

# Daktela V6.26

## Funkce a vylepšení

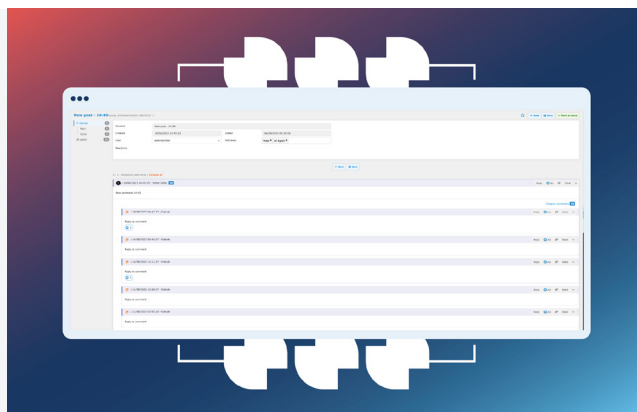
Jako vždy je nadcházející verze Daktely nabita novými funkcemi. Jejich popis naleznete níže.

### Správa komentářů na Facebooku

Tato dlouho očekávaná funkce umožňuje zákazníkům spravovat komentáře k příspěvkům na jejich facebookových stránkách, aniž by museli opustit Daktelu. Poskytuje funkce, na které jsou uživatelé zvyklí z Meta Business Manager: náhledy příspěvků na zdi, seznam reakcí „to se mi líbí“ na příspěvky a komentáře, čtení a psaní komentářů a odpovědí, „lajkování“ komentářů, skrývání nebo mazání nechtěných komentářů, soukromé kontaktování komentujících prostřednictvím Messengeru nebo práce se stavy „Doručená pošta“ a „Hotovo“. Nad těmito funkcemi jsou zároveň dostupné standardní funkcionality Daktely, což znamená, že můžete snadno definovat, kteří uživatelé pracují s jednotlivými stránkami na Facebooku, a sledovat, kolik času strávili psaním odpovědí. Stejně jako tikety v Daktele má každý příspěvek vlastníka a libovolný počet sledujících

#### Kde to najdu?

Přejděte na Spravovat → Směrování → Facebook → Konektor → a autorizujte svou stránku na Facebooku. Přejděte na Spravovat → Fronty a nastavte frontu sociálních médií a připojte ji ke svému konektoru. Vaše komentáře na Facebooku se zobrazí na panelu Sociální média.



– všichni tito uživatelé dostávají upozornění na nové komentáře k příspěvku. Pokud potřebujete navázat na důležitý komentář, můžete z něj vytvořit tiket a předat ho jinému uživateli nebo oddělení.

Správa komentářů na Facebooku je součástí nového modulu **Daktela Social Media**. Brzy plánujeme přidat komentáře na Instagramu do seznamu podporovaných sociálních médií.

### Nové typy uživatelů

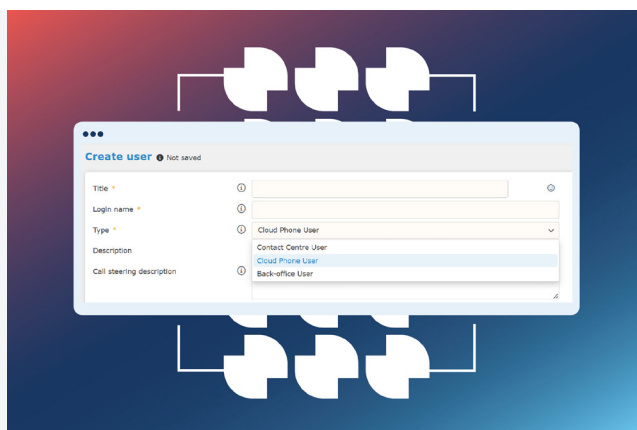
Tato verze obsahuje přidání nových typů uživatelů pro rozlišení mezi rolemi, které uživatelé obvykle mají.

**Uživatelé kontaktního centra** jsou běžní uživatelé, kteří mohou pracovat se všemi různými komunikačními kanály, které používáte ve svém kontaktním centru.

