

Daktela V6.20 Informácie k novej verzii

Vážený zákazník,

Vaša inštalácia aplikácie Daktela V6 bude v najbližšej dobe aktualizovaná na najnovšiu verziu 6.20. Aby sme sa spoločne na túto zmenu lepšie pripravili, zostavili sme prehľad najdôležitejších zmien a vylepšení, s ktorými sa môžete v novej verzii stretnúť. Dúfame, že pre Vás budú prínosné a opäť pomôžu posunúť Vašu prácu o krok ďalej.

Tím Daktela

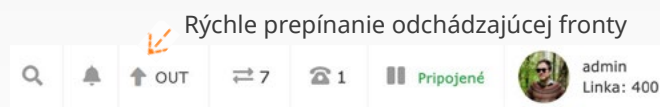
design

Vylepšený design – konečne je tu!

Verzia 6.20 zaujme **úplne novým dizajnom a rozložením**, ktoré prináša mnoho vylepšení v ergonomii, ale zachováva základnú štruktúru, na ktorú ste zvyknutí a vďaka ktorej ste si Daktelu obľúbili.

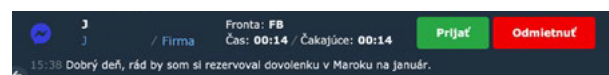
Navbar

Po novom sú **rozdelené tlačidlá pre prihlasovanie do zariadení a do front**. V okne s prihlasovaním do front môžete naviac zapnúť rýchle prepínanie odchádzajúcich front, vďaka ktorému si môžete meniť odchádzajúcu frontu priamo z navbaru. Tlačidlo Odpojiť sa presunulo pod Pauzy, zatiaľ čo pod tlačidlom užívateľa sa dá odhlásiť a otvoriť Môj profil a Moje nastavenia.



Notifikácia prichádzajúcej aktivity

Notifikáciu prichádzajúcej aktivity teraz možno **presunúť** kamkoľvek na obrazovke, takže Vám nebudú prekážať. Ak práve nemôžete aktivitu prijať, môžete notifikáciu **minimalizovať** do čakajúcich aktivít, odkiaľ ju môžete potom vyzdvihnúť.



Motívy

Aby práca bola čo najšetrnejšia k Vaším očiam, môžete si po novom vybrať **svetlý** alebo **tmavý** motív.

Kde to nájdem?

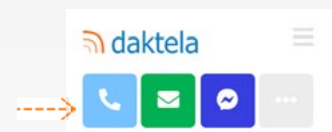
Kliknite na svoju používateľskú ikonu, prejdite na Moje nastavenia a vyberte ten motív, ktorý je Vám príjemnejší.

Sidebar

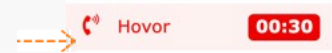
Čekajúcí, Zmeškané a Odložené aktivity, ovládací Čakajúce, Zmeškané a Odložené aktivity, ovládacie prvky prebiehajúceho hovoru a ikony pre vytváranie nových aktivít sme presunuli **nad hlavné menu**, čím sa uvoľnilo miesto pre karty s aktivitami.

Do dolnej časti menu si navyše môžete pridať **ľubovoľné množstvo skratiek** – tie si môžete nastaviť v Spravovať → Používatelia → Prístupy.

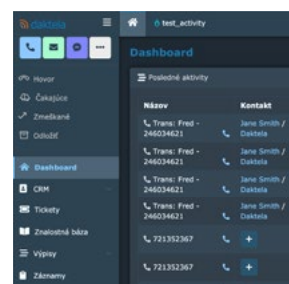
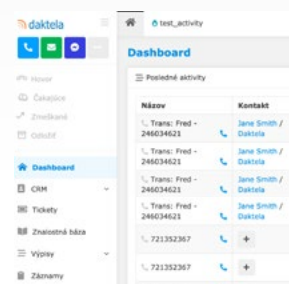
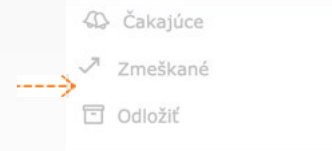
Ikony pre vytváranie nových aktivít



