

# Daktela V6.20 Informacje o wydaniu

Szanowny Kliencie,

Platforma chmurowa Daktela V6 zostanie wkrótce zaktualizowana do najnowszej wersji - 6.20. By móc lepiej zrozumieć jakie to niesie korzyści dla Ciebie, przygotowaliśmy przegląd najważniejszych funkcji, które będą dostępne w nowej wersji. Mamy nadzieję, że okażą się przydatne i pomogą Ci w usprawnieniu twojej pracy.

Zespół Daktela PL

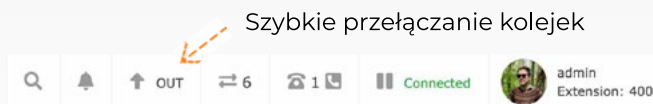
design

## Przeprojektowany układ i motyw graficzny

Wersja 6.20 przynosi całkowicie **nowy wygląd i układ**, wprowadzając wiele ulepszeń przy jednoczesnym zachowaniu dotychczas używanej struktury.

### Pasek nawigacyjny

Dostępne są teraz dwa oddzielne przyciski do logowania **urządzeń** jak i do **kolejek**. W oknie wyboru kolejki można włączyć **szybkie przełączanie 'kolejek połączeń wychodzących'**, co pozwala szybko przełączać się między nimi bezpośrednio z paska nawigacyjnego. Przełączanie w stan gotowości zostało przeniesione do menu Pauza, natomiast menu użytkownika umożliwia teraz wylogowanie się oraz dostęp do Mojego profilu i Moich ustawień.



### Powiadomienia o aktywnościach

Nowe pojawiające się powiadomienia można **przenieść** w dowolne miejsce na ekranie, aby nie przeszkadzały lub zasłaniały ważnych elementów ekranu. Jeśli nie możesz natychmiast odpowiedzieć na dane działanie, możesz je teraz **zminimalizować** do 'oczekujących' i wrócić do nich gdy będzie trzeba.



### Motywy

Aby ułatwić w pracę w różnych warunkach oświetleniowych wprowadziliśmy możliwość wyboru jasnego bądź ciemnego motywu panelu Daktela.

Jak to włączyć?

Kliknij na ikonę użytkownika, przejdź do zakładki Moje ustawienia i wybierz motyw, który Ci odpowiada.

### Pasek boczny

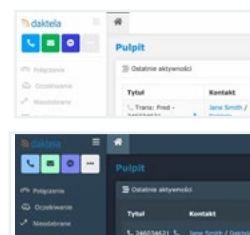
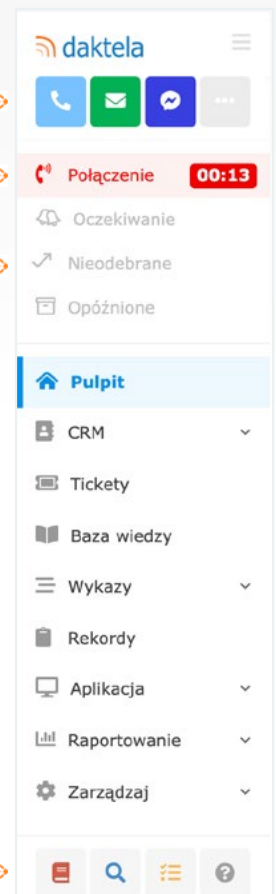
Przenieśliśmy ikony **aktywności Oczekujące, Nieodebrane i Odłożone**; ikonki odpowiedzialne za tworzenie nowych aktywności oraz związane z połączeniami przeniesione zostały na górę do Menu głównego zwalniając pasek nawigacji dla ikon od aktywności.

Możesz dodać dowolną liczbę skrótów do dolnej części paska bocznego, aby skonfigurować takie skróty przejdź do opcji Zarządzaj > Użytkownicy > Dostępny.

