

# Daktela V6.22 Informácie k novej verzii

Vážený zákazník,

Vaša cloudová platforma Daktela V6 bude čoskoro aktualizovaná na našu novú verziu – 6.22. Aby ste mohli nové vlastnosti a funkcie, ktoré sme zahrnuli do tejto verzie maximálne využiť, pripravili sme pre Vás krátky prehľad nových funkcionalít a kde ich môžete nájsť. Dúfame, že pre vás budú tieto funkcie užitočné a že vám pomôžu pri vašej každodennej práci.

Tím Daktela

## GDPR a Compliance

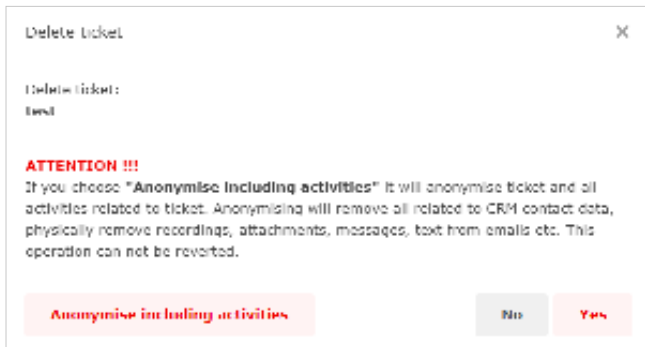
Vieme, že splnenie prísnych legislatívnych požiadaviek je pre našich zákazníkov dôležité, a aby sme im to umožnili, zahrnuli sme do našej novej verzie niekoľko funkcionalít z tejto oblasti.

### Anonymizácia

Počas GDPR anonymizácie ticketu sa teraz zmažú všetky dáta vrátane komentárov. Anonymizovaný ticket sa nezmaže – zostane vo Vašom helpdesku, ale nebude obsahovať osobné informácie.

Kde to nájdem?

Otvorte ticket, ktorý chcete anonymizovať, kliknite na Zmazať a potom na Anonymizovať vrátane aktivít.



### Monitorovanie hovorov

Vylepšili sme funkciu monitorovania hovorov a pridali sme detailnejšiu kontrolu nad tým, ktorí používatelia môžu hovory monitorovať. Môžete zapnúť upozornenia o prebiehajúcom monitorovaní aktivity. Môžu byť vo forme prehrania nahrávky o monitorovaní hovoru agentovi a volanej osobe alebo vizuálne upozornenie iba pre agenta.

Kde to nájdem?

Monitorovanie hovorov môžete nastaviť v Spravovať → Používatelia → Prístupy, v rozšírených nastaveniach v karte Aplikácie.

Monitorovanie môžete zapnúť v Spravovať → Fronty.



### Oznámenie o nahrávaní hovorov

Aby ste si boli istí, že Váš zákazník vie o tom, ako pracujete s ich dátami, môžete ich upozorniť automaticky, keď začnete a ukončíte nahrávanie hovoru.

Kde to nájdem?

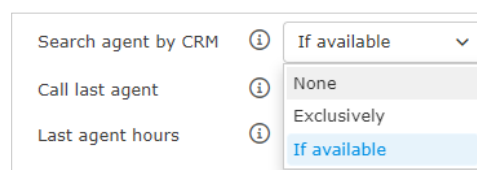
Upozornenie na nahrávanie hovoru môžete zapnúť v Spravovať → Fronty.

## Vyzváňacie stratégie

Keď Vás kontaktuje niekto, kto je už uložený vo Vašom module CRM, tak teraz môžete distribuovať aktivitu agentovi, ktorý daný kontakt vlastní v CRM. Môžete si vybrať, či chcete vždy distribuovať iba tomuto agentovi, alebo pokračovať v distribučnej stratégii, pokiaľ nie je k dispozícii.

Kde to nájdem?

Túto funkcionalitu môžete zapnúť v Spravovať → Fronty.



## | Chatbot API

Integrácia vášho chatbota tretej strany do Vášho webového chatu Daktela alebo správ na sociálnych sieťach je vďaka nášmu novému rozhraniu API pre chatbota veľmi jednoduchá. Parametre z Vašich webových stránok môžete odovzdávať chatbotovi a poskytovať svojim zákazníkom starostlivosť šitú priamo na mieru.

Kde to nájdem?

V Spravovať → Smerovanie → Webchat alebo Sociálne siete → Chatboti.

## | Radenie zmeškaných aktivít podľa priority

Teraz môžete Vaše zmeškané aktivity zoradiť podľa priority fronty, ktorú použili. Ak používate automatické spätné volanie, hovory budú uskuťčené v poradí podľa priority. Aby bola práca s touto funkciou jednoduchšiu, štandardizovali sme fungovanie priorít pre rôzne typy front.

Kde to nájdem?

Otvorte zmeškané aktivity v bočnom menu a kliknite na stĺpec Priorita.



## | Podpriečinky v Znalostnej báze

Naša nová verzia Vám umožní dať Vašej Znalostnej báze lepšiu štruktúru vďaka podpriečinkom. Vyberte, ktoré zložky sa budú automaticky otvárať, urobte si strom zložiek tak zložitý alebo jednoduchý, ako potrebujete, a uistite sa, že Vaše články sú usporiadané.

Kde to nájdem?

Nastaviť štruktúru zložiek môžete v Spravovať → Znalostná báza → Zložky.



## | Zmeny hesla

Keď administrátor zmení heslo užívateľa v časti Spravovať → Užívatelia → Zoznam užívateľov, môžete nastaviť povinnú zmenu hesla pri ďalšom prihlásení a zaistiť tak, aby sa nikto nemohol prihlásiť ako niekto iný.

Kde to nájdem?

V Spravovať → Používatelia → Práva označte Jednorazové heslo.



## | Push notifikácie pre mobilné aplikácie

PBX Daktela sme pripravili na to, aby ste mohli na Vašich mobilných zariadeniach dostávať push notifikácie o aktivitách vo Vašom kontaktnom centre. Push notifikácie budú k dispozícii v ďalšej verzii mobilnej aplikácie tento rok v lete.