

Daktela V6.19 Note de lansare

Stimate client,

Platforma dumneavoastră cloud Daktela V6 va fi în curând actualizată la cea mai recentă versiune – 6.19. Pentru a înțelege mai bine ce înseamnă acest lucru pentru dvs., am creat o prezentare generală a celor mai importante caracteristici care vor fi disponibile în noua versiune. Sperăm că vă vor fi de folos și că vă vor ajuta să vă îmbunătățiți în continuare munca.

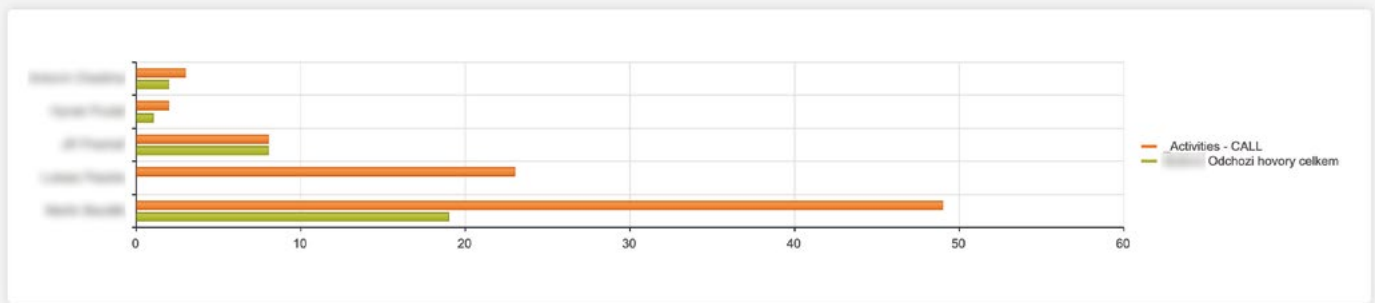
Echipa Daktela

Analize avansate

Suntem conștienți de faptul că fiecare utilizator trebuie să vadă informații diferite în statisticile și rapoartele sale. De aceea, **noua versiune conține noul modul Advanced Analytics**, unde puteți crea rapoarte adaptate nevoilor dumneavoastră.

Utilizați valorile noastre predefinite sau creați propriile valori personalizate folosind operații matematice standard. Analizele avansate sunt gata pentru a fi utilizate cu rapoartele existente, wallboard-urile și dashboard-urile.

apeluri de intrare și de ieșire luna trecută >



Formulare separate pentru cozile de apel

Îmbunătățirile aduse modulului de campanie deschid noi posibilități. Acum puteți utiliza o coadă de apel Outbound (inclusiv cozi progresive și predictive) pentru a apela clienții din diferite campanii, permițându-vă să **combi**

campanii într-un singur flux de apel. **Înregistrările nu trebuie asociate cu un număr de telefon.** Dacă lucrați cu date integrate prin API-ul REST, asigurați-vă ca sunteți pregătit pentru schimbare. Pentru mai multe informații, click [aici](#).

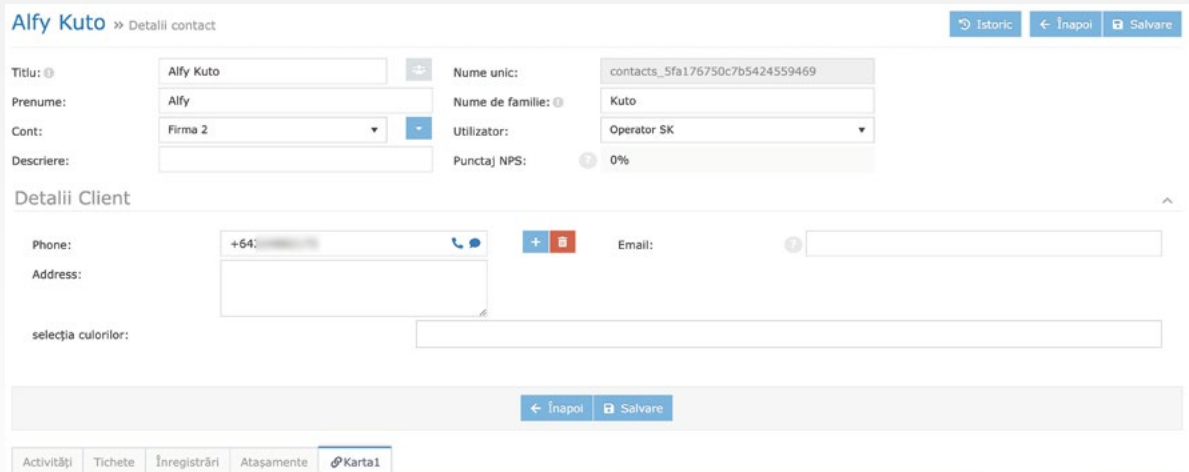
Titlu ↑	Număr	Tip	Agenți	Relații	Acțiuni
🔗 CZ-out	4200	Apeluri de ieșire	7 Modificare	Grupuri / Formulare QA / Stări / File / Formular / Liste negre / Întâmpinări agent	🗨️ 📄 🗑️
🔗 Dialler	9868670	Campanie predictivă (apelator)	5 Modificare	Grupuri / Formulare QA / Stări / File / Formular / Liste negre / Întâmpinări agent	🗨️ 📄 🗑️
🔗 Manual campaign	85281	Previzualizare campanie (manual)	5 Modificare	Grupuri / Formulare QA / Stări / File / Formular / Liste negre / Întâmpinări agent	🗨️ 📄 🗑️
🔗 Progressive campaign	856775	Campanie progresivă	5 Modificare	Grupuri / Formulare QA / Stări / File / Formular / Liste negre / Întâmpinări agent	🗨️ 📄 🗑️
🔗 SK-out	42100	Apeluri de ieșire	6 Modificare	Grupuri / Formulare QA / Stări / File / Formular / Liste negre / Întâmpinări agent	🗨️ 📄 🗑️

