



# Produkt katalog

# Licencja głosowa

## Dwukierunkowe połączenia dla użytkowników



Licencja głosowa jest kluczowym narzędziem dla Contact Center. Umożliwia użytkownikom obsługę połączeń przychodzących, wykonywanie połączeń wychodzących lub po prostu komunikowanie się ze współpracownikami za pośrednictwem połączeń wewnętrznych. Dzięki intuicyjnej administracji można łatwo skonfigurować, kiedy i w jaki sposób połączenia przychodzące są kierowane do użytkowników.

## AKTYWUJE



Obsługę i wybieranie połączeń



Aplikację mobilną



Ręczne wybieranie bazy danych kontaktów



Administrację routingu połączeń

## LICENCJA

Opłata za użytkownika

## OPCJONALNE DODATKI

Dodatek CRM

Nagrywanie rozmów

Zaawansowane wybieranie numerów kampanii

Agent AI w formie bota głosowego do obsługi większości połączeń.



# Licencja e-mail

Łatwo zarządzaj firmową komunikacją e-mail bezpośrednio w środowisku Daktela Contact Center.



Sparuj swoje skrzynki e-mail z naszą aplikacją i wykorzystaj zaawansowane narzędzia do wydajnej obsługi nawet dużych ilości wiadomości e-mail. Użytkownicy zyskują dostęp do intuicyjnego interfejsu, który upraszcza zarządzanie zadaniami klientów i przyspiesza czas odpowiedzi.

Dzięki zintegrowanemu modułowi ticketów będziesz mieć pełny przegląd bieżącej komunikacji z klientami. Łatwo przekazuj zadania między współpracownikami, oznaczaj różne etapy rozwiązania i zarządzaj całym rozmowami bardziej efektywnie. Nasza aplikacja obsługuje bezpośrednią integrację ze skrzynkami e-mail za pośrednictwem IMAP/POP3 i SMTP, a także oferuje natywne uwierzytelnianie za pośrednictwem Gmail i MS Graph API. Zapewnia to łatwy dostęp do wiadomości e-mail w całym centrum kontaktowym.

## AKTYWUJE



Dwukierunkową komunikację e-mail z klientami



Ustawianie reguł routingu i kategoryzacji wiadomości e-mail



Tworzenie niestandardowych szablonów i podpisów



Automatyczną dystrybucję żądań w oparciu o predefiniowane reguły



Przejrzyste zarządzanie zgłoszeniami za pomocą modułu ticketowego



Dostęp do statystyk i wykazów

## LICENCJA

Opłata za użytkownika

## OPCJONALNE DODATKI

Automatyczna kategoryzacja i tagowanie zgłoszeń przy użyciu sztucznej inteligencji

Ulepszona pisemna komunikacja z klientami za pośrednictwem Daktela Copilot

# Licencja Webchat

Okno czatu dla twojej strony internetowej



Zapewnij swoim obecnym lub potencjalnym klientom prostą formę komunikacji. Dzięki łatwej administracji możesz skonfigurować, kiedy czat internetowy powinien pojawić się na Twojej stronie internetowej i jakie wstępne informacje są wymagane od klienta. Operatorzy będą mogli zarządzać wieloma czatami internetowymi jednocześnie i oznaczać tematy rozmów w celu lepszej organizacji.

## AKTYWUJE



Widżet czatu na Twoją stronę internetową



Aplikację mobilną



Obsługę czatów internetowych



Zarządzanie połączeniami wymaganymi za pośrednictwem czatu internetowego po godzinach pracy



Korzystanie z wcześniej zapisanych szablonów



Administrację routingu Webchat

## LICENCJA

Opłata za użytkownika

## OPCJONALNE DODATKI

Agent AI w formie chatbota do obsługi większości rozmów

Ulepszona komunikacja pisemna z klientami za pomocą **Daktela Copilot**



# Licencja SMS

**Sprawdzony kanał komunikacji  
umożliwiający nawiązanie  
kontaktu z klientami**



Potrzebujesz wysłać wiadomości informacyjne lub zarządzać dwukierunkowymi rozmowami? Nasza licencja pozwala łatwo i skutecznie obsługiwać całą komunikację SMS z klientami. Dzięki funkcji masowych wysyłek możesz dotrzeć do setek klientów za pomocą zaledwie kilku kliknięć.

Możesz użyć własnego numeru telefonu za pośrednictwem naszego hostingu SIM lub uzyskać numer wirtualny z niestandardową identyfikacją, taką jak nazwa Twojej firmy.

## AKTYWUJE



Odbieranie i wysyłanie wiadomości SMS



Masowe wysyłanie wiadomości



Korzystanie z przygotowanych szablonów



Aplikację mobilną



Zarządzanie routingiem przychodzących wiadomości SMS

## LICENCJA

Opłata za użytkownika

## OPCJONALNE DODATKI

Hosting karty SIM dla numeru telefonu komórkowego

Wirtualna usługa SMS z niestandardową identyfikacją

Agent AI w formie chatbota do obsługi większości rozmów

Ulepszona komunikacja pisemna z klientami za pomocą Daktela Copilot

# Licencja na media społecznościowe

Facebook, Instagram, WhatsApp  
i Viber w jednym miejscu



Zarządzaj wszystkimi tymi kanałami komunikacji w ujednoczonym interfejsie i uzyskaj pełny przegląd ilości wiadomości. Dodatkowo, możesz zarządzać postami z Facebooka i Instagrama w naszym nowym module, pozwalającym przejąć kontrolę nad treściami w komentarzach do Twoich postów.

## AKTYWUJE



Dwukierunkową komunikację w połączonych mediach społecznościowych



Moderację komentarzy na Facebooku i Instagramie



Korzystanie z przygotowanych szablonów



Aplikację mobilną



Administrację routingu komunikacji

## LICENCJA

Opłata za użytkownika

Niektóre media społecznościowe mogą wymagać płatnego połączenia



# Cloud phone

Połączenia dla całego zespołu, zarówno w biurze, jak i w terenie

Skorzystaj z intuicyjnego interfejsu internetowego lub mobilnego i zacznij wykonywać połączenia w ciągu kilku minut, bez zbędnej skomplikowanej konfiguracji. Jest to idealne rozwiązanie dla użytkowników, których głównym zadaniem jest dzwonienie. Pozwól całemu swojemu zespołowi łączyć się ze sobą - całkowicie za darmo!

## APLIKACJA INTERNETOWA

Pracuj wygodnie z komputera za pomocą aplikacji internetowej z wbudowanym telefonem.

## APLIKACJA MOBILNA

Obsługuj swoich klientów w środowisku podobnym do połączeń komórkowych, z dwukierunkowymi połączeniami przez mobilną transmisję danych lub Wi-Fi.

## APLIKACJA KOMPUTEROWA

Pobierz naszą aplikację na swój komputer lub laptopa, bez konieczności otwierania przeglądarki.

## TELEFON

Połącz swoje urządzenie z Daktelą i obsługuj połączenia tak, jak jesteś do tego przyzwyczajony.

## AKTYWUJE

- Połączenia przychodzące i wychodzące
- Połączenia wewnętrzne
- Aplikację mobilną

## NIE ZEZWALA NA

- Obsługa wywołań kolejki
- Korzystanie z dodatkowych kanałów komunikacji
- Dostęp do pełnego zakresu funkcji aplikacji

## LICENCJA

Opłata za użytkownika

## OPCJONALNE DODATKI

Dodatek CRM  
Nagrywanie rozmów

# Nagrywanie rozmów



**Nagrywanie rozmów z okresem przechowywania wynoszącym 3 miesiące lub więcej**

Śledź, co Twoi agenci mówią do klientów. Nagrywanie rozmów pomaga zapobiegać nieporozumieniom i zapewnia, że zawsze masz dowód tego, co zostało omówione. Dzięki tej licencji bezpiecznie przechowujemy nagrania rozmów tak długo, jak tego potrzebujesz. Możesz łatwo skonfigurować uprawnienia dostępu w aplikacji, aby kontrolować, kto ma dostęp do nagrań.

