

1. Masz pytania dotyczące swoich licencji, rozszerzeń funkcji lub funkcji systemowych? Skontaktuj się z daktela@daktela.pl
2. Napotykasz problemy z systemem? Sprawdź poniżej „Jak zgłosić problem” i wyślij go na adres daktela@daktela.pl
3. Chcesz zaktualizować licencje, dodać funkcje lub więcej modułów do swojego systemu? Skontaktuj się z daktela@daktela.pl
4. W nagłych przypadkach (np. Nie można dzwonić bądź Klienci nie mogą się z Tobą skontaktować), możesz skontaktować się z naszym wsparciem technicznym **w dowolnym momencie** pod numerem telefonu: 22 153 0461.

Jak zgłosić problem:

Zgłaszając problem, opisz go i podaj jak najwięcej szczegółów. W ten sposób umożliwisz nam pomoc tak szybko i skutecznie, jak to możliwe.

Zgłaszając problem na adres daktela@daktela.pl, proszę podaj poniższe informacje (jeśli to możliwe)

1. Jaki jest adres URL Twojego systemu (np. mall.daktela.com)
2. Czy problem dotyczy połączenia, wiadomości e-mail lub czatu? Jeśli jest to związane z połączeniem, czy było to połączenie przychodzące czy wychodzące?
3. Jeśli było to połączenie, jaki jest numer telefonu wykonanego lub odebranego połączenia
4. Kiedy problem wystąpił (tj. Czwartek, 27.02.2020 o 13:55)
5. Komu dotyczył problem / który operator lub operatorzy (tj. Anita Wrześniak)
6. Opisz problem (tzn. Połączenia, aby się rozłączyć)
7. Czy zdarzyło się to tylko raz, więcej niż raz, czy dzieje się to cały czas?
8. Wyślij nam zrzuty z ekranu operatora (pełny ekran, na którym możemy zobaczyć czas, kto jest zalogowany, połączenia itp.), Pomoże nam to w odtworzeniu problemu, który zaistniał po Twojej stronie.

Przykład:

URL:	twojanazwa.daktela.com
Rodzaj problemu:	połączenie przychodzące
Numer telefonu:	połączenie przychodzące z 730 770 660 na nasz numer 223 784 756
Czas:	dzisiaj, 27.02.2020 o 15:55
Nazwa agenta:	Tobiasz Świeczka
Opis:	połączenie zostało rozłączone w trakcie rozmowy z Klientem
Wystąpienie:	Zdarzyło się to po raz pierwszy

Kontakt z zespołem pomocy technicznej Daktela:

E-mail: daktela@daktela.pl
Numer telefonu: +48 22153 0461
Godziny pracy: poniedziałek - piątek, 9:00 - 17:00

Zapewniamy wsparcie techniczne 24/7 SLA i ogólne wsparcie Klienta zgodnie z ustalonymi umowami SLA (5/8 lub 24/7). Jesteśmy do Twojej dyspozycji i zawsze chętnie Ci pomożemy.

Kilka przydatnych wskazówek:

1. **Twój system URL i dane logowania:** System URL i dane logowania do systemu są zawsze wysyłane do osoby kontaktowej Twojej firmy (tj. Menedżera, lidera zespołu). Jeśli nie otrzymałeś danych logowania lub nie możesz znaleźć wiadomości e-mail, skontaktuj się z daktela@daktela.pl.
2. **Kiedy i jak skontaktować się z zespołem pomocy technicznej:** Gdy konfiguracje i instalacje zostaną wykonane, a centrum telefoniczne będzie aktywne, prosimy o przesłanie wszystkich pytań technicznych lub problemów do naszego zespołu pomocy technicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej. Nasz zespół pomocy technicznej jest dostępny 24/7. Po wysłaniu wiadomości e-mail do zgłoszenia zostanie przypisany ticket i zostanie on przetworzony dalej. Nie zapomnij opisać swojego problemu w jak największym stopniu (sprawdź sekcję „jak zgłosić problem”).
3. **Zestawy słuchawkowe:** Jeśli korzystasz z telefonów z oprogramowaniem (Microsip, Zoiper), zalecamy zakup zestawu słuchawkowego USB dla operatorów. Zestawy słuchawkowe mają duży wpływ na jakość głosu podczas połączenia. Dobre zestawy słuchawkowe USB to Plantronics BLACKWIRE, ale możesz użyć dowolnego innego.
4. **Samouczek systemu:** Podręcznik użytkownika Daktela to przewodnik krok po kroku (w tym zrzuty ekranu), który jest bezpłatny dla każdego użytkownika Daktela. Po prostu kliknij tutaj: <https://doc.daktela.com/pages/>, aby rozpocząć przeglądanie Podręcznika użytkownika Daktela.
5. **Jakie są moje warunki SLA:** Niezależnie od tego, czy uzgodniony okres SLA to 24/7 czy 5/8, znajdziesz go w specyfikacji produktu / zamówieniu. Uzgodnione warunki umowy SLA można zmienić na żądanie.
6. **Czy płacę za wsparcie:** Zapewniamy wsparcie techniczne bezpłatnie, jeśli problem techniczny jest po naszej stronie. Jeśli problem techniczny jest po stronie Klienta (np. Internet nie działa itp.), obowiązują opłaty za obsługę.