

Vítejte v Daktele **V6.24!**

Naše **nejnovější verze** přináší mnoho zlepšení, které mají za cíl zlepšit váš celkový uživatelský zážitek. Zavádíme nové nástroje a funkcionality, které zefektivňují práci a zlepšují interakce se zákazníky. Doufáme, že našim uživatelům tato zlepšení umožní pracovat účinněji a dodávat tak zákazníkům co nejlepší zákaznický zážitek.

Obsah **novinky**

- Zbrusu **NOVÝ WebRTC softwarový telefon**
- **Daktela AI Agent**
- **Našeptávání, vstoupení a převzetí v monitorování hovorů**
- **Požádat o pomoc během hovoru**
- **Vylepšení QA hodnocení**
- **Priority a míchání pro kampaňové databáze**
- **Výběr časové zóny**
- **Mazání příloh**
- **Automatické otevření karty**
- **Rich Text Editor ve webchatech**
- **Export reportů do PDF**

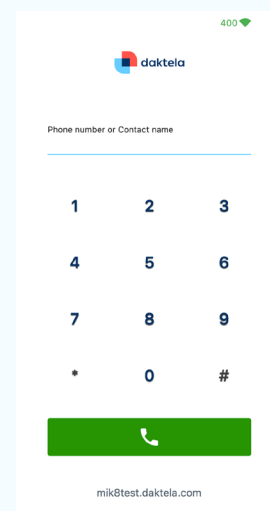
■ Zbrusu NOVÝ WebRTC softwarový telefon

Od verze 6.24 Daktely už nebudete potřebovat **žádný externí software, abyste mohli volat**. Od této verze totiž je součástí Daktely WebRTC softwarový telefon, který otevřete jedním kliknutím. Navíc jsme díky automatizaci složitého procesu razantně zjednodušili prvotní nastavení telefonu.

Kde to najdu?

WebRTC zařízení nyní mají vlastní oddělení. Najdete je v **Spravovat > Zařízení > WebRTC zařízení**. Po přihlášení do WebRTC zařízení softwarový telefon otevřete kliknutím na tlačítko v navbaru **aplikace**.

[zpět na obsah](#)



■ Daktela AI Agent

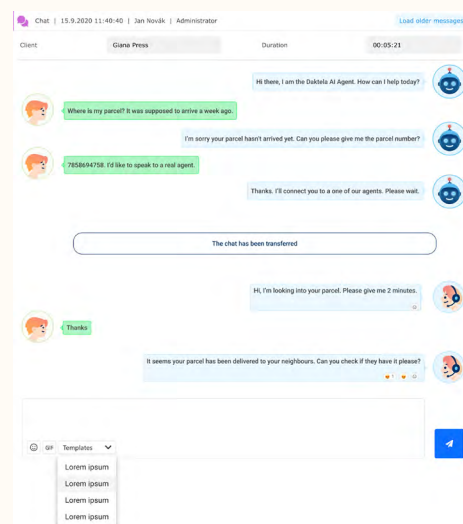
Implementovat vlastního AI chatbota v kontaktním centru nikdy nebylo jednodušší. Daktela AI Agent může např. odpovídat na dotazy, které vám zákazníci pokládají opakovaně, nebo od nich sbírat informace. **Zapojit svoje skutečné operátory můžete, pouze pokud je to nezbytné.** Díky našemu novému widgetu v chatových aktivitách budou mít operátoři během chatů k dispozici informace, které AI Agent sesbíral, jako např. čísla objednávek nebo adresy. Můžete samozřejmě jednoduše zjistit, kolik konverzací AI Agent vyřídil a čeho se týkaly – vše je dostupné v našich nativních reportovacích nástrojích.

Kde to najdu?

Widget AI Agent si nastavíte v Nastavení widgetů v **Spravovat > Fronty**. Operátor si také může zobrazit zprávy mezi zákazníkem a AI Agentem přímo ve widgetu Webchat. Konverzace AI Agentů si můžete zobrazit přímo ve Výpisech nebo Reportingu vyfiltrováním uživatele „AI Agent“.

Pro zprovoznění Daktela AI Agentů je potřeba další nastavení. Pokud o službu máte zájem, prosím kontaktujte nás.