## AKTYWUJE



Nagrywanie rozmów



Nagrania są przechowywane w Dakteli przez wcześniej określony czas.



Dostęp do nagrań na podstawie zdefiniowanych uprawnień



Opcję eksportu nagrań

## LICENCJA

Opłata za użytkownika

Okres przechowywania może zostać przedłużony poprzez pomnożenie licencji

Wymaga zakupu licencji **Voice** lub **Cloud Phone**.

## OPCJONALNE DODATKI

Transkrypcja nagrania na tekst





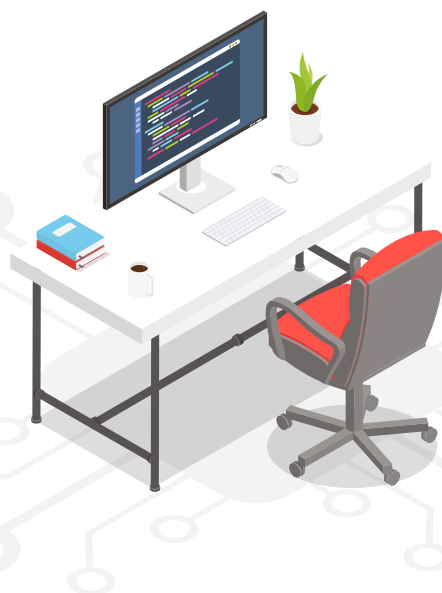
# Licencja Backoffice

**Dla użytkowników bez kanałów komunikacji**

Licencja Backoffice jest idealnym wyborem dla administratorów, przełożonych lub użytkowników zaangażowanych w rozwiązywanie zgłoszeń klientów bez korzystania z kanałów komunikacji. Ta licencja pozwala efektywnie zarządzać aplikacją Daktela, monitorować działania zespołu i uczestniczyć w wewnętrznych procesach poprzez edycję i komentowanie zgłoszeń.

## Aktywuje

- Edytowanie i komentowanie zgłoszeń
- Dostęp do modułów monitorowania i nadzoru użytkownika
- Administrację i zarządzanie całym systemem Daktela



## Nie zezwala na

- Korzystanie z dowolnych kanałów komunikacji

## LICENCJA

Opłata za użytkownika

## OPCJONALNE DODATKI

Rozszerzenie CRM



# Aktywność niestandardowa

Śledzenie czasu spędzonego na niestandardowych zadaniach w celu lepszego nadzoru

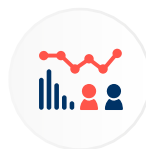


Nie wszystkie zadania są związane wyłącznie z czasem spędzonym na rozmowach lub wiadomościach z klientami. Dzięki funkcji Custom Activities można śledzić czas poświęcony na różne zadania w oparciu o konkretne potrzeby. Za pośrednictwem interfejsu API można łatwo zsynchronizować początek i koniec zadań w innych systemach, zapewniając prawidłowe rejestrowanie całej pracy. Wbudowane statystyki zapewniają przegląd ukończonych zadań i pomagają zidentyfikować wszelkie potencjalne obszary wymagające poprawy.

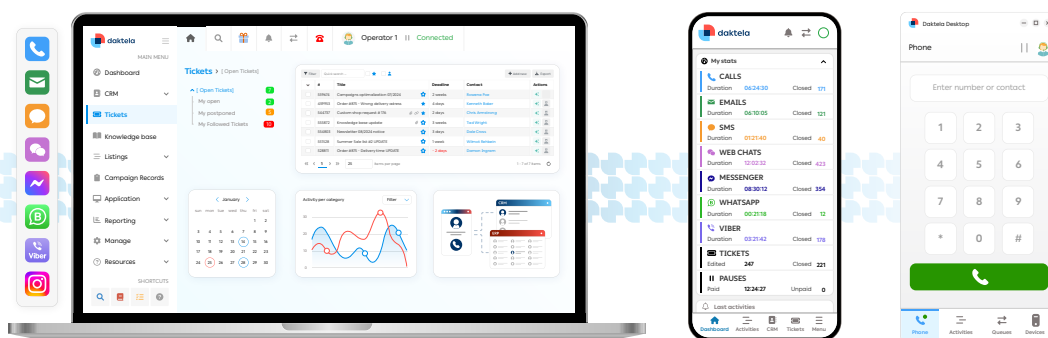
## AKTYWUJE



Niestandardowe śledzenie aktywności



Dostęp do statystyk i dzienników



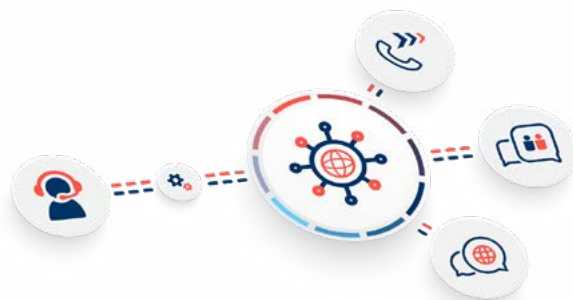
## LICENCJA

Opłata za użytkownika



# Pakiety licencyjne

**Wiele kanałów komunikacji  
w promocyjnym pakiecie**



Wybierz pakiet dostosowany do Twoich potrzeb i zapewnij kompleksową obsługę komunikacji z klientami pod każdym kątem. Nasze pakiety oferują zniżki na wszystkie kluczowe licencje dla użytkowników, zapewniając opłacalne rozwiązanie do zarządzania wieloma kanałami komunikacji.

## DOSTĘPNE PAKIETY

 **Głos + E-mail**



**KOD PRODUKTU**  
3.01

 **Głos + E-mail + Webchat**




**KOD PRODUKTU**  
3.02

 **Głos + E-mail + Media społecznościowe**



**KOD PRODUKTU**  
3.03

 **Kompletny pakiet  
(obejmuje wszystkie kanały)**



**KOD PRODUKTU**  
3.09

## LICENCJA

Opłata za użytkownika

## OPCJONALNE DODATKI

Dodatek CRM

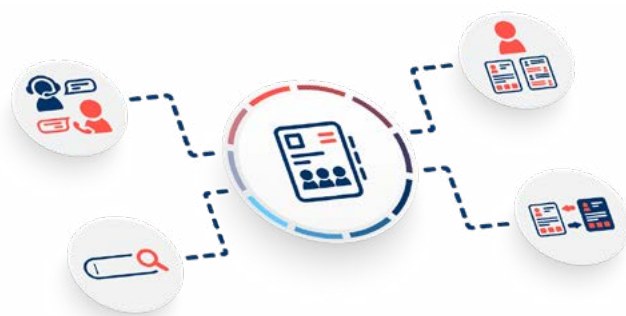
Nagrywanie rozmów

Agent AI w formie chatbota lub voicebota do obsługi większości rozmów.

Ulepszona pisemna komunikacja z klientami za pośrednictwem **Daktela Copilot**

# CRM

## Baza danych klientów i partnerów zawsze na wyciągnięcie ręki



Dzięki naszemu przyjaznemu dla użytkownika modułowi CRM możesz łatwo importować firmy i kontakty, z którymi współpracujesz. Przechowuj ich połączenia i wiadomości we wszystkich kanałach w jednym miejscu i zachowaj przejrzysty przegląd wolumenu komunikacji.

