

Dobrodošli u Daktela **V6.24!**

Naše najnovije izdanje uključuje nekoliko poboljšanja, posebno u oblasti ukupnog korisničkog iskustva za korisnike u kontakt centrima. Sa ovim ažuriranjem, uvodimo nove alate i funkcije koje će pomoći da se pojednostave operacije i poboljša interakcija sa klijentima. Nadamo se da će ova poboljšanja omogućiti našim korisnicima da rade efikasnije i pružiti najbolje moguće korisničko iskustvo.

Content **news**

- **Potpuno novi telefon sa WebRTC softverom**
- **Daktela AI Agent**
- **Šaputanje, asistencija, preuzimanje i praćenje poziva**
- **Zatražite pomoć tokom poziva**
- **Poboljšanja „QA Review“ – Poboljšanja u osiguranju kvaliteta**
- **Prioritetni zadaci i „mešanje“ evidencije baze podataka reklamnih kampanja**
- **Izbor vremenske zone**
- **Izbrišite priloge**
- **Kartica "Autofokus"**
- **Uređivač bogatog teksta u onlajn četovima**
- **Izvezite izveštaje u PDF**

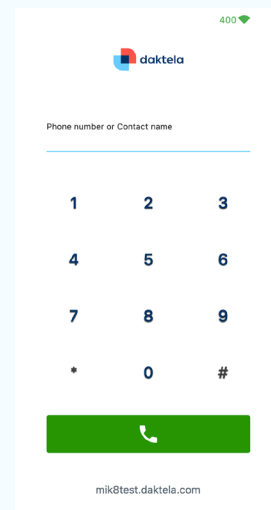
■ Potpuno novi telefon sa WebRTC softverom

Od Daktele V6.24, više ne morate da instalirate softver treće strane da biste počeli da pozivate iz Daktele. WebRTC softverski telefon je sada uključen i otvara se jednostavnim klikom miša. Pored toga, učinili smo početak veoma jednostavnim, automatizacijom svih složenih procesa instalacije.

Gde mogu ovo da nađem?

WebRTC uređaji sada imaju svoj odeljak. Idite na **Upravljanje > Uređaji > WebRTC uređaji** da biste ih podesili. Kada se prijavite na svoj WebRTC uređaj, možete otvoriti WebRTC telefonski klijent pomoću dugmeta na traci za navigaciju.

[nazad na sadržaj](#)



■ Daktela AI Agent

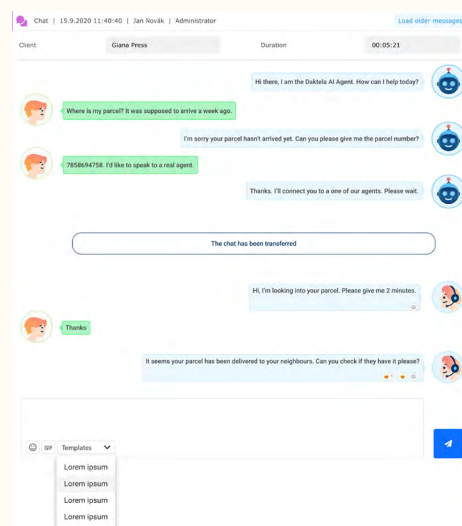
Implementacija sopstvenog AI chat bota nikada nije bila lakša. Na primer, Daktela AI Agent može da se pobrine za pitanja koja vaši klijenti stalno postavljaju ili da od njih prikupi informacije. Vaši agenti (ljudi) treba da se uključe samo kada je to neophodno. Između ostalog, alatka Daktela Agent AI (veštačka inteligencija) prikazuje transkript ćaskanja i sve informacije koje je prethodno prikupio, kao npr. brojevi naloga, adrese itd. Naravno, možete lako da pratite broj razgovora i šta je Daktela AI Agent uradio, jer je sve to uključeno u alatku za izveštavanje.

Gde mogu ovo da nađem?

Vidžet AI Agent je dostupan u podešavanjima vidžeta Veb čet čekajući red (Web Chat Queue) pod **Upravljanje > Redovi**. Agent takođe može da vidi poruke koje je AI agent razmenio sa klijentom direktno u vidžetu za veb ćaskanje. Možete da vidite svoje razgovore sa AI agentom direktno u listama i izveštajima filtriranjem za korisnika „Agent AI“.

Potrebna su neka početna podešavanja. Kontaktirajte nas ako želite da počnete da koristite Daktela AI Agent.

[nazad na sadržaj](#)



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	

■ Šaputanje, asistencija, preuzimanje i praćenje poziva

Supervizori i vođe timova će sada imati mogućnost da pomažu agentima u svom timu dok prate pozive. Ako imaju potrebna prava, kada počnu da nadgledaju poziv sa kontrolne table, moći će da pokreću ove metode nadgledanja:



- Šapat - Otvara kanal samo između supervizora i agenta
- Asistencija – Supervizor ulazi u poziv i razgovara sa agentom i sa pozivaocem
- Preuzmi – supervizor uklanja agenta iz poziva

Gde mogu ovo da nađem?

