

CENNÍK SLUŽBY ALL4BUSINESS COMMUNICATION

PLATNÝ OD 1. 2. 2024

Č. j.: 82631/2023

JEDNORAZOVÉ CENY SLUŽBY ALL4BUSINESS COMMUNICATION

	CENA V € BEZ DPH	CENA V € S DPH	SPLATNOSŤ CENY
Aktivácia prístupov užívateľov v aplikácii Spinoco v počte do 10 užívateľov	650,00	780,00	jednorazovo
Aktivácia prístupov užívateľov v aplikácii Spinoco v počte do 25 užívateľov	1 300,00	1560,00	jednorazovo
Školenie pre užívateľov k aplikácii Spinoco v počte do 10 užívateľov	195,00	234,00	jednorazovo
Školenie pre užívateľov k aplikácii Spinoco v počte do 25 užívateľov	390,00	468,00	jednorazovo

PRAVIDELNÉ MESAČNÉ CENY SLUŽBY ALL4BUSINESS COMMUNICATION

	CENA V € BEZ DPH	CENA V € S DPH	SPLATNOSŤ CENY
Užívateľská licencia Standard	15,00	18,00	mesačne*
Užívateľská licencia Professional	39,00	46,80	mesačne*
Užívateľská licencia Enterprise	79,00	94,80	mesačne*
Užívateľská licencia Developer	159,00	190,80	mesačne*
Užívateľská licencia Dashboard	10,00	12,00	mesačne*
Užívateľská licencia Call Recording	5,00	6,50	mesačne*
WhatsApp Standard	100,00	120,00	mesačne*
PBX integrácia/1 kanál	10,00	12,00	mesačne*
Integrácia Messenger (Facebook)	100,00	120,00	mesačne*
Integrácia Apple Messages for Business	100,00	120,00	mesačne*
Integrácia Microsoft Teams Chatbot	100,00	120,00	mesačne*
Integrácia RBM	100,00	120,00	mesačne*
WebChat Plugin	100,00	120,00	mesačne*

* Pravidelné mesačné ceny sa účtujú za celý mesiac, za každú aktivovanú licenciu, tzn., že sa neuplatňuje účtovanie alikvótnej časti ceny. Mesačné ceny sú účtované nezávisle na tom, či boli využívané.

CENY K SLUŽBE ALL4BUSINESS COMMUNICATION ZÁVISLÉ OD POUŽÍVANIA

	CENA V € BEZ DPH	CENA V € S DPH
Text To Speech (každých začatých 100 znakov)	0,0150	0,0180
Speech to Text (voicebot 1 kanál/každá začatá minúta)	0,2400	0,2880
Call Transcription	0,0150	0,0180
Call Transcription (Speech to text)/každá začatá minúta	0,0300	0,0360
Analýza hovorov (AI)/každá začatá minúta	0,0300	0,0360
E-mail Intent Recognition/správa	0,1500	0,1800
Directline Chat message/každých začatých 100 správ	0,2000	0,2400
NLP Chat Processing (1 správa)	0,0200	0,0240
Customer feedback (každých začatých 100 kusov)	0,9000	1,0800
Úložisko nahrávok (každý začatý 1 GB)	0,5000	0,6000



Connecting
your world.

CENNÍK SLUŽBY ALL4BUSINESS COMMUNICATION

PLATNÝ OD 1. 2. 2024

POPIS A CENA ZÁKLADNÝCH FUNKCIONALÍT APLIKÁCIE SPINOCO

Pre používanie služby All4Business Communication užívateľ definuje niektorú zo základných užívateľských licencií Standard, Professional, Enterprise, Developer, Dashboard s pridelenými funkcionalitami v aplikácii Spinoco.