## AKTYWUJE

- |   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   | Dostęp do modułu CRM                                      |   | Konfigurowalne formularze kontaktowe i firmowe |
|  | Import i eksport bazy danych klientów                     |  | Integrację z zewnętrznymi systemami CRM        |
|  | Historię komunikacji z klientem                           |  | CRM w aplikacji mobilnej                       |
|  | Identyfikację połączeń i wiadomości według nazwy kontaktu |  | Dostępny interfejs API dla płynnej integracji  |

## LICENCJA

Opłata za użytkownika

Dostępne do zakupu z dowolnym typem licencji użytkownika

# Pakiet Kampanii Diallingowych



## Zaawansowane wybieranie bazy danych kontaktów

Pakiet oferuje dwie opcje inteligentnego wybierania numerów w bazie danych kontaktów, z możliwością utworzenia niestandardowego formularza do zbierania informacji z odebranych połączeń. Umożliwia ustawienie liczby prób połączenia i odstępów czasu dla ponownego wybierania kontaktów. System automatycznie rejestruje również przyczyny nieudanych połączeń. Zaoszczędź czas swoich operatorów, automatyzując proces wybierania numerów i usprawniając działanie Contact Center.

### PROGRESSIVE



Połączenia są automatycznie wybierane dla operatora



Operator ma przydzielone określone przedziały czasowe do pracy z każdym kontaktem

### PREDICTIVE



System wybiera wiele połączeń jednocześnie



Oblicza idealną liczbę połączeń do wybrania na podstawie poprzedniego ruchu



Operator zostaje połączony z klientem dopiero po odebraniu połączenia.

## LICENCJA

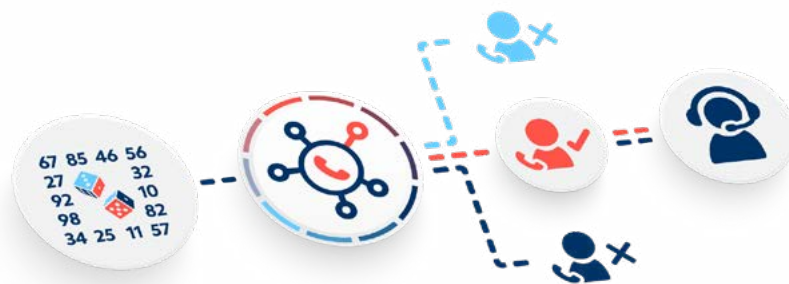
Opłata za użytkownika  
Dostępne są oba rodzaje kampanii

## OPCJONALNE DODATKI

Wykrywanie poczty głosowej

# Robocaller

Narzędzie do wydajnego wybierania numerów bez konieczności angażowania operatora

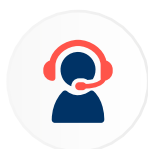


Zautomatyzuj połączenia z klientami i wybierz sposób obsługi połączenia po jego odebraniu lub odrzuceniu. Ustaw liczbę jednoczesnych połączeń, podczas których Robocaller wybiera klientów. Wyniki kampanii wybierania numerów można zapisać w wymaganym module w Dakteli.

## POŁĄCZENIA ODEBRANE



Skieruj klienta do menu IVR z opcjami lub odtwórz wiadomość wygenerowaną przez syntezytor mowy lub własne nagranie.



Ustaw warunki, w których połączenie jest przekazywane do operatora na żywo lub umieszczane w kolejce.



Daj klientowi możliwość zażądania oddzwonienia od operatora.

## NIEODEBRANE POŁĄCZENIA



Ustaw, ile razy i w jakich odstępach czasu Robocaller ma ponawiać próbę połączenia.



Użyj statusów, aby śledzić, dlaczego nie można było skontaktować się z klientami.

## LICENCJA

Opłata naliczana na podstawie liczby jednoczesnych połączeń



# TTS i kierowanie połączeniami

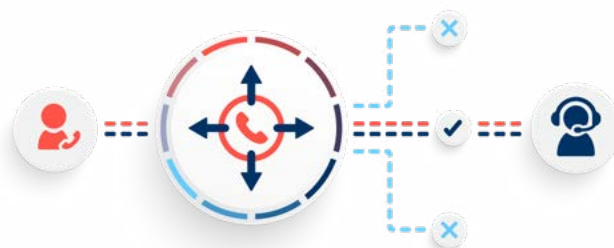


## Pakiet zaawansowanych automatycznych funkcji głosowych dla centrali PBX

Ulepszaj połączenia przychodzące od klientów dzięki funkcjom, które oszczędzają Twój czas. Dynamicznie odtwarzaj wiadomość za pomocą kilku kliknięć lub pozwól klientowi wybrać operatora, z którym chce się połączyć.

### ZAMIANA TEKSTU NA MOWĘ

### STEROWANIE POŁĄCZENIAMI



Ogólny głos w wielu językach



Klienci mogą werbalnie określić, z kim chcą się połączyć.



Wiadomość jest generowana dynamicznie na podstawie wprowadzonego tekstu



Inteligentne kierowanie do określonych operatorów



Szybkie wdrożenie w przypadku sytuacji kryzysowej



Oszczędność czasu dzięki unikaniu niepotrzebnych transferów połączeń

## LICENCJA

Opłata za miesiąc  
Opłata za całą centralę PBX



# Wykrywanie poczty głosowej



## Zaawansowane funkcje wybierania numerów kampanii

Nasza zaawansowana technologia AI osiąga ponad 90% dokładności w wykrywaniu poczty głosowej podczas wybierania numerów w kampanii. Połączenia te są automatycznie przerywane i oznaczone. Nie trać czasu na nieodebrane połączenia i oszczędzaj koszty, koncentrując się tylko na udanych połączeniach.

## AKTYWUJE



Wykrywanie poczty głosowej



Rozpoznanie wybranego języka



Znaczniki kontaktu po wykryciu

## LICENCJA

Opłata za miesiąc

Opłata za całą centralę PBX

Wymaga zakupu licencji **Robocaller** lub **Kampanii Diallingowych**.



# Transkrypcja połączeń



**Automatyczna transkrypcja połączeń konwertuje je do formatu tekstowego.**

Transkrypcja rozmów w formie pisemnej, ułatwiająca ocenę po rozmowie. Transkrypcja dodatkowo obsługuje dwie zaawansowane płatne funkcje – AI Topics i AI QA – które umożliwiają dalszą analizę rozmów.

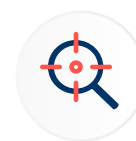
## AKTYWUJE



Transkrypcję połączeń na tekst



Rozpoznawanie mowy



Podgląd transkrypcji w każdej aktywności

## LICENCJA

Opłata za minutę  
Minimalny pakiet 5000 minut

## OPCJONALNE DODATKI

Tematy AI do analizy po rozmowie dostosowane do Twoich potrzeb

AI QA do automatycznej oceny wydajności operatora

# Daktela Copilot

## Asystent AI do komunikacji pisemnej



Wykorzystaj zaawansowane funkcje Copilot, aby przekształcić komunikację pisemną w skuteczne i wartościowe rozmowy. Uprość interakcje z klientami i udzielaj szybkich, profesjonalnych odpowiedzi, jak nigdy dotąd.

## AKTYWUJE



### Przeformułowanie

Generuje treść pisemną w oparciu o wybrany styl komunikacji, niezależnie od tego, czy jest to formalna, przyjazna czy rozszerzona wiadomość.



### Tłumaczenie

Wystarczy kilka kliknięć, aby przełamać bariery językowe, tłumacząc zarówno swoje wiadomości, jak i wiadomości od klientów.



