

Daktela V6.25

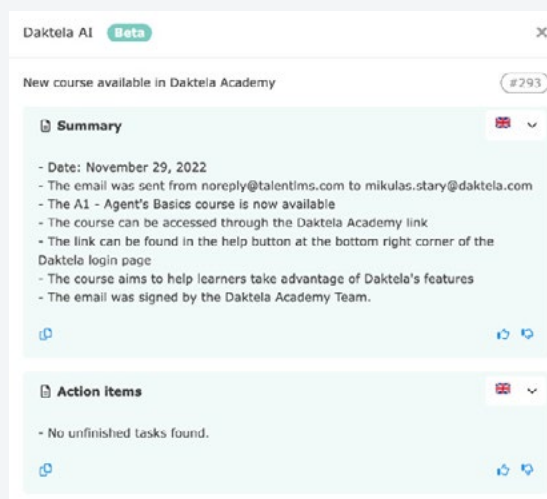
Świat obsługi klienta stale ewoluuje, podobnie jak narzędzia używane przez firmy do zarządzania interakcjami z klientami. **Daktela wprowadza nowe funkcje generowania tekstu oparte na GPT, aby pomóc agentom pisać odpowiedzi lepiej i wydajniej.** Najnowsza wersja oferuje również zaawansowaną funkcję podsumowania tekstu, która zapewnia zwięzły i dokładny przegląd komunikacji z klientem, umożliwiając agentom szybkie zrozumienie potrzeb klienta i reagowanie w odpowiednim czasie. Nasz nowy bot pocztowy AI umożliwia automatyzację kategoryzacji e-maili, oszczędzając czas agentów i pozwalając im skupić się na świadczeniu doskonałej obsługi. Jeśli martwisz się o RODO, mamy dla Ciebie dobrą wiadomość, ponieważ wszystko jest w pełni zgodne z tym rozporządzeniem - więcej informacji znajdziesz tutaj.

Podsumowanie tekstowe GPT

Dzięki tej nieocenionej funkcji kompleksowe zrozumienie każdego ticketu, kontaktu, konta czy czatu i późniejsza odpowiedź to tylko kwestia jednego kliknięcia, co daje Ci błyskawiczny dostęp do krótkiego przeglądu treści i harmonogramu ticketu. Ponadto, nasz system wyodrębnia ważne pozycje z podsumowania, zapobiegając w ten sposób np. przekroczeniu terminów.

Gdzie to znajdę?

Przejdź do Tickets i kliknij przycisk AI w kolumnie Akcje lub znajdź przycisk AI po otwarciu ticketu, kontaktu lub konta CRM. Możesz też podsumować czat z dowolnego wykazu z listy.



AI Mailbot

Wykorzystaj moc sztucznej inteligencji, aby usprawnić i przyspieszyć proces kategoryzacji wiadomości e-mail. Wybierając żądane kategorie i statusy, możesz pozwolić naszym zaawansowanym algorytmom szybko uczyć się na podstawie Twojej poprzedniej korespondencji, aby identyfikować i przypisywać najbardziej odpowiednią kategorię i status do przychodzących wiadomości e-mail. Mailbot stale się uczy i ulepsza podczas interakcji z nim. Za każdym razem, gdy jeden z Twoich agentów poprawia kategorię lub status, bot pocztowy uważnie to odnotowuje i uwzględnia informacje zwrotne, aby poprawić swoje wyniki.

Gdzie to znajdę?

Włącz kategoryzację AI i statusy AI w Zarządzaj → Kolejki, w szczegółach jednej lub więcej kolejek poczty e-mail, a następnie wybierz kategorie i statusy, z których może wybierać robot pocztowy.