UŽÍVATEĽSKÁ LICENCIA/FUNKCIONALITY					
CENA BEZ DPH	STANDARD	PROFESSIONAL	ENTERPRISE	DEVELOPER	DASHBOARD
	15,00 €	39,00 €	79,00 €	159,00 €	10,00 €
Funkcionalita					
Desktop App	✓	✓	✓	✓	✓
Mobile App	✓	✓	✓	✓	–
Telephony	✓	✓	✓	✓	–
E-mail	✓	✓	✓	✓	–
Chat And Social Networks	✓	✓	✓	✓	–
Internal Chat	✓	✓	✓	✓	–
Group Chat	✓	✓	✓	✓	–
Tasks	✓	✓	✓	✓	–
Communication Tab	✓	✓	✓	✓	–
Team Tab	–	✓	✓	✓	–
Dashboard Tab	–	✓	✓	✓	✓
Statistics Tab	–	✓	✓	✓	–
Settings Tab	–	✓	✓	✓	–
Workspace Tab	–	–	✓	✓	–
User statistics available	–	✓	✓	✓	–
Two-factor Authentication	✓	✓	✓	✓	✓
Create and Modify Workspace	–	–	✓	✓	–
Workspaces accessible	1	3	neobmedzene	neobmedzene	–
Assignable Skills	1	neobmedzene	neobmedzene	neobmedzene	–
Workflow Access	–	–	–	✓	–
Workflow Log Access	–	–	–	✓	–
Template Configuration	–	–	✓	✓	–
Connect IP Hardware Phone	✓	✓	✓	✓	–
Assign Hardware Phone on-demand	✓	✓	✓	✓	–
Assign Hardware Phone permanently	✓	✓	✓	✓	–
Record Telephone Calls	5,00 €	5,00 €	✓	✓	–
VoiceBot (IVR) Concurrent channels	–	3	5	–	–
VoiceBot Intercept	✓	✓	✓	✓	–
Chatbot Concurrent conversations	–	3	5	–	–

CENNÍK SLUŽBY ALL4BUSINESS COMMUNICATION

PLATNÝ OD 1. 2. 2024

DESKTOP APP, MOBILE APP:

Prístup k aplikácii Spinoco pre operačný systém Windows, MacOS, Linux, iOS a Android. Aplikácia je aktuálne dostupná v dvoch jazykových verziách EN/CZ

TELEPHONY, E-MAIL, SMS, CHAT AND SOCIAL NETWORKS:

Možnosť prostredníctvom aplikácie komunikovať cez telefón, e-mail, SMS, webchat, Facebook Messenger, WhatsApp a Apple messages for Business.

INTERNAL CHAT, GROUP CHAT:

Možnosť využiť aplikáciu na internú komunikáciu prostredníctvom chatu a skupinových chatových miestností.

TASKS:

Prístup k úlohám v rámci aplikácie (celá komunikácia v Spinoco je úloha, ktorú môže niektorý z užívateľov riešiť). História úloh, možnosť vyhľadávať a filtrovať úlohy podľa zvolených parametrov.

COMMUNICATION TAB:

Prístup na záložku komunikácie, ktorá obsahuje:

Aktuálny stav užívateľa a možnosť zmeny stavu

- Prehľad o internom tíme s možnosťou internej komunikácie a prehľadom stavov všetkých kolegov
- Prehľad pevných telefónov s možnosťou na ne zavolať
- Prehľad skupinových konverzácií s možnosťou zakladať nové konverzácie
- Adresár kontaktov
 - Vyhľadávanie kontaktov
 - Vytváranie a editácia kontaktov
 - Vytváranie nových komunikácií (hovor, e-mail, SMS)
- Prehľad úloh
 - Preddefinované filtre na úlohy, ktoré má užívateľ riešiť
 - Možnosť vyhľadávať v úlohách
 - Vytváranie a editácia úloh
 - Uzatváranie hotových úloh vrátane zadania výsledkov, s ktorými bola úloha vyriešená
 - Možnosť komentovať jednotlivé úlohy
 - Zobrazenie spätnej väzby od zákazníka
- Voľba profilu pre funkciu „Play“
- Zobrazenie CRM zákazníka, pokiaľ je možné toto CRM zobraziť ako webovú stránku.
 - Automatické otvorenie karty zákazníka v CRM na základe telefónneho čísla alebo e-mailu
 - Vytočenie telefonického hovoru priamo z CRM
- Zobrazenie štatistík, ktoré sú dôležité pre prácu agenta/operátora
- Spracovanie telefonických hovorov s možnosťou holdu a prepojenia s alebo bez konzultácie

TEAM TAB:

Prístup na záložku tím, ktorá obsahuje:

- Prehľad dochádzky za aktuálny deň
- Prehľad štatistík za aktuálny deň (užívateľ si môže sám konfigurovať, aké štatistiky chce sledovať)
- Prehľad tímu
 - Pridanie, editácia, zmazanie užívateľov
 - Pridanie, editácia, zmazanie užívateľských profilov
 - Pridanie, editácia, zmazanie tímov
 - Pridanie, editácia, zmazanie užívateľských stavov
 - Pridanie, editácia, zmazanie zručností (skill, čakací rad)

DASHBOARD TAB:

Prehľad štatistík za aktuálny deň, ktorý je možné umiestniť na obrazovku v call centre, aby celý tím mal prehľad o stave call centra. Užívateľ si môže definovať aké štatistiky majú byť zobrazené.

