

# Daktela V6.22 Opombe ob izdaji nove različice

Spoštovani uporabnik,

Vaša platforma v oblaku Daktela V6 bo kmalu nadgrajena na našo najnovejšo različico – 6.22. Da bi lahko kar najbolje izkoristili nove funkcije in funkcionalnosti, ki smo jih vključili v to izdajo, smo za vas pripravili kratek povzetek, kaj lahko pričakujete in kje to najdete. Upamo, da vam bodo nove funkcionalnosti koristile in pomagale pri vsakdanjem delu.

Ekipa Daktele

## I GDPR in skladnost

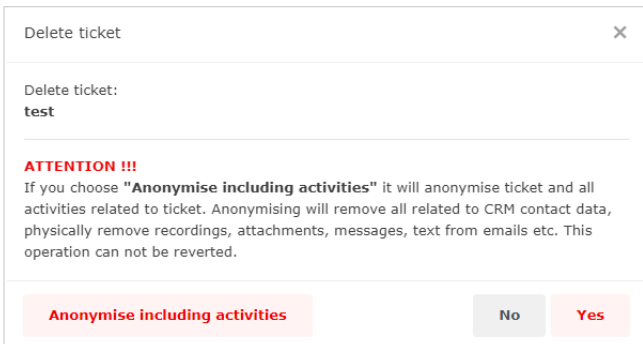
Zavedamo se, da je izpolnjevanje strogih zakonodajnih zahtev za naše stranke zelo, zato smo v novo izdajo vključili še več funkcij, ki omogočajo lažje prilagajanje zakonodaji na področju zasebnosti in obdelovanja osebnih podatkov.

### Anonimizacija

Pri GDPR anonimizaciji zahtevkov bodo vsi podatki odslej anonimizirani, vključno s komentarji. Anonimizirani zahtevki se ne izbrišejo marveč ostanejo v vašem sistemu, vendar ne vsebujejo osebnih podatkov.

Kje lahko to najdem?

Poiščite zahtevek, ki ga želite anonimizirati, kliknite »Izbriši« in nato »Anonimiziraj vključno z aktivnostmi«



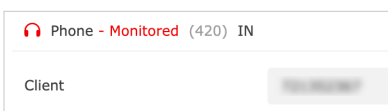
Dialog box titled "Delete ticket" with a close button (X). It shows "Delete ticket: test". Below is a warning: "ATTENTION !!! If you choose "Anonymise including activities" it will anonymise ticket and all activities related to ticket. Anonymising will remove all related to CRM contact data, physically remove recordings, attachments, messages, text from emails etc. This operation can not be reverted." At the bottom are three buttons: "Anonymise including activities" (highlighted in red), "No", and "Yes".

## Spremljanje klicev

Izboljšali smo funkcionalnost nadzora klicev in dodali natančnejše kontrole nad tem, kdo lahko spremlja klice. Vključite lahko obvestila o aktivnem spremljanju klicev in aktivnosti. To lahko storite kot posnetek, ki se predvaja hkrati agentu in klicatelju, ali kot vizualno obvestilo, ki se prikaže zgolj agentu.

Kje lahko to najdem?

Osebe, ki lahko nadzirajo klice, lahko nastavite v meniju Upravljanje → Uporabniki → Dostopi v Naprednih nastavitvah na zavihku Aplikacija. Obvestila o spremljanju lahko vključite v meniju Upravljanje → Čakalne vrste.



Phone - Monitored (420) IN  
Client [redacted]

## Obvestila o snemanju klicev

Če želite zagotoviti, da vaše stranke vedo, kaj počnete z njihovimi podatki, jih lahko zdaj samodejno obvestite, ko začnete in končate snemanje klica.

Kje lahko to najdem?

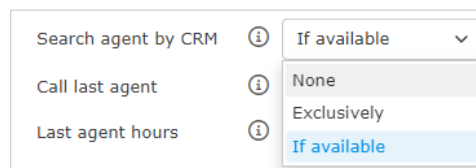
Obvestila o snemanju lahko vključite v Upravljanje → Čakalne vrste.