Dajte svojim supervizorima prava da koriste metode kontrole u **Upravljanje > Korisnici > Prava**.

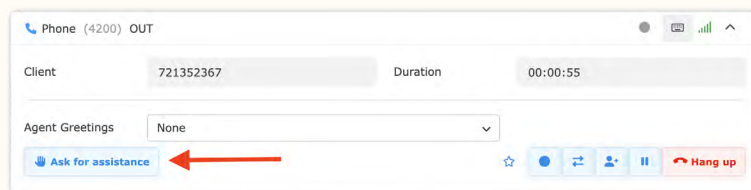
Počnite da pratite poziv iz **aplikacije > u realnom** vremenu u odeljku aktivnosti.

[nazad na sadržaj](#)

■ Zatražite pomoć tokom poziva

Agenti sada takođe mogu zamoliti svog menadžera da im pomogne tokom poziva jednostavnim klikom na dugme Pitaj za pomoć ako imaju prava da je koriste.

Supervizori tada mogu da vide kojim agentima je potrebna njihova pažnja na kontrolnoj tabli gde je poziv označen. Oni mogu da koriste režim „šapat“ ili „asistencija“ da pomognu agentu.



[nazad na sadržaj](#)

Activities		Show only: <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>									
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				

■ Poboljšanja „QA Review“ – Poboljšanja u osiguranju kvaliteta

U određenim slučajevima, QA pregledi između ocenjivača i agenta koji se ocenjuje moraju biti dostupni samo njima – a ne svima. Dodali smo mogućnost da agenti vide samo ocene kvaliteta za aktivnosti u kojima su učestvovali, dok su oni koje pripadaju njihovim kolegama sakriveni. Sada takođe možete lako da delite recenzije obezbeđenja kvaliteta tako što ćete se direktno povezati sa određenim pregledom kvaliteta.

Gde mogu ovo da nađem?

Idite na **Upravljanje > Korisnici > Pristup**, otvorite **Pristup**, otvorite **Napredna podešavanja**, idite na karticu **Liste** i pod **Recenzije kvaliteta** označite samo **Čitajte sopstvene recenzije**. Da biste mapirali vezu za pregled kvaliteta, otvorite recenziju u „listovima“ i koristite dugme u zaglavlju obrasca da biste kopirali vezu za pregled kvaliteta u klipbord.

[nazad na sadržaj](#)

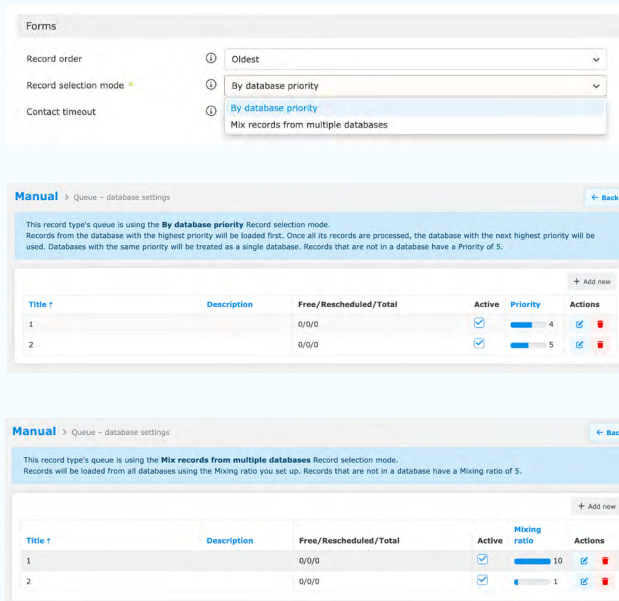
■ Prioritetni zadaci i „mešanje“ evidencije baze podataka reklamnih kampanja

Prilagodite kampanje svojim potrebama tako što ćete izabrati redosled kojim se učitavaju zapisi kampanje. Odaberite da li ćete prvo pozvati sve zapise u bazi podataka najvišeg prioriteta pre nego što pređete na one sa nižim prioritetom ili ćete pomešati zapise iz svih dostupnih baza podataka koristeći potpuno prilagodljiv odnos.

Gde mogu ovo da nađem?

Prvo idite na **Upravljanje > Redovi**, otvorite red kampanje (Kampanja) i izaberite metod izbora zapisa – Po prioritetu baze podataka ili Kombinujte zapise iz više baza podataka. Zatim idite na **Upravljanje > Tipovi zapisa**, otvorite Baze podataka u koloni Odnosi tipova zapisa koja je povezana sa redom kampanje i postavite ili prioritetni ili kombinovani odnos za svaku bazu podataka.