STATISTICS TAB:

Prístup na záložku štatistiky, ktorá obsahuje:

- Prehľad štatistík počas celej doby používania aplikácie
- Možnosť definovať si reporty, ktoré obsahujú potrebné štatistiky
- Export štatistík
- Zobrazenie štatistík pre užívateľov, čakacie rady, hashtagy a spätnú väzbu
- Zobrazenie štatistík vo forme heatmapy
- Prehľad o dochádzke



Connecting
your world.

CENNÍK SLUŽBY ALL4BUSINESS COMMUNICATION

PLATNÝ OD 1. 2. 2024

SETTINGS TAB:

Prístup na záložku nastavení, ktorá obsahuje:

- Nastavenie telefónie
 - Pridanie, editácia, odobranie pevných telefónnych prístrojov
 - Priradenie telefónnych čísel a liniek užívateľom, telefónnym zariadeniam, hlasovým aplikáciám
 - Konfigurácia call through
 - Konfigurácia hlasových aplikácií
 - Konfigurácia prepisov hovorov
- Integrácia
 - Pripojenie na e-mailový server SMTP/IMAP
 - Android SMS Gateway – možnosť odosielať SMS cez mobilný telefón
- Salesforce – synchronizácie kontaktov a hovorov/e-mailov
 - Facebook Messenger
 - Apple Messages for Business
 - Apple Pay
 - IBM Watson assistant – chatbot, voicebot
 - Azure Bot Services – webchat
 - SMS Gateway – T-Mobile SMS Gate
 - WhatsApp
- Konfigurácia hashtagov
 - Uzatvárací hashtag slúži ako identifikácia, čoho sa komunikácia týkala
 - Hashtag v tele úloh slúži pre pridanie dodatočných informácií – formulár, ktorý vyplní operátor alebo sa vyplní automaticky z integrácie
 - Link Hashtag obsahuje odkaz, ktorý je možné otvoriť
 - Hashtag pri kontakte slúži na posunutie štruktúrovaných informácií, napríklad identifikátor z externého CRM
- Konfigurácia štatistík, ktoré sa zobrazujú na záložke komunikácie
 - Štatistiky je možné konfigurovať pre jednotlivých užívateľov, tímy alebo pre celé call centrum
- Konfigurácia spätnej väzby
- Konfigurácia pravidiel pre mazanie úloh (GDPR)
- Konfigurácia pre funkciu „Play“, ktorá umožňuje automaticky distribuovať úlohy medzi užívateľov na základe vopred definovaných pravidiel.
- Konfigurácia filtrov úloh, ktoré sa zobrazujú na záložke komunikácie

WORKSPACE TAB:

Prístup na záložku workspace, ktorá obsahuje:

- Konfigurácia „Workflow“ – procesy pro automatizáciu komunikácie
- Konfigurácia šablón (e-mail, SMS, SSML), ktoré sú použité vo workflow alebo hlasovej aplikácii
- Konfigurácia kampaní – automatické spúšťanie workflow procesov
 - Opakujúca sa kampaň, ktorá je definovaná výberom kontaktov (napríklad narodeniny)
 - Import zo súborov, ktorý má na každom riadku dáta pre workflow

USER STATISTICS AVAILABLE:

Zákazník má vždy k dispozícii súhrnné štatistiky za čakacie rady, hashtagy a spätnú väzbu. Štatistika za užívateľov je k dispozícii iba pre užívateľov, ktorí majú túto funkcionality k dispozícii v rámci svojej licencie.

TWO-FACTOR AUTHENTICATION:

Dvojfázové overenie pomocou TOTP.

ASSIGNABLE SKILLS:

Počet zručností (čakacích radov, skillov), ktoré môže mať užívateľ nastavené vo svojom profile.

WORKFLOW ACCESS, WORKFLOW LOG ACCESS, TEMPLATE CONFIGURATION:

Prístup ku konfigurácii workflow, prístup k logom workflow a prístup ku konfigurácii šablón.

CONNECT IP HARDWARE PHONE:

Užívateľ má možnosť používať pevný telefón súčasne s aplikáciou.

Tento Cenník služby All4Business Communication nadobúda účinnosť ku dňu 1. 2. 2024.

V Bratislave dňa 31. 1. 2024

Slovak Telekom, a. s.