Ovládanie hovoru



Čakajúce, zmeškané, odložené aktivity



Skratky



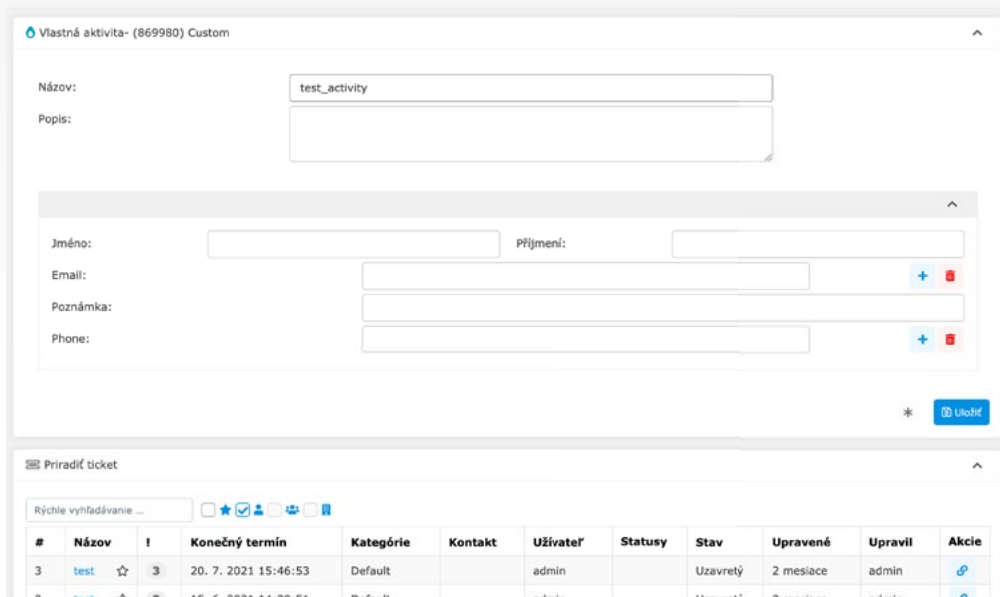
Horúca novinka – Vlastné aktivity

Pomocou Daktela API teraz môžete vytvárať vlastné aktivity. Tie je možné používať **napr. na meranie času stráveného na ticketoch** pomocou makro tlačidiel priamo v Daktele alebo na integráciu s Vaším externým systémom. Vlastné aktivity môžu

byť spojené s vlastnými typmi záznamov, ktoré môžu obsahovať rôzne polia na vyplnenie počas aktivity. Aktivity možno distribuovať pomocou front a ovládať ich v GUI Daktely alebo pomocou API.

Kde to najdu?

Ako ovládať vlastné aktivity pomocou API sa dozviete v našej API dokumentácii, ktorú nájdete pod Nápovedou API kliknutím na otáznik v pravom dolnom rohu V ašej ústredne. Ďalšie informácie nájdete v našej dokumentácii **Vlastných front** a **Vlastných typov záznamov**.



The screenshot shows the 'Vlastná aktivita' (Custom Activity) configuration page. The top section is for defining the activity, with fields for 'Názov' (Name) containing 'test_activity' and an empty 'Popis' (Description) field. Below this is a section for defining user roles, with fields for 'Jméno' (Name), 'Příjmení' (Surname), 'Email', 'Poznámka' (Note), and 'Phone', each with a corresponding input field and a '+ -' button. A 'Uložiť' (Save) button is at the bottom right. The bottom section, 'Priradiť ticket' (Assign ticket), shows a table of tickets with columns for '#', 'Názov', 'Konečný termín', 'Kategória', 'Kontakt', 'Užívateľ', 'Status', 'Stav', 'Upravené', 'Upravil', and 'Akcie'.

#	Názov	Konečný termín	Kategória	Kontakt	Užívateľ	Status	Stav	Upravené	Upravil	Akcie
3	test	20. 7. 2021 15:46:53	Default		admin		Uzavretý	2 mesiace	admin	
2	test	15. 6. 2021 14:30:51	Default		admin		Uzavretý	3 mesiace	admin	

Možnosť prihlásenia heslom pri použití SSO

Do novej verzie sme pridali **možnosť prihlásenia užívateľským menom a heslom**, aj keď bežne používate jednu z autentizačných metód SSO. Tým budete mať zaručené, že sa k svojim účtom v Daktele dostanete, aj keď práve bude mať poskytovateľ SSO výpadok.

Kde to najdu?

Nastavenie povolíte v Spravovať > Globálne nastavenia, heslo potom nastavíte v Spravovať > Užívatelia > Zoznam užívateľov.



The screenshot shows the login form with fields for 'Typ overenia' (Login type) set to 'daktela.com', 'Heslo' (Password) masked with asterisks, and 'Overovací email' (Verification email) set to 'jan.novak@daktela.com'.

Multi kroky

Zmeny u prihlásených užívateľov sú teraz **jednoduchšie**. Keď zmeníte prístup alebo právo, používatelia, ktorí ich používajú, budú automaticky odhlásení a ich aktivity uzavreté. Keď zmažete prístup, jeho užívatelia budú deaktivovaní. Keď deaktivujete užívateľa, bude odhlásený. Keď klonujete odchádzajúcu frontu, do ktorej majú agenti automatické alebo fixné prihlásenie, v novo vytvorenej fronte bude prihlásenie zmenené na ručné.

