

Daktela v6.18

Informace k nové verzi

Vážený zákazníku,

Vaše instalace aplikace Daktela V6 bude v nejbližší době aktualizována na nejnovější verzi 6.18. Abychom se společně lépe na tuto změnu připravili, sestavili

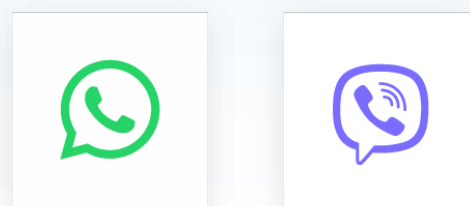
jsem přehled toho nejnútnejšího a nejzásadnějšího, co je v této verzi nového.

Tým Daktela

WhatsApp a Viber

Naše nabídka podporovaných kanálů se rozšiřuje o dva významné členy, a to WhatsApp a Viber. Obě služby jsou nově podporovány přímo jako **součást aplikace Daktela V6** a umožňují vaši zákaznické

podpoře zpracovávat tyto kanály stejným způsobem jako jste zvyklí z dalších podporovaných integrací, tedy například Facebook Messenger nebo web chaty.



Znalostní báze

Do nové verze jsme připravili zcela nový modul Znalostní báze, který umožní vašemu kontaktnímu centru **sdílet informace na jednom místě** a v jedné verzi. Znalostní báze umožňuje rozlišovat

různé typy přístupu, organizovat jednotlivé články ve složkách a ty poté přiřazovat konkrétním frontám, nebo čistě psát a vytvářet články dostupné ostatním uživatelům.

Messenger - jak na to #articles_5f048e56679da634032174 » Detail článku

Všechny články: HOWTOS

Název: Messenger - jak na to | Složka: HOWTOS | Zveřejněno: Ne

Vytvořeno: 07.07.2020 17:01:47 | Vytvořil: Jiří Havlíček | Tagy:

Upraveno: 07.07.2020 17:01:47 | Upravit: Jiří Havlíček | Počet zobrazení: 1

Popis:

Obsah:

- Náhled stránky Messenger
- Filtr
- Rozšířený filtr
- Položky v tabulce

Po kliknutí na tlačítko **Messenger** bude otevřena stránka zobrazující všechny messenger chaty od toho neaktuálnějšího. Filtr automaticky nas datum. To lze zrušit kliknutím na tlačítko **Vyčistit**, které daný filtr vypne a zobrazí všechny existující messenger chaty. Pomocí ostatních položek messenger chaty, které chcete zobrazit. Je také možné použít rozšířený filtr, který umožní ještě podrobnější definování zobrazovaných položek

Náhled stránky Messenger

Messenger chat » Seznam položek

Datum a čas: Vlastní | Od: | Do:

Fronta: Rovná se | Skupiny - Vše

Uživatel: Rovná se | Skupiny - Vše

Kontakt: Rovná se

Odesílatel: Rovná se

Rozšířený filtr

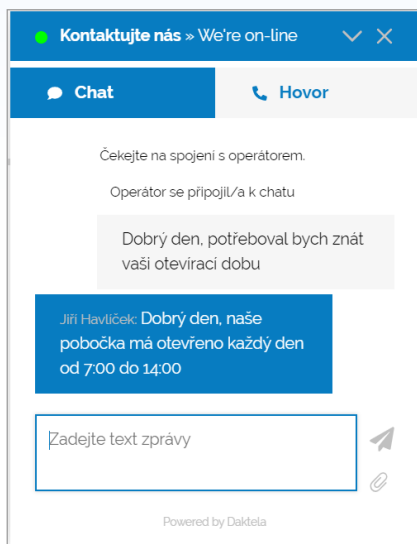
Vyhledat: Rychle vyhledat

Čas	Fronta	Uživatel	Název	Kontakt	Odesílatel	Odpov
29.10.2017 10:38:29	messenger	Administrator	Martin Šach	+	1899464023427252	Ano
29.10.2017 10:35:43	messenger		Martin Šach	+	1899464023427252	Ne

Kde to najdu?
Znalostní báze

Nový vzhled web chatu

V rámci grafických úprav aplikace jsme připravili zcela nový design web chatu, který více odráží standardy moderního webu. Web chat je přepracován do zcela nové podoby při zachování stávající jednoduchosti nasazení.



Součástí dalších drobnějších úprav web chatu je například nově **zobrazení informace o přečtení zákazníkem nebo přepracovaný vzhled funkcionality cobrowsingu.**

Kde to najdu?