[zpět na obsah](#)



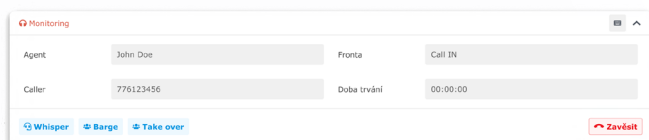
Metadata	Transcript	Goals
Order Number	7858694758	
Meta 2	Lorem ipsum	
Meta 3	Dolor sit amet	
Meta 4	123234345	
Meta 5	Sit amet	
Meta 6	Lorem Ipsum	
Meta 7	Haylie Mango	
Meta 8	Haylie Torff	
Meta 9	Alfredo Saris	

■ Našeptávání, vstoupení a převzetí v monitorování hovorů

Teamleadeři nyní mohou svým operátorům z monitorování během hovorů pomoci.

Pokud mají daná práva, po zahájení monitorování hovoru z Realtime panelu budou moci použít tyto typy monitorování:

- Našeptávat – otevře se kanál pouze mezi teamleaderem a operátorem
- Vstoupit – teamleader vstoupí do hovoru a uslyší ho operátor i volající
- Převzít – teamleader odstraní operátora z hovoru



Kde to najdu?

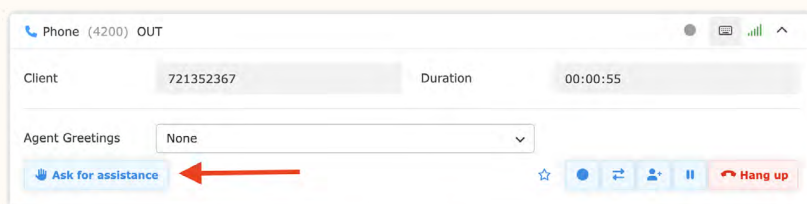
Práva na Typy monitorování hovorů teamleaderům přiřadíte v **Spravovat > Uživatelé > Práva**. Monitorování zahájíte z **Aplikace > Realtime** ze sekce **Aktivity**.

[zpět na obsah](#)

■ Požádat o pomoc během hovoru

Operátoři nyní mohou během hovoru požádat svého nadřízeného o pomoc kliknutím na tlačítko **Požádat o pomoc přímo v hovoru**.

Teamleadeři poté v **Realtime panelu pomocí zvýraznění uvidí**, kteří operátoři potřebují pomoc. Díky typům monitorování Našeptávat a Vstoupit se mohou do hovoru zapojit a operátorům pomoci.



[zpět na obsah](#)

Title	Queue	User	Contact	Created time	Waiting	Interaction	Processing	Ticket	Action
721352367	OUT	admin		↑ 13/02/2023 12:12:03	00:08	05:21	05:29		

■ Vylepšení QA hodnocení

V některých případech by QA hodnocení měla být pouze mezi hodnotitelem a hodnoceným operátorem. Ostatní by hodnocení neměli moci otevřít. Přidali jsme tedy možnost, aby operátoři viděli pouze QA hodnocení aktivit, kterých se zúčastnili, a hodnocení jejich kolegů jim skrývat. Nyní také lze jednoduše sdílet QA hodnocení díky odkazům, které otevrou přímo detail hodnocení.

Kde to najdu?

Otevřete **Spravovat > Uživatelé > Přístupy**, otevřete přístup, zapněte **Pokročilá nastavení**, přejděte na kartu **Výpisy** a u **QA hodnocení** zaškrtněte pouze **Číst vlastní hodnocení**. Chcete-li zkopírovat odkaz na detail QA hodnocení, otevřete hodnocení z Výpisů a klikněte na tlačítko Kopírovat v hlavičce formuláře.

[zpět na obsah](#)

Priority a míchání pro kampaňové databáze

Vyberte si, v jakém pořadí se budou načítat vaše kampaňové záznamy, a nastavte si tak **kampaně přesně podle svých potřeb**. Zvolte, zda chcete nejdříve navolat všechny záznamy z databáze s nejvyšší prioritou, než začnete s těmi z databází s nižší prioritou, nebo zda chcete míchat záznamy ze všech vašich dostupných databází v poměru, který si můžete přesně nadefinovat.

Kde to najdu?

Nejdříve otevřete **Spravovat > Fronty**, otevřete **kampaňovou frontu** a vyberte **Způsob výběru záznamů** – buď **Podle priority databáze** nebo **Míchat záznamy z více databází**. Poté přejděte do **Spravovat > Typy záznamů**, najděte typ záznamu spojený s vaší kampaňovou frontou, otevřete **Databáze** ve sloupci **Relace** a nastavte buď **Prioritu** nebo **Poměr míchání**.

