

Daktela V6.25

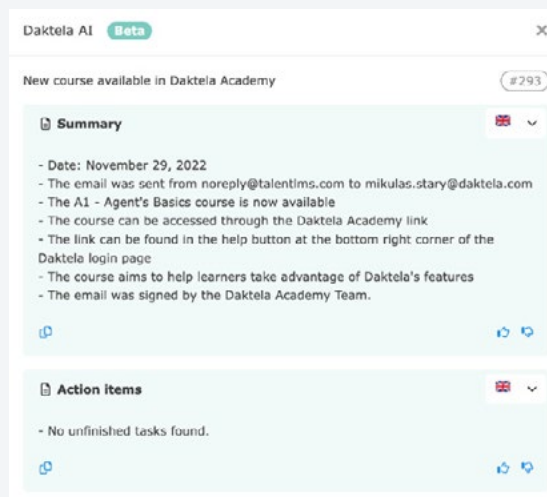
Svět zákaznických služeb se neustále vyvíjí a stejně tak se vyvíjí i nástroje, které firmy používají ke správě zákaznických interakcí. **Daktela přináší nové funkce pro vytváření textů za pomoci GPT, které agentům pomáhají psát lepší a efektivnější odpovědi.** Tato nová verze nabízí také pokročilou funkci sumarizace textů, která poskytuje stručný a přesný přehled o komunikaci se zákazníky a umožňuje agentům rychle porozumět potřebám zákazníka a včas reagovat. Díky našemu novému AI mailbotu lze také automatizovat kategorizaci e-mailů, což vašim agentům ušetří čas a umožní jim se soustředit na poskytování skvělých služeb. Pokud se obáváte GDPR, máme pro vás dobrou zprávu, protože je vše plně v souladu s GDPR: více informací je k dispozici zde.

Souhrn textu díky GPT

S touto neocenitelnou funkcí je komplexní pochopení každého tiketu, kontaktu nebo chatu a následná odpověď jen otázkou kliknutím myši. Jednoduše tak máte přístup ke stručnému přehledu obsahu i časové osy tiketu. Náš systém navíc ze souhrnu extrahuje důležité položky, čímž předchází například přehlédnutí termínů.

Kde to najdu?

Přejděte na Tikety a klikněte na tlačítko AI ve sloupci Akce.
Nebo hledejte tlačítko AI po otevření tiketu, kontaktu nebo společnosti CRM.
Nebo shrňte chat odkudkoli ve Výpisech.



AI Mailbot

Využijte sílu AI ke zefektivnění a zrychlení procesu kategorizace e-mailů. Jednoduchým výběrem požadovaných kategorií a stavů můžete nechat naše pokročilé algoritmy, aby se rychle učily z vaší předchozí korespondence a identifikovaly a přiřazovaly příchozím e-mailům nejvhodnější kategorii a stav. Mailbot se neustále učí a zlepšuje, jak s ním komunikujete. Kdykoli některý z vašich agentů opraví kategorii nebo status, mailbot to pečlivě vezme na vědomí a začlení zpětnou vazbu ke zlepšení svých výsledků.

Kde to najdu?

Zapněte AI Kategorizaci a AI Statusy ve Spravovat → Fronty v podrobnostech jedné nebo více vašich e-mailových front a poté vyberte kategorie a statusy, ze kterých si může mailbot vybrat.

