

Daktela V6.21

Twoja platforma chmurowa Daktela V6 została uaktualniona do naszej najnowszej wersji – 6.21! Tworząc aktualizację skupiliśmy się przede wszystkim na poprawie stabilności systemu. Wprowadziliśmy także kilka udogodnień i nowych funkcji w interfejsie Dakteli, które możesz poznać już teraz!

Zespół Daktela

Bazy danych CRM

Dodaliśmy możliwość podzielenia CRM na kilka baz danych. To znaczy, że możesz dodać nowe kontakty i formularze dla każdej z baz danych. Każdą bazę danych możesz przydzielić do zdefiniowanych kolejek, a także przypisać odpowiednie prawa użytkownikom, aby dane były widoczne tylko dla wybranych agentów.

Tutaj możesz skonfigurować bazy danych:
Manage → CRM → databases.

Panel "Real-Time"

Już teraz możesz śledzić aktywność rzeczywistą użytkownika, niezależnie od stanu jego urzędzenia. W panelu widoczna jest dostępność użytkownika, a także informacja z jakich kanałów korzysta. Poprawiliśmy również logikę filtrowania, aby panel był bardziej intuicyjny.

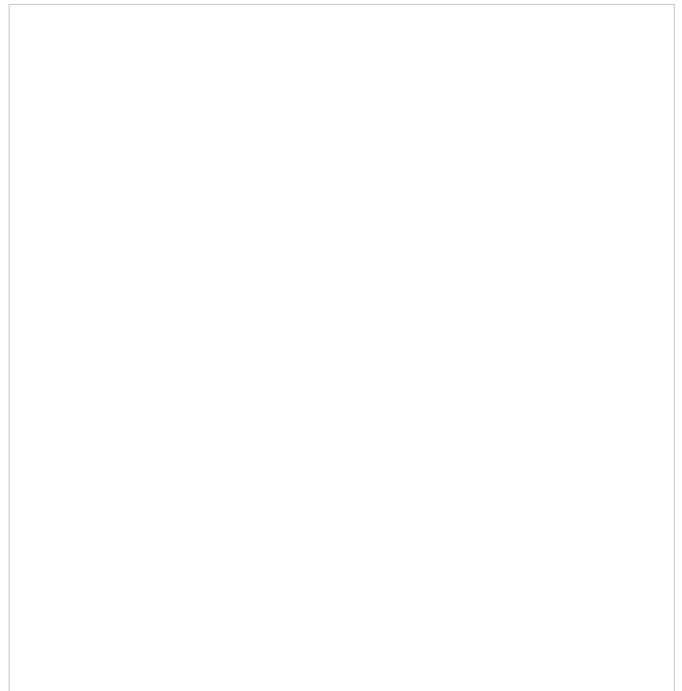
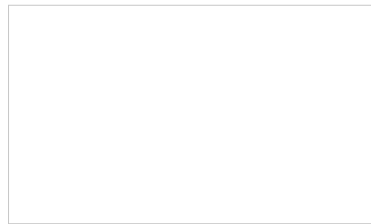
Wyszukiwanie pełnotekstowe

Możesz wyszukać użytkownika za pomocą pełnych zwrotów. Podczas wyszukiwania będzie widoczny opis kontaktu.

Historia konsumenta

Możesz teraz zobaczyć całą historię komunikacji z klientem w jednym chronologicznym wątku, który obejmuje wszystkie typy działań.

Funkcjonalność możesz znaleźć w ikonie "customer journey", która znajduje się obok nazwy kontaktu.



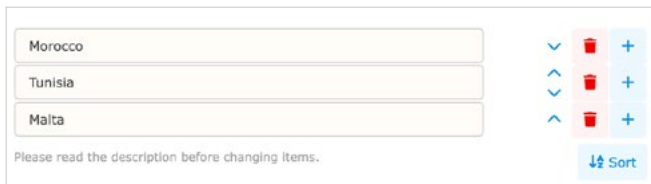
Dane pola niestandardowego w narzędziu do raportowania

Wciąż tworzymy nasze własne narzędzie do raportowania. Teraz możesz utworzyć niestandardowe metryki z danych zawartych w polach w "tickets and campaing records", a potem użyć je w raportach.

