

Daktela V6.20 Note de lansare

Stimate client,

Platforma dumneavoastră cloud Daktela V6 va fi în curând actualizată la cea mai recentă versiune – 6.20. 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 activitatea.

Echipa Daktela

design

Noul design Daktela este în sfârșit aici!

Versiunea 6.20 vă oferă un **design și un aspect complet noi**, făcând un mare pas înainte în ceea ce privește ergonomia, păstrând în același timp structura cu care sunteți obișnuit, ceea ce face Daktela o soluție grozavă. Comutare rapidă pentru cozile de apel Outbound.

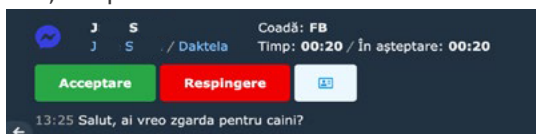
Navbar

De acum, există **2 butoane separate pentru conectarea la dispozitive și cozi de apel. Puteți activa Comutarea rapidă** a cozilor de ieșire în fereastra de selecție a cozii, ceea ce vă permite să comutați rapid între cozile de apeluri de ieșire din Navbar. Comutarea către statusul **Unready** a fost mutată în meniul **Pauză**, în timp ce **meniul utilizatorului** vă permite acum să vă deconectați și să accesați **Profilul Meu și Setările Mele**.



Notificări ale activităților

Puteți muta notificările activităților oriunde pe ecran. Dacă nu puteți oferi răspuns imediat unei activități, o puteți adăuga în secțiunea **Activități în așteptare**. Ulterior, o puteți prelua de acolo când sunteți disponibil.



Teme

Pentru a optimiza aspectul vizual, de acum, puteți alege dintr-o temă Light sau Dark.

De unde pot schimba tema? Dați click pe iconița de utilizator, accesați Setările Mele și selectați tema preferată.

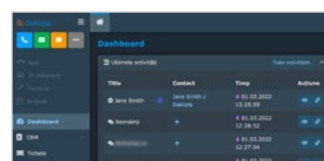
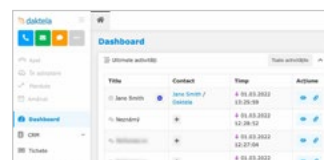
Bara laterală

Am mutat **Activitățile în așteptare, ratate și amânate**, iconițele pentru crearea de activități noi și comenzile pentru apeluri în desfășurare în partea de sus a meniului principal, eliberând bara de navigare pentru tab-urile de activități. De asemenea, puteți adăuga câte comenzi rapide doriți în partea de jos a barei laterale. Accesați Manage – Users – Accesul pentru configurarea comenzilor rapide.

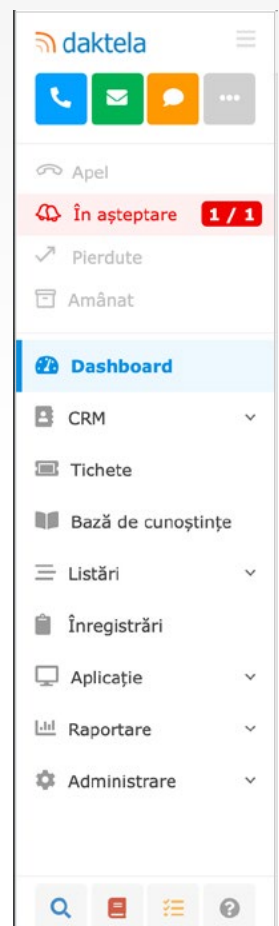
Iconițe pentru crearea noilor activități

Controlul apelurilor

Activitățile în așteptare, ratate și amânate



Scurtături



Activități personalizate – funcție nouă

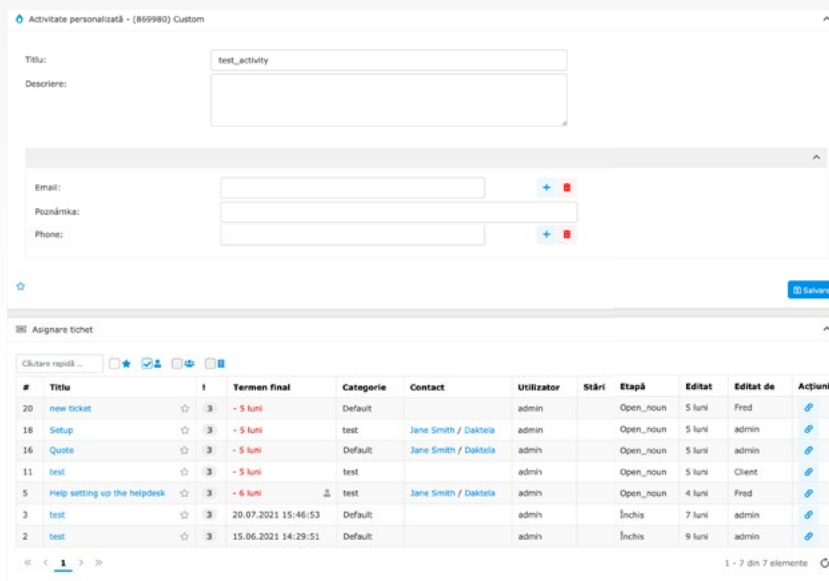
Folosind API-ul Daktela, de acum puteți crea **activități personalizate**. Acestea pot fi folosite de exemplu pentru a **urmări timpul alocat fiecărui ticket**, utilizând butoanele Macro direct din Daktela, sau pentru a le integra cu un sistem extern. Activitățile personalizate pot fi legate de

