

Daktela V6.21 Opombe ob izdaji

Spoštovana stranka,

vaša platforma v oblaku Daktela V6 bo kmalu nadgrajena v najnovejšo različico – 6.21. Opazili boste, da je v primerjavi s prejšnjimi izdajami zdaj manj novih funkcij, ki jih lahko vidite v vmesniku. Pri tej različici smo se osredotočili na nadaljnjo izboljšanje stabilnosti in zanesljivosti našega proizvoda. Vseeno je na voljo nekaj novosti, in kot vedno upamo, da boste v njih uživali in vam bodo pomagale delo opraviti hitreje in učinkoviteje.

Ekipa Daktela

Podatkovne zbirke CRM

Dodali smo možnost za razdelitev vašega sistema CRM v več podatkovnih zbirk. To pomeni, da lahko nastavite različni stik in obrazec računa za vsako podatkovno zbirko glede na vrsto informacij, ki jih morate zbrati o strankah. Enostavno izberite podatkovno zbirko za določeno čakalno vrsto. Z dodelitvijo različnih pravic svojim uporabnikom lahko tudi določate, katere oseba vidi posamezno podatkovno zbirko.

Kje najdem to možnost?

Svoje podatkovne zbirke lahko nastavite v možnosti »Manage → CRM → Databases« (Upravljalnik → CRM → Podatkovne zbirke).

Posodabljanje krmilne plošče v realnem času

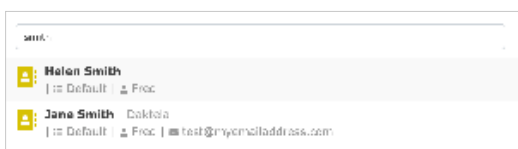
Posodabljanje krmilne plošče v realnem času v naši novi različici je bilo deležno izboljšav. Zdaj si lahko ločeno ogledate stanje posameznega uporabnika in stanje njegove naprave, s tem pa tudi kdo je razpoložljiv, kdo zaseden in katere kanale uporablja. Prav tako smo izpopolnili logiko filtriranja, tako pa je krmilna plošča bolj intuitivna.

Iskanje celotnega besedila zahtevka po stikih

Ko zahtevku dodelite stik, lahko zdaj iščete z možnostjo celotnega besedila in odprete pregled podrobnosti stika.

Pot stranke

Zdaj lahko vidite celotno zgodovino komunikacije stranke v eni kronološki niti, ki vključuje vse vrste aktivnosti. Poiščite ikono za pot poleg imena stika in jo odprite.



Prilagojena polja metrike v analitiki

Še naprej povečujemo zmogljivost naše analitike kot zmogljivega orodja za poročanje. Zdaj lahko ustvarite prilagojeno metriko za numerične podatke iz prilagojenih polj v evidenci zahtevkov in kampanj in jih uporabite v svoji analitiki.

Kje najdem to možnost?

Nastavite svoje prilagojeno polje metrike v možnosti »Manage → Analytics → Custom Field Metric« (Upravljalnik → Analitika → Prilagojeno polje metrike), nato pa jo uporabite v možnosti »Reporting → Analytics« (Poročanje → Analitika).

Prilagojena polja

Za nastavljanje prilagojenih polj smo dodali nekaj novih funkcij:

- Za prilagojena polja z oknom za besedilo lahko izberite velikost okna za besedilo glede na dolžino besedila, ki ga bodo vnesli agentje.
- Za polja z izbirnim oknom, potrditvenim oknom in izbirnim gumbom lahko zdaj premikate vrednosti navzgor ali navzdol po seznamu ali pa jih razvrstite po abecedi.



- Za prilagojena polja v obrazcih za stik lahko zdaj izberete možnost, da jih prikažete v obvestilih o dohodni aktivnosti.



MS Office365 OAuth2

Avtorizacijo vaših čakalnih vrst elektronske pošte Office 365 smo povsem poenostavili s standardom OAuth2. Enostavno se prijavite v svoj račun Office365 in vaša čakalna vrsta elektronske pošte se bo zagnala.

Kje najdem to možnost?

Pojdite na možnost »Manage → Queues → Email« (Upravljalnik → Čakalne vrste → E-pošta)

Prilagojen ton zvonjenja dohodne aktivnosti

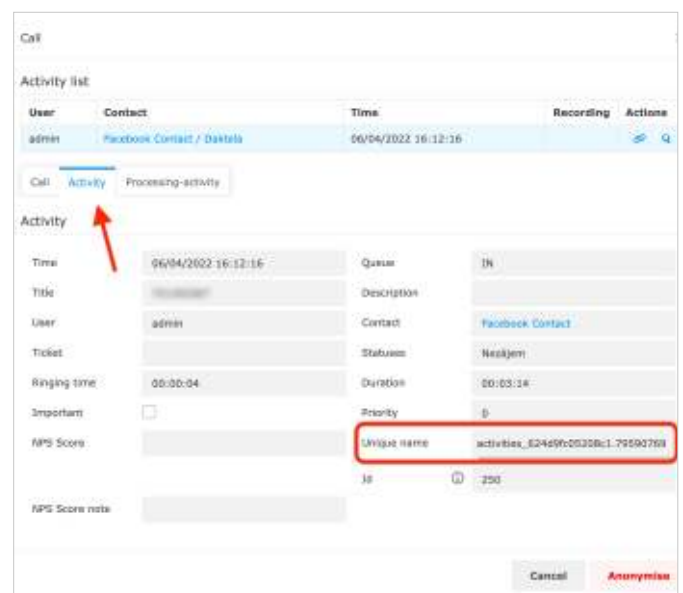
Ali privzeti ton zvonjenj ni dovolj glasen ali razločen? Zdaj lahko naložite svoj posnetek in ga uporabite kot ton zvonjenja.

Kje najdem to možnost?

Naložite prilagojeni ton zvonjenja v možnosti »Manage → Global settings → Custom notification sound« (Upravljalnik → Globalna nastavitve → Prilagodi zvok obvestil).

Povezava do podrobnosti aktivnosti

Če morate posredovati povezavo neposredno na podrobnosti aktivnosti, lahko uporabite <http://yourcompany.daktela.com/listing/activities/?activityDetail=>, nato pa enolično ime aktivnosti, npr. `activities_624d9fc05208c1.79590769`.



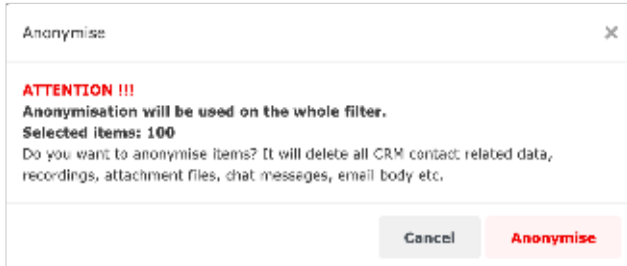
Kje najdem to možnost?

Enolično ime je navedeno v podrobnostih aktivnosti na zavihku za aktivnosti.

I Obdelava osebnih podatkov

Anonimizacija paketov

V novi različici lahko anonimizirate svoje aktivnosti s standardnimi operacijami upravljanja paketov. Izberite predmete in kliknite gumb »Anonymise« (Anonimiziraj) – preprosto.



Dnevnik

Dodali smo možnost vodenja dnevnika, ki spremlja uporabnike, ki so dostopali do osebnih podatkov v sistemu Daktela. Da bi bili vaši podatki varni, do njih ni mogoče dostopati prek uporabniškega vmesnika – če pa vseeno potrebujete dostop je ta na voljo na zahtevo.