Pola niestandardowe

Podczas konfigurowania pól niestandardowych dodaliśmy nowe funkcje:

- W przypadku tekstowych pól niestandardowych, możesz utworzyć domyślny/preferowany rozmiar tekstu i wielkość pola tekstowego.
- Pola niestandardowe typu "selectbox", "checkbox" i "radio button" można w górę i w dół lub sortować alfabetycznie.



- Pola niestandardowe w formularzach kontowych mogą być wyświetlane w powiadomieniach aktywności przychodzącej.



MS Office365 OAuth2

Ułatwiliśmy autoryzację kolejek poczty e-mail Office 365 przy użyciu protokołu OAuth2. Wystarczy zalogować się na swoje konto Office365, a kolejka e-mail zacznie działać automatycznie.

Aby włączyć autoryzację, idź do:
Manage → queues → e-mail

Niestandardowy dzwonek aktywności przychodzącej

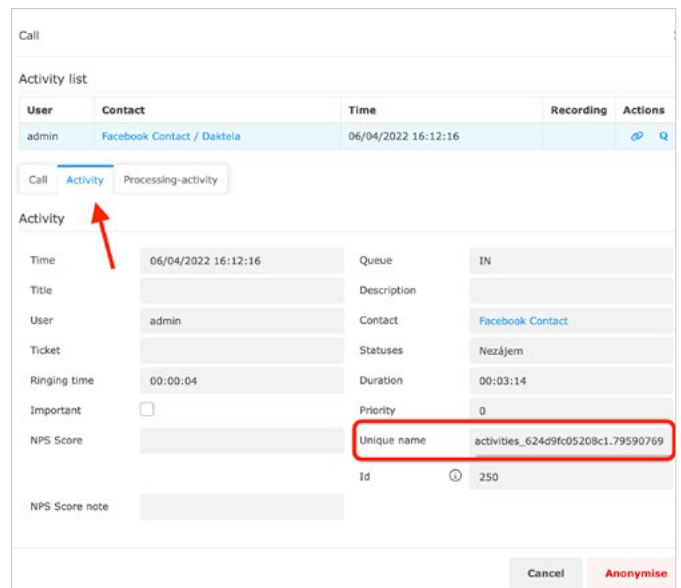
Jeśli domyślny dzwonek systemu nie jest wystarczający, możesz przesłać własne nagranie i użyć go jako dzwonka.

Prześlij swój niestandardowy dzwonek:
Zarządzaj → ustawienia globalne → niestandardowy dźwięk powiadomienia

Przesyłanie drugiej osobie informacji o aktywności za pomocą łącza

Jeśli chcesz wysłać komuś link ze szczegółowymi informacjami, możesz użyć narzędzia, które przekierowuje informacje dzięki unikalnemu ID.

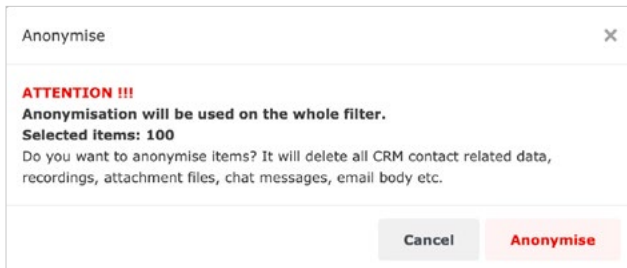
Unikalna nazwa działania znajduje się w karcie → activity tab → activity details



I Przetwarzanie danych osobowych

Anonimizacja zbiorcza

W nowej wersji możesz anonimizować swoje działania za pomocą standardowych operacji wsadowych. Wybierz swoje działania i kliknij przycisk “anonymise”.



Logowanie

Dodaliśmy opcję prowadzenia dziennika śledzący użytkowników, którzy uzyskiwali dostęp do danych osobowych przechowywanych w Daktela. Jest dostępny na żądanie.