anumite tipuri de înregistrări care pot conține o serie de câmpuri de date, pe care le puteți completa în timpul activității. Activitățile noastre pot fi distribuite prin cozi și pot fi controlate în Daktela GUI sau prin API-ul nostru.

Cum pot configura această funcție? Puteți vedea cum să lucrați cu Activitățile Personalizate folosind API, în documentația noastră API localizată în modulul API HELP din colțul din stânga jos al interfeței Daktela. Mai multe detalii sunt disponibile în documentația noastră:

Custom queues →

Custom Record Types →

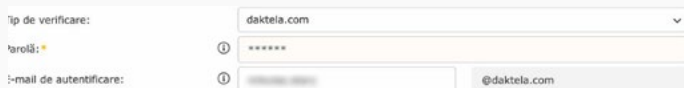


The screenshot shows a web interface for creating a custom activity. The top section is a form with fields for 'Titlu' (Title) containing 'test_activity', 'Descriere' (Description), 'Email', 'Poznámka' (Note), and 'Phone'. Below the form is a 'Salvare' (Save) button. The bottom section is a table titled 'Asignare tichet' (Ticket assignment) with columns: #, Titlu, Termen final, Categorie, Contact, Utilizator, Stări, Etapă, Editat, Editat de, and Acțiuni. The table contains several rows of data, including 'new ticket', 'Setup', 'Quote', and 'test' entries.

Opțiuni de autentificare prin parolă SSO

Am adăugat opțiunea de a vă autentifica folosind un nume de utilizator și o parolă, chiar dacă utilizați în mod normal una dintre metodele de autentificare SSO. Dacă furnizorul dvs. de SSO se confruntă cu o întrerupere, aceasta este o modalitate utilă de a vă asigura că veți putea accesa conturile Daktela în continuare.

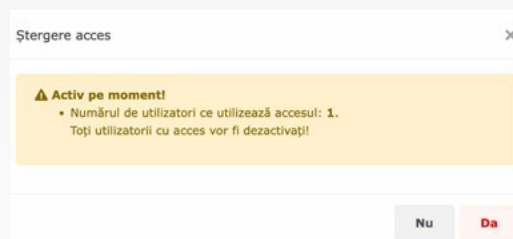
Cum pot configura această funcție? Permiteți autentificarea cu parolă în secțiunea Manage – Global Settings, alegeți o parolă pentru fiecare utilizator în secțiunea Manage – Users – List of users.



The screenshot shows a form for configuring SSO authentication. It includes a dropdown for 'Tip de verificare:' (Verification type) set to 'daktela.com', a password field with a strength indicator, and a field for ':-mail de autentificare:' (Authentication email) with a dropdown set to '@daktela.com'.

Multi Steps

Acum este mult mai ușor să schimbați setările în timp ce utilizatorii sunt conectați. Când modificați un Acces sau un Drept, toți utilizatorii care le folosesc vor fi deconectați și activitățile lor deschise vor fi închise forțat. Când ștergeți un acces, utilizatorii vor fi dezactivați. Când dezactivați un utilizator, acesta va fi deconectat. Când clonați o coadă de ieșire în care agenții au autentificare automată sau fixă, autentificarea lor va fi schimbată în autentificare manuală în coada nou creată.

