

Daktela v6.18

Informácie k novej verzii

Vážený zákazník,

Vaša inštalácia aplikácie Daktela V6 bude v najbližšej dobe aktualizovaná na najnovšiu verziu 6.18. Aby sme sa spoločne na túto zmenu lepšie pripravili, zostavili

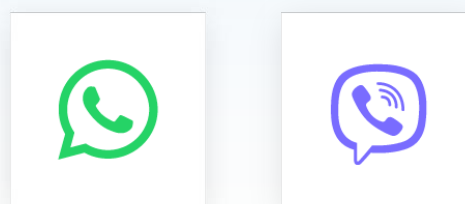
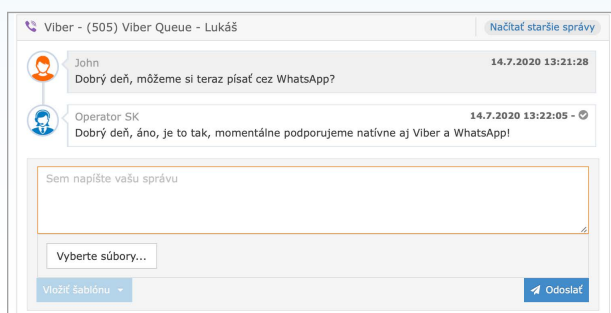
sme prehľad toho najnutnejšieho a najzásadnejšieho, čo je v tejto verzii nové.

Tím Daktela

WhatsApp a Viber

Naša ponuka podporovaných kanálov sa rozširuje o dvoch významných členov, a to WhatsApp a Viber. Obe služby sú teraz podporované priamo ako **súčasť aplikácie Daktela V6** a umožňujú

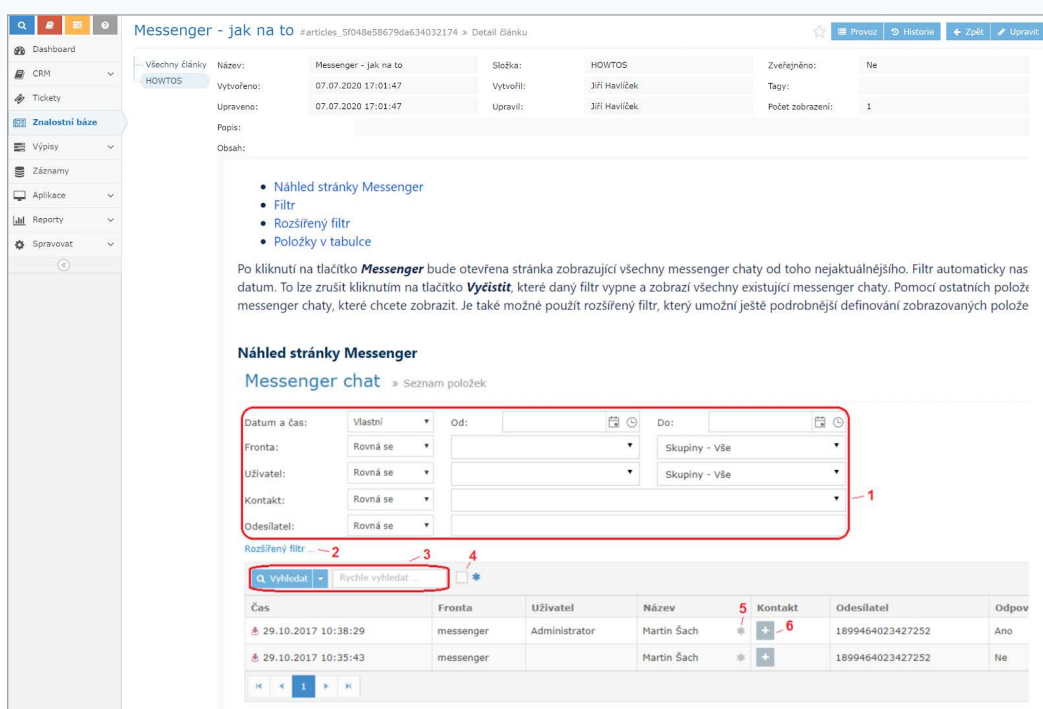
Vašej zákazníckej podpore spracovávať tieto kanály rovnakým spôsobom ako ste zvyknutí z ďalších podporovaných integrácií, teda napríklad Facebook Messenger alebo web chaty.



