

Daktela v6.19

Informace k nové verzi

Vážený zákazníku,

Vaše instalace aplikace Daktela V6 bude v nejbližší době aktualizována na nejnovější verzi 6.19. Abychom se společně na tuto změnu lépe připravili, sestavili jsme přehled nejdůležitějších změn a vylepšení,

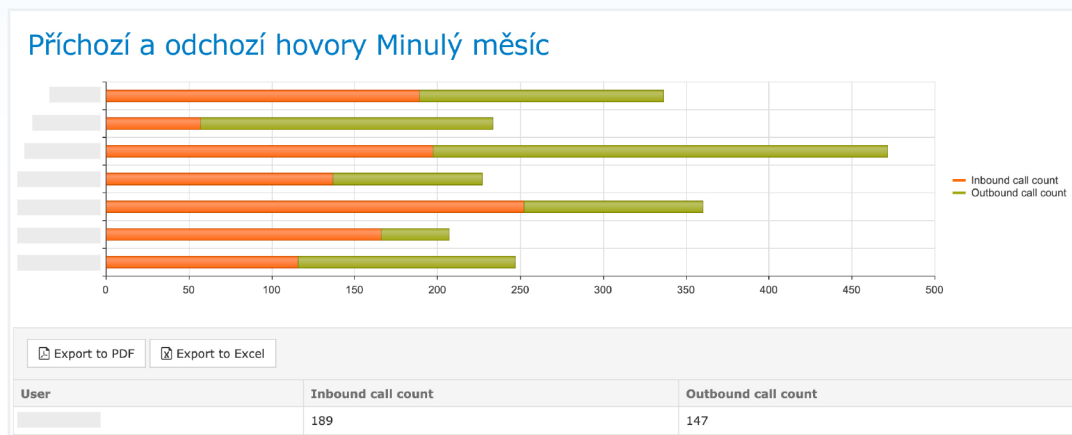
se kterými se můžete v nové verzi setkat. Doufáme, že pro Vás budou přínosné a opět pomohou posunout Vaši práci o krok dále.

Tým Daktela

Advanced Analytics

Uvědomujeme si, že každý uživatel potřebuje zobrazit ve svých statistikách a reportech trochu jiné údaje. Proto jsme do nové verze přidali **zcela nový modul Advanced Analytics**, ve kterém si můžete postavit report přesně podle svých představ. K dispozici máte buď základní sadu

předdefinovaných metrik, které můžete dále filtrovat, nebo nástroj, ve kterém si můžete pomocí standardních matematických operací vytvořit zcela vlastní metriky. Advanced Analytics si samozřejmě můžete umístit do svých stávajících reportů, wallboardů a dashboardů.



Formuláře oddělené od front

Díky upravenému způsobu práce s kampaňovým modulem se Vám otevírají zcela nové možnosti. V jedné kampaňové frontě (včetně progresivních a prediktivních) můžete nyní volat záznamy s různě nadefinovanými formuláři, což vám umožňuje **kombinovat více kampaní** do jednotného

volacího procesu. Nově můžete také **pracovat se záznamy bez povinné vazby na telefonní číslo**. Pokud pracujete s kampaňovými záznamy ve své integraci přes REST API, určitě se na tuto změnu připravte. Více informací [zde](#).

Název ↑	Číslo	Typ	Operátoři	Relace	Akce
CZ-out	4200	Hovory odchozí	4 Změnit	Skupiny / QA formuláře / Statusy / Karty / Formulář / Blacklisty / Přivítání uživatele	[Icons]
Manual campaign	85281	Kampaň preview (manuální)	3 Změnit	Skupiny / QA formuláře / Statusy / Karty / Formulář / Blacklisty / Přivítání uživatele	[Icons]
Manual campaign 2	89678	Kampaň preview (manuální)	2 Změnit	Skupiny / QA formuláře / Statusy / Karty / Formulář / Blacklisty / Přivítání uživatele	[Icons]
Predictive campaign	9868670	Kampaň prediktiv (dialer)	3 Změnit	Skupiny / QA formuláře / Statusy / Karty / Formulář / Blacklisty / Přivítání uživatele	[Icons]
Progressive campaign	856775	Kampaň progresiv	3 Změnit	Skupiny / QA formuláře / Statusy / Karty / Formulář / Blacklisty	[Icons]
SK-out	42100	Hovory odchozí	4 Změnit	Skupiny / QA formuláře / Statusy / Karty / Formulář / Blacklisty / Přivítání uživatele	[Icons]
test q	83653	Hovory odchozí	1 Změnit	Skupiny / QA formuláře / Statusy / Karty / Formulář / Blacklisty / Přivítání uživatele	[Icons]

Karty typu „iframe” v CRM, ticketech a frontách

Další pokročilou integrací je možnost nastavit si **vlastní webovou aplikaci** do CRM Kontaktů a Společností, jednotlivých kategorií ticketů a některých typů front. Externí aplikace dostane informace z kontextu, ve kterém je zobrazena,

takže můžete vytvořit například **personalizované pohledy do zákaznických dat** na základě svých vlastních informačních systémů – třeba zobrazovat objednávky daného kontaktu apod.