### Niestandardowe odpowiedzi GPT

Ustaw własny styl i ton głosu dla GPT, aby tworzyć wiadomości dostosowane do konkretnych potrzeb.



### Podsumowanie

Szybko podsumuj obszerną komunikację z klientem w tickecie, dając ci natychmiastowy przegląd.



### Szablony

Sugeruje szablony odpowiedzi oparte na danych historycznych, idealnie dopasowane do danej sytuacji.

## LICENCJA

Opłata za użytkownika



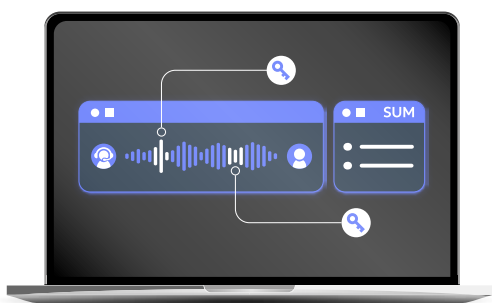


# AI Power Pack

Zautomatyzowany pakiet oceny wykorzystujący sztuczną inteligencję

Koniec z marnowaniem czasu na ręczną analizę tematów rozmów z klientami lub ocenę wydajności operatorów. Wykorzystaj moc naszego pakietu AI, aby zautomatyzować te czasochłonne zadania!

## AI TOPICS



Analizuje rozmowy między operatorami i klientami w oparciu o ustawione słowa kluczowe. Otrzymuj automatyczne podsumowania połączeń, identyfikuj temat rozmowy lub śledź nastroje obu stron. Dzięki prostej konfiguracji możesz monitorować wszystko, co jest dla Ciebie ważne.

**Każde zapytanie zużywa 15 tokenów.**

## AI QA



Zautomatyzuj ocenę działań operatora w oparciu o niestandardowy formularz ze zdefiniowaną skalą punktacji. Użyj filtrów, aby wybrać tylko te działania, które chcesz ocenić. Nasz asystent AI szybko i dokładnie ocenia duże ilości rozmów, których przetworzenie zajęłoby wiele dni.

**Każde zapytanie zużywa 15 tokenów.**

## LICENCJA

Zużywa tokeny

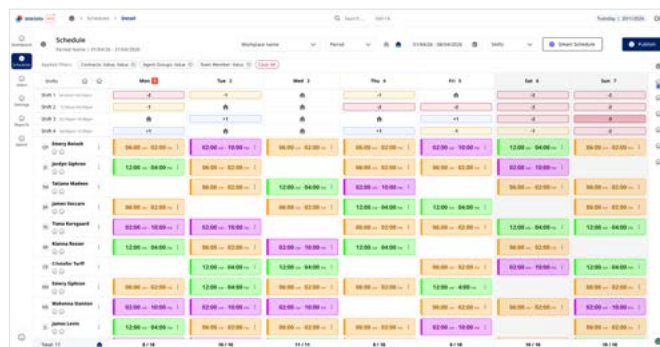
Pakiety dostępne w wielokrotnościach po 80 tys. tokenów

Korzystanie z tych funkcji podczas połączeń wymaga licencji na transkrypcję połączeń (Call Transcription).



# Workforce Management

Zaawansowane oprogramowanie do planowania zmian i prognozowania



Proste narzędzie do układania harmonogramów zmian stworzone specjalnie dla wielokanałowych centrów kontaktowych. Osiągnij optymalną efektywność operacyjną jednym kliknięciem dzięki harmonogramowaniu i prognozowaniu opartemu na AI. Zachowaj zgodność zarówno z przepisami prawnymi, jak i wewnętrznymi politykami.

Ulepsz swoje planowanie, przewidując zapotrzebowanie klientów dzięki dokładnym prognozom opartym na AI i tworzonym na podstawie danych historycznych ze wszystkich kanałów. Dostosowuj i udoskonalaj prognozy w czasie rzeczywistym, mając pełną kontrolę nad każdą zmianą.

## MOŻLIWOŚCI:



Zaplanuj setki agentów na cały miesiąc jednym kliknięciem.



Zbudowane z myślą o Twoich potrzebach. Łatwo obsługuj wnioski urlopowe, zamiany zmian i wyjątki dla pracowników niepełnoetatowych.



Przyjazny interfejs drag-and-drop ułatwiający zarządzanie zmianami.



Twórz efektywne harmonogramy zwiększające wykorzystanie agentów przy jednoczesnym utrzymaniu poziomu usług.



Natywna integracja z centrum kontaktowym. Nie ma potrzeby oddzielnego zarządzania użytkownikami – wszystko synchronizuje się z Twoim CC.



Dostosuj system do swojego sposobu pracy dzięki REST API.

## LICENCE

Miesięczna licencja dla operatora  
Menedżerowie i liderzy zespołów **bezpłatnie**

## Agent AI

# Chatbot

Wsparcie 24/7 dla klientów,  
kiedy tylko tego potrzebują



Pozwól swoim klientom uzyskać odpowiedzi nawet w późnych godzinach. Wdrożenie AI w czacie internetowym, na Facebooku i innych kanałach tekstowych automatyzuje większość rozmów. Po prostu twórz w pełni spersonalizowane przepływy konwersacji za pomocą promptów – bez skomplikowanego skryptowania. Chatbot obsługuje typowe zapytania, uwalniając operatorów do zajmowania się sprawami wymagającymi osobistego podejścia.

## AKTYWUJE



Dostępność  
24/7



### Przebieg konwersacji sterowany agentem AI

Chatbot sterowany promptingiem agenta AI, który dostosowuje przebieg rozmowy w czasie rzeczywistym



Wielojęzyczne  
rozmowy



### Baza wiedzy Daktela

Odpowiedzi pobierane bezpośrednio z Twojej bazy wiedzy (RAG) wraz z cytowaniem źródeł



Intuicyjny  
kreator konwersacji



### Natywna eskalacja do żywych agentów

Bezproblemowe przekazanie do żywego operatora wraz z całym kontekstem rozmowy

## LICENCJA

Wybierz spośród trzech elastycznych poziomów usług – **Lite** / **Advanced** / **Pro**  
aby znaleźć idealne połączenie wolumenu czatów i automatycznego wsparcia dla swojego zespołu.

## Agent AI

# Voicebot

**Wsparcie 24/7 dla klientów lub  
automatyczne wybieranie numeru klienta**



Wykorzystaj moc sztucznej inteligencji, aby zoptymalizować komunikację i osiągnąć większą efektywność przy dostępności 24/7. Po prostu twórz w pełni spersonalizowane przepływy konwersacji za pomocą promptów – bez skomplikowanego skryptowania. Dzięki bezproblemowej integracji z innymi systemami zapewnisz płynne działanie wszystkich procesów.

## AKTYWUJE



Dostępność  
24/7



### Przeływ konwersacji sterowany agentem AI

Voicebot sterowany promptingiem agenta AI, który dostosowuje przebieg rozmowy w czasie rzeczywistym



Wielojęzyczne  
rozmowy



### Baza wiedzy Daktela

Odpowiedzi pobierane bezpośrednio z Twojej bazy wiedzy



Intuicyjny  
kreator konwersacji



### Natywna eskalacja do żywych agentów

Bezproblemowe przekazanie do żywego operatora wraz z całym kontekstem rozmowy

## LICENCE

Wybierz spośród trzech elastycznych poziomów usług – **Lite** / **Advanced** / **Pro**

aby znaleźć idealne połączenie wolumenu połączeń i automatycznego wsparcia telefonicznego dla swojego zespołu.

