

Informácie k novej verzii

Vážený zákazník/čka

Vaša inštalácia Daktela V6 bude v najbližšej dobe aktualizovaná na najnovšiu verziu aplikácie V6.16. Táto verzia prináša niekoľko zmien, o ktorých by sme Vás radi informovali a súčasne sa na ne spoločne lepšie pripravili.

Vo verzii V6.16 sme sa zamerali najmä na jednotnosť procesov a terminológie naprieč jednotlivými kontaktnými centrami tak, aby aplikácia viac zodpovedala štandardom odboru. Súčasne sme sa zameriavali na najžiadanejšiu funkcionálnosť zo strany zákazníkov, ktorú bude možné teraz naplno využívať.

Dúfame, že sa Vám bude nová verzia aplikácie páčiť, a že Vám Daktela V6 bude aj naďalej pomáhať v denno-dennom kontakte s Vašimi zákazníkmi.

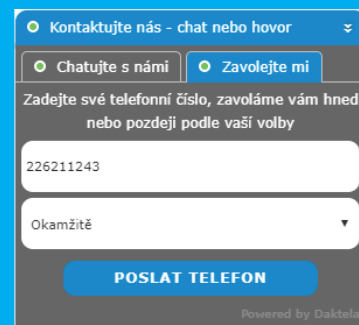
Tým Daktela

Web Click-To-Call

Najväčšou novinkou verzie V6.16 je nepochybne úplne nový typ fronty "Web Click-To-Call". Ide o jednoduchú webovú aplikáciu, ktorá Vaším zákazníkom umožní zanechať Vám svoje telefónne číslo priamo na Vašom webe. Hovor je potom automaticky smerovaný na voľného agenta, ktorý zákazníka kontaktuje podľa zvolených časových preferencií. Implementácia do Vášho webu je otázkou niekoľkých minút. Stačí vytvoriť frontu typu "Click-To-Call" v aplikácii Daktela V6, využijú úplne nového sprievodcu generovaním vlastného štýlu "HTML sprievodcu". Ten Vám následne vygeneruje HTML kód, ktorý vložíte do kódu webových stránok a máte hotovo.

Kde to nájdem?

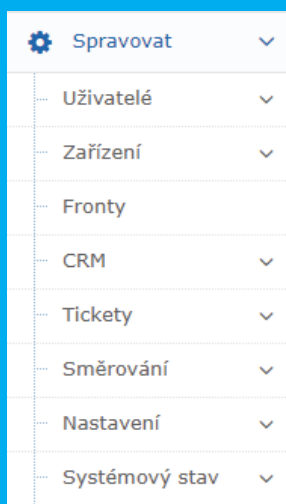
„Spravovať“ > „Fronty“ > „Pridať novú“ > „Web Click-To-Call“
„Spravovať“ > „Fronty“ > Fronta „Web Click-To-Call“ > „HTML sprievodca“



Nová štruktúra menu

Aby sme zjednodušili, zjednotili a sprehľadnili schému hlavnej ponuky aplikácie v ľavej časti obrazovky, preskladali sme mierne jednotlivé položky. V starších verziách bola navyše konfigurácia ústrednej časti úplne odlišná od ostatného nastavenia, čo postupne zjednocujeme tak, aby bola všetka konfigurácia v rovnako prehľadnej podobe.

Pre zjavné rozlíšenia tzv. "Aktív" od jednotlivých komunikácií teraz nájdete výpisy hovorov, emailov, SMS, webchatov a FB messengeru pod položkou "Interakcie". Položky pôvodného menu "Nastavenia" teraz nájdete pod položkou "Spravovať", ktorá je kompletne prepracovaná tak, aby viac integrovala práve ústredňovú časť konfigurácie.

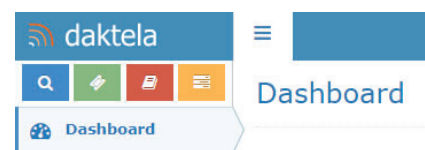


Menu „Oblíbené“

Teraz môžete svojim agentom nastaviť 3 rýchle odkazy buď priamo niekam do aplikácie Daktela V6 alebo napríklad do externého systému prostredníctvom webového odkazu. U odkazov si vyberiete zobrazenú ikonu, farbu, a Vaši agenti budú mať určený odkaz k dispozícii na jedno kliknutie.

Kde to nájdem?

„Spravovať“ > „Uživatelia“ > „Prístupy“ > Otvoriť prístup > Sekcia „Skratky“

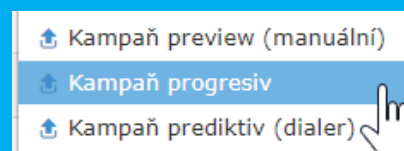


Sprehľadnené typy front

Vzhľadom k pribúdajúcim funkcionálnym súvisiacim s novými typmi front sme pristúpili k celkovému sprehľadneniu dostupných typov a ich zladenie s tým, čo je v odbore kontaktných centier bežné. Hovorové fronty tak sú označené slovom "Hovory", kampaňové fronty výrazom "Kampane" a pôvodný "Dotazovateľ" je teraz označený ako "Robotické hovory". Súčasťou zmeny je aj prepracovanie zoznamu v rozhraní tak, aby boli súvisiace typy front umiestnené vedľa seba.

