

Daktela V6.19 Opombe ob izdaji

Spoštovana stranka,

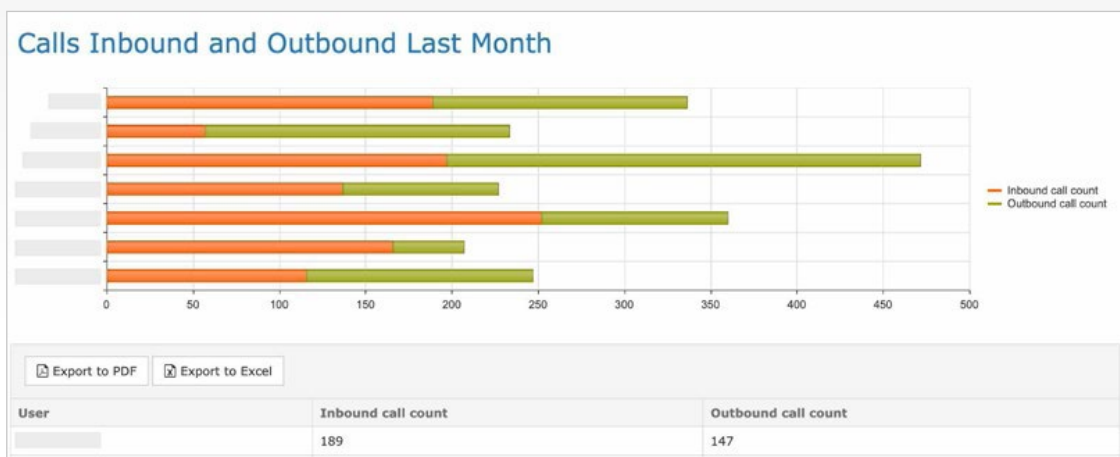
vaša platforma v oblaku Daktela V6 bo kmalu nadgrajena v najnovejšo različico – 6.19. Da bi boljše razumeli, kaj to za vas pomeni, smo pripravili pregled najpomembnejših funkcij, ki bodo na voljo v novi različici. Upamo, da bodo za vas uporabne in vam pomagale pri nadaljnjem izboljšanju dela.

Ekipa Daktela

Napredna analitika

Zavedamo se, da želi imeti vsak uporabnik v svoji statistiki in poročilih na ogled različne informacije. Zato nova različica vsebuje povsem nov modul za napredno analitiko, kjer lahko ustvarjate poročila, umerjena vašim posebnim potrebam. Uporabite našo predhodno določeno metriko in dodajte filter

ali pa pojdite korak dlje in ustvarite svojo prilagojeno metriko s standardnimi matematičnimi operacijami. Napredna analitika je povsem nared za uporabo z obstoječimi poročili, aplikacijami Wallboard in nadzornimi ploščami.



Oblike, ločene od čakalnih vrst

Naše izboljšave modula za kampanje odpirajo nove možnosti. Zdaj lahko povežete čakalno vrsto kampanje (vključno s progresivnimi čakalnimi vrstami in čakalnimi vrstami z vodenim načinom upravljanja klicev) z evidenco klicev različnih oblik, s tem pa lahko združite več kampanj v enoten klicni pro-

ces. Evidence zdaj ni treba več povezati s telefonsko številko. Če uporabljate evidence kampanje pri svojih integracijah prek vmesnika REST API, se prepričajte, da ste pripravljeni na spremembo. Za več informacij kliknite tukaj.

