatele, nastavit směrování nebo monitorovat provoz, typ Pasivní uživatel vám dává plnou kontrolu bez dalších nákladů.

UMOŽŇUJE SPRÁVU:



Uživatelé a práva



Vlastní formuláře a callskripty



CRM databáze



Integrace s dalšími systémy



Směrování hovorů



Modul licencí



Kategorizace ticketů



Automatizace pomocí událostí



K dispozici zdarma jako součást produktu.

Výpisy

Přehled o každé interakci
či změně v systému



Modul výpisů poskytuje podrobný přehled o veškeré komunikaci i aktivitách uživatelů ve vašem kontaktním centru. Umožňuje dohledání hovorů či psaných konverzací, sledování výkonu operátorů a jejich časovou osu práce. Pomocí pokročilých filtrů se vždy dostanete k informacím, které potřebujete.

UMOŽŇUJE:



Veškeré interakce a aktivity



Trasování práce uživatelů



Výpisy hovorů,
které nebyly odbaveny



Podrobný audit veškerých změn



QA hodnocení agentů



Možnost exportu vyfiltrovaných dat



K dispozici zdarma jako součást produktu.

Zdroje

Jednoduchý přístup k dokumentaci,
vzdělávání i aktuálním novinkám



Daktela vám poskytuje kompletní podporu prostřednictvím přehledného a centralizovaného přístupu ke všem důležitým informacím. Od podrobné dokumentace přes plánované aktualizace až po e-learningové materiály – vše, co potřebujete pro efektivní práci, máte na dosah.

ZPŘÍSTUPNÍ:



Podrobná dokumentace produktu



Stav našich služeb v reálném čase



Kompletní API dokumentace
pro bezproblémovou integraci



E-learning pro všechny
typy uživatelů



Changelog a roadmapa
jednotlivých funkcí



AI chatbot, který poradí
s používáním Daktely



K dispozici zdarma jako součást produktu.

Správa licencí

Flexibilní správa licencí vašeho kontaktního centra



Získejte plnou kontrolu nad licencemi – sledujte jejich cenu, aktuální využití a flexibilně upravte jejich počet podle potřeb vašeho týmu na další měsíc! Ať už provozujete menší tým, nebo rozsáhlé centrum, díky flexibilnímu licenčnímu modelu zaplatíte pouze za to, co skutečně potřebujete, a snadno se přizpůsobíte měnícím se požadavkům.

PŘEHLED LICENCÍ:

Hlas ----- CZK za měsíc 30 tento měsíc - + 30 příští měsíc - +	Email ----- CZK za měsíc 10 tento měsíc - + 10 příští měsíc - +
Webchat ----- CZK za měsíc 20 tento měsíc - + 20 příští měsíc - +	Sociální sítě ----- CZK za měsíc 40 tento měsíc - + 40 příští měsíc - +
SMS ----- CZK za měsíc 5 tento měsíc - + 5 příští měsíc - +	RBM ----- CZK za měsíc 5 tento měsíc - + 5 příští měsíc - +

PŘEHLED ZA UŽIVATELE:

Uživatelé	Hlas	Email	Webchat	SMS	Sociální sítě
AdminPBX	✓	✓	✓	✗	✓
Spravce	✓	✓	✓	✗	✓
Support_01	✓	✓	✓	✗	✗
Support_02	✓	✓	✓	✗	✗
Support_03	✓	✗	✗	✗	✓
Reklamace_01	✓	✓	✓	✗	✗
Reklamace_02	✓	✓	✓	✗	✗
Prodej_01	✓	✓	✓	✗	✓
Prodej_02	✓	✓	✓	✗	✓
Prodej_03	✓	✗	✗	✗	✗
Test_01	✓	✗	✗	✗	✗
Test_02	✓	✗	✗	✗	✗

