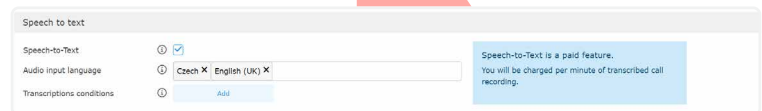


Daktela 2024.1

Nová verze Kontaktního centra Daktela vám přináší širokou škálu nových funkcí. Jak uvidíte, funkce umělé inteligence jsou v popředí a pomáhají vám zefektivnit a zlepšit služby zákazníkům.

Také si všimněte, že jsme přešli na novou formu pojmenování, kde označujeme naše verze podle roku vydání a čísla vydání v daném roce. Pojd'me se podívat, co je nového ve verzi **2024.1**.

Přepis hovoru



Díky naší úzce integrované službě převodu řeči na text (Speech to Text) můžete své hovory snadno přepsat ihned po jejich ukončení. Přepis si pak můžete prohlédnout přímo v detailu hovoru ve Výpisech. Obsah přepisu je snadno vyhledatelný, což znamená, že vždy rychle najdete hovory, které hledáte. Chcete si poslechnout záznam hovoru konkrétní oblasti přepisu? Klikněte na něj a Daktela automaticky přehraje záznam ve správném čase (již brzy).

Nepotřebujete přepisovat každý hovor? Nastavte podmínky přepisu na základě vlastností hovoru, jako je status, trvání, kontakt a mnoho dalších. Exportujte hromadně své přepisy hovorů pro další analýzu nebo použijte naše nové AI nástroje – AI Topics a AI QA Hodnocení – ke snadné analýze hovoru.



Kde to najdu?

Nejprve nás kontaktujte pro aktivaci služby.

Poté přejděte na Spravovat → Fronty, otevřete frontu hovorů a zapněte převod řeči na text.

Vyberte jazyky, u kterých očekáváte, že se jimi bude ve frontě hovořit, a nastavte podmínky přepisu.

Své přepsané hovory najdete ve Výpisech.

AI Topics a AI QA Hodnocení (již brzy)

Využijte sílu umělé inteligence k analýze vašich aktivit a automatizaci opakujících se úkolů. Funkce AI Topics poskytuje informace o vašich aktivitách, jako jsou klíčová slova, sentiment nebo typ hovoru, a agentům ušetří čas vytvářením automatických shrnutí hovorů. Funkce AI QA Hodnocení za vás automaticky vyplní vaše formuláře kontrol kvality a umožní vám tak pokrýt 100 % aktivit a zároveň týmu kontroly kvality umožní zaměřit se tak na klíčové oblasti. Obě funkce jsou plně přizpůsobitelné, takže si můžete nastavit a definovat otázky podle vašich potřeb.

K dispozici je také možnost vyhledávání a filtrování podle výsledků vašich AI analýz. Například můžete odfiltrovat hovory, které obsahovaly klíčové slovo „Stížnost“, ale měly pozitivní sentiment, abyste mohli snáze identifikovat vaše nejlepší agenty.

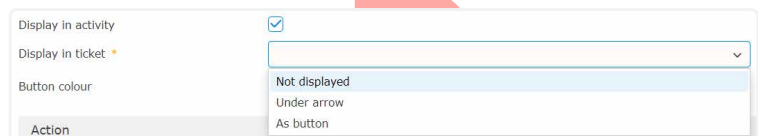


Kde to najdu?

Nejprve nás kontaktujte pro aktivaci služby. Chcete-li používat tuto funkci s hovory, musíte také použít převod řeči na text (Speech to Text).

Poté přejděte na Spravovat → Fronty, otevřete frontu, kde chcete použít AI analýzu, a nastavte funkci AI Topics a AI QA Hodnocení.

Makra podle kategorií a umístění maker



Už žádné zmatky v tlačítkách s makry. S Daktelou 2024.1 můžete vybrat, která makra zobrazit v jakých kategoriích, takže agenti uvidí pouze makra, která provádějí akce relevantní pro kategorii ticketu. Můžete si také vybrat, zda chcete makro zobrazovat v e-mailových aktivitách a zda se má zobrazovat jako tlačítko nebo v rozbalovací nabídce v tiketech.



