

Daktela V6.25

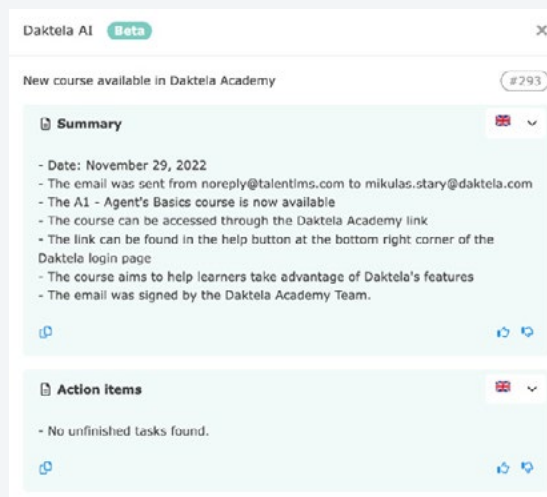
Svet zákaznických služieb sa neustále vyvíja a rovnako tak aj nástroje, ktoré firmy používajú na správu zákaznických interakcií. **Daktela prináša nové funkcie na vytváranie textov za pomoci GPT, ktoré agentom pomáhajú písať lepšie a efektívnejšie odpovede.** Táto nová verzia ponúka aj pokročilú funkciu sumarizácie textov, ktorá poskytuje stručný a presný prehľad o komunikácii so zákazníkmi a umožňuje agentom rýchlo porozumieť potrebám zákazníka a včas reagovať. Vďaka nášmu novému AI mailbotu je možné tiež zautomatizovať kategorizáciu e-mailov, čo vašim agentom ušetrí čas a umožní im sa sústrediť na poskytovanie skvelých služieb. Pokiaľ sa obávate GDPR, máme pre vás dobrú správu, pretože je všetko plne v súlade s GDPR: viac informácií je k dispozícii tu.

Súhrn textu vďaka GPT

S touto neoceniteľnou funkciou je komplexné pochopenie každého tiketu, kontaktu, spoločnosti alebo chatu a jeho následné odpovede len otázkou iba kliknutím myši. Jednoducho tak máte prístup k stručnému prehľadu obsahu aj časovej osi tiketu. Náš systém navyše zo súhrnu extrahuje dôležité položky, čím predchádza napríklad prehládnutie termínov.

Kde to nájdem?

Prejdite na Tikety a kliknite na tlačidlo AI v stĺpci Akcie.
Alebo hľadajte tlačidlo AI po otvorení tiketu, kontaktu alebo spoločnosti CRM.
Alebo zhrňte chat odkiaľkoľvek vo Výpisoch.



AI Mailbot

Využite silu AI na zefektívnenie a zrýchlenie procesu kategorizácie e-mailov. Jednoduchým výberom požadovaných kategórií a stavov môžete nechať naše pokročilé algoritmy, aby sa rýchlo učili z vašej predchádzajúcej korešpondencie a identifikovali a priradzovali prichádzajúcim e-mailom najvhodnejšiu kategóriu a stav. Mailbot sa neustále učí a zlepšuje, ako s ním komunikujete. Kedykoľvek niektorý z vašich agentov opraví kategóriu alebo status, mailbot to starostlivo vezme na vedomie a začlení spätnú väzbu na zlepšenie svojich výsledkov.

Kde to nájdem?

Zapnite AI Kategorizáciu a AI Statusy v Spravovať → Fronty v podrobnostiach jednej alebo viacerých vašich e-mailových frontov a potom vyberte kategórie a statusy, z ktorých si môže mailbot vybrať.