[zpět na obsah](#)

Title	Description	Free/Rescheduled/Total	Active	Priority	Actions
1		0/0/0	<input checked="" type="checkbox"/>	4	edit delete
2		0/0/0	<input checked="" type="checkbox"/>	5	edit delete

Title	Description	Free/Rescheduled/Total	Active	Mixing ratio	Actions
1		0/0/0	<input checked="" type="checkbox"/>	10	edit delete
2		0/0/0	<input checked="" type="checkbox"/>	1	edit delete

Výběr časové zóny

Abychom zákazníkům usnadnili práci odkudkoliv na světě, zavedli jsme možnost vybrat si na úrovni uživatele časovou zónu. Pokud je váš tým rozmístěný ve více zemích, každý nyní uvidí správné časové údaje.

Kde to najdu?

Vaši časovou zónu nastavujeme automaticky dle časové zóny vašeho počítače. Pokud ji potřebujete změnit manuálně, otevřete **Můj profil v pravém horním rohu** a tam ji vyberte.

[zpět na obsah](#)

Mazání příloh

Přidali jsme možnost **mazat přílohy v ticketech a CRM**, abyste měli pod kontrolou množství dat, která máte uložená.

Kde to najdu?

Otevřete **Spravovat > Uživatelé > Přístupy**, otevřete přístup, zapněte **Pokročilá nastavení**, přejděte na kartu **Spravovat** a u **Mazat přílohy** zaškrtněte **DPO**.

[zpět na obsah](#)

■ Automatické otevření karty

Když otevřete ticket, položku CRM nebo záznam, nyní si můžete vybrat, která karta má být automaticky otevřená, takže **na první pohled uvidíte data, která pro vás jsou nejdůležitější**, bez nutnosti dalšího klikání.

Kde to najdu?

Nastavení naleznete u daného modulu v poli **Výchozí karta:**

Nastavení ticketů naleznete v **Spravovat > Tickety > Kategorie > detail kategorie.**

Nastavení CRM kontaktů a společností naleznete v **Spravovat > CRM > Databáze > detail databáze.**

Můžete vybrat jinou kartu pro kontakty a pro společnosti.

Nastavení CRM záznamů naleznete v **Spravovat > CRM > Záznamy > detail záznamu.**

Nastavení Záznamů naleznete v **Spravovat > Typy záznamů > detail typu záznamu.**

[zpět na obsah](#)

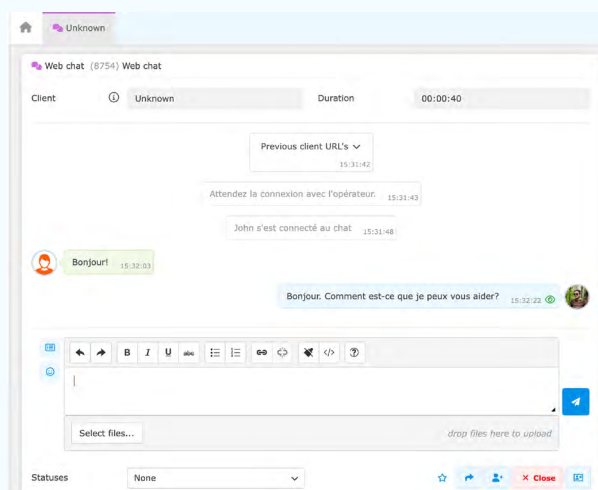
■ Rich Text Editor ve webchatech

V nové verzi můžete ve webchatech zapnout WYSIWYG editor a posílat tak krásné formátované zprávy.

Kde to najdu?

Otevřete **Spravovat > Fronty**, otevřete **webchatovou frontu** a zapněte **Povolit HTML editor**. Poté se bude zobrazovat ve všech chatech, které používají danou frontu.

[zpět na obsah](#)



■ Export reportů do PDF

Reporty jsou výkonným nástrojem pro periodické zobrazování vašich statistik a analytik. **Nyní je můžete exportovat do PDF, které obsahuje veškerá data a grafy.**

Kde to najdu?

Otevřete **Reporting > Reporty**, otevřete report a klikněte na tlačítko **Export do PDF**

[zpět na obsah](#)