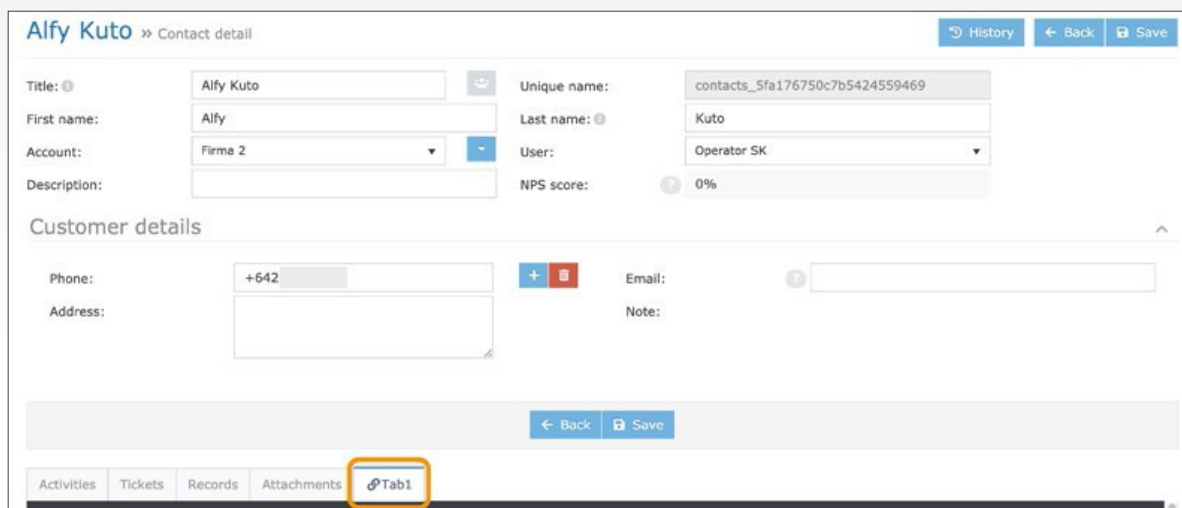
Title ↑	Number	Type	Agents	Relations	Actions
☛ CZ-out	4200	Calls outbound	4 Change	Groups / QA forms / Statuses / Tabs / Form / Blacklists / Agent greetings	[Icons]
☛ Manual campaign	85281	Preview (manual) campaign	3 Change	Groups / QA forms / Statuses / Tabs / Form / Blacklists / Agent greetings	[Icons]
☛ Manual campaign 2	89678	Preview (manual) campaign	2 Change	Groups / QA forms / Statuses / Tabs / Form / Blacklists / Agent greetings	[Icons]
☛ Predictive campaign	9868670	Predictive campaign (dieller)	3 Change	Groups / QA forms / Statuses / Tabs / Form / Blacklists / Agent greetings	[Icons]
☛ Progressive campaign	856775	Progressive campaign	3 Change	Groups / QA forms / Statuses / Tabs / Form / Blacklists	[Icons]
☛ SK-out	42100	Calls outbound	4 Change	Groups / QA forms / Statuses / Tabs / Form / Blacklists / Agent greetings	[Icons]

1 - 6 of 6 items

Zavihki »iframe« v sistemu CRM, zahtevki in čakalne vrste

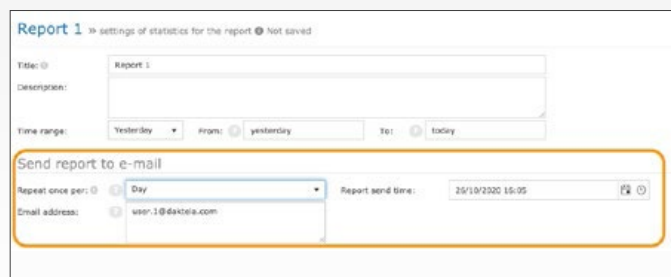
Naslednja napredna integracija je možnost odpiranja lastne spletne aplikacije v zavihku možnosti CRM Contacts ali Accounts, kategorij zahtevkov in nekaterih tipov čakalnih vrst. Zunanja aplikacija prejme informacije iz prikazovalnega konteksta,

kar vam omogoča ustvarjanje prilagojenih ogledov informacij o stranki na podlagi podatkov iz informacijskih sistemov – npr. prikaz naročil stika.



Avtomatsko poročanje prek e-pošte

Se morate za vsak ogled poročil vsakič znova prijaviti? Pošljite si jih na svoj elektronski naslov vsak dan, teden ali mesec. Enostavno nastavite možnost v spletnem vmesniku in poročila vam bodo vedno na voljo.



Zaznavanje telefonskega odzivnika

Priročna izboljšava klicalnika je naša nova funkcija zaznavanja telefonskega odzivnika, ki ugotavlja pogosto nedosegljive stranke. Tako so agenti razbremenjeni, saj ne izgubljajo časa s klici, ki jih sprejmejo odzivniki IVR.



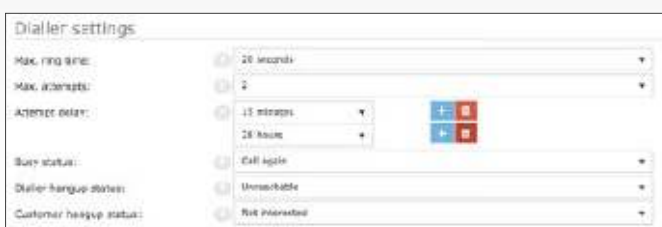
Vzpostavitev naslednjega stika po končanem klicu

V novi različici lahko nastavite možnost vzpostavitve naslednjega stika po končanem klicu. Če morate uporabiti na primer avtomatsko določanje klica v odzivniku IVR, preprosto nastavite odzivnik IVR kot naslednjo destinacijo.