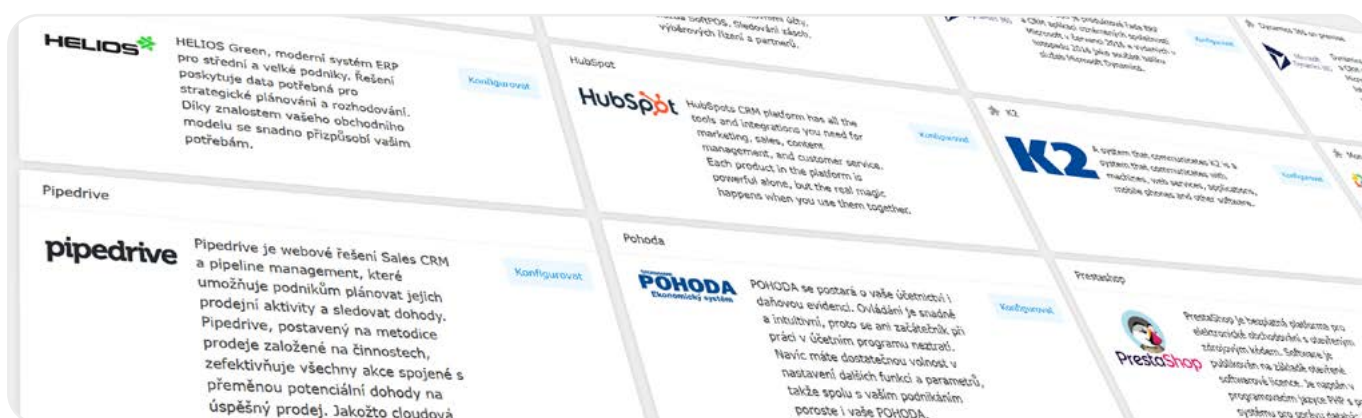
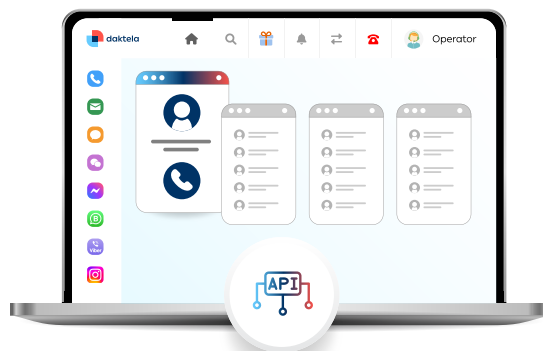


K dispozici zdarma jako součást produktu.

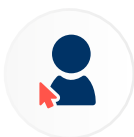
Integrace

**Propojte klíčové nástroje
a získejte více z vašich systémů**

Modul integrací vám umožní **propojit kontaktní centrum s dalšími nástroji a systémy**, které již používáte. Zjednodušte pracovní procesy, automatizujte rutinní úkoly a zajistěte plynulý tok dat mezi platformami – vše bez složitých IT zásahů.



Bezproblémová integrace
s CRM systémy



Podpora SSO pro snadné
a bezpečné přihlášení



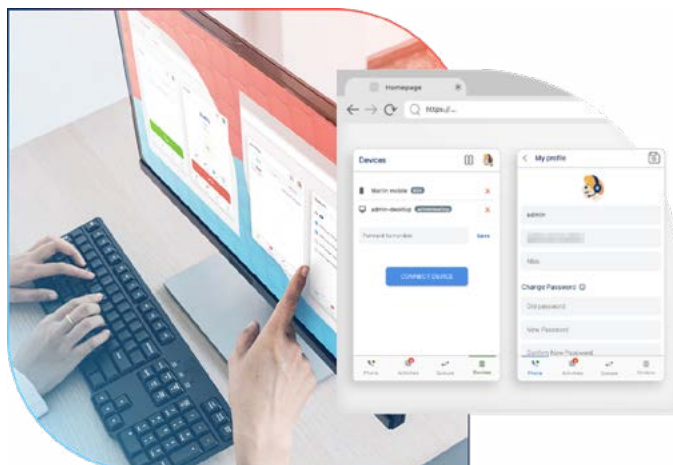
Propojení
externích knihoven



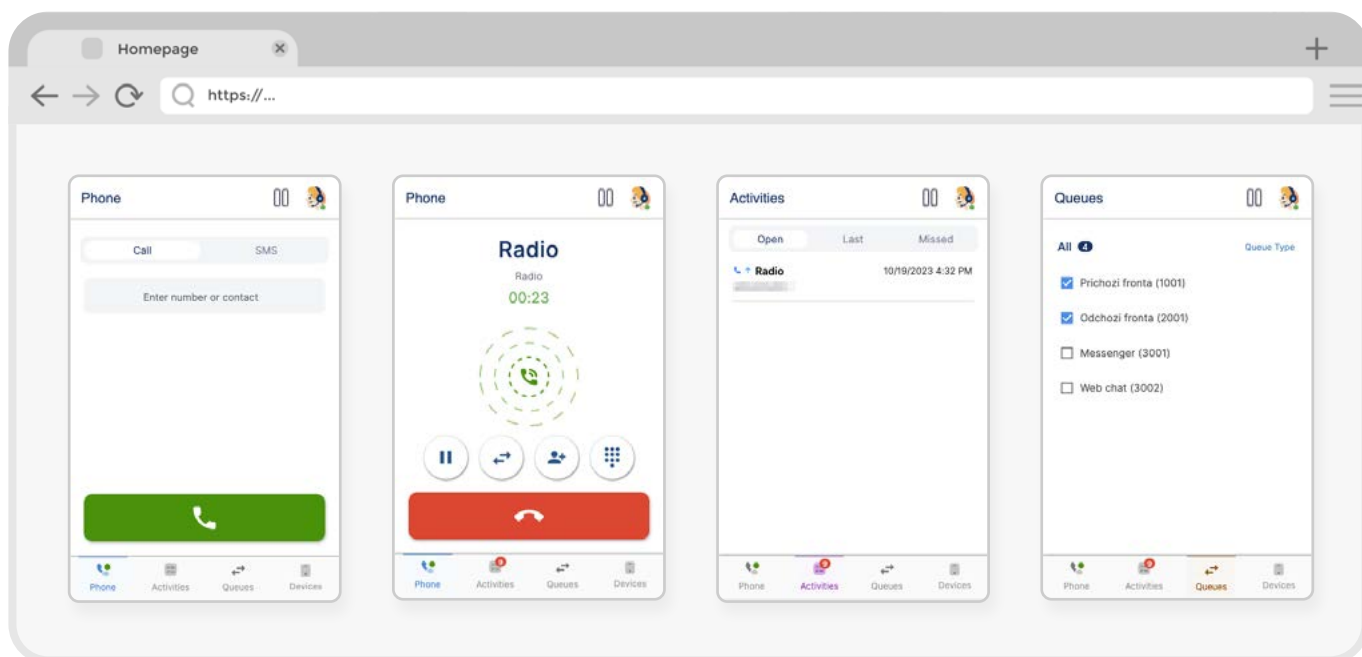
K dispozici zdarma jako součást produktu.