[înapoi la conținut](#)



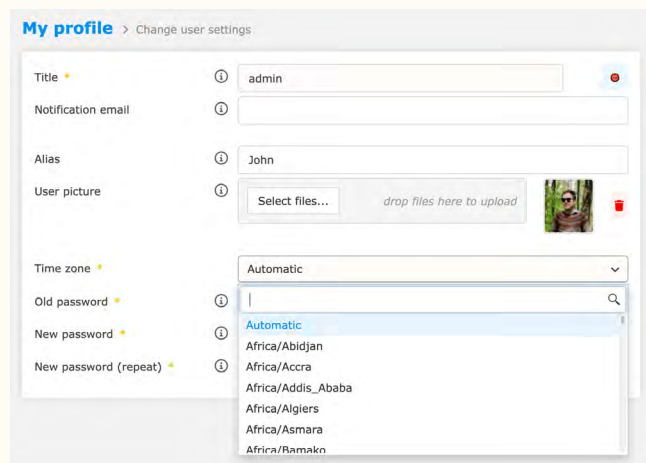
■ Izbor vremenske zone

Da bismo olakšali našim klijentima rad iz celog sveta, omogućili smo svakom korisniku da odabere svoju vremensku zonu. Ako se vaš tim nalazi u više zemalja, svako će sada videti vreme koje mu odgovara.

Gde mogu ovo da nađem?

Vaša vremenska zona je automatski podešena na vremensku zonu vašeg računara. Ako treba da je promenite ručno, to možete učiniti u Moj profil, kome možete da pristupite klikom na sliku profila u gornjem desnom uglu.

[înapoi la conținut](#)



■ Izbrišite priloge

Dodali smo mogućnost brisanja priloga u Zahtevi i CRM, tako da možete pratiti količinu sačuvanih podataka.

Gde mogu ovo da nađem?

Idite na **Administracija > Korisnici > Pristup**, otvorite Access, otvorite Napredna podešavanja, idite na karticu Administracija i označite DPO pod Izbriši priloge.

[înapoi la conținut](#)

■ Kartica "Autofokus"

Kada otvorite zahtev, CRM unos ili zapis, sada možete da izaberete koja kartica će podrazumevano biti fokus, tako da možete da vidite podatke koji najbolje odgovaraju vašim specifičnim potrebama, bez potrebe za dodatnim radnjama.

Gde mogu ovo da nađem?

Ovo možete podesiti za svaki modul u polju na kartici Autofokus:

Za zahteve idite na **Upravljanje > Zahtevi > Kategorije** i otvorite kategoriju.

Za CRM kontakte i naloge idite na **Upravljanje > CRM > Baze podataka** i otvorite bazu podataka. Možete odabrati drugu karticu za kontakte i naloge.

Za CRM zapise idite na **Upravljanje > CRM > Zapisi** i otvorite zapis.

Za zapise idite na **Upravljanje > Tipovi** zapisa i otvorite tip zapisa.

[înapoi la conținut](#)

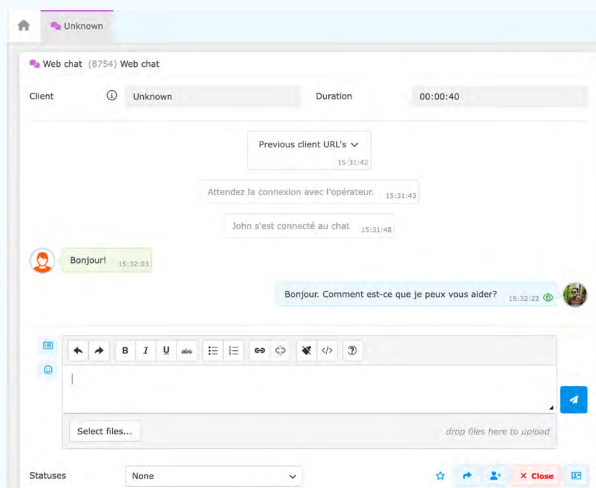
■ Uređivač bogatog teksta u onlajn četovima

Sada možete da koristite uređivač bogatog teksta (šta-vidite-je-šta-dobijate) u redovima za veb časakanje kako bi vaši agenti mogli da šalju lepo formatirane poruke.

Gde mogu ovo da nađem?

Idite na **Upravljanje > Redovi** da biste omogućili uređivač pod Dozvoli HTML uređivač. Zatim se pojavljuje u onlajn časakanjima koja koriste red.

[înapoi la conținut](#)



■ Izvezite izveštaje u PDF

Izveštaji su moćan alat koji prikazuje vaš izbor statistike i analitike. Sada možete da izvozite svoje izveštaje u PDF, koji uključuje i podatke i njihove grafičke vizualizacije.

Gde mogu ovo da nađem?

Idite na **Izveštavanje > Izveštaji**, otvorite izveštaj sa ikonom Prikaži u koloni Radnje i kliknite na dugme za izvoz u PDF.

[înapoi la conținut](#)