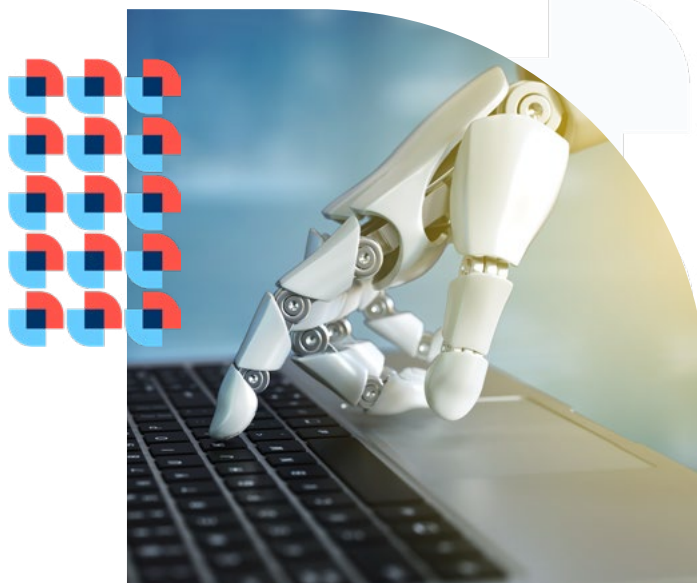
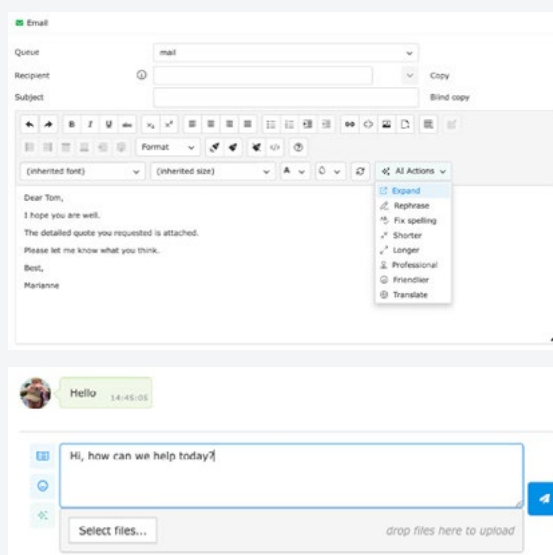
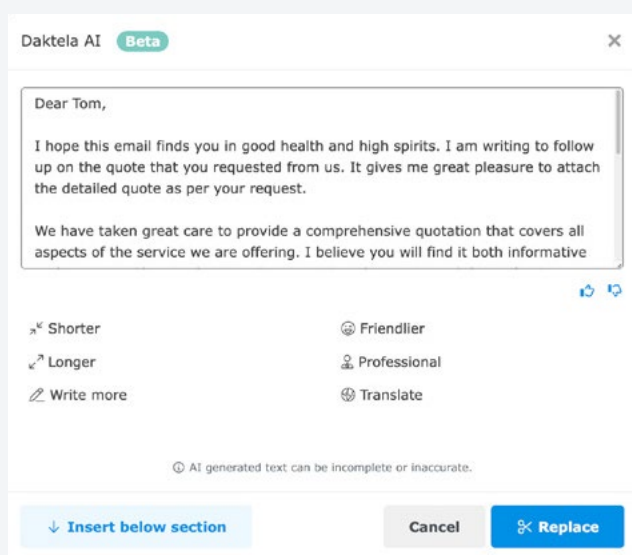


Funkce psaní **GPT**

Vybavte své agenty pozoruhodnou řadou funkcí navržených tak, aby zvýšily rychlost i kvalitu jejich psaní. Pouhým zadáním souhrnu jejich zamýšleného obsahu a výběrem požadované transformace se naše AI bez problémů postará o zbytek. Agenti to mohou posunout o krok dále tím, že použijí další akce umělé inteligence k dalšímu zpřesnění výsledného textu, což jim umožní pečlivě upravit návrh podle svých preferencí, než jej odešlou zákazníkovi.

Kde to najdu?

Funkce psaní jsou dostupné ve všech velkých textových polích: e-maily, chaty, komentáře a články znalostní báze. Stačí hledat symbol AI.



PŘESTOŽE JE TATO VERZE PŘEVÁŽNĚ O FUNKCÍCH AI, ZAHRNULI JSME PÁR NOVINEK TAKÉ Z JINÝCH KATEGORIÍ:

Widget uživatelů v reálném čase

Widget jednoduše zobrazuje uživateli dostupné agenty a zajišťuje bezproblémové připojení. Na dashboardu jediným kliknutím zahájíte hovor s vybraným agentem a můžete s ním okamžitě komunikovat. Navíc během probíhající aktivity může agent bez námahy pozvat nebo přenést aktivitu na jiného zvoleného agenta, což zajišťuje efektivní spolupráci a nepřerušovaný pracovní postup.

Kde to najdu?

Widget Dashboard nastavte v části Spravovat → Uživatelé → Přístupy kliknutím na Změnit ve sloupci Nastavení dashboardu.

Nastavte widget v otevřených aktivitách v Spravovat → Fronty kliknutím na Změnit ve sloupci Nastavení widgetu ve frontě, kde chcete widget používat.



Přesunutí oznámení do Centra oznámení

Když obdržíte oznámení o změnách v tiketech nebo kalendáři, můžete je nyní rychle přesunout do Centra oznámení, aniž byste je označili jako přečtené. Stačí kliknout na tlačítko nad upozorněními.