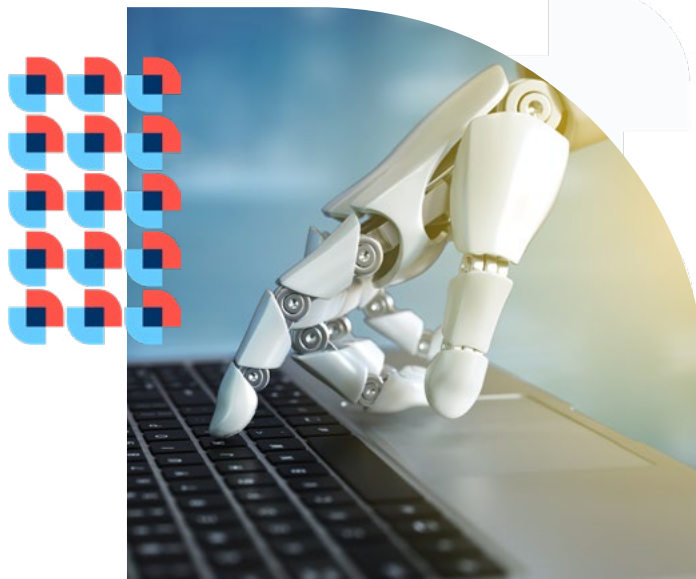
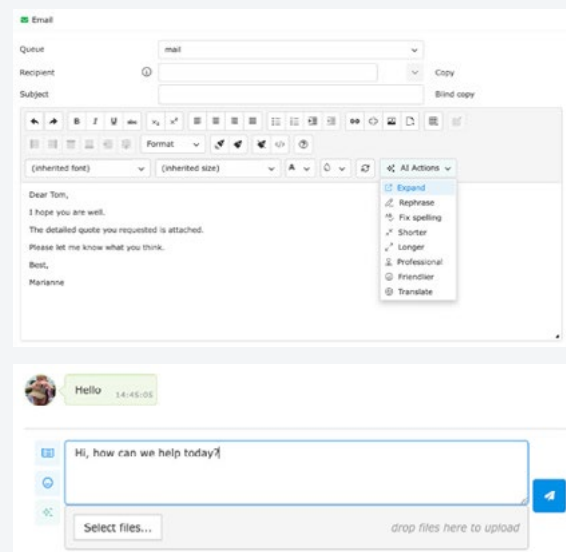
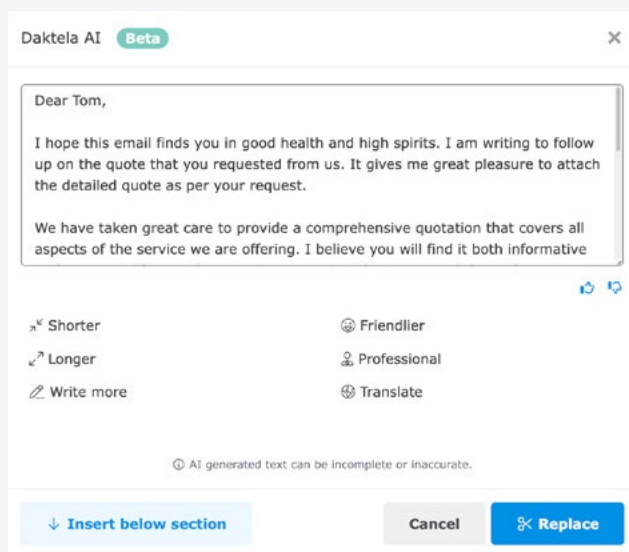


Funkcja zapisu **GPT**

Wyposaż swoich agentów w niezwykłą gamę funkcji zaprojektowanych w celu zwiększenia szybkości i jakości pisania. Wystarczy wprowadzić podsumowanie ich zamierzonej zawartości i wybrać żadaną transformację, a nasza sztuczna inteligencja błyskawicznie zajmie się resztą. Agenci mogą pójść o krok dalej, korzystając z dodatkowych funkcji AI w celu udoskonalenia finalnego tekstu, co pozwala im dokładnie dostosować tekst do swoich preferencji przed wysłaniem go do klienta.

Gdzie to znajdę?

Funkcje pisania są dostępne we wszystkich dużych polach tekstowych: e-mailach, czatach, komentarzach i artykułach bazy wiedzy. Wystarczy odnaleźć symbol AI.



CHOCIAŻ TA AKTUALIZACJA DOTYCZY GŁÓWNIIE SZTUCZNEJ INTELIGENCJI, DODALIŚMY RÓWNIĘŻ KILKA NOWYCH FUNKCJI Z INNYCH KATEGORII:

Widżet użytkowników w czasie rzeczywistym

Widżet pokazuje dostępnych agentów użytkownikowi i zapewnia bezproblemowe połączenie. Jednym kliknięciem na pulpicie rozpoczynasz rozmowę z wybranym agentem i od razu możesz się z nim komunikować. Dodatkowo, podczas trwającej czynności agent może łatwo zaprosić lub przekazać czynność innemu wybranemu agentowi, zapewniając efektywną współpracę i nieprzerwany przepływ pracy.

Gdzie to znajde?

Ustaw widżet Dashboard w Zarządzaj → Użytkownicy → Dostęp, klikając Zmień w kolumnie Ustawienia Pulpitu.

Ustaw widżet w otwartych działaniach w Zarządzaj → Kolejki, klikając Zmień w kolumnie Ustawienia widżetu w kolejce, w której chcesz użyć widżetu.



Przeniesienie powiadomienia do Centrum powiadomień

Gdy otrzymasz powiadomienia o zmianach w zgłoszeniach lub kalendarzu, możesz teraz szybko przenieść je do Centrum powiadomień bez oznaczania ich jako przeczytanych. Wystarczy kliknąć przycisk nad powiadomieniami.

