



Zlúčenie realtime a operátorského panelu

Aby sme poskytli užívateľom čo najmenší nutný počet rozhraní, ktoré musí naraz sledovať, zlúčili sme dve obdobne zobrazenia do jedného. **Na ovládanie stavov**

teda teraz stačí iba Realtime panel, ktorý obsahuje funkcie pôvodného operátorského panelu.

Kde to nájdem? Aplikácia > Realtime

Realtime panel » Seznam položek

Zobrazit pouze: [Icons]

Fronta: Rovná se [Input] Skupiny - Vše

Typ fronty: Rovná se [Input]

Uživatel: Rovná se [Input] Skupiny - Vše

Vyhledat

Aktivity 0 ? Zobrazit pouze: [Icons]

Název	Fronta	Uživatel	Kontakt	Čas vytvoření	Doba trvání	Čekající	Otevřený	Ticket	Akce
Uživatelé 4 Vybrané: 2 [Notifikace] [Pauzy] [Fronty] [Připraveno] Zobrazit pouze: [Icons]									
<input type="checkbox"/>	Jméno	Stav	Čas stavu	Aktivity	Linka	Zařízení	Fronty	Přihlášen	Akce
<input type="checkbox"/>	User	Idle	> 1 měsíc		603	411 - 411_HW	Odchozí, Přichozí - hlasovka, Email, SMS chat, fb queue	09.10.2018 11:08:28	[Icons]
<input checked="" type="checkbox"/>	Administrator	Idle	798:07:25		600	500 - Daktela Test	Odchozí, Přichozí - hlasovka, Email, SMS chat, fb queue	28.05.2019 14:18:07	[Icons]
<input checked="" type="checkbox"/>	user_2	Idle	338:53:39		111	123 - danek_bo_123	Přichozí - hlasovka	17.06.2019 13:42:03	[Icons]
<input type="checkbox"/>	danek 😊	Idle	04:14:26		601	200 - Test_Danek	Přichozí - hlasovka, Email, SMS chat, cTWoC, Predictiv - Dialer, webchat, fb queue	25.06.2019 11:49:50	[Icons]



Videochat a cobrowsing

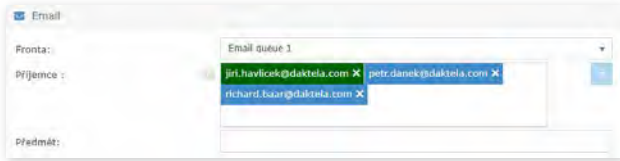
Najmodernejšie inovácie prinášame ako štandardnú súčasť riešenia Daktela. Priamo v aplikácii je možné **na jedno kliknutie zapnúť kompletnú funkčnosť videorozhovoru a vzájomného zdieľania obrazovky** zákazníka a agenta. Zdieľanie obrazovky je tiež možné využiť na pripojenie na obrazovku agenta, takže je možné

poskytovať užívateľom vzdialenú podporu. Funkcionalita je **integrovaná priamo do jednotnej obrazovky agenta** a nevyžaduje inštaláciu žiadnej externej aplikácie. Stačí len zapnúť a používať.

The screenshot shows the Daktela interface with a chat window on the left and a cobrowsing window on the right. The chat window shows a conversation between an administrator and a user. The cobrowsing window shows a website with shoes and a video chat window overlaid on it. The video chat window shows two people talking. The cobrowsing window also shows a list of activities of email and a search bar.

Viac prijemcov emailu

Pri písaní emailu bolo doteraz možné vyplniť iba jednu adresu v poli "Prijemca", pre ďalšie adresy sa využívalo pole "Kópia". Po novom je možné zahrnúť v poli "Prijemca" viac adries súčasne, pričom ako kontakt ticketu sa vyberá prvý vyplnený email.



Hromadná správa privítania užívateľa

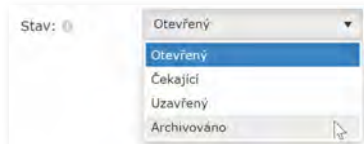
Pre nastavenie automatického predstavenia agenta alebo prednahranej hlášky agenta je teraz možné využiť užívateľské rozhranie pre hromadnú správu.

