

Daktela V6.20 Opombe ob izdaji

Spoštovana stranka,

vaša platforma v oblaku Daktela V6 bo kmalu nadgrajena v najnovejšo različico – 6.20. Da bi bolje 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

design

Prenovljena postavitev in grafika – končno na voljo!

Navigacijska vrstica

Zdaj sta na voljo 2 ločena gumba, in sicer za prijavo v naprave in za prijavo v čakalne vrste. Vklopite lahko stikalo za hitro preklapljanje čakalne vrste odhodnih klicev v oknu za izbiro čakalne vrste, kar vam omogoča hitro preklapljanje med čakalnimi vrstami odhodnih klicev neposredno v navigacijskih vrstici. Preklop na možnost »Unready« (Ni pripravljeno) je bila prestavljena v meni »Pause« (Premor), uporabniški meni pa vam zdaj omogoča, da se odjavite in odprete možnost »My Profile« (Moj profil) in »My Settings« (Moje nastavitve).

Hitro preklapljanje čakalne vrste odhodnih klicev



Obvestila o dejavnosti

Dohodna obvestila o dejavnosti lahko premaknete na poljubno mesto na zaslonu, da vam niso v napoto. Če se ne morete takoj odzvati na aktivnost, jo lahko zdaj pomanjšate v »aktivnosti v čakanju« in jo obravnavate, ko imate čas.



Teme

Da bi razbremenili oči, lahko zdaj izbirate med temo za dnevni (Light) in nočni (Night) način.

Kje najdem to možnost?

Kliknite svojo uporabniško ikono, odprite možnost »My Settings« (Moje nastavitve) in izberite zeleno temo.



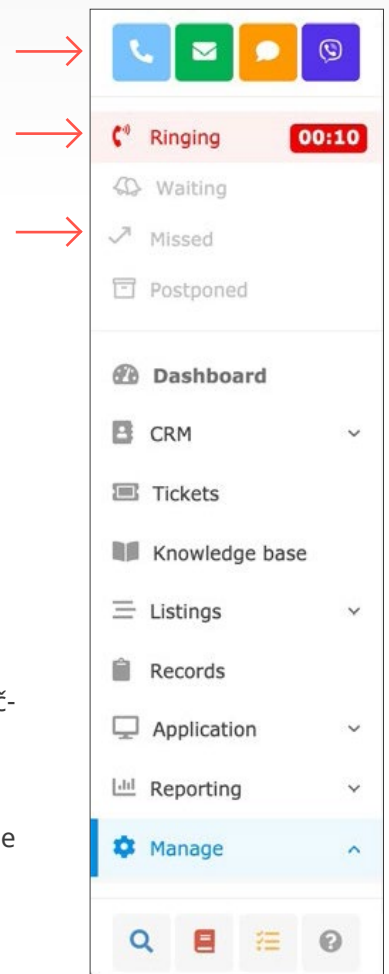
Stranska vrstica

Čakajoče, zgrešene in preložene aktivnosti, ikone za ustvarjanje novih aktivnosti in krmilne elemente za klic v teku smo premestili na vrh glavnega menija, s tem pa sprostili navigacijsko vrstico za zavijke vaših aktivnosti. Na dno stranske vrstice lahko dodate poljubno število bližnjic. Odprite možnost Manage → Users → Accesses (Upravljaj → Uporabniki → Dostopi), da nastavite svoje bližnjice.