1 - 5 din 5 elemente

Tab-uri iFrame în CRM, tickete și cozi de activitate

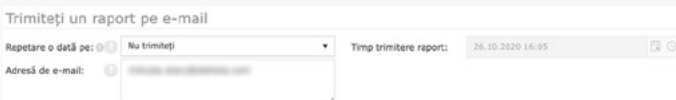
O altă integrare avansată este posibilitatea de a **opera propria aplicație web** în taburi separate din CRM, categorii de tickete și unele tipuri de cozi de activități. Aplicația externă primește informații

direct din sursa externă, oferindu-vă posibilitatea de a crea un afișaj **personalizat al informațiilor despre clienți**.




Rapoarte automate pentru email

Nu doriți să vă conectați și să căutați rapoartele de fiecare dată când aveți nevoie de ele? Trimiteți-le pe email zilnic, săptămânal sau lunar. Trebuie doar să le configurați din interfața web o dată pentru totdeauna.



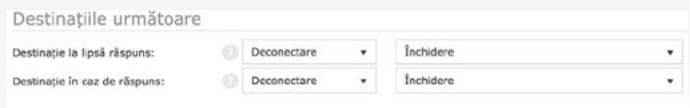
Detectarea robotului telefonic

O îmbunătățire utilă a sistemului de apelare este noua noastră funcție de detectare a robotului telefonic. Acest lucru vă permite să identificați clienții care sunt adesea indisponibili. Eficientizează timpul agenților. Aceștia nu vor mai pierde timp cu apeluri nereproductive.



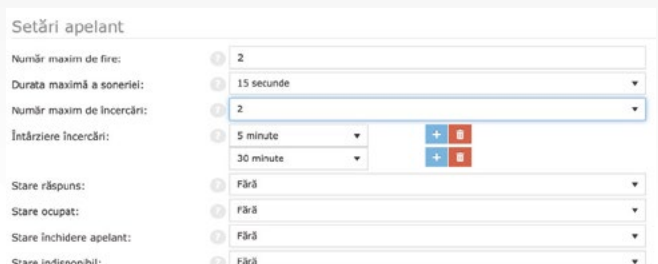
Următoarea țintă după finalizarea

În noua versiune, puteți configura următoarea țintă după finalizarea apelului. Dacă trebuie să utilizați evaluările automate ale apelurilor IVR, pur și simplu setați IVR-ul ca următoarea destinație.



Mai multe intervale de apelare

De acum, puteți configura intervale diferite pentru fiecare încercare de contactare a clienților în cadrul campaniilor de apelare progresivă sau predictivă. De exemplu, după prima încercare eșuată, puteți încerca din nou în 15 minute și, dacă tot nu se reușește contactarea clientului, următoarea încercare poate fi în 28 de ore.



Proces complet al fluxului de apeluri

În detaliile interacțiunii, **acum puteți vedea unde a fost direcționat fiecare apel**. Este disponibilă o

listă cu toate activitățile apelului. Puteți afla de ex. care a fost timpul mediu de preluare a apelurilor.

Proces de apel

Timp	Acțiune	Date suplimentare
30.11.2020 12:31:34	Apel de intrare	CZ_mik, NU
30.11.2020 12:31:38	Început distribuție activitate	Distribuire pentru operator_sk
30.11.2020 12:31:38	Sună	Sună la operator_sk
30.11.2020 12:31:46	Respingere activitate	Respins de operator_sk, durată: 8 s
30.11.2020 12:31:46	Început distribuție activitate	Distribuire pentru operator_cz
30.11.2020 12:31:46	Sună	Sună la operator_cz
30.11.2020 12:31:55	Respingere activitate	Respins de operator_cz, durată: 9 s
30.11.2020 12:31:55	Început distribuție activitate	Distribuire pentru operator_sk
30.11.2020 12:31:55	Sună	Sună la operator_sk
30.11.2020 12:32:04	Cu răspuns	operator_sk
30.11.2020 12:32:04	Activitate deschisă	Deschis de operator_sk
30.11.2020 12:32:28	Transfer activitate	Transferat la 420 (Utilizator)
30.11.2020 12:32:28	Sună	Sună la operator_cz
30.11.2020 12:32:35	Activitate deschisă	Deschis de operator_cz
30.11.2020 12:32:39	Închidere	operator_sk
30.11.2020 12:32:48	Închidere activitate	Închis de operator_sk
30.11.2020 12:32:53	Închidere	operator_cz
30.11.2020 12:32:53	Deconectare apel	
30.11.2020 12:32:56	Închidere activitate	Închis de operator_cz

Adăugați titluri e-mailurilor

Emailurile care utilizează o singură coadă de activitate pot avea de acum titluri diferite. Pur și simplu inserați substituenți pentru utilizatori

sau obiecte din coadă în setările cozii de activitate. Astfel emailurile dvs. pot fi intitulate cum doriți.

mail_queue » Detalii coadă

Număr unic de coadă: 879769

Titlu: mail_queue

Descriere:

Setări avansate

Putere: Da Nu

Răspuns: Confirmation

Durată de lucru: pracovni doba čr

Răspuns în afara orelor de lucru: OOO

Informații expeditor: {{user.title}}, Daktela