Opcjonalnie wzbogać swoje rozwiązanie o nasz pakiet **ElevenLabs Premium Voice Pack**, zapewniający najwyższą jakość głosu.

## Agent AI

# Emailbot

Odpowiedzi e-mail są dostępne przez cały dzień, w tym w weekendy



Zapewnij klientom natychmiastowe odpowiedzi e-mailowe o każdej porze dnia. Po prostu twórz w pełni personalizowane przepływy e-mailowe za pomocą promptów – bez skomplikowanego skryptowania. AI Emailbot sprawnie obsługuje powtarzające się zapytania, znacząco obniżając koszty. Bezproblemowa integracja z innymi systemami gwarantuje, że odpowiedzi zawsze zawierają niezbędne informacje.

## AKTYWUJE



Dostępność  
24/7



### Przebieg konwersacji sterowany agentem AI

Emailbot sterowany promptingiem agenta AI, który dostosowuje przebieg rozmowy w czasie rzeczywistym



Wielojęzyczne  
rozmowy



### Baza wiedzy Daktela

Odpowiedzi pobierane bezpośrednio z Twojej bazy wiedzy



Intuicyjny  
kreator konwersacji



### Sugerowane odpowiedzi dla operatorów wspierane AI

Emailbot automatycznie przygotowuje sugestie dla operatorów i umożliwia ich edycję lub wysłanie jednym kliknięciem

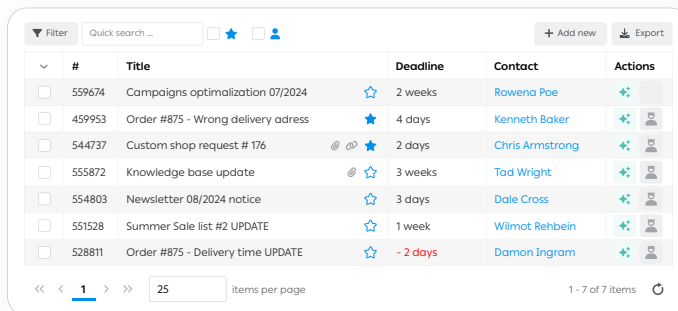
## LICENCJA

Wybierz spośród trzech elastycznych poziomów usług – Lite / Advanced / Pro  
idealne połączenie wolumenu e-maili i automatycznego wsparcia dla swojego zespołu.



# Moduł Ticketowy

Kompleksowe zarządzanie  
zgłoszeniami klientów



#	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	

Moduł Ticketowy umożliwia łatwą i wydajną obsługę zgłoszeń ze wszystkich kanałów komunikacji. Połącz rozmowy telefoniczne, czaty internetowe i wiadomości e-mail z poszczególnymi zgłoszeniami i uzyskaj chronologiczny przegląd wszystkich interakcji z klientami. Dzięki wewnętrznym komentarzom i danym przesłanym przez użytkowników nigdy nie przegapisz żadnych krytycznych informacji.

## KLUCZOWE FUNKCJE OBEJMUJĄ:



Centralizacja zgłoszeń klientów



Przypisywanie odpowiedzialności  
za zgłoszenia



Oznaczanie typów zgłoszeń  
za pomocą statusów



Tworzenie niestandardowych  
formularzy do wprowadzania  
informacji



Śledzenie stanów  
poszczególnych zgłoszeń



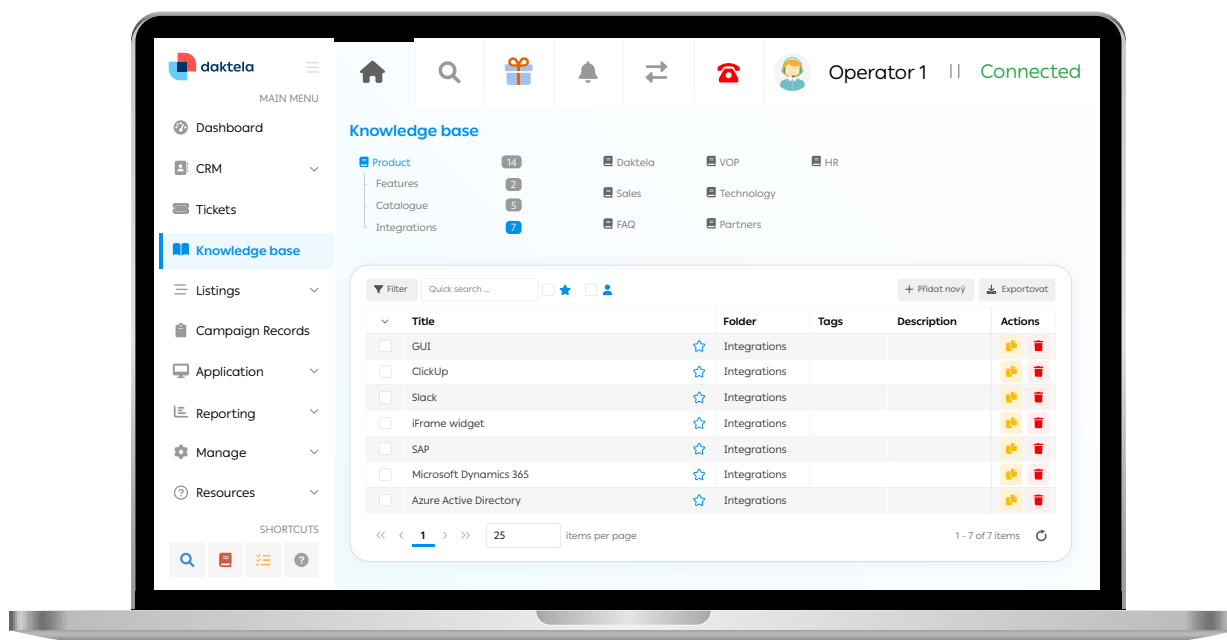
Monitorowanie ilości zgłoszeń za  
pomocą predefiniowanych widoków



Dostępne bezpłatnie jako część produktu.

# Baza wiedzy

Wewnętrzne procesy lub procedury  
techniczne w jednej aplikacji



Zapewnij swoim agentom łatwy dostęp do wewnętrznych informacji za pomocą modułu Baza wiedzy, wszystko w aplikacji Daktela. Twórz artykuły, organizuj je w foldery i dodawaj załączniki. Ustaw uprawnienia do artykułów, aby każdy zespół zawsze miał dostęp do potrzebnych informacji!



**Dostępne bezpłatnie jako część produktu.**

# Eventy

**Automatyzacja procesów  
wewnątrz i na zewnątrz  
aplikacji**



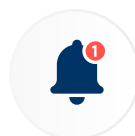
Moduł Events umożliwia nie tylko wysyłanie danych za pośrednictwem webhooków do systemów zewnętrznych, ale także automatyzację procesów bezpośrednio w aplikacji. Skonfiguruj odpowiedzi na kluczowe zdarzenia, takie jak zmiana statusu biletu lub utworzenie nowego zamówienia, aby zapewnić sprawne zarządzanie i integrację.

Aplikacja zawiera w pełni dostępną dokumentację API ułatwiającą konfigurację zdarzeń.