Ikone za ustvarjanje novih aktivnosti

Krmilni elementi za klic

Čakajoče, zgrešene, preložene aktivnosti

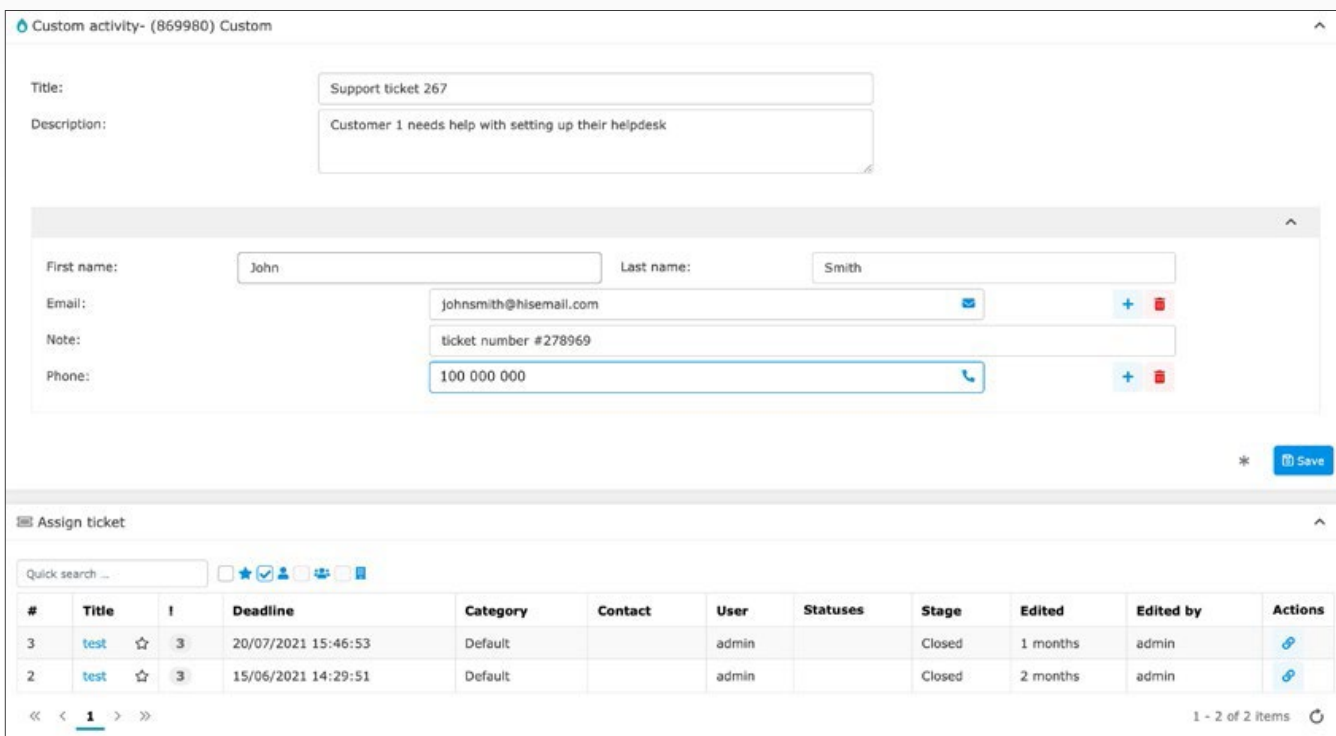


Prilagojene aktivnosti – Nadvse priljubljena funkcija

Z vmesnikom Daktela API lahko zdaj ustvarite prilagojene aktivnosti. Uporabite jih lahko na primer za spremljanje časa za obravnavo zahtevkov z makro gumbi neposredno v sistemu Daktela ali jih integrirate z zunanjim sistemom. Prilagojene aktivnosti je mogoče povezati s prilagojenimi tipi zapisa s številnimi polji, ki jih lahko izpolnite med aktivnostjo. Aktivnosti je mogoče razvrstiti prek čakalnih vrst in jih nadzorovati v grafičnem uporabniškem vmesniku Daktela ali prek našega vmesnika API.

Kje najdem to možnost?

Postopek upravljanja prilagojenih aktivnosti z našim vmesnikom API je opisan v naši dokumentaciji za vmesnik API, ki jo najdete v sklopu pomoči za vmesnik API pod znakom za vprašaj v desnem spodnjem kotu sistema Daktela. Več informacij je na voljo v naši dokumentaciji v poglavju Prilaganje čakalnih vrst in vrst prilagojenih zapisov.



The screenshot shows two parts of the Daktela interface. The top part is a form for creating a 'Custom activity'. It has fields for 'Title' (Support ticket 267) and 'Description' (Customer 1 needs help with setting up their helpdesk). Below this is a section for user details with fields for 'First name' (John), 'Last name' (Smith), 'Email' (johnsmith@hisemail.com), 'Note' (ticket number #278969), and 'Phone' (100 000 000). There are also icons for adding and deleting items. A 'Save' button is at the bottom right.

The bottom part is a table titled 'Assign ticket'. It has a search bar and several filter icons. The table has columns: #, Title, I, Deadline, Category, Contact, User, Statuses, Stage, Edited, Edited by, and Actions. There are two rows of data:

#	Title	I	Deadline	Category	Contact	User	Statuses	Stage	Edited	Edited by	Actions
3	test	3	20/07/2021 15:46:53	Default		admin		Closed	1 months	admin	Link
2	test	3	15/06/2021 14:29:51	Default		admin		Closed	2 months	admin	Link

At the bottom right of the table, it says '1 - 2 of 2 items'.

Možnost prijave z geslom za enkratni vpis (SSO)

Dodali smo možnost za prijavo z uporabniškim imenom in geslom, tudi če običajno uporabljate enega od načinov avtentikacije SSO. Če pri ponudniku SSO pride do izpada, je ta način priročen, saj vam še vedno zagotavlja dostop do računov Daktela.

Kje najdem to možnost?

Omogočite prijavo z geslom v možnosti »Manage > Global settings« (Upravljal > Globalne nastavitve), nastavite geslo za vsakega uporabnika v možnosti »Manage > Users > List of users« (Upravljal > Uporabniki > Seznam uporabnikov).



