

Daktela V6.23

Powiadomienie o nowej aktualizacji systemu

Drodzy klienci,

Niedługo zaktualizujemy Twoją platformę chmurową Daktela V6 do najnowszej wersji – 6.23. Przygotowaliśmy listę nowych funkcji, wraz z ich opisem. Mamy nadzieję, że dzięki nim praca będzie łatwiejsza i bardziej produktywna.

Zespół Dakteli

Bezpośrednie wiadomości na Instagramie (już od wersji 6.23.2)

Instagram dołączadoFacebookMessenger,WhatsApp i Viber na liście obsługiwanych platform DM. Możesz teraz rozmawiać z klientami bezpośrednio z Daktela i mieć pewność, że żadna z Twoich rozmów nie pozostanie bez odpowiedzi.

Gdzie mogę to znaleźć?

Skonfiguruj routing “Instagram DM” w: Zarządzaj → Routing → Instagram DM. Skonfiguruj swoje kolejki w Zarządzaj → Kolejki.

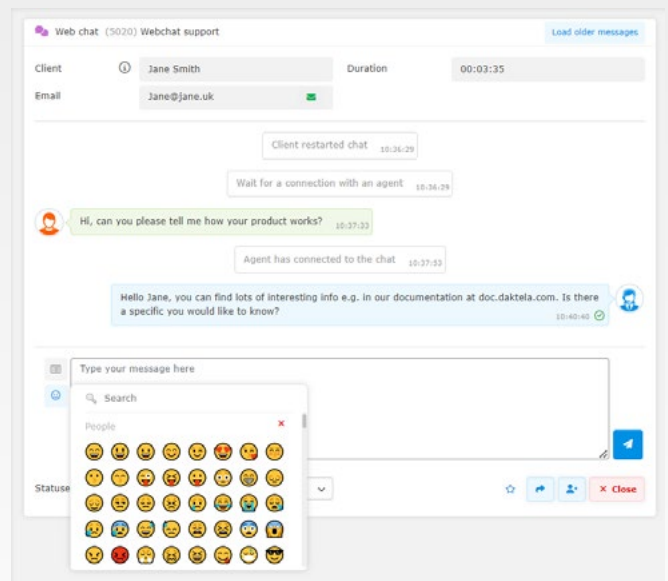
Emoji i zaktualizowany wygląd czatu

Emoji są ważną częścią komunikacji online, dlatego dodaliśmy emoji do wszystkich naszych czatów! Twoi klienci będą również mogli reagować emotikonami na wiadomości od agentów. Ponadto zaktualizowaliśmy wygląd i styl naszego interfejsu czatu.

Gdzie mogę to znaleźć?

Selektor emotikonów będzie automatycznie dostępny we wszystkich Twoich czatach – nie musisz niczego włączać.

Aby włączyć reakcje emoji na wiadomości agenta, przejdź do Zarządzaj → Routing → Czaty internetowe → Łączniki i zaznacz “Zezwalaj na reakcje emoji”.



Eksport z CRM do rekordów kampanii

Możesz teraz tworzyć rekordy dla swoich kampanii wychodzących bezpośrednio z modułu CRM. Po prostu wybierz lub przefiltruj wpisy CRM, które chcesz uwzględnić w kampanii, kliknij “Eksportuj do rekordów”, wybierz kampanię, do której mają należeć i sparuj pola formularza.

Gdzie mogę to znaleźć?

Możesz wyeksportować swoje kontakty z CRM → Kontakty. Ustaw uprawnienia eksportu w Zarządzaj → Użytkownicy → Dostęp → zakładka Zarządzaj → Eksport



I Reset Hasła

Teraz Twoi agenci będą mogli samodzielnie zresetować hasło, używając swojego loginu i adresu e-mail uwierzytelniającego.

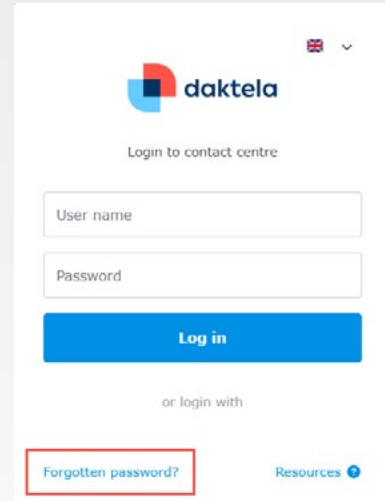
Gdzie mogę to znaleźć?

Zezwól na resetowanie hasła w Zarządzaj →

Użytkownicy → Uprawnienia.

Wprowadź uwierzytelniający adres e-mail w Zarządzaj

→ Użytkownicy → Lista użytkowników.



The screenshot shows the Daktela login interface. At the top, there is the Daktela logo and a language selector (English flag). Below the logo, it says "Login to contact centre". There are two input fields: "User name" and "Password". A blue "Log in" button is positioned below the password field. Underneath the button, it says "or login with". At the bottom left, there is a link "Forgotten password?" highlighted with a red box. At the bottom right, there is a "Resources" link with a blue circle icon.

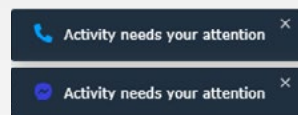
I Zaktualizowane powiadomienia

Nie przegap niczego. Otrzymuj powiadomienia o:

- nowych wiadomościach w rozpoczętych czatach
- otwartych działaniach, w których agent nie był aktywny przez jakiś czas
- przełożonych połączeniach w kampaniach ręcznych

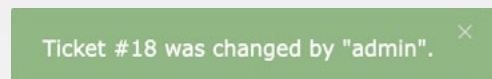
Gdzie mogę to znaleźć?

Możesz ustawić wszystkie trzy typy powiadomień w Zarządzaj → Kolejki



I Powiadomienia o zmianach w ticketcie

Nigdy więcej niespodzianek podczas współpracy w ticketach. Otrzymuj wyskakujące powiadomienie i ponownie załaduj stronę, gdy otwarty ticket zostanie edytowany przez kogoś innego.



I Eksportuj i importuj zdarzenia i drzewa decyzyjne

Przeniesienie złożonego drzewa decyzyjnego lub zdarzenia ze środowiska programistycznego do produkcyjnego będzie znacznie łatwiejsze, dzięki nowej funkcjonalności eksportu i importu.

Gdzie mogę to znaleźć?

Przycisk "Eksportuj" można znaleźć w szczegółach jednego z drzew decyzyjnych lub w zdarzeniach.

I Integracja HubSpot

Możesz teraz zsynchronizować swój HubSpot z modułem Daktela CRM, aby wszystkie informacje kontaktowe były aktualne.

Gdzie mogę to znaleźć?

Skonfiguruj integrację HubSpot w Zarządzaj → Integracje.