**Uživatelé cloudových telefonů** pracují pouze s hovory na konkrétní lince a nepoužívají fronty k distribuci hovorů. Mohou využívat rozhraní Cloud Phone, některou z aplikací Daktela nebo SW či HW SIP telefon.

#### Kde to najdu?

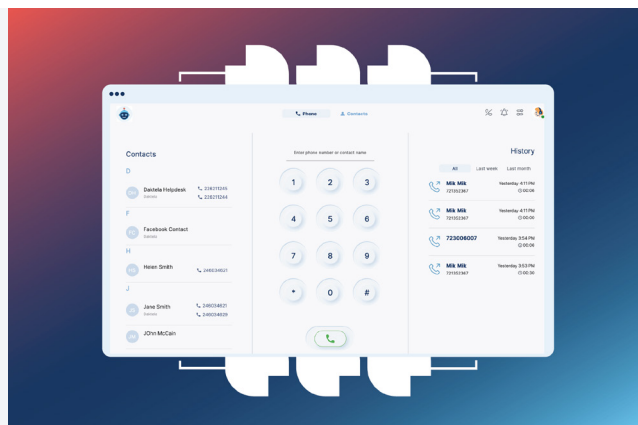
Své uživatele můžete nastavit v Spravovat → Uživatelé → Seznam uživatelů.



**Uživatelé back-office** pracují s tikety interně a nemohou komunikovat mimo prostředí kontaktního centra.

## Cloudový telefon Daktela

Uživatelé pracující mimo vaše kontaktní centrum již nebudou muset spoléhat na softwarové telefony třetích stran, aby mohli telefonovat s Daktelou. Od nynějška se mohou jednoduše přihlásit do naší nové aplikace Cloud Phone přímo ve webovém prohlížeči, kde mohou volat a přijímat hovory, pracovat se CRM (s možností sdílet kontakty mezi uživateli Kontaktního centra a Cloud Phone), prohlížet si svou historii hovorů a nastavit pravidla pro přesměrování. Uživatelé cloudových telefonů mohou také využívat náš ekosystém aplikací, což znamená, že mohou používat



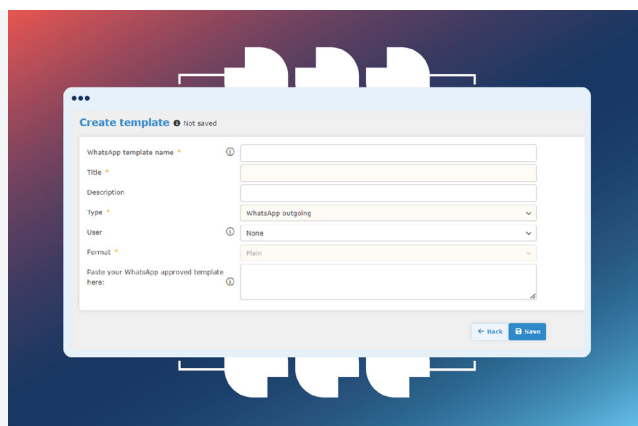
naši mobilní aplikaci k hovorům na cestách nebo si nainstalovat naši aplikaci pro stolní počítače, pokud chtějí pracovat v samostatné aplikaci.

### Kde to najdu?

Přejděte do Spravovat → Uživatelé → Seznam uživatelů a vytvořte uživatele Cloud Phone. Jakmile se uživatel cloudového telefonu přihlásí do Daktely, automaticky se otevře rozhraní cloudového telefonu.

## Aktivní zprávy WhatsApp

Nyní můžete snadno zahájit konverzace WhatsApp přímo z Daktely. Chcete-li začít, vše, co potřebujete, je šablona schválená Metou, kde můžete nastavit proměnné, jako jsou jména nebo čísla objednávek. Daktela je pak může automaticky naplnit údaji z vašich kontaktních údajů, nebo je můžete zadat ručně před odesláním nové zprávy.



### Kde to najdu?

Přejděte na Spravovat → Nastavení → Šablony chcete-li vytvořit novou odchozí šablonu WhatsApp.