Znalostná báza

Do novej verzie sme pripravili úplne nový modul Znalostná báza, ktorý umožní Vašmu kontaktnému centru **zdieľať informácie na jednom mieste** a v jednej verzii. Znalostná báza umožňuje rozlišovať

rôzne typy prístupu, organizovať jednotlivé články v zložkách a tie potom priradovať konkrétnym frontám, alebo jednoducho písať a vytvárať články dostupné ostatným užívateľom.



Messenger - jak na to #articles_5f048e58679da634032174 » Detail článku

Všetchny 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 Upravil: 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 nejaktuálnějšího. 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

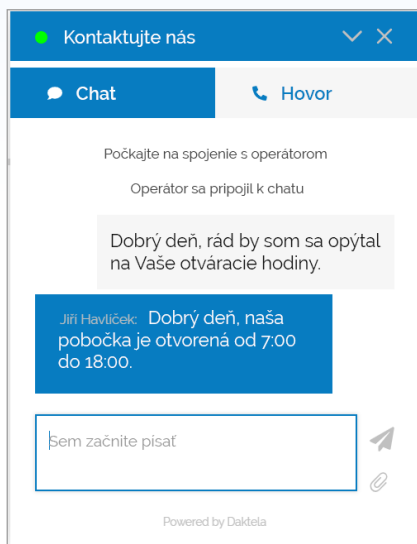
Náhled stránky Messenger
Messenger chat » Seznam položek

Datum a čas:	Vlastní	Od:	Do:	Fronta:	Uživatel:	Kontakt:	Odesílatel:
29.10.2017 10:38:29	Fronta: Rovná se	Uživatel: Rovná se	Kontakt: Rovná se	Odesílatel: Rovná se	Skupiny - Vše	Skupiny - Vše	1899464023427252
29.10.2017 10:35:43	Fronta: messenger	Uživatel: Administrator	Kontakt: Martin Šach	Odesílatel: Martin Šach	Skupiny - Vše	Skupiny - Vše	1899464023427252

Kde to najdem?
 Znalostná báza

Nový vzhľad web chatu

V rámci grafických úprav aplikácie sme pripravili úplne nový dizajn web chatu, ktorý viac odráža štandardy moderného webu. Web chat je prepracovaný do úplne novej podoby pri nezmenenej jednoduchosti nasadenia.



Súčastou ďalších drobnejších úprav web chatu je napríklad **zobrazenie informácie o prečítaní zákazníkom alebo prepracovaný vzhľad funkcionality cobrowsingu.**

Kde to nájdem?