Automatické zasílání reportů

Pokud se nechcete kvůli stažení pravidelných reportů vždy přihlašovat a hledat je, nechte si je každý den, týden nebo měsíc zaslat na svůj email. Stačí si je ve webovém rozhraní připravit a reporty budete mít k dispozici vždy v požadovaný čas.

Další aplikace po skončení hovoru

V nové verzi přibyla možnost v nastavení fronty nakonfigurovat skok do dalšího cíle po skončení hovoru. Potřebujete-li používat například automatické IVR pro hodnocení hovoru, stačí ho ve frontě vybrat.

Detekce hlasové schránky

Pro práci s prediktivním diallerem je užitečným vylepšením automatická detekce hlasové schránky, která Vám umožní identifikovat dlouhodobě nedostupné zákazníky. Výrazně ulehčí práci agentům, kteří nebudou ztrácet čas obsluhou hovorů zvednutých hlasovým stromem.

Více intervalů opakovaného pokusu

Pokud používáte progresivní nebo prediktivní dialler, nově můžete nastavit různé intervaly pro každý pokus. Po prvním neúspěšném volání se tak můžete zákazníkovi zkusit dovolat nejdříve po 15 minutách a v případě dalšího neúspěchu znovu třeba až po 28 hodinách.

Kompletní proces směřování hovoru

V detailu interakce naleznete přehled o tom, **kudy byl hovor při průchodu kontaktním centrem směřován**. Zobrazuje se seznam všech aktivit,

které se s hovorem odehrály. Můžete tak např. zjistit délku vyzvánění u jednotlivých agentů, i když byl hovor přijat.

Zpracování hovor

Čas	Akce	Doplňková data
30.11.2020 12:31:34	Příchozí hovor	CZ_mik, clid: 721352367, did: 246034626
30.11.2020 12:31:38	Start distribuce aktivit	Distribuuovat pro operator_sk
30.11.2020 12:31:38	Vyzvání	Vyzvání u operator_sk
30.11.2020 12:31:46	Aktivita odmítnuta	Odmítnuto operator_sk, doba trvání: 8 s
30.11.2020 12:31:46	Start distribuce aktivit	Distribuuovat pro operator_cz
30.11.2020 12:31:46	Vyzvání	Vyzvání u operator_cz
30.11.2020 12:31:55	Aktivita odmítnuta	Odmítnuto operator_cz, doba trvání: 9 s
30.11.2020 12:31:55	Start distribuce aktivit	Distribuuovat pro operator_sk
30.11.2020 12:31:55	Vyzvání	Vyzvání u operator_sk
30.11.2020 12:32:04	Odpověď	operator_sk
30.11.2020 12:32:04	Otevření aktivity	Otevřeno operator_sk
30.11.2020 12:32:28	Aktivita přenesena	Přepojeno na 420 (Uživatel)
30.11.2020 12:32:28	Vyzvání	Vyzvání u operator_cz
30.11.2020 12:32:35	Otevření aktivity	Otevřeno operator_cz
30.11.2020 12:32:39	Zavěsit	operator_sk
30.11.2020 12:32:48	Aktivita uzavřena	Uzavřeno operator_sk
30.11.2020 12:32:53	Zavěsit	operator_cz
30.11.2020 12:32:53	Ukončit hovor	
30.11.2020 12:32:56	Aktivita uzavřena	Uzavřeno operator_cz

Placeholdery v informacích o odesilateli emailu

Emaily, které odesíláte pomocí jedné fronty, nyní mohou mít různé názvy. Stačí v nastavení

fronty zadat placeholdery a Vaše emaily mohou v názvu mít např. jméno agenta, který email odeslal.

mail_queue » Detail fronty ⓘ Neuloženo

Unikátní číslo fronty: ⓘ 879769

Název: ⓘ mail_queue

Popis:

Rozšířená nastavení

Fronta aktivní: ⓘ Ano Ne

Automatická odpověď: ⓘ Confirmation

Pracovní doba: ⓘ pracovní doba ČR

Automatická odpověď mimo pracovní dobu: ⓘ OOO

Uživatelské jméno: ⓘ {{user.title}}, Daktela

Adresa: ⓘ email@seznam.cz