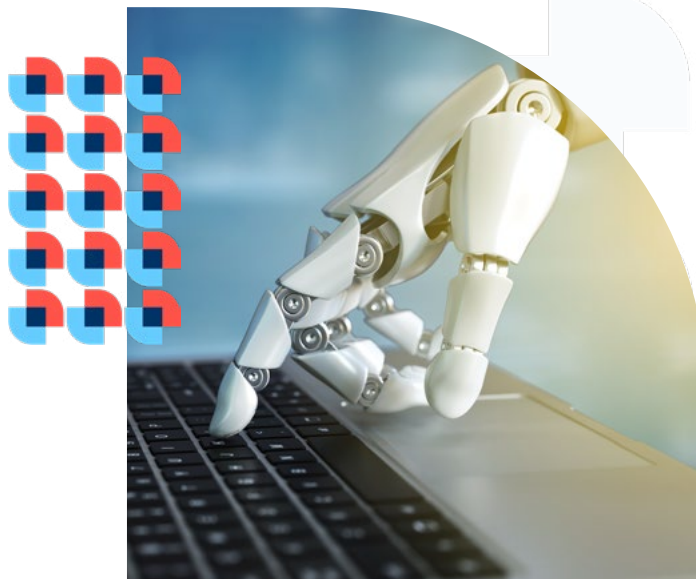
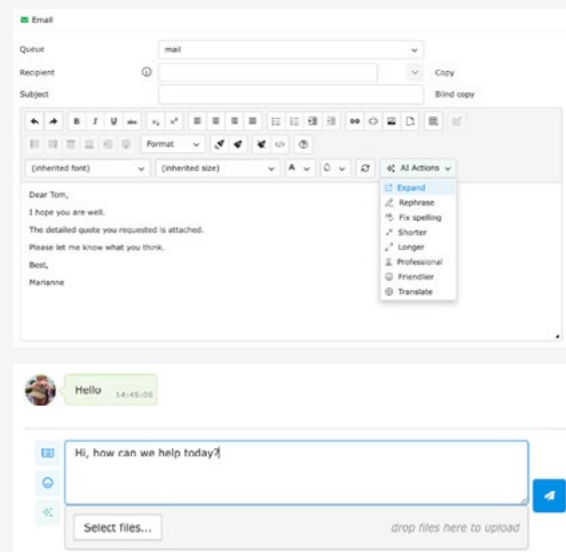
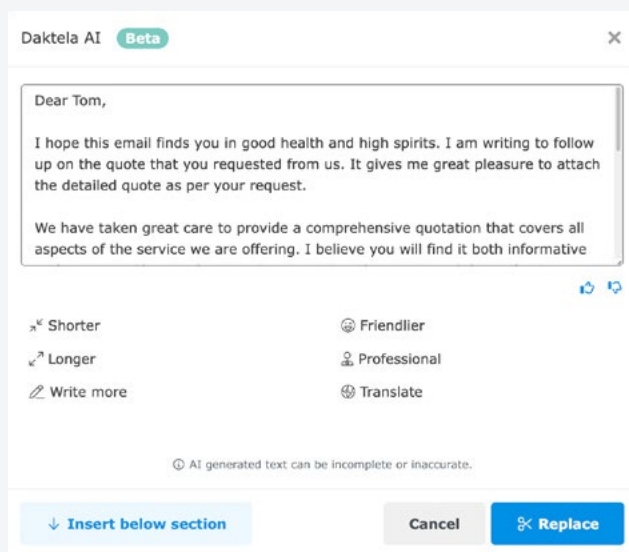


Funkcia písania GPT

Vyberte svojich agentov pozoruhodným radom funkcií navrhnutých tak, aby zvýšili rýchlosť aj kvalitu ich písania. Jednoduchým zadaním súhrnu ich zamýšľaného obsahu a výberom požadovanej transformácie sa naša AI bez problémov postará o zvyšok. Agenti to môžu posunúť o krok ďalej tým, že použijú ďalšie akcie umelej inteligencie na ďalšie spresnenie výsledného textu, čo im umožní starostlivo upraviť návrh podľa svojich preferencií, než ho odošlú zákazníkovi.

Kde to nájdem?

Funkcie písania sú dostupné vo všetkých veľkých textových poliach: e-maily, chaty, komentáre a články znalostnej bázy. Stačí hľadať symbol AI.



NAPRIEK TOMU, ŽE JE TÁTO VERZIA PREVAŽNE O FUNKCIÁCH AI, ZAHRNULI SME PÁR NOVINIEK TENTORAZ AJ Z INÝCH KATEGÓRIÍ:

Widget užívateľ'ov v reálnom čase

Widget jednoducho zobrazuje užívateľovi dostupných agentov a zaisťuje bezproblémové pripojenie. Na dashboarde jediným kliknutím zahájite hovor s vybraným agentom a môžete s ním okamžite komunikovať. Navyše počas prebiehajúcej aktivity môže agent bez námahy pozvať alebo preniesť aktivitu na iného zvoleného agenta, čo zaisťuje efektívnu spoluprácu a neprerušovaný pracovný postup.

Kde to nájdem?

Widget Dashboard nastavte v časti Spravovať → Užívatelia → Prístupy kliknutím na Zmeniť v stĺpci Nastavenie dashboardu.

Nastavte widget v otvorených aktivitách v Spravovať → Fronty kliknutím na Zmeniť v stĺpci Nastavenie widgetu vo fronte, kde chcete widget používať.



Presunutie oznámenia do Centra oznámení

Keď dostanete oznámenie o zmenách v tiketoch alebo kalendári, môžete ich teraz rýchlo presunúť do Centra oznámení bez toho, aby ste ich označili ako prečítané. Stačí kliknúť na tlačidlo nad upozorneniami.

