

Daktela V6.21 Release Notes

Dragă Client,

Platforma cloud Daktela V6 este în proces de actualizare la cea mai recentă versiune - 6.21. În comparație cu versiunile noastre anterioare, vor exista câteva funcții noi pe care le vei descoperi în interfață. De data aceasta ne-am concentrat pe îmbunătățirea în continuare a stabilității și fiabilității produsului nostru. Sperăm că te vei bucura de această nouă versiune, care va îmbunătăți procesul de finalizare mai rapidă a task-urilor.

Echipa Daktela

Bază de date CRM

Am adăugat posibilitatea de a-ți împărți CRM-ul în mai multe baze de date, astfel este posibilă configurarea unui formular de contact și cont separate, pentru fiecare bază de date, în funcție de tipul de informații colectate despre clienți. Puteți corela baza de date dorită cu orice activitate (apeluri, e-mail, sms, etc.) pentru a eficientiza performanța zilnică. Atribuind diferite drepturi utilizatorilor, gestionezi automat accesibilitatea fiecărui operator la bazele de date.


Unde găsești funcția în meniu? Îți setezi baza de date din tab-ul Manage -> CRM -> Databases


Update al panoului de raportare în timp real

Panoul în timp real a fost îmbunătățit în noua versiune de software! Noile funcții indică starea fiecărui utilizator separat de starea dispozitivului său, oferindu-ți astfel informații clare despre disponibilitatea fiecăruia și utilizarea canalelor. De asemenea, am îmbunătățit logica de filtrare pentru a face mai intuitiv panoul în timp real.

Căutare complexă pentru atribuirea persoanei de contact în cadrul unui ticket

Când atribui un user / o persoană de contact unui ticket, ai posibilitatea de căutare automată în baza de date predefinită, în funcție de numele tastat. Astfel, pe lângă nume și prenume, vei putea vedea și alte detalii de contact, precum funcția, adresa de e-mail, samd.

 **Helen Smith**
| Default | Fred

 **Jane Smith** | Daktela
| Default | Fred | test@myemailaddress.com

Jurnalul clientului

De acum poți vedea întregul istoric de comunicare cu clientul, indiferent de canalul de comunicare prin care aceasta alege să contacteze compania ta. Toate interacțiunile sunt aranjate în ordine cronologică și pot fi imediat vizualizate accesând iconița Jurnal, aflată lângă datele de contact ale clientului.

Contact	
Jane Smith / Daktela	
Jane Smith / Daktela	
Jane Smith / Daktela	

Customer Journey

- Call - 06/04/2022 16:12:16 - Facebook Contact - admin
Contact: Facebook Contact / Daktela / 721352367
Queue: IN
User: admin
Duration: 3 minutes
- Call - 06/04/2022 15:43:46 - Facebook Contact
Contact: Facebook Contact / Daktela / 721352367
Queue: IN
User: -
Duration: Unanswered
- Messenger chat - 06/04/2022 15:29:32 - Facebook Contact - admin
Contact: Facebook Contact / Daktela / - 4363079193806834
Queue: FB
User: admin
Duration: 9 minutes
Show conversation
- Call - 06/04/2022 12:58:42 - Facebook Contact - admin
Contact: Facebook Contact / Daktela / 721352367
Queue: IN
User: admin
Duration: 82 seconds
- Messenger chat - 06/04/2022 11:53:28 - Facebook Contact - admin
Contact: Facebook Contact / Daktela / - 4363079193806834
Queue: FB
User: admin
Duration: 66 minutes
Show conversation
- Messenger chat - 05/04/2022 11:13:11 - Facebook Contact - Fred
Contact: Facebook Contact / Daktela / - 4363079193806834
Queue: FB
User: Fred
Duration: 5 hours
Show conversation

close

Câmpuri personalizate în Daktela Analytics

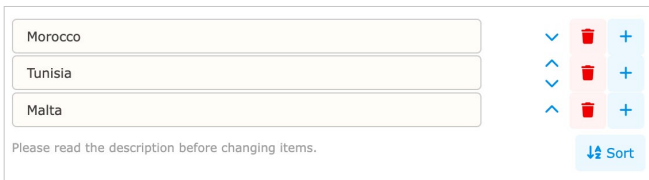
Dezvoltăm și îmbunătățim modulul Analytics pentru a-ți oferi un instrument de raportare din ce în ce mai complex. Acum ai posibilitatea să crezi rapoarte personalizate pe baza datelor numerice conținute în câmpurile dedicate ticketelor și înregistrări ale campaniilor și să le utilizezi în Google Analytics.

Unde găsești funcția în meniu?
Accesează Gestionare → Analytics → Valori câmp personalizat, apoi utilizează-le în Raportare → Analytics.