Spravovať > Smerovanie > Web chaty

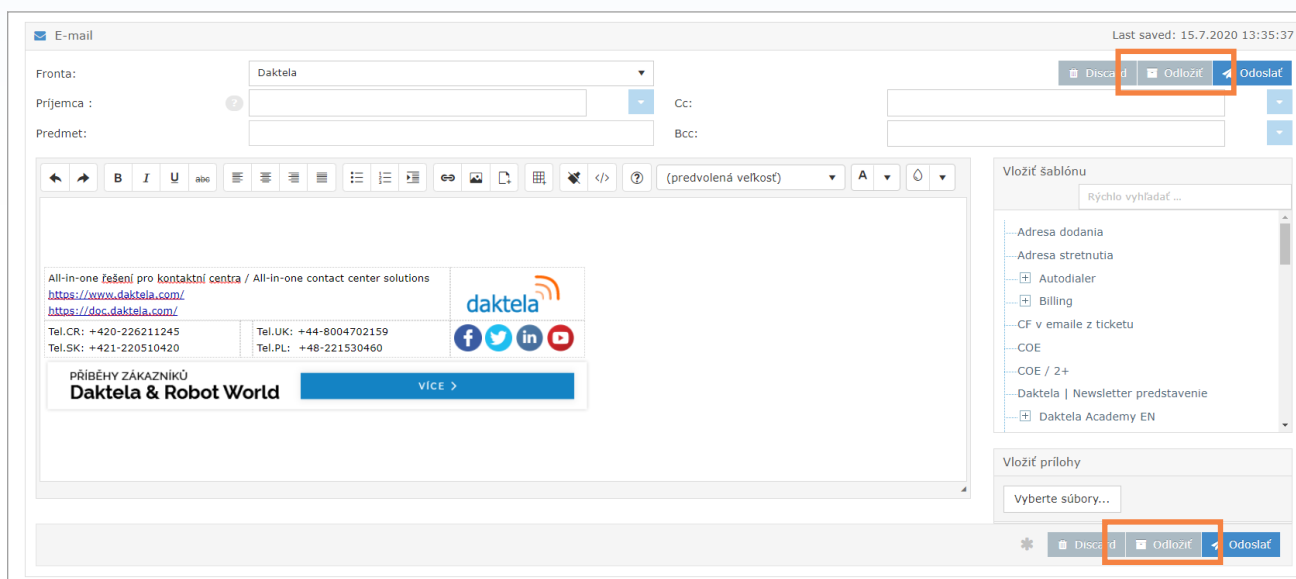
Odloženie aktivity

Ak ste niekedy potrebovali odložiť konkrétnu otvorenú aktivitu na neskôr, čakáte napríklad na reakciu zákazníka, alebo si chcete len uložiť rozpísaný email na neskôr, môžete teraz využiť funkcionality odloženia aktivity.

Odloženú aktivitu môžete kedykoľvek znova otvoriť a pokračovať v jej spracovaní, alebo sa Vám sama otvorí pri prichádzajúcej správe od zákazníka.

Kde to nájdem?

V otvorenej aktivite tlačítko "Odložil"



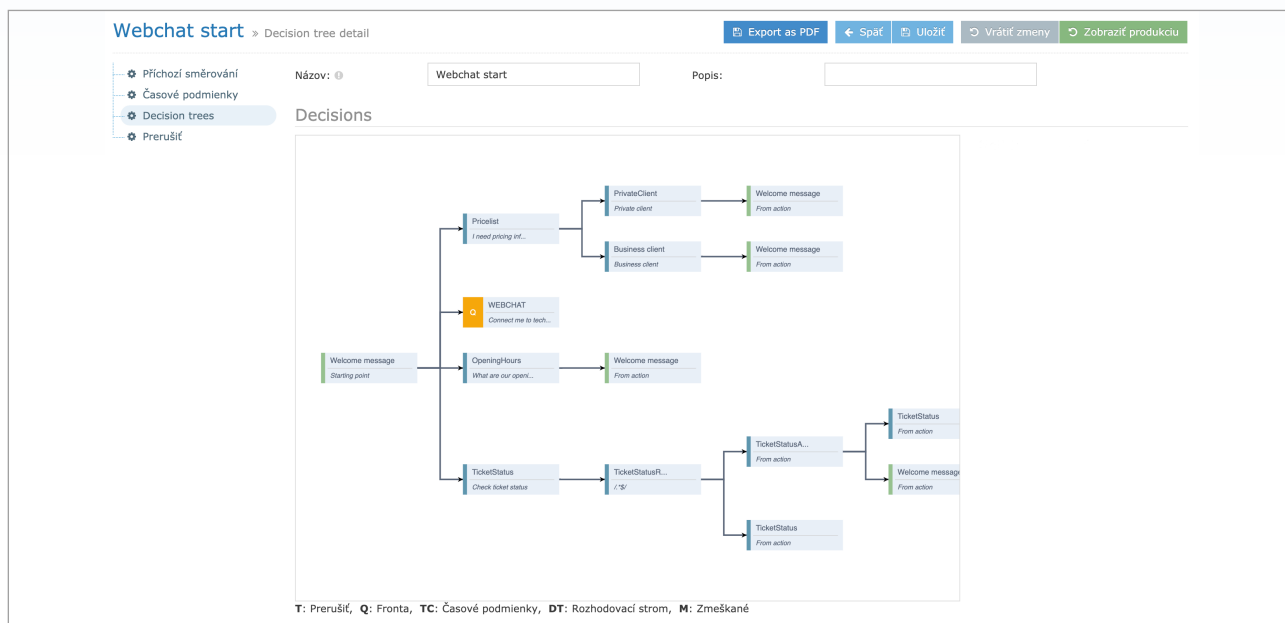
Rozhodovací chatbot

Po pozitívnej spätnej väzbe získanej z testovania rozhodovacích chatbotov vo web chate sme pripravili pokročilý integrovaný nástroj pre ich tvorbu priamo v aplikácii Daktela V6. Bez nutnosti inštalácie alebo integrácie ďalších produktov tak môžete pripraviť svojim zákazníkom **plne automatizovaný strom otázok, reakcií a odpovedí**,

Kde to nájdem? *Spravovať* > *Smerovanie* > *Web chaty*

a to úplne sami rovno z prostredia, ktoré máte k dispozícii.