Ikonki do inicjowania połączeń

Opcje połączeń

Dostęp do oczekujących, przegapionych, przełożonych na później



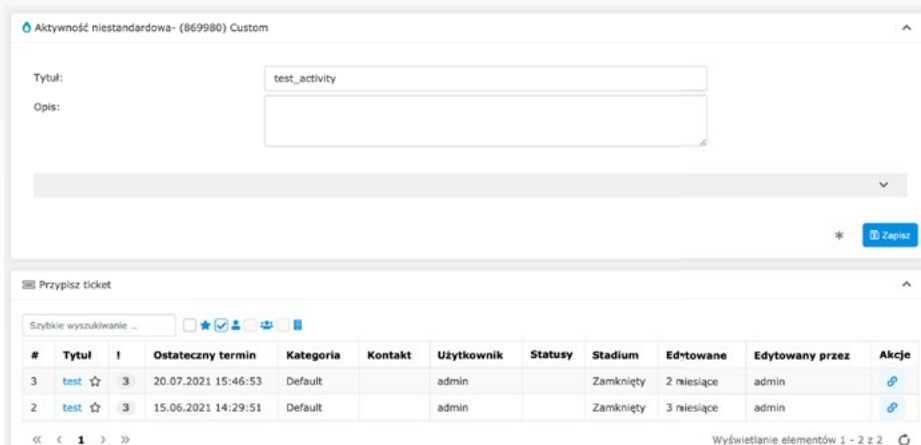
Skróty

## Nowość – Funkcje dedykowane

Za pomocą interfejsu API Dakteli można teraz tworzyć indywidualne funkcje. Można je wykorzystać np. do **śledzenia czasu spędzonego w ticketach** za pomocą przycisków makro bezpośrednio z panelu Dakteli albo zintegrować je z zewnętrznym systemem. Te indywidualne funkcje mogą być powiązane z indywidualnymi rodzajami rekordów a te mogą zawierać szereg pól, które użytkownik może wypełnić w trakcie trwania danej funkcji. Funkcje te można dystrybuować za pomocą kolejek i sterować nimi w graficznym interfejsie użytkownika Dakteli lub za pomocą naszego API.

Jak to włączyć?

Jak używać tych funkcji za pomocą naszego API, dowiesz się z naszej dokumentacji API, która znajduje się pod hasłem P omoc API w znaku zapytania w prawym dolnym rogu panelu Dakteli. Więcej informacji znajdziesz w naszej dokumentacji w sekcjach **dotyczących niestandardowych kolejek** oraz **rodzaji rekordów**.



Altywność niestandardowa- (869980) Custom

Tytuł: test\_activity

Opis:

Przypisz ticket

#	Tytuł	I	Ostateczny termin	Kategoria	Kontakt	Użytkownik	Status	Stadium	Edytowane	Edytowany przez	Akcje
3	test	3	20.07.2021 15:46:53	Default		admin		Zamknięty	2 miesiące	admin	<a href="#">🔗</a>
2	test	3	15.06.2021 14:29:51	Default		admin		Zamknięty	3 miesiące	admin	<a href="#">🔗</a>

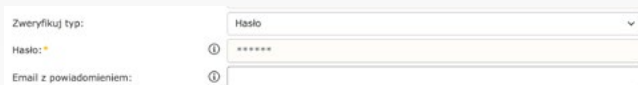
Wyświetlanie elementów 1 - 2 z 2

## Opcja logowania za pomocą SSO

Dodaaliśmy możliwość **logowania się za pomocą nazwy użytkownika i hasła**, nawet jeśli normalnie korzystasz z jednej z metod uwierzytelniania SSO. Jeśli twój operator SSO będzie miał awarię jest to wciąż masz pewność że będziesz mieć możliwość alternatywnego zalogowania się do swoich kont w Dakteli.

Jak to włączyć?

Najpierw zezwól na logowanie hasłem w Zarządzaj > Ustawienia globalne a następnie ustaw hasło dla każdego z użytkowników w Zarządzaj > Użytkownicy > Lista użytkowników.



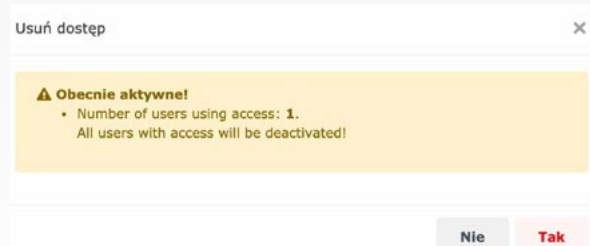
Zweryfikuj typ:

Hasło:

Email z powiadomieniem:

## Ułatwienia przy edytowaniu użytkowników

Dużo łatwiej jest teraz zmieniać ustawienia, gdy użytkownicy są zalogowani. W przypadku zmiany dostępu lub uprawnień wszyscy użytkownicy korzystający z nich zostaną wylogowani, a ich otwarte działania zostaną zamknięte. Usunięcie dostępu powoduje dezaktywację użytkowników z niego korzystających. Po dezaktywacji użytkownika zostanie on automatycznie wylogowany. W przypadku sklonowania kolejki wychodzącej, w której agenci mają automatyczne lub stałe logowanie, ich logowanie do tej kolejki zostanie zmienione na manualne w nowo utworzonej kolejce.