Kde to najdu?

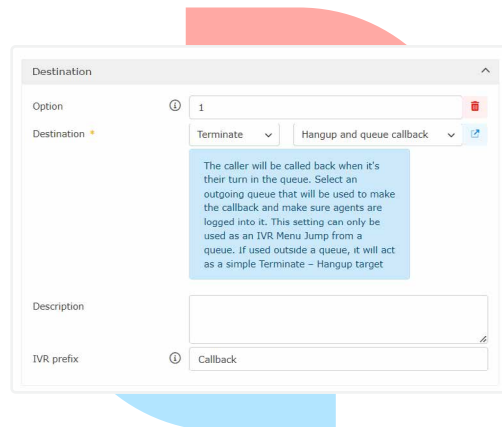
Přejděte na Spravovat → Tickety → Kategorie a vyberte svá makra ve sloupci Relace.

Přejděte na Spravovat → Tickety → Makra a ve sloupci Relace vyberte své kategorie.

Přejděte do Spravovat → Tickety → Makra, otevřete makro a v polích Zobrazit v aktivitě a Zobrazit v ticketu vyberte, kde se má zobrazit.

Podržení místa ve frontě a zpětné volání

Čekání ve frontě při volání není pro vaše zákazníky zrovna velká zábava. Historicky mohli požádat o zpětné zavolání prostřednictvím systému IVR, ale ztratili tím své místo v příchozí frontě a bylo jim zavoláno zpět později. Daktela 2024.1 jim umožňuje požádat o zpětné zavolání a přitom si udržet své místo v příchozí frontě, což znamená, že obdrží odchozí hovor z kontaktního centra přesně ve stejnou dobu, jako by čekali ve frontě. Mluvit se zákazníky, kteří nejsou frustrováni potenciálně dlouhým čekáním, výrazně usnadní práci vašim agentům.



Kde to najdu?

Přejděte na Spravovat → Směrování → Hovory → IVR a nastavte IVR s možností Ukončit – Zavěsit a zařadit zpětné zavolání do fronty a vyberte odchozí frontu, která bude pro hovor použita.

Přejděte do Spravovat → Fronty, otevřete příchozí frontu a nastavte odskok do IVR

Vylepšená QA hodnocení

Do našich QA formulářů jsme přidali nové typy otázek a odpovědí, což umožňuje více způsobů práce s vašimi hodnoceními a usnadňuje jejich použití s AI QA. Nyní máte k dispozici čtyři typy otázek: vícenásobný výběr (zaškrtačací políčko), vícenásobná odpověď (zaškrtačací políčka), lineární měřítko a otevřená odpověď (textová oblast). Můžete také definovat diskvalifikující odpovědi, které dávají skóre 0 bez ohledu na jakékoli další odpovědi v hodnocení, např. za nevhodný jazyk během hovoru. Zákazníci, kteří potřebují začít své hodnocení na konkrétní hodnotě, mohou nyní definovat počáteční hodnotu i minimální hodnotu, která bude použita místo nižší hodnoty, pokud je taková výsledkem hodnocení.



Kde to najdu?

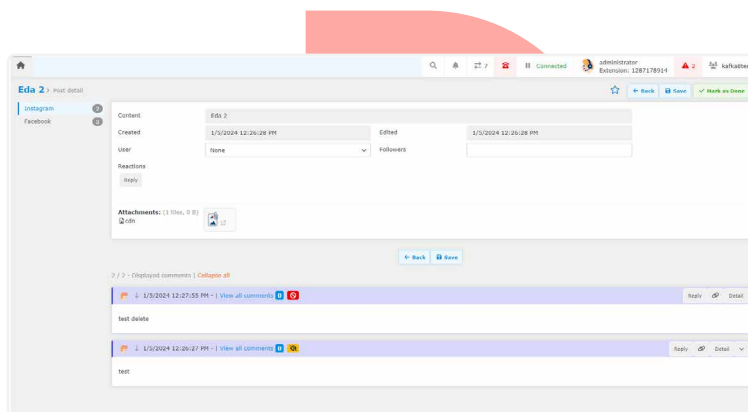
Přejděte na Spravovat → Nastavení → QA Formuláře a nastavte formuláře kontroly kvality.