## AI Návrhy šablon e-mailu

Použijte naši umělou inteligenci k analýze vašeho předchozího použití šablon a usnadněte vašim agentům nalezení a výběr správné šablony pro každý e-mail. Widget Šablony v otevřeném

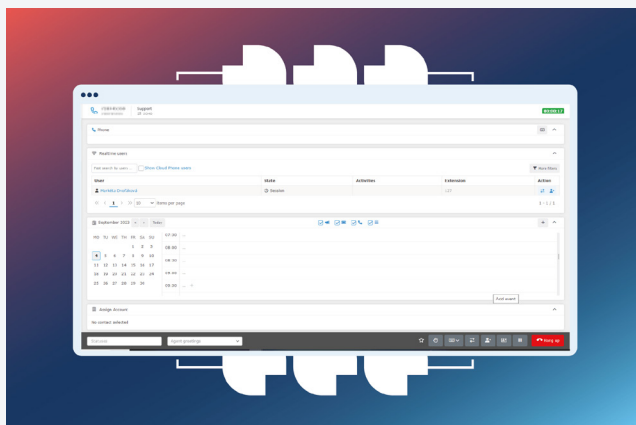
e-mailu přesune tři nejvhodnější šablony na začátek seznamu šablon a zvýrazní je, takže vaše e-mailové odpovědi budou efektivnější a vašim agentům ušetří drahocenný čas.

### Kde to najdu?

Nastavte si návrhy e-mailových šablon AI v nabídce Spravovat → Fronty → Email.

## Vylepšené ovládací prvky aktivity

Obrazovka s podrobnostmi o aktivitě dostala nové vylepšené rozvržení. Už žádné hledání po-drobností o volajícím nebo posouvání k nalezení ovládacích prvků aktivity. Všechny důležité komponenty, které potřebujete při otevřené aktivitě, jsou nyní vždy k dispozici – kontaktní informace a informace o aktivitě nahoře a ovládací prvky dole – umožňují vašim agentům s jistotou procházet jejich skripty hovorů. Nikdy neztratí přístup k těmto důležitým detailům.



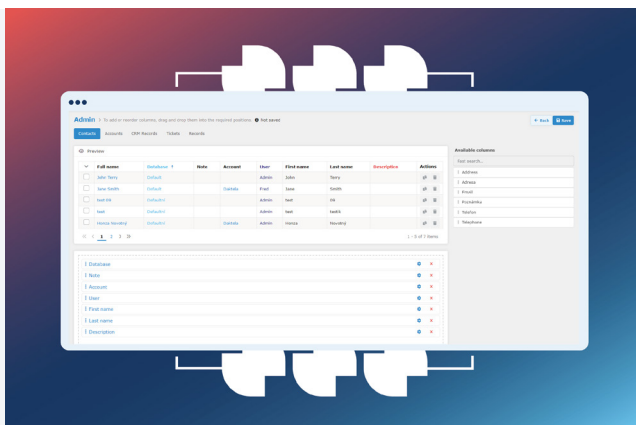
## Konsolidace licencí

Aby byl náš licenční model jednodušší a srozumitelnější, seskupili jsme některé typy licencí do jediné licence. Všechny licence pro rychlé zaslání zpráv budou sloučeny do nového typu licence pro sociální média, která bude zahrnovat také

správu komentářů na Facebooku (a další sociální média, která v budoucnu budeme integrovat). Click-to-call se nebude prodávat samostatně a bude nyní součástí licence Webchat.

## Vylepšené vlastní sloupce

Nyní můžete plně přizpůsobit sloupce v kontaktech, společnostech, záznamech CRM, tiketech a záznamech. Víme, že případ použití každého zákazníka je jiný, takže můžete snadno přidat různá systémová a vlastní pole a změnit jejich pořadí tak, aby odpovídala vašim konkrétním potřebám, a odlišit je pomocí barev.