Vďaka novému rozdeleniu web chatového konektora a fronty zároveň môžete **automaticky smerovať zákazníkov na zodpovedajúcu skupinu agentov** podľa volieb, ktoré zákazník sám vyberie.



Integrácia Text-To-Speech

Nástroj prevodu textu na reč je teraz priamou súčasťou aplikácie Daktela V6. Teraz môžete **definovať vlastné statické hlášky** ako súčasť IVR, **generovať dynamické hlášky** podľa informácií z Vašich vlastných systémov (napríklad informácie o

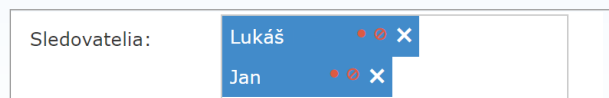
dĺžnej sume, ponuky produktov, ...) **ako súčasť IVR**, alebo použiť aplikáciu v súčinnosti s kampaňovými záznamami na komunikovanie **customizovaných správ zákazníkom**.

Kde to nájdem?

Spravovať > *Smerovanie* > *Hovory* > *TTS oznámenia*

Sledovanie ticketu

Nechcete, aby vám unikali zmeny v ticketoch, ktoré má pri sebe iný používateľ ako Vy? Teraz stačí pridať sa do tzv. "Sledovateľov" konkrétneho ticketu a dostanete oznámenie o akýchkoľvek úpravách či aktivitách týkajúcich sa daného prípadu.



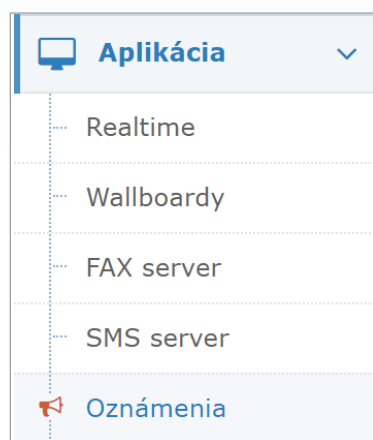
Zároveň môžete priamo v komentároch **označovať ostatných užívateľov, ktorí o tomto dostanú notifikáciu**. Len použite v texte znak "@", ako ste zvyknutí z iných služieb.

Kde to nájdem?
Detail ticketu > Sledovatelia

Aplikácia Oznámenia

Často využívaná funkcionálna pre hromadné zasielanie informácií užívateľom je teraz dostupná ako **samostatná aplikácia**, takže už nie je potrebné využívať špeciálny widget umiestnený na dashboarde. Súčasťou sú aj drobné vylepšenia ako napríklad zobrazenie správy všetkým užívateľom.

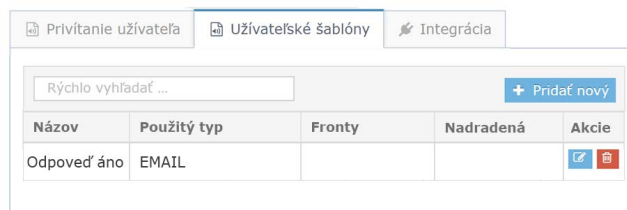
Kde to nájdem?
Aplikácia > Oznámenia



Súkromné šablóny

Každý užívateľ si v novej verzii môže nadefinovať šablóny, ktoré sa následne ponúkajú len jemu, a **ktoré slúžia pre jeho vlastnú potrebu**.

Kde to nájdem?
Môj profil > Užívateľské šablóny



Presúvanie záznamov medzi frontami

Ak používate **kampaňové záznamy** a stáva sa Vám, že ich potrebujete **presunúť medzi frontami**, teraz je to možné priamo v aplikácii.

Právo na odpočúvanie

Oprávnenie odpočúvania hovorov a užívateľov je teraz **samostatné oprávnenie**. Môžete si tak zvoliť, ktorý používateľ môže zobrazovať informácie o hovoroch, a ktorý ich môže aj odpočúvať.

Kde to nájdem?
Spravovať > Užívateľia > Prístupy > Aplikácia > Monitorovanie