Integrace chatbota

Práce s AI Chatbotem nebyla nikdy jednodušší. Od verze Daktela 2024.1 můžete vytvořit instanci chatbota kliknutím na tlačítko a hladce ji integrovat do směrování chatbota. To znamená, že můžete nechat chatbota zvládnout každodenní interakce a v případě potřeby směřovat k vašim lidským agentům, vše v jednom systému, aniž byste museli opustit Daktelu. Zpočátku je tato funkce dostupná pro webové chaty a Facebook Messenger. Další kanály včetně hlasových budou také brzy k dispozici.

Správa komentářů na Instagramu (již brzy)

Tato dlouho očekávaná funkce umožňuje zákazníkům spravovat komentáře k jejich obchodním příspěvkům na Instagramu, aniž by museli opustit Daktelu. Poskytuje funkce, na které jsou uživatelé zvyklí z Meta Business Manager: náhledy příspěvků, seznam reakcí „to se mi líbí“ na příspěvky a komentáře, čtení a psaní komentářů a odpovědí, „lajkování“ komentářů, mazání nechtěných komentářů, soukromé kontaktování komentujících přes Instagram DM nebo práce se stavy „Doručená pošta“ a „Hotovo“. Standardní funkce Daktela je postavena na těchto základních funkcích, 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 – všichni tyto uživatelé dostávají upozornění na nové komentáře k příspěvku. Pokud potřebujete navázat na důležitý komentář, můžete z něj vytvořit tiket a předat jej jinému uživateli nebo oddělení.

Správa komentářů na Instagramu je součástí modulu Daktela Social Media.



Kde to najdu?

Přejděte na Spravovat → Směrování → Instagram → Konektor → a autorizujte svou stránku na Facebooku připojenou k vašemu Instagramovému účtu.

Přejděte na Spravovat → Fronty a nastavte frontu sociálních sítí a připojte ji ke svému konektoru.

Vaše komentáře na Instagramu se zobrazí v modulu Sociální média.

Přeskočit záznamy ve frontách progresivních kampaní

Správa progresivních hovorových kampaní s několika opakovanými pokusy pro každý kontakt může být obtížná. Agenti mohou někdy trávit čas vytáčením hovorů, o kterých vědí, že zůstanou bez odpovědi. Daktela 2024.1 zavádí možnost přeskokování záznamů kampaní v progresivních frontách. Agenti si mohou vybrat, co se má stát se záznamem po jeho přeskočení – distribuovat jinému agentovi, přeskočit aktuální pokus nebo záznamy okamžitě zavřít. Statusy lze automaticky přiřazovat podle zvolené možnosti. Jak jistě čekáte, administrátoři mohou definovat, které možnosti jsou dostupné pro které agenty.



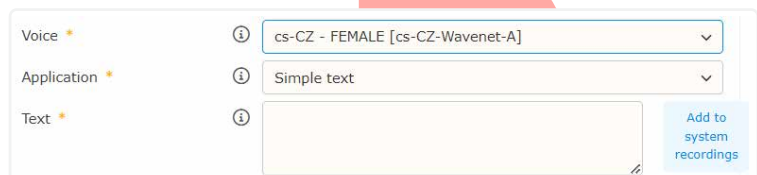
Kde to najdu?

Přejděte do Spravovat → Fronty, otevřete progresivní frontu kampaní a zapněte možnost Přeskočit záznamy kampaní.

Níže vyberte, které možnosti by měli mít agenti k dispozici.

