

Kontaktní centrum v mobilu

Daktela Mobile App 3.0

**Kategorie:**Komunikační produkty
Daktela, www.daktela.com**Příhlašovatel:**Daktela, www.daktela.com
výrobce

Použití produktu: Mobilní aplikace Daktela představuje kontaktní centrum v kapse – agentům omnikanálového kontaktního centra Daktela umožňuje zpracovávat interakce se zákazníkem v reálném čase odkudkoli, ať už jde o hovory, webchaty, SMS, e-maily nebo sociální kanály jako např. Messenger, WhatsApp, Instagram DM nebo Viber. Disponují plnohodnotným CRM i historií zákaznických interakcí a díky znalostní bázi mají neustále přehledně i veškeré potřebné znalosti. Pro manažery jsou dostupné wallboardy a reporty, které jim zobrazí aktuální stav kontaktního centra v reálném čase, i když jsou zrovna na cestách.

Popis produktu: Aplikace je dostupná pro platformy iOS i Android a funguje jako kontaktní centrum Daktela v mobilu. Obsahuje moduly Dashboard (zobrazuje dnešní statistiku uživatele), Dialpad (dovoluje vytáčet hovory na číslo nebo kontakt), Tickety (umožňují práci s e-maily a aktivitami zařazenými do ticketu), CRM (zobrazuje kontaktní údaje zákazníků a jejich historii), Aktivity (umožňují správu příchozích a odchozích aktivit), Výpisy (zobrazují historické interakce podle jejich typu), Wallboard (ukazuje stav kontaktního centra v reálném čase) a Znalostní báze (obsahuje články s interním know-how).

Zajímavé vlastnosti produktu:

- Celé kontaktní centrum umožňující interakce zpracovat odkudkoli
- Podpora všech kanálů komunikace – hovory, SMS, chaty, e-maily, sociální sítě
- Přehledné zobrazení veškerých údajů z kontaktního centra, uzpůsobené mobilním zařízením
- Push notifikace na příchozí interakce v reálném čase
- Volání přes internet (SIP) – není nutné platit hovorné
- Správa stavů agenta – přihlášení do front, zařízení, pauza

Cena (bez DPH): zdarma ke kterékoli licenci kontaktního centra Daktela