Ak tak napríklad chcete používať rovnakú prednahránú hlášku pre celé kontaktné centrum, môžete ju jednoducho všetkým užívateľom nastaviť naraz.

Kde to nájdem? [Spravovať](#) > [Nastavenia](#) > [Privítanie užívateľa](#)

Archivácia ticketu

U ticketov pribudla možnosť nastaviť stav na hodnotu "Archivované", ktorá spôsobí, že v prípade odpovede zákazníka na ticket v tomto stave sa ticket znova neotvára, ale namiesto toho sa zakladá nový. To sa hodí ak sa vám stáva, že zákazníci odpovedajú na staré emaily s novými požiadavkami.

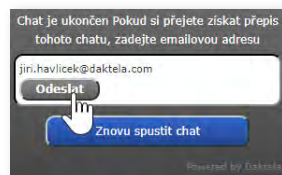


Zaslanie prepisu webchatu

Na zákazníckej strane webchatu si môže teraz zákazník nechať zaslať kompletný prepis konverzácie na email, a to jediným kliknutím.

Kde to nájdem?

[Spravovať](#) > [Fronty](#) > [Webchat fronta](#) > [HTML-spríevodca](#) > [Zaslanie prepisu](#)



Automatické navolávanie zmeškaných hovorov

Od novej verzie už nie je nutné vyberať a navolať jednotlivé zmeškané hovory ručne. Celý proces je možné nastaviť na automatickú funkcionálnu. Akonáhle je voľný agent k dispozícii a vo fronte čaká na obvolanie zmeškaný hovor, automaticky sa vytočí.

Kde to nájdem?

[Spravovať](#) > [Fronty](#) > [Prichodzia fronta](#) > [Zmeškaný hovor do fronty](#) ([Odchodzia fronta](#)) > [Automaticky volať späť zmeškané hovory](#)



Dynamické šablóny

Posielate často štandardizované emaily, u ktorých potrebujete doťahovať dáta z externého systému? Napríklad informácie o dlžnej sume alebo stave zásielky? U šablóny je možné špecifikovať URL adresu, z ktorej sa budú dáta automaticky pri použití šablóny načítavať. Vrátene dáta je potom možné vsadiť ľubovoľne do šablóny.

Kde to nájdem?

[Spravovať](#) > [Nastavenia](#) > [Šablóny](#) > [Externá adresa URL](#)

Skratky na prepojenie

Prepájate často na rovnaké čísla? Na fronte si teraz môžete nastaviť často využívané ciele, ktoré môžu agenti jedným kliknutím v hovore využiť a zákazníka presmerovať.

Kde to nájdem? [Spravovať](#) > [Fronty](#) > [Detail fronty](#) > [Makro transport](#)

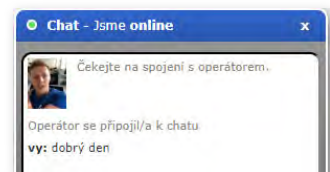


Fotografie agentov vo webchate

V novej verzii sa môžete ešte viac priblížiť svojim zákazníkom použitím fotografií agentov vo webchate a ukázať im, s kým svoju požiadavku naozaj riešia.

Kde to nájdem?

[Spravovať](#) > [Fronty](#) > [Webchat fronta](#) > [Zobraziť ikony užívateľov](#)



Formulárové pole typu multiselect

Ak ste niekedy potrebovali pridať v jednom výberovom poli rovnakú hodnotu viackrát, teraz môžete využiť viacnásobné výberové pole alebo pole typu multiselect.



Náhľad príloh

Upravili sme prácu s prílohami tak, aby ich nebolo nutné vždy sťahovať a až potom otvárať. Známe typy dokumentov je teraz možné rovno otvoriť. Súčasne pribudla možnosť navigácie medzi prílohami pomocou klávesových skratiek.

Zroveň pribudla možnosť odoslania emailu pomocou skratky známej z iných emailových klientov "Ctrl + Enter".