

# Witamy w Daktela **V6.24!**

Przedstawiamy **najnowszą aktualizację** Daktela, nie tylko z ulepszonymi elementami systemu, ale także z nowymi narzędziami i funkcjonalnościami! Poniżej znajdziesz ich opisy, a także informacje jak je włączyć w Dakteli.

## Nowe funkcje i narzędzia

- **Softphone w aplikacji mobilnej (WebRTC)**
- **Daktela AI Agent**
- **Funkcje "Podpowiadaj", "Dołącz", "Przejmij" w monitoringu połączeń**
- **Asysta podczas rozmowy**
- **Narzędzie do kontroli jakości (QA)**
- **Priorytety i mieszanie dla baz danych kampanii**
- **Wybór strefy czasowe**
- **Usuwanie załączników**
- **Autofocus Tab**
- **Edytor tekstu sformatowanego w czatach internetowych**
- **Eksportowanie raportów do PDF**

## ■ Telefon softwarowy w aplikacji mobilnej (WebRTC)

W Daktela V6.24 nie musisz już instalować **żadnego oprogramowania zewnętrznych firm, aby wykonywać połączenia telefoniczne**. Telefon z oprogramowaniem WebRTC otwiera się jednym kliknięciem i nie wymaga konfiguracji. Wystarczy tylko login i hasło. Ponadto uprościliśmy rozpoczęcie pracy, automatyzując wszystkie skomplikowane procesy konfiguracji.

### **Gdzie mogę to znaleźć?**

Urządzenia WebRTC mają teraz własną sekcję. Przejdź do opcji **Zarządzaj > Urządzenia > "Urządzenia WebRTC" i skonfiguruj je**. Po zalogowaniu się, możesz otworzyć WebRTC za pomocą przycisku na pasku nawigacyjnym.

[powrót do treści](#)



## ■ Daktele AI Agent

### **Wdrożenie własnego chatbota AI nigdy nie było łatwiejsze.**

Agent AI Daktele może odpowiadać między innymi na najczęściej zadawane pytania, bez konieczności angażowania pracowników. Nasz nowy widżet agenta AI w działaniach na czacie wyświetla transkrypcję czatu i wszystkie informacje zebrane przez sztuczną inteligencję, takie jak numery zamówień, adresy itp. Ponadto możesz łatwo śledzić liczbę rozmów i to, co zrobił wirtualny agent Daktele AI - jest to zawarte w narzędziu do raportowania.

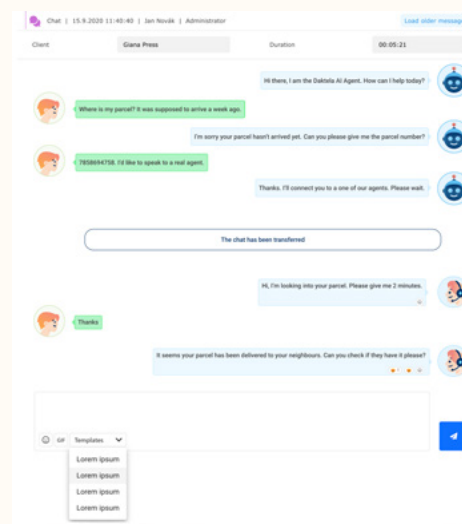
### **Gdzie mogę to znaleźć?**

Widżet AI Agent jest dostępny w ustawieniach widżetu kolejki czatu internetowego w **Zarządzaj > Kolejki**. Agent może również zobaczyć wiadomości, które agent AI wymienił z klientem bezpośrednio w widżecie czatu internetowego. Rozmowy z agentem AI możesz przeglądać bezpośrednio w raportach, filtrując użytkownika „Agent AI”.