Intervali pri poskusih vzpostavitve klica

Zdaj lahko nastavite različne intervale za vsak poskus vzpostavitve klica, če uporabljate progresivne klicalnike ali klicalnike z vodenim izborom klicev. Npr. po prvem neuspelem poskusu, lahko poskusite znova po 15 minutah in nato po 28 urah, če klic ponovno ni bil sprejet.



Celoten proces pretoka klicev

V podrobnostih interakcije si zdaj lahko ogledate, kam je bil klic iz vašega kontaktnega centra preusmerjen. Na voljo je seznam vseh dejavnosti klica.

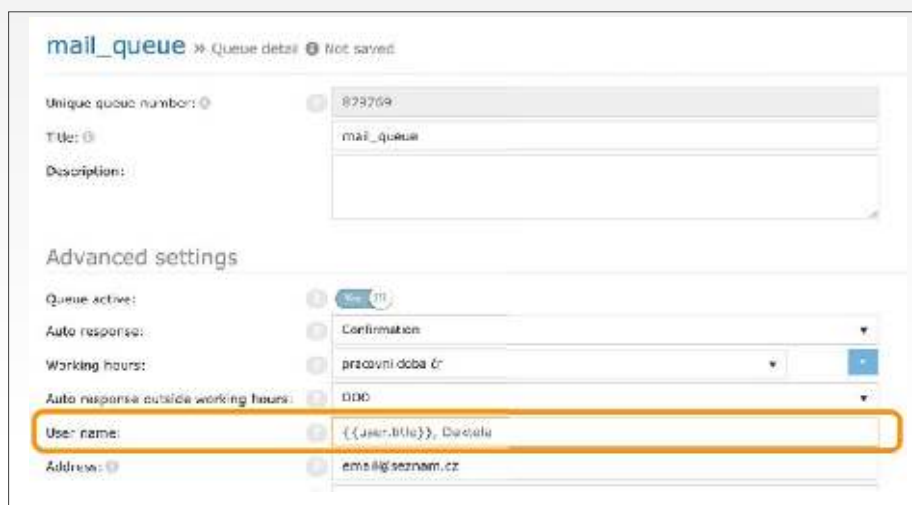
Izveste lahko na primer, kako dolgo je telefon pri posameznem agentu zvonil, tudi če je bil klic sprejet.

Time	Action	Additional data
30/11/2020 12:31:34	Incoming call	CZ_mik,clid: 721352367, did: 246034626
30/11/2020 12:31:38	Activity distribution start	Distribute for operator_sk
30/11/2020 12:31:38	Ringling	Ringling at operator_sk
30/11/2020 12:31:46	Activity reject	Rejected by operator_sk, duration: 8 s
30/11/2020 12:31:46	Activity distribution start	Distribute for operator_cz
30/11/2020 12:31:46	Ringling	Ringling at operator_cz
30/11/2020 12:31:55	Activity reject	Rejected by operator_cz, duration: 9 s
30/11/2020 12:31:55	Activity distribution start	Distribute for operator_sk
30/11/2020 12:31:55	Ringling	Ringling at operator_sk
30/11/2020 12:32:04	Answered	operator_sk
30/11/2020 12:32:04	Activity open	Opened by operator_sk
30/11/2020 12:32:28	Activity transfer	Transferred to 420 (User)
30/11/2020 12:32:28	Ringling	Ringling at operator_cz
30/11/2020 12:32:35	Activity open	Opened by operator_cz
30/11/2020 12:32:39	Hang up	operator_sk
30/11/2020 12:32:48	Activity close	Closed by operator_sk
30/11/2020 12:32:53	Hang up	operator_cz
30/11/2020 12:32:53	Terminate call	
30/11/2020 12:32:56	Activity close	Closed by operator_cz

Označbe mest v informacijah o pošiljatelju elektronskega sporočila

Elektronska sporočila, ki uporabljajo eno čakalno vrsto, imajo lahko zdaj več naslovov. Enostavno vnesite označbe mest uporabnika ali čakalne

vrste v nastavitvah čakalne vrste in vaša elektronska sporočila bodo naslovljena, npr. glede na agenta, ki jih je poslal.



mail_queue » Queue details Not saved

Unique queue number: 829269

Title: mail_queue

Description:

Advanced settings

Queue active: On

Auto response: Confirmation

Working hours: pracovni doba čr

Auto response outside working hours: DDO

User name: {{user.title}}, Daktela

Address: email@seznam.cz