Progresívny dialer

Pre zrýchlenie práce s kampaňami sme vyvinuli úplne novú funkcionálnosť Progresívneho dialeru, ktorý funguje tak, že za agenta automaticky načíta a vytáča kampaňové záznamy jeden po druhom a v prípade nedovolania automaticky záznam opäť uzavrie. Progresívny dialer je vhodný najmä pre kampane s dovolateľnosťou v rozsahu 20-80%. Súčasťou novinky je tiež možnosť prepínať typ vytáčania kampane priamo na fronte takmer za behu.



Kde to nájdem?

„Spravovať“ > „Fronty“ > „Pridať novú“ > „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 Daktela

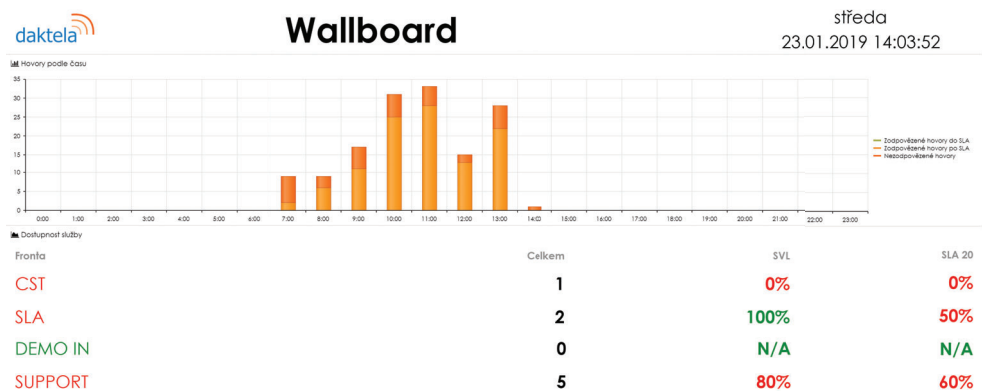
Web chat přešel niekoľkými zásadnými zmenami, vďaka ktorým by mal byť ešte lepší na používanie na akejkoľvek webovej prezentácii. Ak chcete požiadavky zákazníkov kategorizovať a smerovať podľa jednotlivých front, môžete teraz nastaviť pre jeden umiestnený web chat viac web chatových front. Zákazník tak rovno zvolí, či má byť smerovaný napríklad na "Servis" alebo "Predaj", čo Vášmu kontaktnému centru ušetrí čas pri prepojení web chatov. Klientská strana web chatu je kompletne prepísaná tak, aby nekolidovala s knižnicami na Vašom webe. Nevyhnutnou súčasťou je počas inovácie na V6.16 zrevidovať aktuálnu implementáciu web chatu na webe a najmä odkázať na novú knižnicu v Daktele V6, čo je úloha pre Vášho webmastera. Súčasťou aktualizácie je tiež úplne nový "HTML sprievodca", vďaka ktorému je vytvorenie vlastného vzhľadu otázkou niekoľkých minút.

Web chat je tiež možné automaticky na webe skryť, ak sú všetci agenti plne vyťaženi alebo ak je aktuálny čas mimo pracovného času fronty.

Veľkou novinkou je tiež možnosť posielania obrázkov medzi agentom a zákazníkom priamo v okne web chatu, vrátane zobrazenia náhľadu.

Predefinované štatistiky

Vo verzii V6.16 sme sa podstatným spôsobom zamerali na modul štatistik. Tie je teraz možné umiestniť priamo na dashboard alebo wallboard, aby ste ich mali vždy na očiach a nič Vám neuniklo. Súčasne sme zoskupili všetky štatistiky podľa času do jednej, v ktorej si môžete vybrať, či má byť zobrazená po hodinách, dňoch, mesiacoch, týždňoch a pod. U štatistik je teraz v poslednom riadku tabuľky uvedený súčet pre jednotlivé stĺpce. Táto novo zavedená flexibilita umiestňovania jednotlivých grafov a tabuliek plne nahrádza pôvodnú sekciu "Reporty", ktorá tak vo verzii V6.16 nemá význam a zaniká.



Práva na pauzy

Pretože môžu rôzne skupiny užívateľov v rovnakom kontaktnom centre používať pre svoju prácu odlišné pauzy, prispôbili sme tomu aj nastavenie oprávnení. Teraz je možné definovať práva na jednotlivé pauzy, takže každý užívateľ uvidí iba tie, ktoré sú pre neho určené.

Kde to nájdeme?

„Spravovať“ > „Užívateľia“ > „Práva“ > Zvoliť práva > Záložka „Pauzy“

Stav užívateľa vo výbere

Pri priradení ticketu inému užívateľovi je dobré vedieť, či je cieľový agent dostupný. Teraz je možné základnú informáciu o stave vidieť priamo vo výberovom poli v detaile ticketu, takže vždy budete vedieť, či sa bude môcť nový vlastník ticketu jeho riešeniu venovať.

Žádný

Radim Feču

Richard Baar

Automatické odhlásenie

Aby sa nestávalo, že sa používatelia zabúdajú odhlásiť z aplikácie Daktela V6, doplnili sme možnosť automatického zisťovania aktivity agenta tak, že ak zavrie všetky okná prehliadača, môže systém agenta automaticky po definovanej dobe odhlásiť. Nebude sa tak už stávať, že štatistiky s dĺžkou prihlásenia ukazujú príliš veľké hodnoty.

Kde to nájdeme?

Napište nám a my Vám automatické odhlásenie nastavíme.