## ZAUTOMATYZUJ



Aktualizacje rekordów ticketów  
lub kampanii



Powiadomienia o krytycznych  
zdarzeniach



Niestandardowe wstrzymywanie  
użytkownika



Webhooki do innych systemów



Synchronizacja kontaktów CRM



**Dostępne bezpłatnie jako część produktu.**

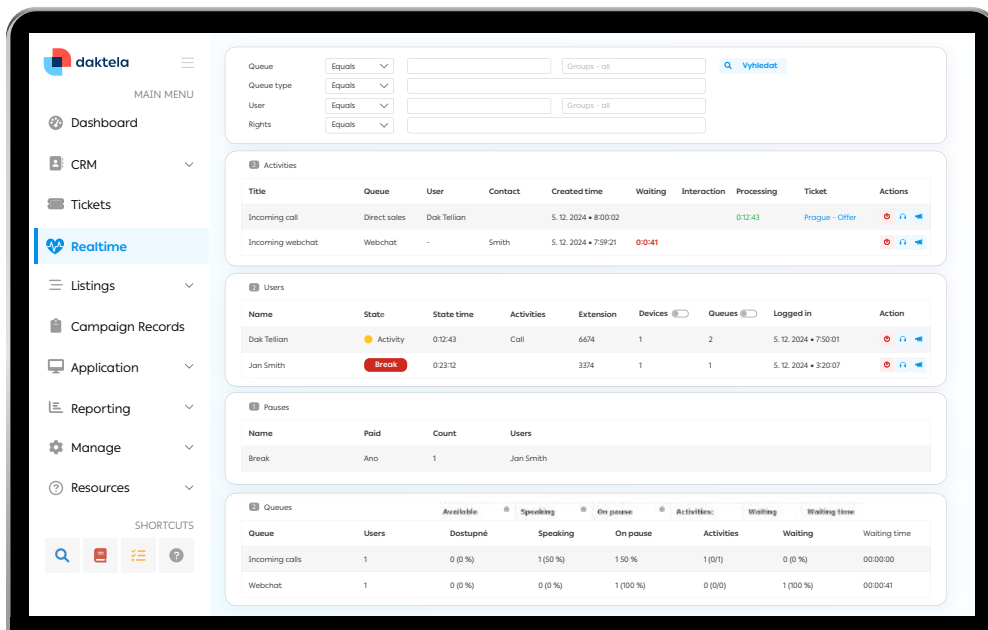
# Panel czasu rzeczywistego

**Bądź na bieżąco z aktywnością Contact Center za pomocą jednego kliknięcia**



Moduł Realtime Dashboard zapewnia liderom zespołów natychmiastowy wgląd w stany operatorów, liczbę oczekujących działań i obciążenie zespołu. Umożliwia szybkie reagowanie na dynamiczne sytuacje, optymalizację operacyjną i płynną obsługę klienta.

## KLUCZOWE FUNKCJE OBEJMUJĄ



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	<span>🔍</span> <span>🔄</span> <span>🗑️</span>
Incoming webchat	Webchat	-	Smith	5. 12. 2024 • 7:59:21	0:00:41				<span>🔍</span> <span>🔄</span> <span>🗑️</span>

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	<span>🔍</span> <span>🔄</span> <span>🗑️</span>
Jan Smith	Break	0:23:12		3374	1	1	5. 12. 2024 • 3:20:07	<span>🔍</span> <span>🔄</span> <span>🗑️</span>

Name	Paired	Count	Users
Break	Auto	1	Jan Smith

Queue	Users	Dostępne	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

- ◀ Działania oczekujące
- ◀ Obciążenie operatora
- ◀ Użycie pauzy
- ◀ Przegląd kolejki



**Dostępne bezpłatnie jako część produktu.**

# Raportowanie

Mierz i analizuj za pomocą zaawansowanych narzędzi do raportowania



Moduł raportowania zapewnia wszystkie informacje potrzebne do podejmowania strategicznych decyzji i optymalizacji operacji Contact Center. Dzięki przejrzystym wykresom, tabelom i zautomatyzowanym opcjom raportowania będziesz mieć pełny przegląd kluczowych wskaźników wydajności (KPI).

## UMOŻLIWIA



### PREDEFINIOWANE RAPORTY

Dostęp do szerokiej gamy gotowych raportów obejmujących wszystkie kanały komunikacji.



### INTERAKTYWNE WIZUALIZACJE

Śledź trendy i wydajność dzięki dynamicznym wykresom i przeglądom.



### ZAUTOMATYZOWANE PLANOWANIE

Skonfiguruj regularne generowanie raportów i dostarczanie ich bezpośrednio do skrzynki odbiorczej.



### EKSPORT DANYCH

Pobieranie raportów w formatach takich jak Excel, CSV lub PDF w celu dalszej analizy.



Dostępne bezpłatnie jako część produktu.

# Wallboardy

## Monitorowanie wydajności Contact Center w czasie rzeczywistym

Daktela Wallboard to potężne narzędzie do wyświetlania kluczowych wskaźników Contact Center w czasie rzeczywistym. Moduł ten oferuje przejrzysty i konfigurowalny widok danych, który pomaga szybko reagować na zmiany, motywować zespół i efektywnie zarządzać operacjami.



## UMOŻLIWIA



Konfigurowalne pulpity nawigacyjne



Wybór wstępnie zaprojektowanych  
widżetów



Statystyki wyświetlane  
w tabelach lub na wykresach



Wizualne alerty o przekroczeniu  
ustawionych progów



Projekcja danych z innych  
systemów za pomocą widżetów  
iframe



Wizualizacja danych w czasie  
rzeczywistym



**Dostępne bezpłatnie jako część produktu.**

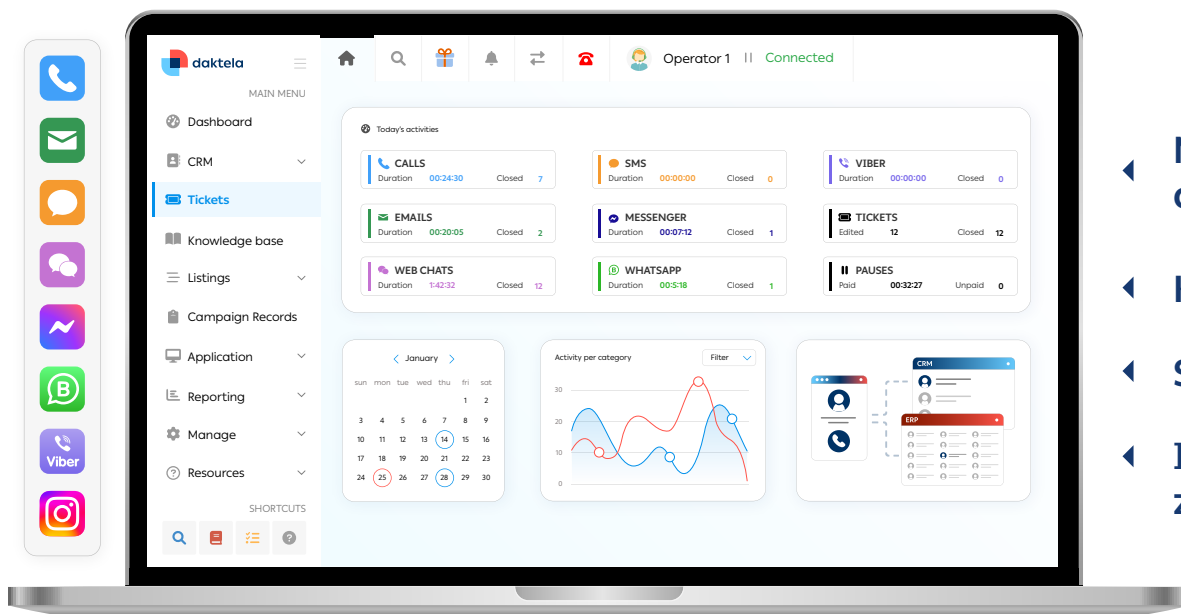
# Dashboard

Strona główna dla szybkiego przeglądu dostosowanego do każdego użytkownika



Pulpit nawigacyjny służy jako strona startowa dla każdego użytkownika i jest zbudowany z konfigurowalnych widżetów. Obejmują one kalendarz, statystyki osobiste, ostatnie działania, różne przeglądy operacyjne i widżety iframe do wyświetlania treści zewnętrznych. Umożliwia to użytkownikom natychmiastowe monitorowanie ich działań i statusu call center, zapewniając bardziej efektywne zarządzanie codziennymi zadaniami.

