

Informace k nové verzi

Vážený zákazníku,

Vaše instalace Daktela V6 bude v nejbližší době aktualizována na nejnovější verzi aplikace V6.16. Tato verze přináší několik změn, o kterých bychom Vás rádi informovali a současně se na ně společně lépe připravili.

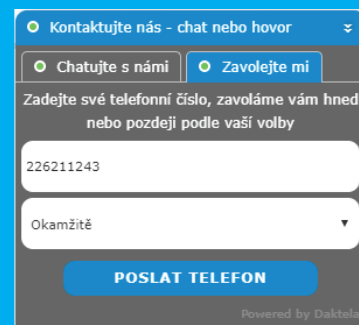
Ve verzi V6.16 jsme se zaměřili zejména na jednotnost procesů a terminologie napříč jednotlivými kontaktními centry tak, aby aplikace odpovídala více standardům oboru. Současně jsme se zaměřovali na nejžádanější funkcionality ze strany zákazníků, kterou bude možné nyní naplno využívat.

Doufáme, že se Vám bude nová verze aplikace líbit, a že Vám bude i nadále Daktela V6 pomáhat v dennodenním kontaktu s Vašimi zákazníky.

Tým Daktela

Web Click-To-Call

Největší novinkou verze V6.16 je nepochybně zcela nový typ fronty „Web Click-To-Call“. Jedná se o jednoduchou webovou aplikaci, která Vašim zákazníkům umožní zanechat Vám své telefonní číslo přímo na Vašem webu. Hovor je poté automaticky směrován na volného agenta, který zákazníka kontaktuje podle zvolených časových preferencí. Implementace do Vašeho webu je otázkou několika minut. Stačí vytvořit frontu typu „Click-To-Call“ v aplikaci Daktela V6, využít zcela nového průvodce generováním vlastního stylu „HTML průvodce“. Ten Vám následně vygeneruje HTML kód, který vložíte do kódu webových stránek a máte hotovo.



Kde to najdu?

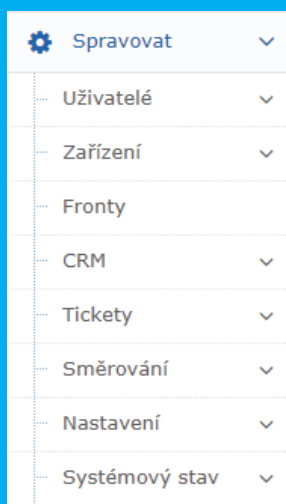
„Spravovat“ > „Fronty“ > „Přidat Nový“ > „Web Click-To-Call“
„Spravovat“ > „Fronty“ > Fronta „Web Click-To-Call“ > „HTML průvodce“

Nová struktura menu

Abychom zjednodušili, sjednotili a zpřehlednili schéma hlavní nabídky aplikace v levé části obrazovky, přeskládali jsme mírně jednotlivé položky. Ve starších verzích byla navíc konfigurace ústřednové části zcela odlišná od ostatního nastavení, což postupně sjednocujeme tak, aby byla veškerá konfigurace ve stejné přehledné podobě.

Pro zjevné rozlišení tzv. „aktivit“ od jednotlivých komunikací naleznete nově výpis hovorů, emailů, SMSek, webchatů a FB Messengerů pod položkou „Interakce“.

Položky původního menu „Nastavení“ nyní naleznete pod položkou „Spravovat“, která je kompletně přepracována tak, aby více integrovala právě ústřednovou část konfigurace.

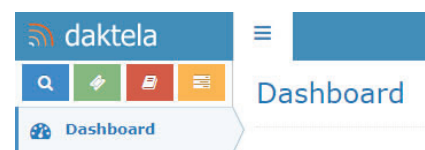


Menu „Oblíbené“

Nově můžete svým agentům nastavit 3 rychlé odkazy buďto přímo někam do aplikace Daktela V6 nebo třeba do externího systému prostřednictvím webového odkazu. U odkazu si vyberete zobrazenou ikonu, barvu, a Vaši agenti budou mít určený odkaz k dispozici na jedno kliknutí.

Kde to najdu?

„Spravovat“ > „Uživatelé“ > „Přístupy“ > Otevřít přístup > Sekce „Zkratky“

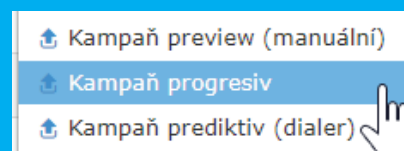


Zpřehledněné typy front

Vzhledem k přibývajícím funkcionalitám souvisejícím s novými typy fronty jsme přistoupili k celkovému zpřehlednění dostupných typů a jejich sladění s tím, co je v oboru kontaktních center běžné. Hovorové fronty tak jsou označeny slovem „Hovory“, kampaňové fronty výrazem „Kampaně“ a původní „Dotazovatel“ je nyní označen jako „Robotické hovory“. Součástí změny je i přepracování seznamu v rozhraní tak, aby byly související typy front umístěny vedle sebe.

Progresivní dialer

Pro zrychlení práce s kampaněmi jsme vyvinuli zcela nově funkcionalitu progresivního dialeru, který funguje tak, že za agenta **automaticky** načítá a vytáčí kampaňové záznamy jeden po druhém a v případě nedovolání automaticky záznam opět uzavře. Progresivní dialer je vhodný zejména pro kampaně s dovolatelností v rozsahu 20-80%. Součástí novinky je také možnost přepínat typ vytáčení kampaně přímo na frontě takřka za běhu.



