

Daktela V6.21 Informácie k novej verzii

Vážený zákazník,

Vaša cloudová platforma Daktela V6 bude v najbližšej dobe aktualizovaná na najnovšiu verziu – 6.21. Možno si všimnete, že oproti minulým verziám tu je menej veľkých nových funkcionalít, ktoré môžete vidieť v rozhraní. Tentokrát sme sa totiž zamerali na ďalšie vylepšenie stability a spoľahlivosti našej aplikácie. Napriek tomu nižšie nájdete niektoré novinky a dúfame, že Vám budú ako vždy prínosné a pomôžu Vám pracovať rýchlejšie a efektívnejšie.

Tím Daktela

CRM Databázy

Pridali sme možnosť rozdeliť CRM do niekoľkých databáz. To znamená, že pre každú databázu môžete nastaviť odlišný formulár pre kontakty a spoločnosti podľa toho, aké informácie o svojich zákazníkoch potrebujete ukladať. Pri každej databáze môžete vybrať fronty, s ktorými budú fungovať, takže práca s nimi je veľmi jednoduchá. Pomocou nastavenia užívateľských práv môžete spravovať, kto môže pracovať s údajmi v jednotlivých databázach.

Kde to nájdem?

Databázy si môžete nastaviť v Spravovať → CRM → Databázy.

Update real-time panelu

V novej verzii sme vylepšili real-time panel. Stav užívateľa je oddelený od stavu jeho zariadenia, a vy vďaka tomu lepšie spoznáte, kto je voľný, kto hovorí so zákazníkom a aké na to používa kanály. Vylepšili sme aj logiku filtrovania, takže je real-time panel intuitívnejší.

Fulltextové vyhľadávanie kontaktu ticketu

Pri výbere kontaktu ticketu teraz môžete kontakt vyhľadávať pomocou fulltextu. Zobrazuje sa tiež náhľad údajov vyhľadaného kontaktu.



Customer Journey

Teraz si môžete zobrazíť celú históriu komunikácie s daným zákazníkom v jednom chronologickom vlákne, ktoré zahŕňa všetky typy aktivít. Nájdete ho pod ikonou Journey vedľa mena kontaktu.

Contact			
J	S	/ Daktela	+
J	S	/ Daktela	+
J	S	/ Daktela	+

Metriky vlastných polí v Analytikách

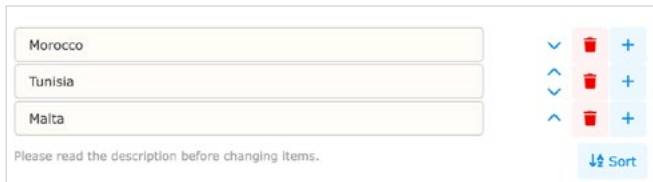
Z našich Analytik vytvárame stále výkonnejší nástroj na reporting. Teraz si môžete vytvoriť vlastné metriky z číselných dát vo Vašich vlastných poliach v Ticketoch a Kampaňových záznamoch a použiť ich v Analytikách.

Kde to nájdem?
Metriky vlastných polí si nastavíte v Spravovať → Analytiky → Metriky vlastných polí; použiť ich môžete v Reporting → Analytiky.

Vlastné polia

Pri nastavovaní vlastných polí môžete využiť tieto nové funkcionality:

- Pri vlastnom poli typu textová oblasť môžete zvoliť veľkosť oblasti podľa množstva očakávaného textu, ktorý budú operátori zadávať.
- Pri vlastnom poli typu selectbox, checkbox a radio môžete jednotlivé hodnoty na výber presúvať hore a dole v rámci zoznamu alebo ich zoradiť podľa abecedy.



- U vlastných polí vo formulároch kontaktov môžete nastaviť, aby sa zobrazovali v prichádzajúcich notifikáciách.



MS Office365 OAuth2

Autorizovať emailovú frontu Office365 je teraz veľmi jednoduché pri použití OAuth2. Stačí sa prihlásiť do Vášho účtu Office365 a emailová fronta bude fungovať.

Kde to nájdem?
Emailovú frontu nastavíte v Spravovať → Fronty

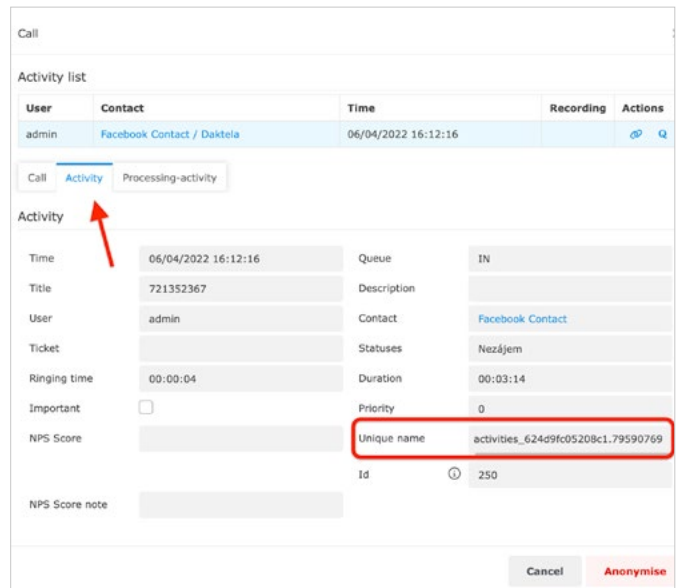
Vlastný vyzváňací tón pre prichádzajúce aktivity

Príde Vám východiskový tón málo hlasný alebo dôrazný? Nahrajte si vlastnú nahrávku a použite ju ako vyzváňací tón.

Kde to nájdem?
Vlastnú nahrávku si nahráte v Spravovať → Globálne nastavenia → Vlastný zvuk oznámenia.

Odkaz na detail aktivity

Keď niekomu potrebujete poslať odkaz priamo na detail aktivity, môžete použiť formát http://vasefirma.daktela.com/listing/activities/?activityDetail=activities_624d9fc05208c1.79590769 a za rovná sa vložiť unikátny názov danej aktivity, napr. activities_624d9fc05208c1.79590769.



Kde to nájdem?
Unikátny názov aktivity nájdete na karte Aktivita

I Spracovanie osobných údajov

Hromadná anonymizácia

V novej verzii môžete aktivity anonymizovať pomocou štandardných hromadných úprav. Vyberte položky a kliknite na tlačidlo Anonymizovať – jednoduché.

Anonymise ×

ATTENTION !!!
Anonymisation will be used on the whole filter.
Selected items: 100
Do you want to anonymise items? It will delete all CRM contact related data, recordings, attachment files, chat messages, email body etc.

Log

Pridali sme možnosť vedenia logu, do ktorého sa zapisuje, ktorí používatelia pristupovali k osobným údajom uloženým v Daktele. Aby sme dáta čo najviac chránili, log nie je dostupný z webového rozhrania – dúfame, že ho nikdy nebudete potrebovať, ale pokiaľ áno, je dostupný na vyžiadanie.