## I Strategija zvonjenja

Ko nekdo, ki je že shranjen v vašem modulu CRM, vzpostavi stik z vami, lahko zdaj dejavnost posredujete agentu, ki je lastnik danega vnosa CRM. Izberete lahko, ali želite distribuirati samo temu agentu ali pa nadaljevati s strategijo distribucije, če ni na voljo.

Kje lahko to najdem?

To funkcijo lahko vključite v Upravljanje → Čakalne vrste.



Settings for agent distribution:

- Search agent by CRM: If available
- Call last agent: None
- Last agent hours: If available

## API za klepetalnice

Integracija klepetalnega bota nekega drugega proizvajalca (3rd-party ChatBot) v Daktelin spletni klepet ali sporočila družbenih medijev je odslej zelo enostavna zahvaljujoč našemu novemu API-ju za chat-bot. Parametre s svojega spletnega mesta lahko posredujete ChatBotu in svojim strankam zagotovite obliko komunikacije, ki je posebej prilagojena njim.

Kje lahko to najdem?

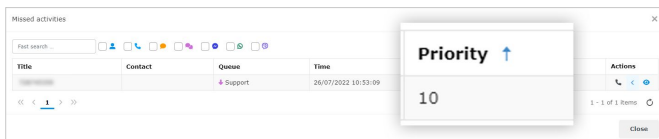
Pojdite na Upravljanje → Usmerjanja → spletni klepet ali družabni mediji → Klepetalni roboti.

## Razvrščanje zamujenih dejavnosti po prioriteti

Zdaj lahko svoje zamujene aktivnosti razvrstite po prioriteti čakalne vrste, ki so jo uporabili. Če uporabljate samodejni povratni klic, bodo klici opravljeni v vrstnem redu, določenem po prioriteti. Da bi olajšali delo s to funkcijo, smo standardizirali delovanje prioritete za različne vrste čakalnih vrst.

Kje lahko to najdem?

V stranski vrstici odprite Zamujene dejavnosti in kliknite stolpec Prioriteta.

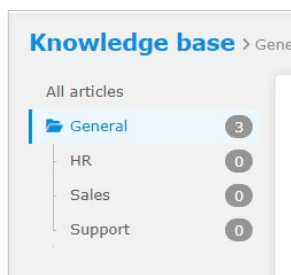


## Podmape Baze znanja

Naša nova različica vam omogoča, da vaši bazi znanja zagotovite večjo strukturo zahvaljujoč podmapam. Izberite, katere mape bodo samodejno odprte, naredite svoje drevo map tako zapleteno ali preprosto, kot želite, in poskrbite, da bodo vaši članki lepi in organizirani.

Kje lahko to najdem?

Nastavite svojo strukturo map v Upravljanje → Baza znanja → Mape.

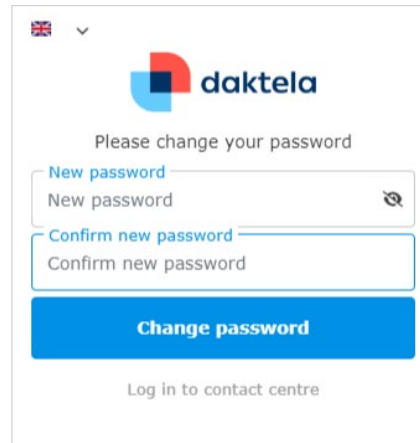


## Spremembe gesel

Ko skrbnik spremeni uporabniško geslo v Upravljanje → Uporabniki → Seznam uporabnikov, lahko uporabnika prisilite, da ga spremeni, ko se naslednjič prijavi, in zagotovite, da se nihče ne more prijaviti kot nekdo drug.

Kje lahko to najdem?

Pojdite na Upravljanje → Uporabniki → Pravice in obkljukajte Enkratno geslo.



## Potisna obvestila Dakteline mobilne

Osnovo PBX Daktela smo pripravili na način, da boste odslej lahko na svoje mobilne naprave prejeli potisna obvestila o aktivnostih v vašem kontaktnem centru. Potisna obvestila bodo na voljo v mobilni aplikaciji v njeni naslednji izdaji to poletje.