Câmpuri personalizate

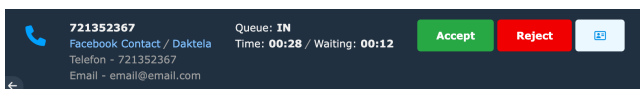
Pentru configurarea câmpurilor personalizate, am adăugat aceste noi funcții:

- Tip text - se selectează dimensiunea în funcție de informația aproximativă pe care agenții / operatorii / utilizatorii o vor adăuga.
- Tip casetă de selectare sau bulett-points - acum valorile pot fi interschimbabile în listă sau sortate alfabetic.



Please read the description before changing items.

- Formulare de contact - pot fi afișate, mai nou, în notificările de activitate primite.



MS Office365 OAuth2

Am conceput funcția de autorizare a e-mail-urilor Office 365 foarte ușor de utilizat, folosind OAuth2. Aceasta se activează prin simpla logare în agentul de e-mail.

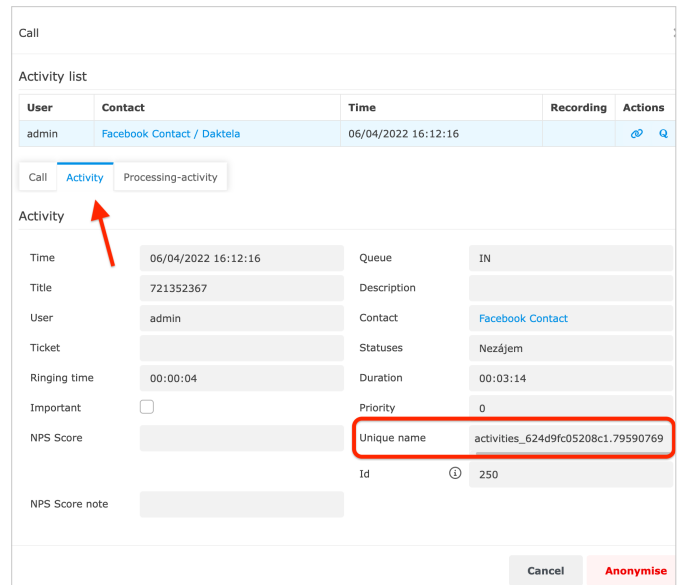
Unde găsești funcția în meniu?
Accesează Gestionare → Cozi → E-mail.

Ton de apel implicit

Tonul de apel prestabilit nu este destul de puternic sau reprezentativ? Noul update îți oferă posibilitatea încărcării propriei înregistrări, care poate fi utilizată ca ton de apel.

Link de direcționare către detaliile unei activități

Dacă ai nevoie să trimiți link direct către detaliile unei campanii / activități specifice, folosește <http://yourcompany.daktela.com/listing/activities/?activityDetail=> urmat de numărul unic al respectivului proiect (ex. activities_624d9fc05208c1.79590769).



User	Contact	Time	Recording	Actions
admin	Facebook Contact / Daktela	06/04/2022 16:12:16		

Call Activity Processing-activity

Activity

Time	06/04/2022 16:12:16	Queue	IN
Title	721352367	Description	
User	admin	Contact	Facebook Contact
Ticket		Statuses	Nezâjem
Ringling time	00:00:04	Duration	00:03:14
Important	<input type="checkbox"/>	Priority	0
NPS Score		Unique name	activities_624d9fc05208c1.79590769
NPS Score note		Id	250

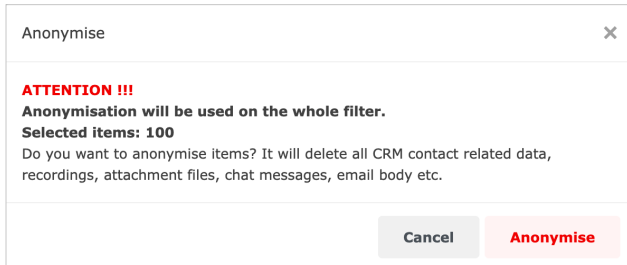
Cancel Anonymise

Unde poți găsi această informație?
Denumirea unică se regăsește în bara de Activități, la detalii.

I Procesarea datelor personale

Funcția de anonimizare

Noua versiune permite anonimizarea activității, prin utilizarea unor operațiuni standard. Selectează articolele și apoi dă click pe butonul Anonymise.



Log

Am adăugat opțiunea de a păstra un jurnal care urmărește ce utilizatori au accesat datele personale stocate în software-ul Daktela. Pentru a le păstra în siguranță, datele nu sunt accesibile prin interfața cu utilizatorul. Sperăm că nu vei avea nevoie nicio dată de ele, însă trebuie să știi că sunt disponibile doar la cerere.