Kde to najdu?

„Spravovat“ > „Fronty“ > „Přidat nový“ > „Kampaň progresiv“

Zdokonalený web chat

Kontaktujte nás - chat nebo hovor

Chatujte s námi Zavolejte mi

Pro spuštění chatu zadejte své kontaktní údaje.

Zadejte své jméno nebo firmu

Zadejte svůj e-mail

Webchat CZ

SPUSTIT CHAT

Powered by Daktele

Web chat prošel několika zásadními změnami, díky kterým by měl být ještě použitelnější na jakékoliv webové prezentaci. Jestliže chcete požadavky zákazníků kategorizovat a směřovat podle jednotlivých front, můžete nově nastavit pro jeden umístěný web chat více web chatových front. Zákazník tak rovnou zvolí, jestli má být směřován například na „Servis“ nebo „Prodej“, což Vašemu kontaktnímu centru ušetří čas při přepojování web chatů.

Klientská strana web chatu je kompletně přepsána tak, aby nekolidovala s knihovny na Vašem webu. Nezbytnou součástí je během upgradu na V6.16 **zrevidovat aktuální implementaci** web chatu na webu a zejména **odkázat na novou knihovnu** v Daktele V6, což je úkol pro Vašeho webmastera.

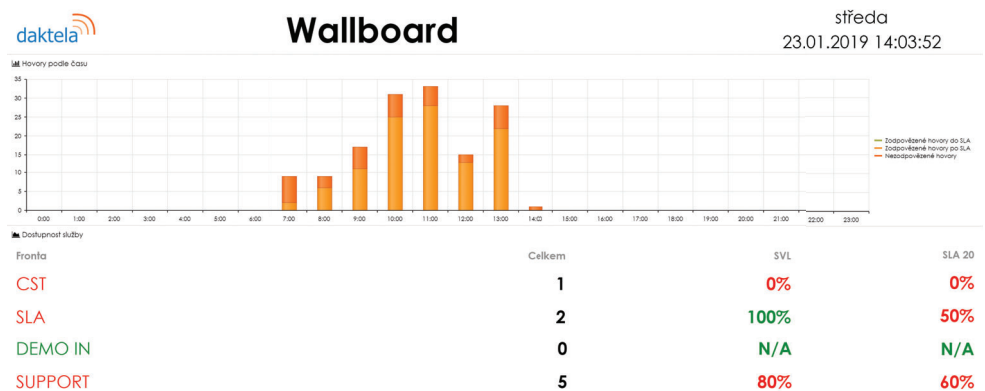
Součástí aktualizace je také zcela nový „**HTML průvodce**“, díky kterému je vytvoření vlastního vzhledu otázkou několika minut.

Web chat je také možné automaticky na webu skrýt, pokud jsou všichni agenti plně vytížení nebo pokud je aktuální čas mimo pracovní dobu fronty.

Velkou novinkou je také možnost **posílání obrázků** mezi agentem a zákazníkem přímo v okně web chatu, včetně zobrazení náhledu.

Předefinované statistiky

Ve verzi V6.16 jsme se podstatným způsobem zaměřili na modul statistik. Ty je nově možné umístit **přímo na dashboard nebo wallboard**, aby Vám byly vždy na očích a nic Vám neuniklo. Současně jsme seskupili veškeré statistiky **podle času** do jedné, ve které si můžete vybrat, jestli má být zobrazena po hodinách, dnech, měsících, týdnech apod. U statistik je nyní v posledním řádku tabulky uveden součet pro jednotlivé sloupce. Tato nově zavedená flexibilita umístování jednotlivých grafů a tabulek plně nahrazuje původní sekci „Reporty“, která tak ve verzi V6.16 nemá význam a zaniká.



Práva na pauzy

Protože mohou různé skupiny uživatelů ve stejném kontaktním centru používat pro svou práci odlišné pauzy, přizpůsobili jsme tomu i nastavení oprávnění. Nově je možné definovat práva na jednotlivé pauzy, takže každý uživatel uvidí pouze ty, které jsou pro něj určeny.

Kde to najdu?

„Spravovat“ > „Uživatelé“ > „Práva“ > Zvolit práva > Záložka „Pauzy“

Stav uživatele ve výběru

Při přiřazování ticketu jinému uživateli se hodí vědět, jestli je cílový agent dostupný. Nyní je možné základní informaci o stavu vidět přímo ve výběrovém poli v detailu ticketu, takže vždy budete vědět, jestli se bude moct nový vlastník ticketu jeho řešení věnovat.

Žádný

Radim Feču

Richard Baar

Automatické odhlášení

Aby se nestávalo, že se uživatelé zapominají odhlásit z aplikace Daktele V6, doplnili jsme možnost automatického zjišťování aktivity agenta tak, že pokud zavře všechna okna prohlížeče, může systém agenta **automaticky po definované době odhlásit**. Nebude se tak již stávat, že statistiky s délkou přihlášení ukazují příliš velké hodnoty.

Kde to najdu?

Napište nám a my Vám automatické odhlášení nastavíme