## PULPIT ZAWIERA NA PRZYKŁAD



- ◀ Moje dzisiejsze działania
- ◀ Kalendarz
- ◀ Statystyki
- ◀ Iframe - Dane zewnętrzne



Dostępne bezpłatnie jako część produktu.

# Użytkownik pasywny

Pełna kontrola nad aplikacją  
w Twoich rękach



Intuicyjny interfejs, w którym administratorzy, kierownicy zmian i użytkownicy API mogą konfigurować i nadzorować całą aplikację Daktela – bez wykorzystywania żadnej licencji. Niezależnie od tego, czy chcesz zarządzać użytkownikami, konfigurować routingi czy monitorować operacje, typ Użytkownika pasywnego daje Ci pełną kontrolę bez dodatkowych kosztów.

## KLUCZOWE FUNKCJE OBEJMUJĄ



Zarządzanie użytkownikami  
i uprawnieniami



Niestandardowe formularze  
i skrypty połączeń



Zarządzanie bazą danych CRM



Integracje systemowe



Konfiguracja routingu połączeń



Moduł zarządzania licencjami



Kategoryzacja zgłoszeń



Automatyzacja za pomocą zdarzeń



Dostępne bezpłatnie jako część produktu.

# Wykazy

**Kompleksowy przegląd każdej interakcji i zmiany systemu**



Moduł Logs zapewnia szczegółowy przegląd całej komunikacji i aktywności użytkowników w Contact Center. Umożliwia pobieranie połączeń lub rozmów pisemnych, monitorowanie wydajności operatorów i przeglądanie ich harmonogramów pracy. Zaawansowane filtry zapewniają stały dostęp do potrzebnych informacji.

## UMOŻLIWIA



Wszystkie interakcje i działania



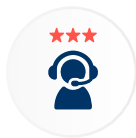
Śledzenie aktywności użytkowników



Dzienniki nieodebranych połączeń



Szczegółowy audyt wszystkich zmian



Oceny kontroli jakości



Eksport filtrowanych danych



**Dostępne bezpłatnie jako część produktu.**

# Zasoby

Łatwy dostęp do dokumentacji,  
szkoleń i najnowszych aktualizacji



Daktela zapewnia kompleksowe wsparcie poprzez przejrzyste i scentralizowane podejście do wszystkich niezbędnych informacji. Od szczegółowej dokumentacji i planowanych aktualizacji po materiały e-learningowe - wszystko, czego potrzebujesz do wydajnej pracy, jest w zasięgu ręki.

## ZAPEWNIA DOSTĘPNOŚĆ



Szczegółowa dokumentacja produktu



Status naszych usług w czasie rzeczywistym



Kompleksowa dokumentacja API dla bezproblemowej integracji



E-learning dla wszystkich typów użytkowników



Changelog i mapa drogowa dla poszczególnych funkcji



Chatbot AI pomagający w korzystaniu z Daktela



Dostępne bezpłatnie jako część produktu.

# Zarządzanie licencjami

Elastyczne zarządzanie licencjami  
dla Contact Centrer



Przejmij pełną kontrolę nad swoimi licencjami - monitoruj ich koszt, bieżące wykorzystanie i elastycznie dostosowuj liczbę w oparciu o potrzeby swojego zespołu na następny miesiąc! Niezależnie od tego, czy prowadzisz mały zespół, czy duże centrum, elastyczny model licencjonowania zapewnia, że płacisz tylko za to, czego naprawdę potrzebujesz, ułatwiając dostosowanie się do zmieniających się wymagań.

## PRZEGLĄD LICENCJI

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

## PRZEGLĄD WEDŁUG UŻYTKOWNIKA:

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	✓	✗	✗	✗	✗

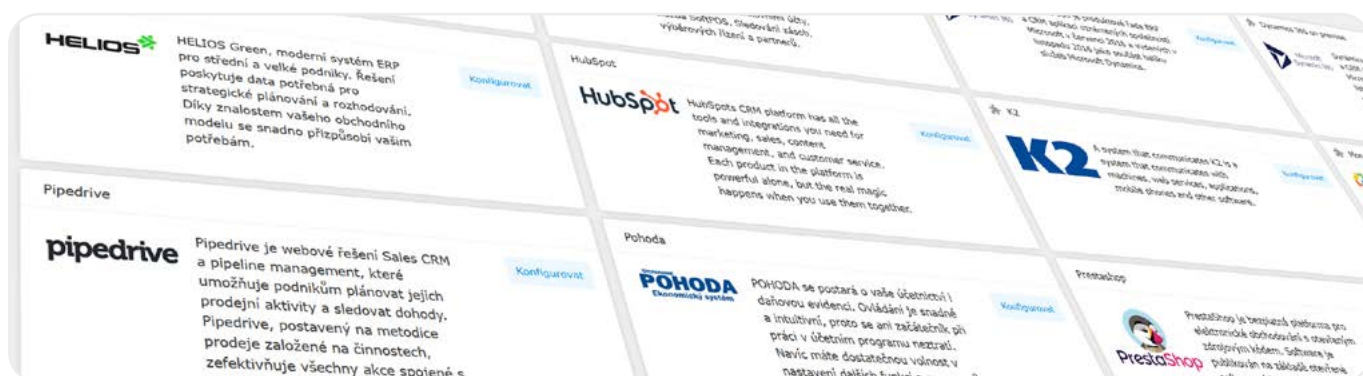
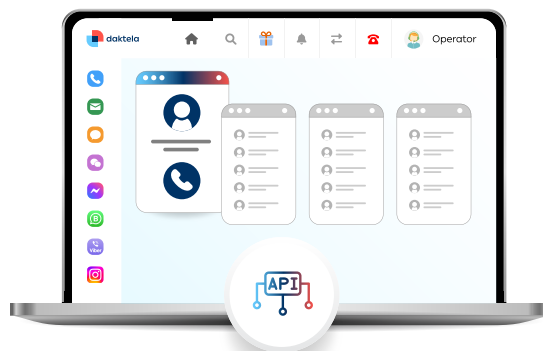


Dostępne bezpłatnie jako część produktu.

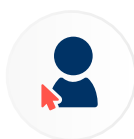
# Integracje

**Połącz kluczowe narzędzia i w pełni wykorzystaj możliwości swoich systemów**

Moduł integracji umożliwi połączenie centrum kontaktowego z narzędziami i systemami, z których już korzystasz. Upraszcza przepływy pracy, automatyzuje rutynowe zadania i zapewnia płynny przepływ danych między platformami - a wszystko to bezskomplikowanych interwencji IT.