Spravovat > Směrování > Web chaty

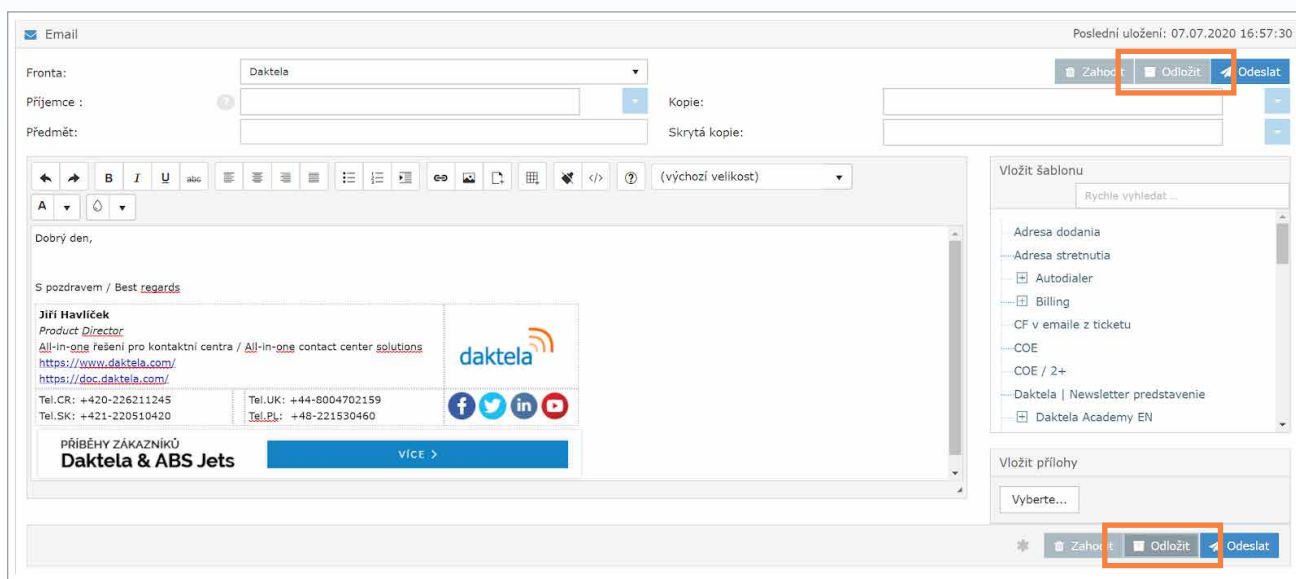
Odložení aktivity

Pokud jste někdy potřebovali odložit konkrétní otevřenou aktivitu na později, čekáte například na reakci zákazníka, nebo si chcete jen uložit rozepsaný email na později, můžete nově využít funkcionalitu odložení aktivity.

Odloženou aktivitu můžete kdykoliv znovu otevřít a pokračovat v jejím zpracování, nebo se vám sama otevře při příchozí zprávě od zákazníka.

Kde to najdu?

V otevřené aktivitě tlačítko "Odložit"



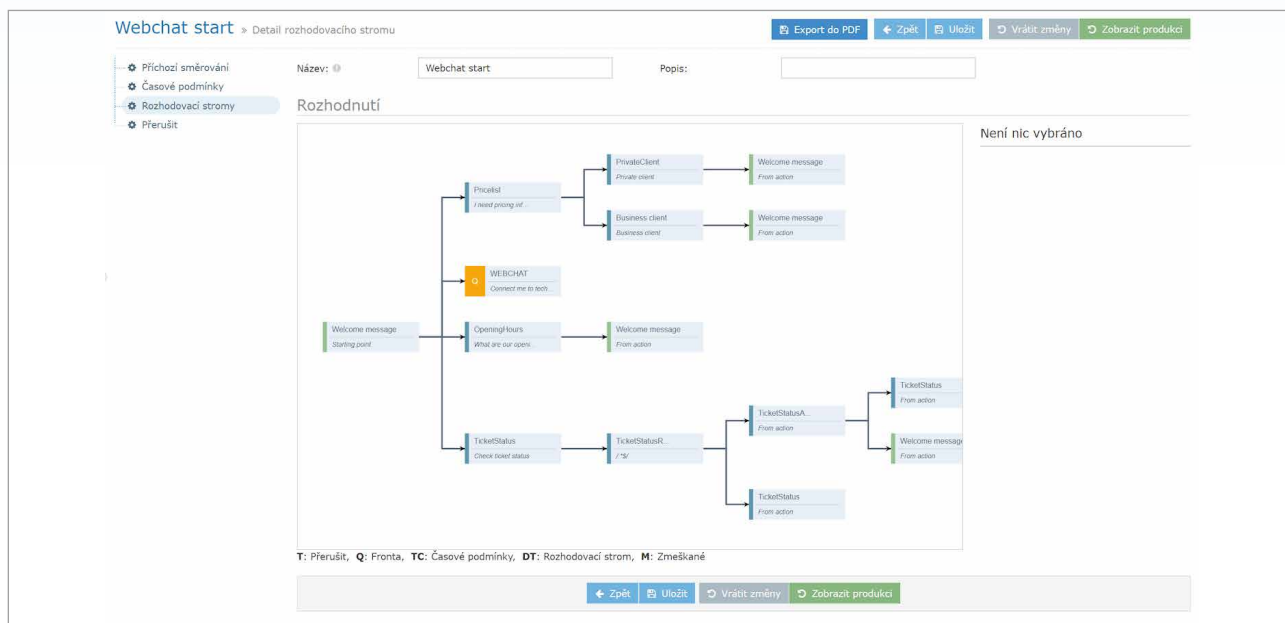
Rozhodovací chatbot

Po pozitivní zpětné vazbě získané z testování rozhodovacích chatbotů ve web chatu jsme připravili pokročilý integrovaný nástroj pro jejich tvorbu přímo v aplikaci Daktela V6. Bez nutnosti instalace nebo integrace dalších produktů tak můžete připravit svým zákazníkům **plně automatizovaný strom otázek, reakcí a odpovědí**,

Kde to najdu? *Spravovat > Směrování > Web chaty*

a to zcela sami rovnou z prostředí, které máte k dispozici.