Generujte systémové nahrávky z Text to Speech

Pořizování a správa nahrávek pro vaše kontaktní centrum nebylo nikdy jednodušší. Zadejte nějaký text, vyberte kombinaci jazyka a hlasu a okamžitě vytvořte nahrávku. Žádné náklady na studio nebo dabéra, v budoucnu stejně jednoduše provedete změny podle potřeby. Své nahrávky můžete použít např. v IVR nebo v pozdravech agentů.



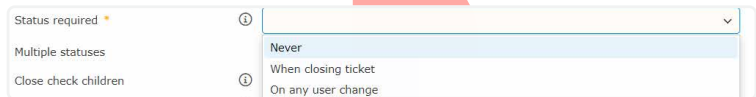
The screenshot shows a user interface for generating text-to-speech recordings. It features three main sections: 'Voice' with a dropdown menu set to 'cs-CZ - FEMALE [cs-CZ-Wavenet-A]', 'Application' with a dropdown menu set to 'Simple text', and a 'Text' input field. A blue button labeled 'Add to system recordings' is located to the right of the text input field. Information icons are present next to each dropdown menu.



Kde to najdu?

Přejděte na Spravovat → Směrování → Hovory → Oznámení TTS, Přidat nové oznámení TTS, vyberte aplikaci Jednoduchý text, zadejte text a klikněte na tlačítko Přidat do systémových nahrávek.

Povinné možnosti statusu ticketu



Status required *	ⓘ	▼
Multiple statuses		Never
Close check children	ⓘ	When closing ticket
		On any user change

Při práci s tickety můžete nyní vybrat, zda je stav v dané kategorii ticketu volitelný nebo zda bude vyžadován buď pokaždé, když uživatel změní ticket, nebo pouze při uzavření ticketu.



Kde to najdu?

Přejděte do Spravovat → Tickety → Kategorie, otevřete kategorii a vyberte možnost ve volbě Požadovaný status.

Vyberte, komu se ve frontě zobrazí zmeškané hovory



<input type="checkbox"/> Right	Agents	Call pickup	See missed activities	Priority	Log-in
<input checked="" type="checkbox"/> Administrator	4	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	9 Highest	Automatic

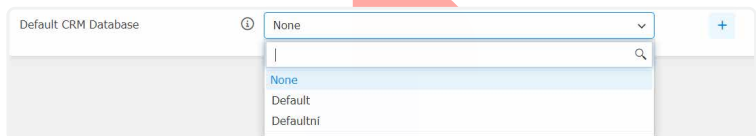
V předchozích verzích uživatelé s právy k frontě automaticky viděli zmeškané hovory v této frontě. To někdy vedlo ke zmatku a nepřehlednosti. Daktela 2024.1 zavádí možnost vybrat, ve které frontě mají uživatelé zmeškané hovory vidět.



Kde to najdu?

Přejděte do Spravovat → Fronty a klikněte na Změnit ve sloupci Agenti, popř. Přejděte do Spravovat → Uživatelé → Práva, otevřete detail a přejděte na záložku Fronty.

Výchozí databáze CRM pro kategorie ticketů



Default CRM Database	ⓘ	▼	+
			🔍
		None	
		Default	
		Defaultní	

Když vytvoříte kontakt v CRM z ticketu, můžete si nyní vybrat, která databáze CRM bude automaticky předem vybrána na základě kategorie ticketu, což agentům dále usnadní a urychlí práci.

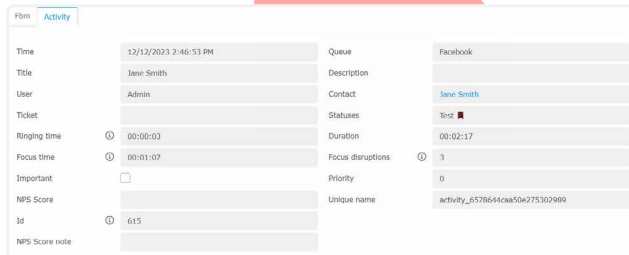


Kde to najdu?

Přejděte na Spravovat → Tickety → Kategorie, otevřete kategorii a v poli Výchozí databáze CRM vyberte databázi CRM.