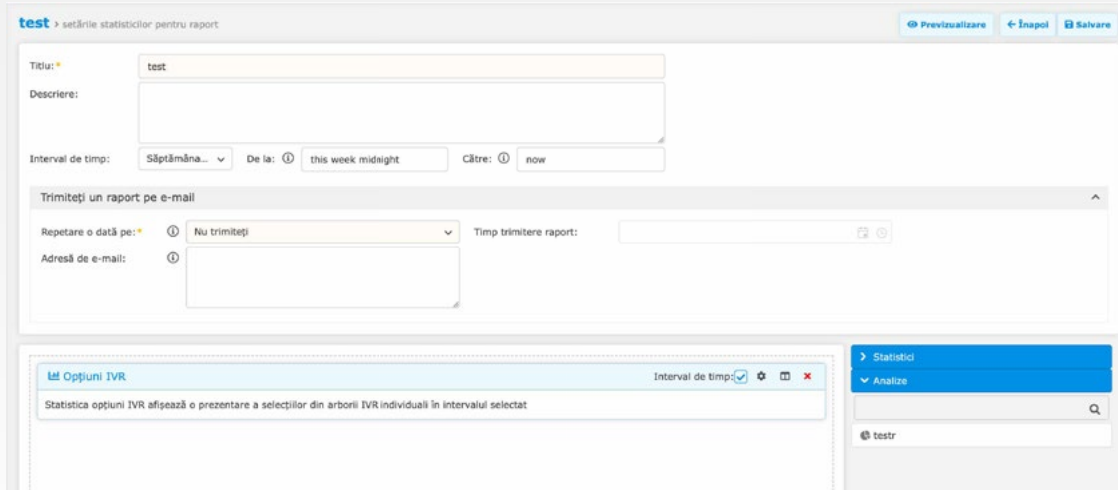


The screenshot shows a warning dialog box titled 'Ștergere acces' (Access removal). It contains a yellow warning message: 'Activ pe moment! • Numărul de utilizatori ce utilizează accesul: 1. Toți utilizatorii cu acces vor fi dezactivați!' (Active at the moment! • Number of users using the access: 1. All users with access will be deactivated!). There are 'Nu' (No) and 'Da' (Yes) buttons at the bottom right.

Analize și rapoarte

Am adăugat opțiunea de a utiliza Google Analytics în rapoartele dvs., oferindu-vă posibilitatea de a vă personaliza rapoartele periodice. Adăugați Google

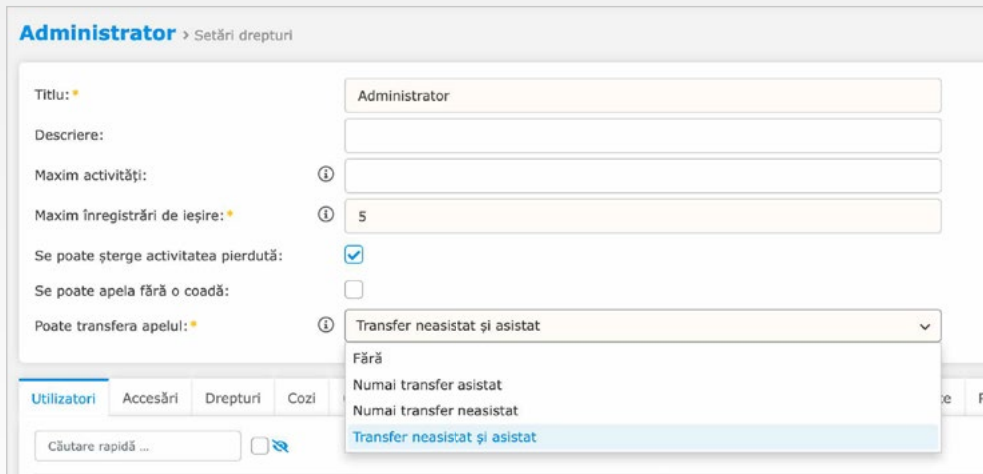
Analytics în același mod în care adăugați Statistici - puteți utiliza funcția Drag&Drop.



Drepturi pentru transferul apelurilor

Acum puteți configura drepturile astfel încât agenții să poată transfera apeluri. Puteți alege ce tipuri de transfer pot folosi: asistat, direct sau ambele.

Cum pot configura această funcție? Puteți configura drepturile de transfer în secțiunea Manage - Users - Rights.

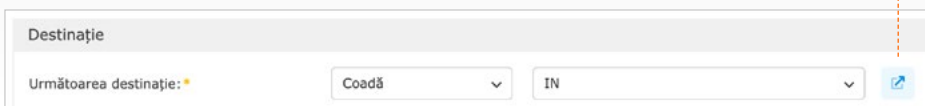


← Alegeți drepturile de transfer

Scurtături ale Rutărilor de apel

De acum este mai ușor să **selectați următoarea destinație de rutare a apelurilor** - pur și simplu faceți click pe butonul cu săgeată de lângă Destinația următoare pentru a merge direct la setările următoarei destinații.

Deschideți
Announcements
→ NotAvailable



MS Internet Explorer și Edge

Sfârșitul suportului pentru anumite versiuni

De la versiunea 6.20, Daktela nu mai acceptă MS Internet Explorer și MS Edge vechi. **MS Edge bazat pe Chromium este încă acceptat.**