### **Konieczna jest wstępna konfiguracja.**

**Skontaktuj się z nami, jeśli chcesz zacząć korzystać z agenta Daktele AI.**

[powrót do treści](#)



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	

## ■ Funkcje "Podpowiadaj", "Dołącz", "Przejmij" w monitoringu połączeń

Przełożeni i liderzy zespołów mogą teraz pomagać, asystować i przejmować pracę agentów podczas monitorowania połączeń. Podczas pracy, z panelu Realtime będą mogli uruchomić następujące tryby monitorowania (jeśli mają niezbędne uprawnienia):



- Szeptaj – otwiera kanał tylko pomiędzy przełożonym a agentem
- Dołącz – przełożony włącza się do rozmowy i mówi zarówno do agenta, jak i do dzwoniącego
- Przejmij – przełożony przejmuje rozmowę, usuwając agenta z rozmowy

### Gdzie mogę to znaleźć?

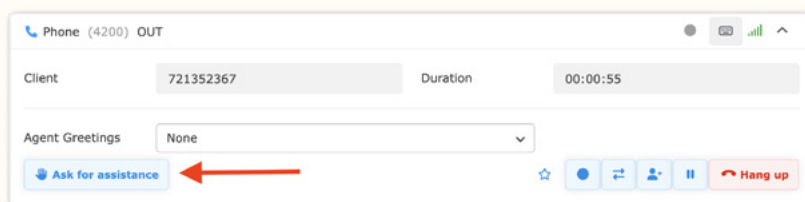
Nadaj swoim przełożonym uprawnienia do trybów monitorowania połączeń w **Zarządzaj > Użytkownicy > Uprawnienia**. Rozpocznij monitorowanie połączenia, wybierając opcję **Aplikacja > Czas rzeczywisty** w sekcji **"Działania"**.

[powrót do treści](#)

## ■ Asysta podczas rozmowy

Agenci mogą teraz również poprosić swojego przełożonego o asystę podczas rozmowy, klikając przycisk **"Poproś o pomoc"** (jeśli mają uprawnienia).

W momencie wezwania **przełożonych ich do pomocy**, połączenie zostanie im podświetlone. W tym momencie będą mogli skorzystać z trybów "Szeptaj" lub "Dołącz".



Activities		Show only: [Icons]									
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				

[powrót do treści](#)

## ■ Udoskonalenia kontroli jakości (QA)

W niektórych przypadkach przeglądy kontroli jakości powinny być przeprowadzane tylko między recenzentem, a recenzowanym agentem. Inne osoby nie powinny mieć możliwości otwarcia przeglądu. Dlatego dodaliśmy opcję dla agentów, aby widzieli tylko kontrole jakości dotyczące ich działań. Przełożeni zatem będą mogli udostępnić lub ukryć wybrane przeglądy.

### Gdzie mogę to znaleźć?

Przejdź do **"Zarządzaj" > Użytkownicy > Dostęp > otwórz dostęp > otwórz "Ustawienia zaawansowane"**, przejdź do karty "Oferty" i w sekcji **"Recenzje kontroli jakości"** zaznacz tylko **"Czytaj własne recenzje"**.

Aby skopiować łącze kontroli jakości, otwórz recenzję w spisie i użyj przycisku w nagłówku formularza, aby skopiować łącze kontroli jakości do schowka.

[powrót do treści](#)

## ■ Priorytety i mieszanie dla baz danych kampanii

Dostosuj kampanie do swoich potrzeb, wybierając opcję kolejność **ładowania rekordów kampanii**. Wybierz, czy chcesz wywołać wszystkie rekordy w bazie danych o najwyższym priorytecie (zanim przejdziesz do rekordów w bazach danych o niższych priorytetach), czy też chcesz mieszać rekordy ze wszystkich dostępnych baz danych przy użyciu współczynnika (możesz w pełni dostosować).

### Gdzie mogę to znaleźć?

Najpierw przejdź do **Zarządzaj > Kolejkami**, otwórz **kolejkę kampanii** i wybierz tryb **wyboru rekordów** – Według priorytetu bazy danych lub **Mieszaj rekordy z wielu baz danych**. Następnie przejdź do **Zarządzaj > Typy rekordów**, otwórz Bazy danych w kolumnie **Relacje** typu rekordu powiązanego z kolejką kampanii i skonfiguruj Priorytet lub Współczynnik mieszania dla każdej bazy danych.