Čas zaměření v kartě aktivity

Když mají agenti otevřených více aktivit současně, Daktela nyní bude počítat, kolik času strávili v každé záložce těchto aktivit. To poskytne vedoucím týmů lepší představu o tom, kterými činnostmi agenti trávili nejvíce času. Systém také spočítá, kolik přerušení bylo v každé činnosti, a opět poskytne užitečné informace o práci agentů.

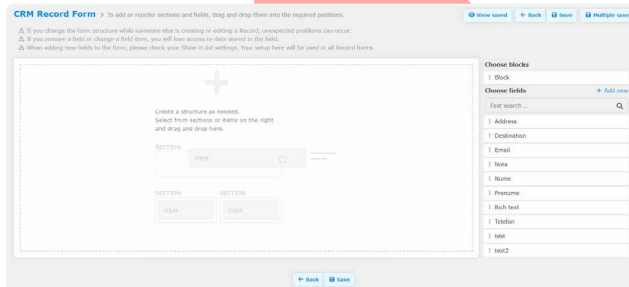



Kde to najdu?

Přejděte na Výpisy a otevřete podrobnosti o jakékoli aktivitě.

Vylepšené CRM záznamy

Náš modul CRM Záznamy byl migrován do nového editoru formulářů, který vám dává možnost pracovat s jeho formuláři pomocí stejných nástrojů, jaké jsou k dispozici v Kontaktech a Společnostech, Callskriptech a Ticketech.



Přejmenování Modulů „Záznamy“

Abychom lépe odpovídali běžně používané terminologii kontaktních center, přejmenovali jsme některé moduly:

- Záznamy (pro kampaně) → Kampaňové záznamy
- Záznamy (pro CRM) → CRM Záznamy
- Typy záznamů → Callskripty

Formát RTF ve formulářích

Nyní můžete do svých formulářů v modulu CRM, Ticky a Záznamy kampaní zadávat formátovaný text. Jednoduše přidejte typ pole HTML do formuláře.

Vyměnit pořadí jména a příjmení v databázi CRM

Některé země používají opačné pořadí jména a příjmení. Nyní můžete vybrat pořadí v každé z vašich CRM databází.



Kde to najdu?

Přejděte do Spravovat → CRM → Databáze, otevřete databázi a zapněte obrácené jméno a příjmení.

Přístup do distribuční matice

Distribuční matice definuje, kolik aktivit různých typů může agent mít současně. Umožnili jsme našim klientům upravovat si matici sami. Protože se jedná o pokročilou funkci, která má dopad na celé kontaktní centrum, kontaktujte nás, abychom vám ji aktivovali a ukázali, jak ji používat.

Set up the distribution rules for various activity types based on the user's existing open activities. Be aware, as these configurations have a global impact on your entire contact center. The table outlines different activity types in the first column. Subsequent columns specify the permissible distribution of additional activities of the type indicated in the respective column heading for a user who already has one open activity of the type listed in the first column.

Example:

1. First line of table: If the user has 1 call activity open, they can receive 1 more calls, 1 Web chats, 1 SMSes etc.

2. Second line of table: If the user has 1 web-chat activity open, they can receive 1 calls, 1 more Web chats, 1 SMSes etc.

Activity types, when user has 1 open, they can receive	Calls	Web chats	SMSes	Messenger	Instagram DM	WhatsApp	Viber	Custom
Calls	1	1	1	1	1	1	1	1
Web chats	1	1	1	1	1	1	1	1
SMSes	1	1	1	1	1	1	1	1
Messenger	1	1	1	1	1	1	1	1
Instagram DM	1	1	1	1	1	1	1	1
WhatsApp	1	1	1	1	1	1	1	1
Viber	1	1	1	1	1	1	1	1
Custom	1	1	1	1	1	1	1	1



Kde to najdu?

Po aktivaci funkce na vaší instanci najdete matici v Spravovat → Fronty a Spravovat → Globální nastavení.