The screenshot shows a login form with the following fields:

- Verify type: daktela.com
- Password: *****
- Authentication email: mikulas.stary@raktela.com

Več korakov

Zdaj je precej lažje spremeniti nastavitve, ko so uporabniki prijavljeni. Ko spremenite dostop ali pravico, so vsi zadevni uporabniki odjavljeni, njihove odprte aktivnosti pa se prisilno zaprejo. Ko dostop izbrišete, so z njim povezani uporabniki deaktivirani. Uporabnik bo po deaktivaciji odjavljen. Ko klonirate čakalno vrsto odhodnih klicev, kjer so agenti samodejno ali fiksno prijavljeni, se njihova prijava v novo ustvarjeni čakalni vrsti spremeni v ročni način.



The screenshot shows a dialog box titled 'Delete access'. It has a yellow background and contains the following text:

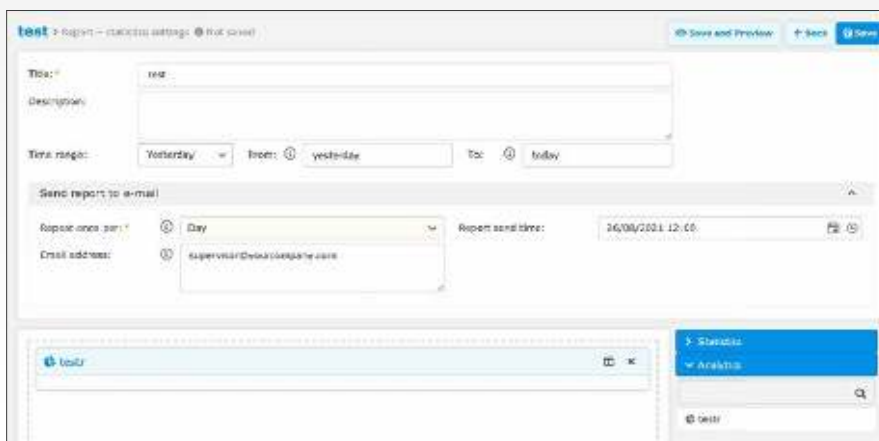
Currently active!
 • Number of users using access: 1.
 All users with access will be deactivated!

At the bottom right, there are two buttons: 'No' and 'Yes'.

Analitika v poročilih

Dodali smo možnost, da v svojih poročilih vključite analitiko, s tem pa lahko **povsem prilagodite poročanje** v svojih rednih poročilih. Dodajte svojo analitiko na enak način kot ste dodali statistiko –

povlecite analitiko s seznama na desni strani in jo spustite v poročilo. V analitiki je na voljo tudi nekaj novih metrik.

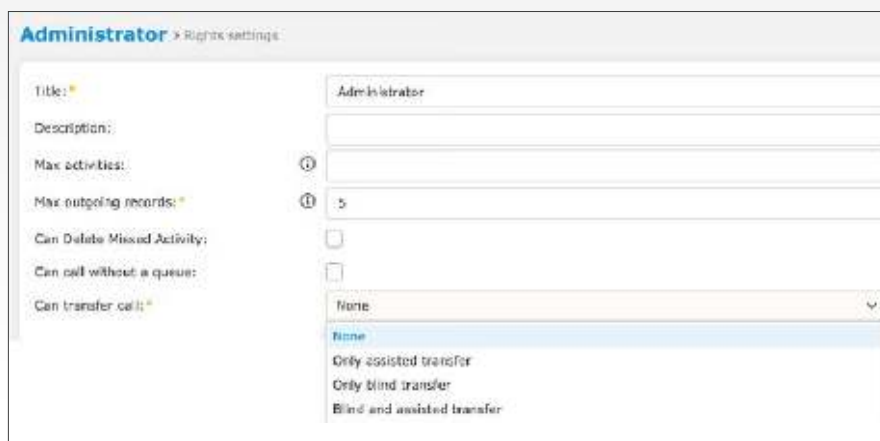


Pravice za prenos klicev

Zdaj lahko izberete pravice za prenos klicev in določite omogočene vrste prenosa: usmerjen prenos, slepi prenos ali obe možnosti.

Kje najdem to možnost?

Pravice za prenos lahko nastavite v možnosti »Manage > Users > Rights« (Upravljalj > Uporabniki > Pravice).



← Izberite pravice za prenos klicev

Bližnjice pri usmerjanju

Z vzpostavitevjo poti usmerjanja boste lažje našli naslednji ciljni klic – enostavno kliknite puščični gumb poleg možnosti za naslednji ciljni klic, da odprete nastavitve naslednjega ciljnega klica.

Odprite možnost »Announcements → NotAvailable« (Obvestila → Ni na voljo)



MS Internet Explorer in Edge

Konec podpore

Sistem Daktela z različico 6.20 ne podpira več spletnih brskalnika MS Internet Explorer in prvotnega brskalnika MS Edge.

MS Edge za brskalnik Chrome je še vedno podprt.