[powrót do treści](#)

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

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

## ■ Wybór strefy czasowej

Aby ułatwić naszym klientom pracę z całego świata, umożliwiliśmy każdemu użytkownikowi wybór swojej strefy czasowej. Jeśli Twój zespół znajduje się w kilku krajach, wszyscy zobaczą teraz odpowiednią dla nich godzinę.

### Gdzie mogę to znaleźć?

Twoja strefa czasowa jest ustawiana automatycznie zgodnie ze strefą czasową Twojego komputera. Jeśli chcesz to zmienić ręcznie, możesz **zrobić w "Mój profil" dostępnym po kliknięciu swojego zdjęcia profilowego w prawym górnym rogu**.

[powrót do treści](#)

## ■ Usuwanie załączników

Dodaliśmy opcję **usuwania załączników w Ticketach i CRM**, dzięki czemu możesz kontrolować ilość przechowywanych danych.

### Gdzie mogę to znaleźć?

Przejdź do **Zarządzaj > Użytkownicy > Dostępny**, otwórz **dostęp**, otwórz **Ustawienia zaawansowane**, przejdź do **karty "Zarządzaj"** i zaznacz **"DPO"** w obszarze **"Usuń załączniki"**.

[powrót do treści](#)

## Autofocus Tab

Po otwarciu zgłoszenia, wpisu CRM lub rekordu możesz teraz wybrać, która karta będzie domyślnie aktywna, dzięki **czemu możesz zobaczyć dane**, które są najbardziej odpowiednie dla Twoich konkretnych potrzeb.

### Gdzie mogę to znaleźć?

Możesz to ustawić dla każdego modułu w polu **zakładki Autofokus**:

W przypadku biletów przejdź do **Zarządzaj > Bilety > Kategorie i otwórz kategorię**.

W przypadku kontaktów i kont CRM przejdź do **Zarządzaj > CRM > Bazy danych i otwórz bazę danych**.

Możesz wybrać inną kartę dla kontaktów i kont.

W przypadku Rekordów CRM przejdź do **Zarządzaj > CRM > Rekordy i otwórz rekord**.

W przypadku rekordów przejdź do **Zarządzaj > Typy rekordów i otwórz typ rekordu**.

[powrót do treści](#)

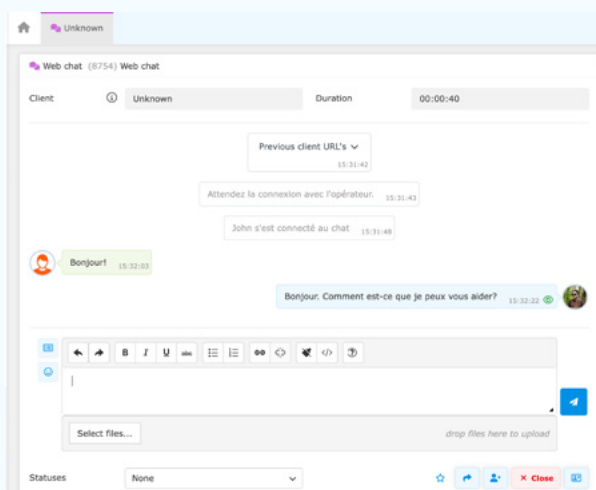
## Edytor tekstu sformatowanego w czatach internetowych

Możesz teraz używać edytora tekstu sformatowanego typu „widzisz, to co dostajesz” w kolejkach czatu internetowego, aby Twoi agenci mogli wysyłać dobrze sformatowane wiadomości

### Gdzie mogę to znaleźć?

Przejdź do **Zarządzaj > Kolejki**, aby włączyć edytor **“Zezwalaj na edytor HTML”**. Następnie pojawi się on na czatach internetowych korzystających z kolejki.

[powrót do treści](#)



## Eksportowanie raportów do PDF

Raporty to potężne narzędzie, które wyświetla wybrane statystyki i analizy.

**Możesz teraz eksportować swoje raporty do pliku PDF, który zawiera dane i ich graficzne wizualizacje.**

### Gdzie mogę to znaleźć?

Przejdź do **Raporty > Raporty**, otwórz raport za pomocą ikony “Ekran”, w kolumnie Działania i kliknij przycisk **“Eksport PDF”**.

[powrót do treści](#)