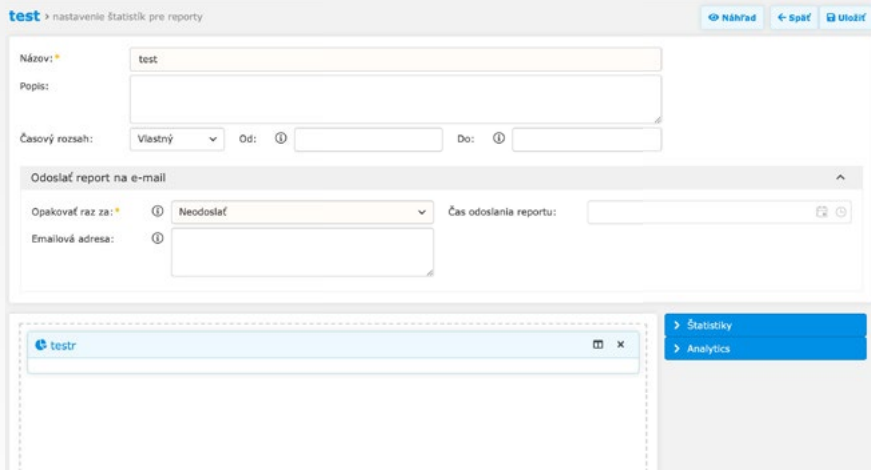


The screenshot shows a dialog box titled 'Zmazať prístup' (Delete access) with a yellow warning banner that reads: 'Momentálne aktívny! Počet užívateľov využívajúcich prístup: 1. Všetci užívatelia s prístupmi budú deaktivovaní!' (Currently active! Number of users using access: 1. All users with access will be deactivated!). At the bottom, there are 'Nie' (No) and 'Áno' (Yes) buttons.

Analytiky v reportoch

Pridali sme možnosť použiť analytiky v reportoch. Získavate tým **plne customizovateľný reporting** i vo Vašich opakujúcich sa reportoch. Analytiky sa do reportov pridávajú rovnakým spôsobom ako

štatistiky – do reportu ich pretiahnete zo zoznamu vpravo. V analytikách tiež nájdete niekoľko nových metrick.

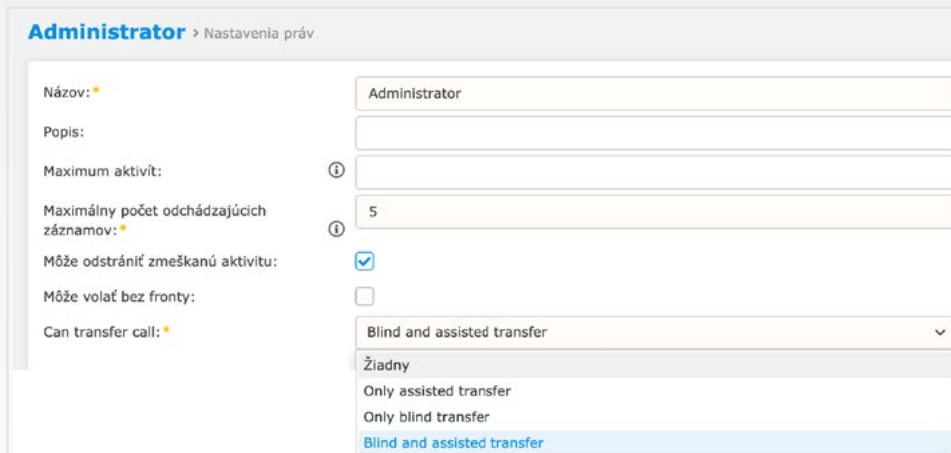


Práva na prepojenie hovoru

Po novom si môžete vybrať, ktoré Práva môžu prepojovať hovory a akým spôsobom: asistované, slepé alebo obe.

Kde to nájdem?


Nastavenie nájdete v Spravovať > Užívatelia > Práva v hornej časti.



Skratky v smerovaniach

V nastavení smerovania sa teraz **jedným kliknutím** dostanete na **ďalší cieľ** - stačí kliknúť na šípku vedľa ďalšieho cieľa a prejdete rovno na jeho nastavenie.

Otvoriť Oznámenia →
MimoPrac



MS Internet Explorer a MS Edge

Koniec podpory

Od verzie 6.20 Daktela už nepodporuje MS Internet Explorer a legacy MS Edge. **Edge s jadrom Chromium naďalej podporujeme.**