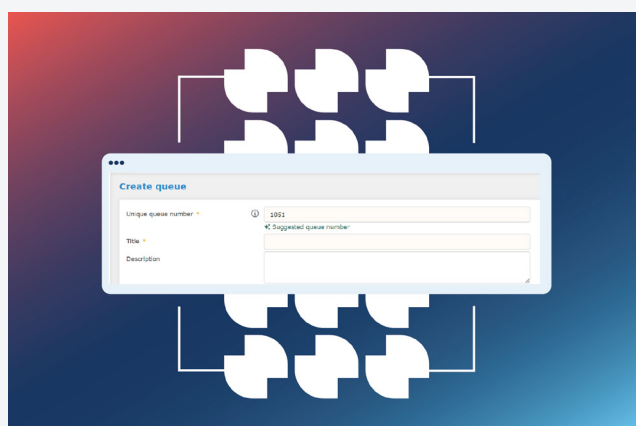


### Kde to najdu?

Vše na jednom místě – stačí přejít do Spravovat → Uživatelé → Práva a ve sloupci Nastavení otevřít „Sloupce seznamů“ pro každé právo.

## Automatické návrhy čísel fronty a linky

Když vytvoříte nového uživatele nebo frontu, Daktela nyní automaticky navrhne další dostupnou pobočku nebo číslo fronty na základě vašeho systému číslování – už si nemusíte pamatovat poslední, kterou jste použili, nebo pro opakované pokusy a omyly.

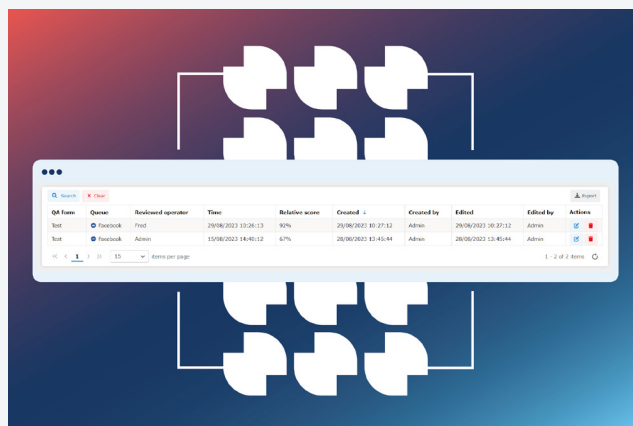


## Mazání QA hodnocení

Uživatelé s odpovídajícími právy budou nyní moci mazat QA hodnocení, což vám dá možnost opravit hodnocení, pokud byly např. zadány omylem.

### Kde to najdu?

Chcete-li povolit odstranění QA hodnocení, přejděte na Spravovat → Uživatelé → Přístupy. Chcete-li odstranit QA hodnocení, jděte na Výpisy → QA hodnocení → sloupec Akce.



## Nové popisy

**Widgety** – Pokud používáte stejný widget s odlišným nastavením několikrát ve Wallboardech, reportech, dashboardech nebo frontách, můžete nyní přidat popis, abyste je při zobrazení rychle identifikovali.

**Kategorie** – Nyní můžete ke kategoriím tiketů přidávat popisy. Když agenti vyberou kategorii

tiketů, její popis se zobrazí při najetí myši, což jim pomůže vybrat správnou kategorii. Popis se také zobrazí v popisku vedle pole Kategorie v otevřeném tiketu.

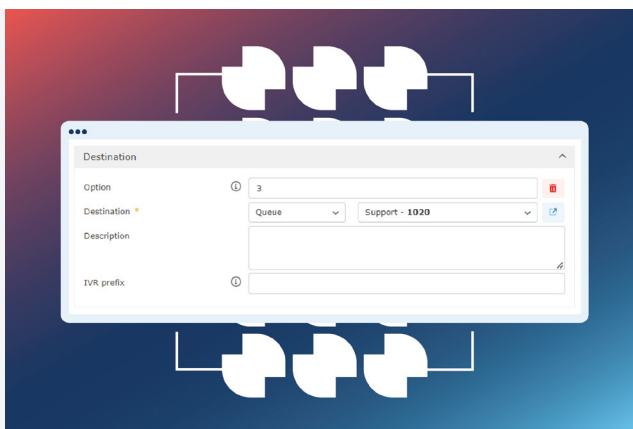
**IVR** – Ke svým individuálním IVR volbám můžete přidat popisy, což vám později usnadní práci s IVR, abyste nemuseli poslouchat nahrávku.