Díky novému rozdělení web chatového konektoru a fronty zároveň můžete **automaticky směřovat zákazníky na odpovídající skupinu agentů** podle voleb, které zákazník sám vybere.



Integrace Text-To-Speech

Nástroj převodu textu na řeč je nově přímou součástí aplikace Daktela V6. Nyní můžete **definovat vlastní statické hlášky** jako součást IVR, **generovat dynamické hlášky** podle informací z vašich vlastních systémů (například informace o

dlužné částce, nabídky produktů, ...) **jako součást IVR**, nebo použít aplikaci v součinnosti s kampaňovými záznamy pro sdělování **customizovaných zpráv zákazníkům**.

Kde to najdu?

Spravovat > Směrování > Hovory > TTS Oznámení

The screenshot shows the 'Uvítání' (Greeting) configuration page in Daktela V6. It displays two environments: 'Sandbox' and 'In production'.

Sandbox Environment:

- Name:** Uvítání
- Voice:** cs-CZ - FEMALE [cs-CZ-Standard-A]
- Text:** Dobry den, dovolali jste se k nám do společnosti Daktela
- Text v SSML:** [III] Ne
- Speed:** Normální (1.0)
- Destination:** Přerušit, Zavésit

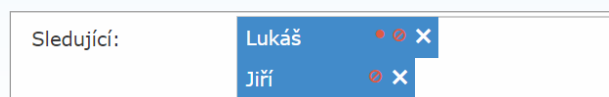
In production Environment:

- Name:** TTS test
- Text:** je to text
- Speed:** Normální (1.0)
- Destination:** Přerušit - Zavésit

At the bottom, there are navigation buttons: 'Zpět', 'Uložit', and 'Vrátit změny'.

Sledování ticketu

Nechcete, aby vám unikaly změny v ticketech, které má u sebe jiný uživatel než vy? Stačí se pouze nově přidat do tzv. "sledujících" konkrétního ticketu a dostanete oznámení o jakýchkoliv úpravách či aktivitách týkajících se daného případu.



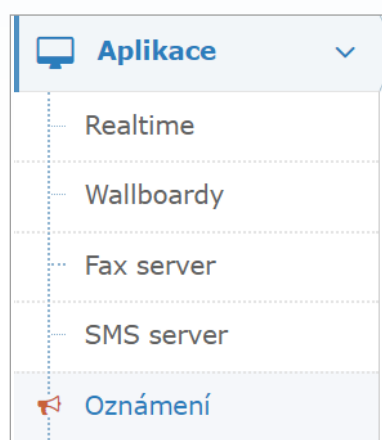
Zároveň můžete přímo v komentářích **označovat ostatní uživatele, kteří o tomto dostanou notifikaci**. Jen použijte v textu znak "@", jak jste zvyklí z jiných služeb.

Kde to najdu?
Detail ticketu > Sledující

Aplikace Oznámení

Často využívaná funkcionality pro hromadné zasílání informací uživatelům je nyní jako **samostatná aplikace**, takže již není nutné využívat speciální widget umístěný na dashboardu. Součástí jsou i drobná vylepšení jako například zobrazení zprávy všem uživatelům.

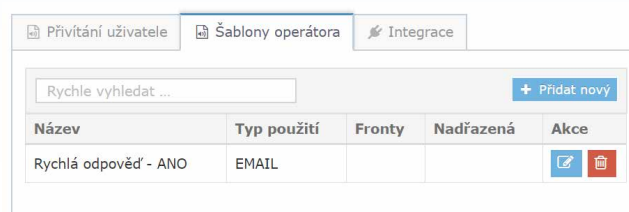
Kde to najdu?
Aplikace > Oznámení



Soukromé šablony

Každý uživatel si v nové verzi může nadefinovat šablony, které se poté nabízejí jen jemu, a **které slouží pro jeho vlastní potřebu**.

Kde to najdu?
Můj profil > Šablony operátora



Přesouvání záznamů mezi frontami

Pokud používáte **kampaňové záznamy** a stává se vám, že je potřebujete **přesunout mezi frontami**, nyní je to možné přímo v aplikaci.

Právo na příposlech

Oprávnění příposlechu hovorů a uživatelů je nově **samostatné oprávnění**. Můžete si tak zvolit, který uživatel může zobrazovat informace o hovorech, a který je může i přisлуchávat.

Kde to najdu?
Spravovat > Uživatelé > Přístupy > Aplikace > Monitorování