

Daktela v6.19

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 najdôležitejších zmien a vylepšení,

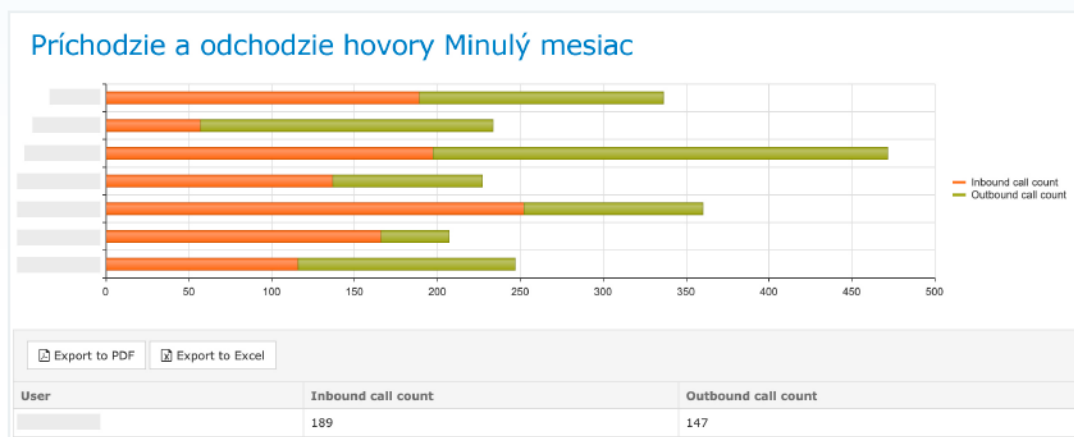
s ktorými sa môžete v novej verzii stretnúť. Dúfame, že pre Vás budú prínosné a opäť pomôžu posunúť Vašu prácu o krok ďalej.

Tím Daktela

Advanced Analytics

Uvedomujeme si, že každý užívateľ potrebuje zobraziť vo svojich štatistikách a reportoch trochu iné údaje. Preto sme do novej verzie pridali úplne **nový modul Advanced Analytics**, v ktorom si môžete postaviť report presne podľa svojich predstáv. K dispozícii máte buď základnú

sadu preddefinovaných metrík, ktoré môžete ďalej filtrovať, alebo nástroj, v ktorom si môžete pomocou štandardných matematických operácií vytvoriť úplne vlastné metriky. Advanced Analytics si samozrejme môžete umiestniť do svojich existujúcich reportov, wallboardov a dashboardov.



Formuláre oddelené od front

Vďaka upravenému spôsobu práce s kampaňovým modulom sa Vám otvárajú úplne nové možnosti. V jednej kampaňovej fronte (vrátane progresívnych a prediktívnych) môžete teraz volať záznamy s rôzne nadefinovanými formulármi, čo Vám umožňuje **kombinovať viac kampaní** do jed-

notného volacieho procesu. Teraz navyše môžete **pracovať so záznamami bez povinnej väzby na telefónne číslo**. Ak pracujete s kampaňovými záznamami vo svojej integrácii cez REST API, určite sa na túto zmenu pripravte. Pre viac informácií kliknite [sem](#).

Názov ↑	Číslo	Typ	Operátori	Relácie	Akcie
CZ-out	4200	Hovory odchádzajúce	4 Zmeniť	Skupiny / QA formulár / Statusy / Tabs / Formulár / Blacklisty / Privítanie užívateľa	[Icons]
Dialler	9868670	Kampaň prediktívny (dialer)	3 Zmeniť	Skupiny / QA formulár / Statusy / Tabs / Formulár / Blacklisty / Privítanie užívateľa	[Icons]
Manual campaign	85281	Kampaň preview (manuálny)	3 Zmeniť	Skupiny / QA formulár / Statusy / Tabs / Formulár / Blacklisty / Privítanie užívateľa	[Icons]
Manual campaign 2	89678	Kampaň preview (manuálny)	2 Zmeniť	Skupiny / QA formulár / Statusy / Tabs / Formulár / Blacklisty / Privítanie užívateľa	[Icons]
Progressive campaign	856775	Kampaň progresiv	3 Zmeniť	Skupiny / QA formulár / Statusy / Tabs / Formulár / Blacklisty	[Icons]
SK-out	42100	Hovory odchádzajúce	4 Zmeniť	Skupiny / QA formulár / Statusy / Tabs / Formulár / Blacklisty / Privítanie užívateľa	[Icons]

Karty typu "iframe" v CRM, ticketoch a na frontách

Ďalšou pokročilou integráciou je možnosť nastaviť si **vlastnú webovú aplikáciu** do CRM Kontaktov a Spoločností, jednotlivých kategórií ticketov a niektorých typov front. Externá aplikácia dostane informácie z kontextu, v ktorom je zobrazená, takže

môžete vytvoriť napríklad **personalizované pohľady do zákaznických dát** na základe svojich vlastných informačných systémov - napríklad zobrazovať objednávky daného kontaktu a pod.