Bezproblemowa integracja z CRM



Obsługa SSO: Umożliwia łatwe i bezpieczne logowanie jednokrotne



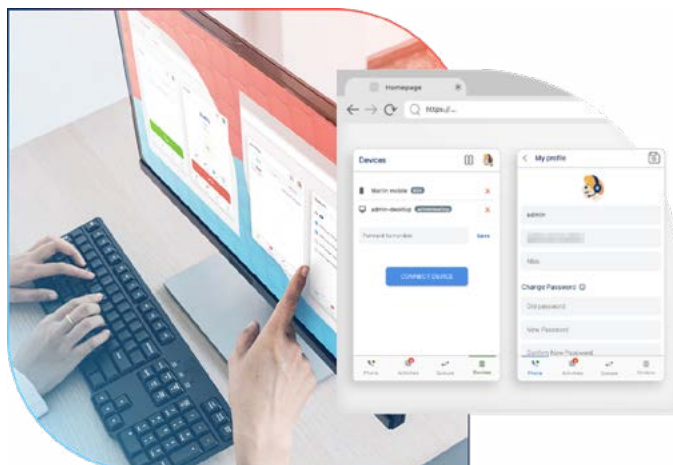
Integracja z bibliotekami zewnętrznymi



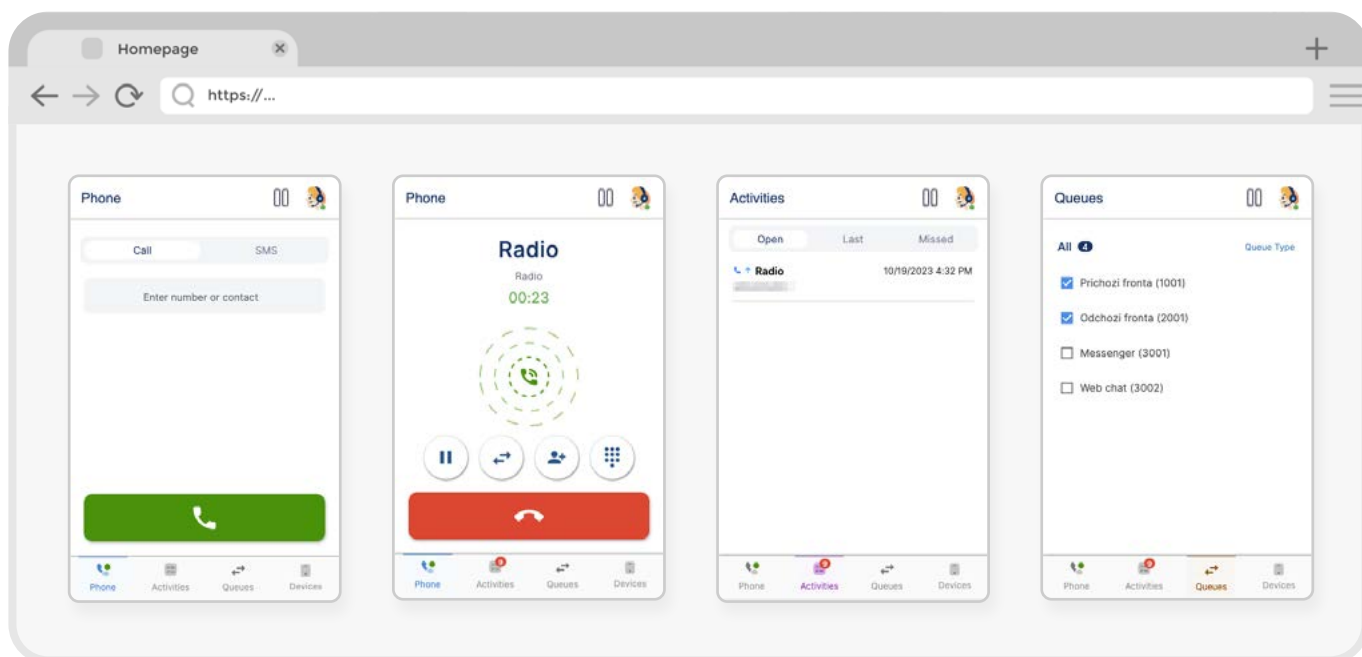
**Dostępne bezpłatnie jako część produktu.**

# Rozszerzenie przeglądarki

Wykonywanie połączeń  
bezpośrednio z przeglądarki  
- bez konieczności instalacji



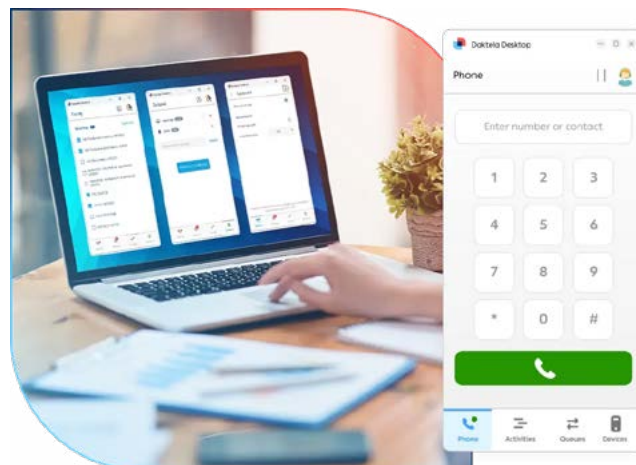
Rozszerzenie przeglądarki Daktela (telefon WebRTC) umożliwia wykonywanie i odbieranie połączeń bezpośrednio z przeglądarki internetowej bez potrzeby korzystania z fizycznych telefonów lub dodatkowych urządzeń. Wszystko czego potrzebujesz to połączenie internetowe i zestaw słuchawkowy. Jest to idealne rozwiązanie dla użytkowników domowych lub współdzielonych miejsc pracy w biurze.



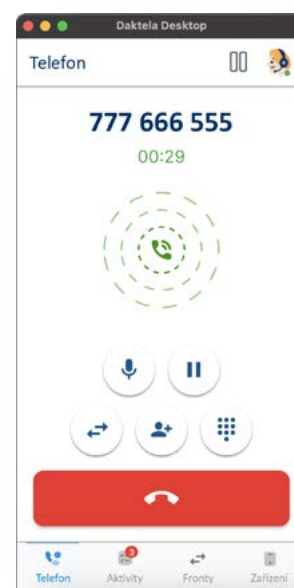
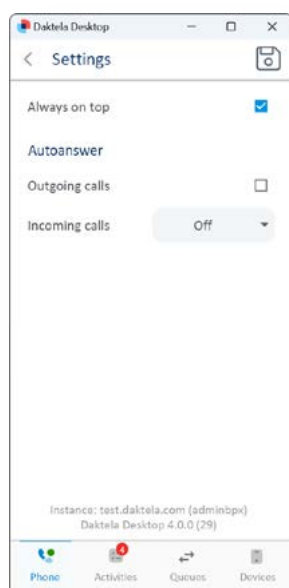
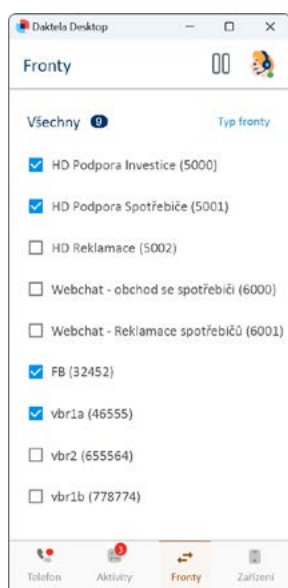
Dostępne bezpłatnie jako część produktu.

# Aplikacja desktopowa

W pełni zintegrowany klient telefonii dla komputera



Wykonywanie połączeń z komputera nigdy nie było łatwiejsze! Dzięki naszej aplikacji desktopowej możesz wygodnie wykonywać połączenia bezpośrednio z komputera. Pełna integracja z Contact Center umożliwia zarządzanie pauzami, obsługę kolejek, przeglądanie ostatnich działań, a nawet wybór własnego dzwonka. Zapomnij o kłopotach z urządzeniami SIP - po prostu pobierz naszą aplikację z Microsoft Store lub Apple Store i zacznij dzwonić od razu!



Dostępne bezpłatnie jako część produktu.