Rozšíření prohlížeče

Volání přímo z vašeho prohlížeče
bez nutnosti cokoliv instalovat



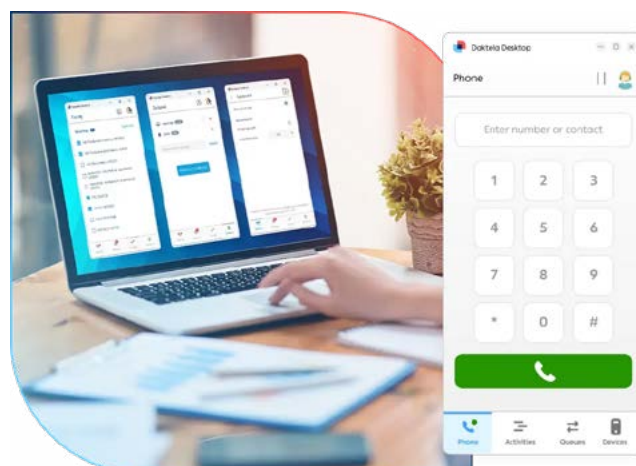
Rozšíření prohlížeče (WebRTC telefon) od Daktely umožňuje uskutečňovat a přijímat hovory **přímo z vašeho webového prohlížeče** bez potřeby fyzických telefonů nebo dalších zařízení. Vše, co potřebujete, je připojení k internetu a sluchátka. Ideální řešení pro uživatele, kteří pracují na home-office nebo pro sdílená pracovní místa ve vašich kancelářích.



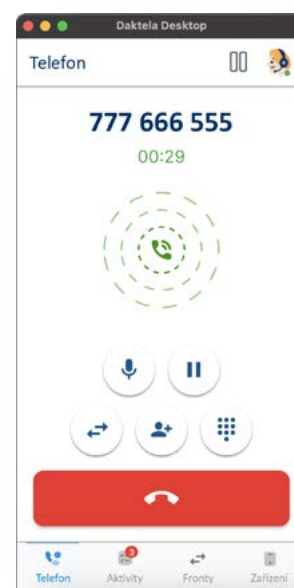
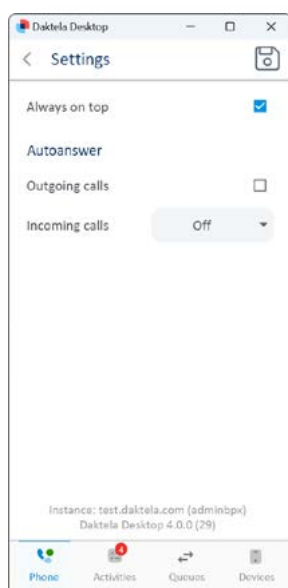
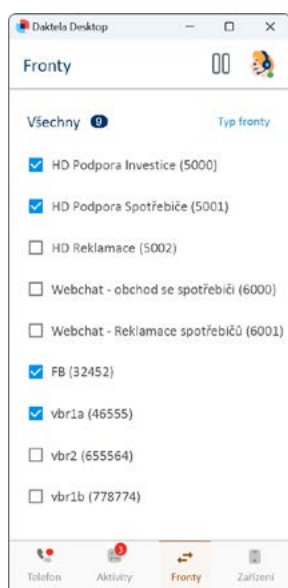
K dispozici zdarma jako součást produktu.

Desktopová aplikace

Plně integrovaný telefonní klient pro váš počítač



Volání přes počítač nebylo nikdy jednodušší! S naší desktopovou aplikací můžete pohodlně telefonovat přímo z vašeho počítače. Plná integrace s kontaktním centrem vám umožní snadno nastavit pauzy, spravovat fronty, zobrazit poslední aktivity a dokonce si vybrat vlastní vyzváněcí tón. Zapomeňte na komplikace se SIP zařízeními – **naši aplikaci si jednoduše stáhnete z Microsoft Store nebo Apple Store** a můžete ihned začít volat!



K dispozici zdarma jako součást produktu.