Usuń dostęp

**⚠ Obecnie aktywne!**

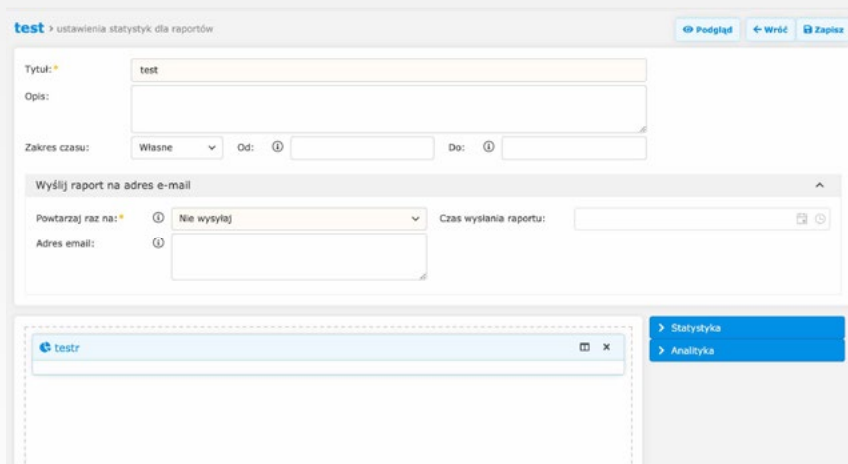
- Number of users using access: 1.
- All users with access will be deactivated!

Nie Tak

## Analityka w raportach

Dodaliśmy możliwość wykorzystania Analitik w Raportach, dając Ci możliwość **w pełni konfigurowalnego raportowania** w raportach okresowych. Możesz dodawać swoje Analitiki w ten sam sposób,

w jaki dodajesz Statystyki - przeciągnij je z listy po prawej stronie i upuść w swoim raporcie. W Analitikach pojawiło się również kilka nowych metryk.

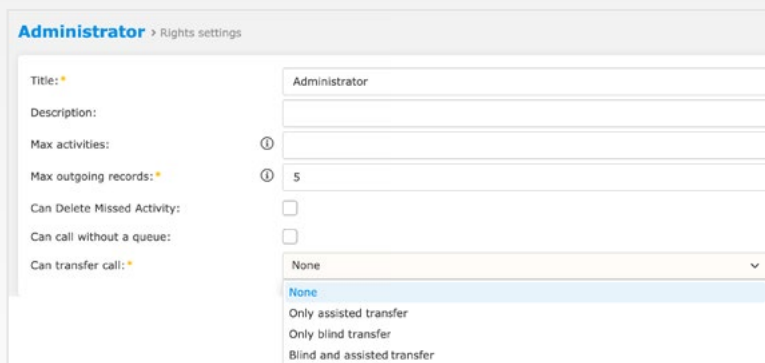


## Uprawnienia dotyczące transferu połączeń

Możesz teraz wybrać, które 'Uprawnienia' dadzą dostęp do przekazywania połączeń oraz określić, jakie typy transferu mają być dozwolone: zwykły, ślepy lub oba.

Jak to włączyć?

Uprawnienia związane z transferem połączeń można ustawić w Zarządzaj > Użytkownicy > Uprawnienia.

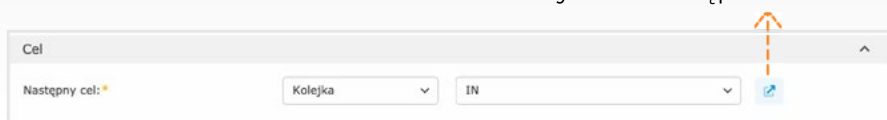


Wybierz rodzaj 'przekazywania połączeń'

## Skróty w ustawieniach routingu

Podczas konfigurowania routingu teraz **łatwiej będzie znaleźć przejść do 'kolejnego miejsca docelowego'** - wystarczy kliknąć przycisk strzałki obok opcji 'następne miejsce docelowe'.

Komunikaty → Niedostępne



## MS Internet Explorer

### Koniec wsparcia technicznego

Od wersji 6.20 Daktela nie będzie działać poprawnie w przeglądarce MS Internet Explorer.

**Zalecamy korzystanie z najnowszej wersji przeglądarki MS Edge która jest oparta na Chromium i wciąż jest wspierana.**