## Předvolby IVR

Když nastavíte možnosti IVR, můžete nyní zadat předvolby pro každou z nich. Tato předvolba bude poté použita v notifikaci na příchozí hovor, což vám umožní předat důležité informace vašim agentům ještě předtím, než hovor přijmou. Pokud používáte víceúrovňové IVR, můžete své předvolby spojit podle potřeby.

### Kde to najdu?

Nastavte své IVR prefixy ve Spravovat → Směrování → Hovory.

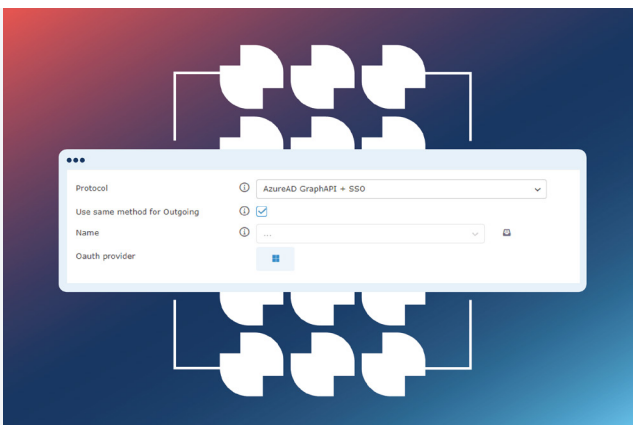


## Ověření e-mailového serveru AzureAD

Nyní podporujeme ověřování e-mailové fronty pomocí jednotného přihlašování AzureAD prostřednictvím rozhraní MS Graph API.

### Kde to najdu?

Přejděte do Spravovat → Fronty → Email.

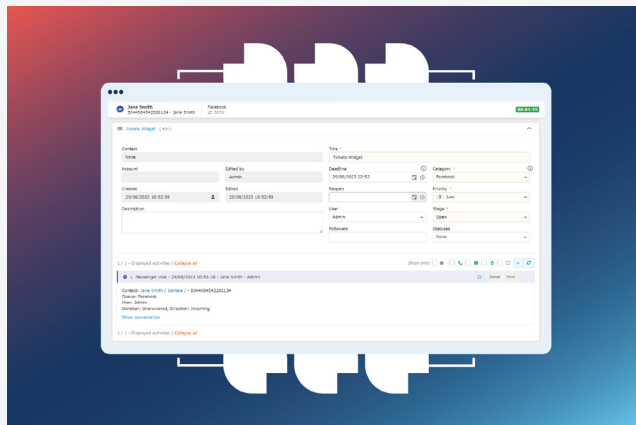


# Integrace Shoptet API

Díky našemu úzkému partnerství se Shoptetem mohou nyní všichni naši zákazníci těžit z používání naší integrace s tímto oblíbeným řešením pro e-commerce prostřednictvím API, což jim přináší zvýšenou stabilitu a lepší synchronizaci objednávek a kontaktů.

## Kde to najdu?

Nastavte integraci Shoptetem v Spravovat  
→Integrace.



Widget pro tikety

Nyní bude možné přidat widget pro úpravu tiketu do všech typů front, což agentům umožní pracovat s detaily tiketu přímo z otevřené aktivity.

## Kde to najdu?

Widget v otevřených aktivitách nastavte ve Spravovat → Fronty kliknutím na Změnit ve sloupci Nastavení widgetů ve frontě, kde chcete widget používat.

## Novinky o produktu

Od Daktela V6.26 se budou důležité aktualizace produktu Daktela zobrazovat přímo v uživatelském rozhraní. Nová upozornění najdete v navigační liště. Jakmile si je přečtete, budete k nim mít přístup ze Zdroje → Daktela News.