Automatické posielanie reportov

Ak sa nechcete kvôli stiahnutiu pravidelných reportov vždy prihlasovať a hľadať ich, nechajte si ich každý deň, týždeň alebo mesiac poslať na svoj email. Stačí si ich vo webovom rozhraní pripraviť a budete ich mať k dispozícii vždy v požadovaný čas.

Ďalšie aplikácie po skončení hovoru

V novej verzii pribudla možnosť v nastavení fronty nakonfigurovať skok do ďalšieho cieľa po skončení hovoru. Ak potrebujete používať napríklad automatické IVR pre hodnotenie hovoru, stačí ho vo fronte vybrať.

Detekcia hlasovej schránky

Pre prácu s prediktívnym diallerom je užitočným vylepšením automatická detekcia hlasovej schránky, ktorá Vám umožní identifikovať dlhodobo nedostupných zákazníkov. Výrazne uľahčí prácu agentom, ktorí nebudú strácať čas obsluhou hovorov zdvihnutých hlasovým stromom.

Viac intervalov opakovaného pokusu

Ak používate progresívny alebo prediktívny dialler, teraz môžete nastaviť rôzne intervaly pre každý pokus. Po prvom neúspešnom volaní sa tak môžete zákazníkovi skúsiť dovolať najskôr po 15 minútach a v prípade ďalšieho neúspechu znovu napríklad až po 28 hodinách.

Kompletný proces smerovania hovoru

V detaile interakcie nájdete prehľad o tom, **kadiaľ bol hovor na ceste kontaktným centrom smerovaný**. Zobrazuje sa zoznam všetkých aktivít,

ktoré sa s hovorom odohrali. Môžete tak napr. zistiť dĺžku zvonenia u jednotlivých agentov, aj keď bol hovor prijatý.

Čas	Akcia	Doplnková dáta
30.11.2020 12:31:34	Incoming call	CZ_mik, clid: 721352367, did: 246034626
30.11.2020 12:31:38	Štart distribúcia aktivít	Distribuovať pre operator_sk
30.11.2020 12:31:38	Vyzváňa	Ringing at operator_sk
30.11.2020 12:31:46	Aktivita odmietnutá	Odmietnuté operator_sk, duration: 8 s
30.11.2020 12:31:46	Štart distribúcia aktivít	Distribuovať pre operator_cz
30.11.2020 12:31:46	Vyzváňa	Ringing at operator_cz
30.11.2020 12:31:55	Aktivita odmietnutá	Odmietnuté operator_cz, duration: 9 s
30.11.2020 12:31:55	Štart distribúcia aktivít	Distribuovať pre operator_sk
30.11.2020 12:31:55	Vyzváňa	Ringing at operator_sk
30.11.2020 12:32:04	Odpovedal	operator_sk
30.11.2020 12:32:04	Otvorenie aktivity	Otvorené operator_sk
30.11.2020 12:32:28	Aktivita prenesená	Presmerované na 420 (Užívateľ)
30.11.2020 12:32:28	Vyzváňa	Ringing at operator_cz
30.11.2020 12:32:35	Otvorenie aktivity	Otvorené operator_cz
30.11.2020 12:32:39	Položiť	operator_sk
30.11.2020 12:32:48	Aktivita uzavretá	Uzavreté operator_sk
30.11.2020 12:32:53	Položiť	operator_cz
30.11.2020 12:32:53	Terminate call	
30.11.2020 12:32:56	Aktivita uzavretá	Uzavreté operator_cz

„Placeholder“ v informáciách o odosielateľovi

Emaily, ktoré odosielate pomocou jednej fronty, teraz môžu mať rôzne názvy. Stačí v nastavení

fronty zadať „placeholder“ a Vaše emaily môžu mať v názve napr. meno agenta, ktorý email odoslal.

mail_queue » Detail fronty Neuložené

Unikátne číslo fronty:

Názov:

Popis:

Pokročilé nastavenia

Funkčnosť: Áno Nie

Potvrdenie:

Pracovný čas:

Odpoveď mimo pracovnú dobu:

Užívateľské meno: (highlighted with orange box)

Adresa: