

Daktela V6.22

Informacje o aktualizacji systemu

Szanowny Kliencie,

Twoja instancja w chmurze Dakteli może zostać wkrótce zaktualizowana do najnowszej wersji – 6.22. Poniżej przygotowaliśmy krótki przewodnik po funkcjach które mogą się okazać przydatne i pomocne w pełnym wykorzystaniu systemu.

zespół Daktela Polska

RODO

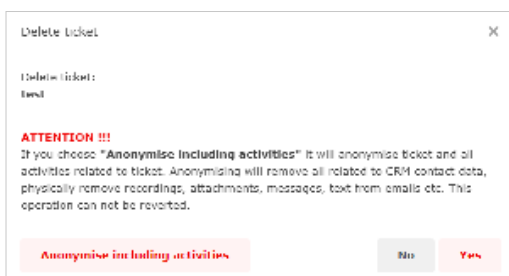
Wiemy, że spełnienie rygorystycznych wymagań prawnych jest ważne dla naszych klientów. W nowej wersji wprowadziliśmy kilka funkcji, które pomogą komunikować się z klientami zgodnie z prawem.

Anonimizacja

Zgodnie z prawem RODO wszystkie dane oraz emaile klientów mogą być anonimizowane. Anonimowe tickety pozostaną w twoim widoku ticketów bo nie zawierają żadnych danych osobowych.

Gdzie mogę to znaleźć?

Wyszukaj ticket, który chcesz zanonymizować, kliknij "Usuń", a następnie "Anonimizuj".



Monitorowanie połączeń

Uprawnienia do monitorowania połączeń są teraz precyzyjniej określone – tylko przypisany agent mający dostęp będzie mógł korzystać z tej funkcji.

Kolejną zmianą jest możliwość włączenia powiadomień o aktywnym monitorowaniu połączeń. Powiadomienia są dostępne w formie nagrania (odtworzonego agentowi i dzwoniącemu) lub wizualnego powiadomienia (dostępnego tylko dla agenta).

Gdzie mogę to znaleźć?

Ustawienia monitorowania połączeń możesz wyszukać klikając:

Zarządzaj → Użytkownicy → Dostęp, w "Ustawieniach zaawansowanych" w zakładce "Aplikacja". Powiadomienia monitorowania możesz włączyć w: Zarządzaj → Kolejki.



Powiadomienia o nagrywaniu połączeń

Aby upewnić się, że Twoi klienci wiedzą, co robisz z ich danymi, możesz automatycznie powiadamiać ich o rozpoczęciu i zakończeniu nagrywania rozmowy.

Gdzie mogę to znaleźć?

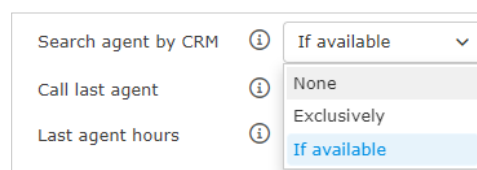
Powiadomienia o nagrywaniu możesz włączyć w Zarządzaj → Kolejki.

Strategia dystrybucji

Jeśli do Twojej firmy napisze klient będący już w bazie kontaktów (CRM), jego wiadomość automatycznie trafi do agenta, który wcześniej dodał go do bazy. Możesz także zmienić agenta odbierającego aktywności tego klienta w strategii dystrybucji.

Gdzie mogę to znaleźć?

Możesz włączyć tę funkcję w: Zarządzaj → Kolejki.



Chatbot API

Integracja chatbota z czatem internetowym Daktela lub wiadomościami w mediach społecznościowych stała się bardzo łatwa dzięki naszemu nowemu interfejsowi API. Możesz przekazać parametry ze swojej strony do chatbota i zapewnić swoim klientom dopasowaną interakcję.

Gdzie mogę to znaleźć?

Przejdź do Zarządzaj → Routingi → Czat internetowy lub media społecznościowe → Chatboty

Sortowanie pominiętych czynności według priorytetu

Teraz możesz sortować nieodebrane aktywności według określonego priorytetu. Jeśli korzystasz z automatycznego oddzwania, połączenia będą wykonywane w ustalonej kolejności.

Gdzie mogę to znaleźć?

Otwórz "Nieodebrane działania" na pasku bocznym Daktela i kliknij kolumnę "Priorytet".



Podfoldery Bazy Wiedzy

Ulepszyliśmy strukturę Bazy Wiedzy dodając podfoldery. Drzewo folderów może być ułożone według Twoich preferencji - od prostego, do wielofolderowego. Dzięki temu Baza będzie mogła być utrzymana w porządku. Możesz także wybrać, które foldery otworzą się automatycznie.

Gdzie mogę to znaleźć?

Skonfiguruj strukturę folderów w: Zarządzaj → Baza wiedzy → Foldery.



Zmiany hasła

Hasło zmienione przez administratora (w: Zarządzaj → Użytkownicy → Lista użytkowników), może być ustawione jako jednorazowe do czasu zalogowania.

Gdzie mogę to znaleźć?

Przejdź do Zarządzaj → Użytkownicy → Uprawnienia i zaznacz "Hasło jednorazowe".



Powiadomienia push aplikacji mobilnej

Przygotowaliśmy dodatkową funkcjonalność aby można było otrzymywać powiadomienia push o aktywności w aplikacji na urządzenia mobilne. Powiadomienia push będą dostępne w aplikacji mobilnej w kolejnej wersji tego lata.