

Daktela 2025.2

Release 2025.2 přináší několik praktických vylepšení napříč celou platformou. Notifikace jsou nyní snadněji spravovatelné díky individuálnímu nastavení pro uživatele a chytřejšímu seskupování. Licencování jsme zjednodušili zavedením uživatelských typů založených na chování, včetně nového bezplatného typu „Pasivní“ pro role, které nekomunikují. Nově můžete omezit přepojování hovorů a skrýt názvy pauz pro lepší kontrolu v regulovaných prostředích. Další novinky zahrnují relační vlastní pole, vylepšenou správu API tokenů, možnost připnutí modulů do menu, nové makro akce a sledování času na přidržení hovoru ve statistikách.

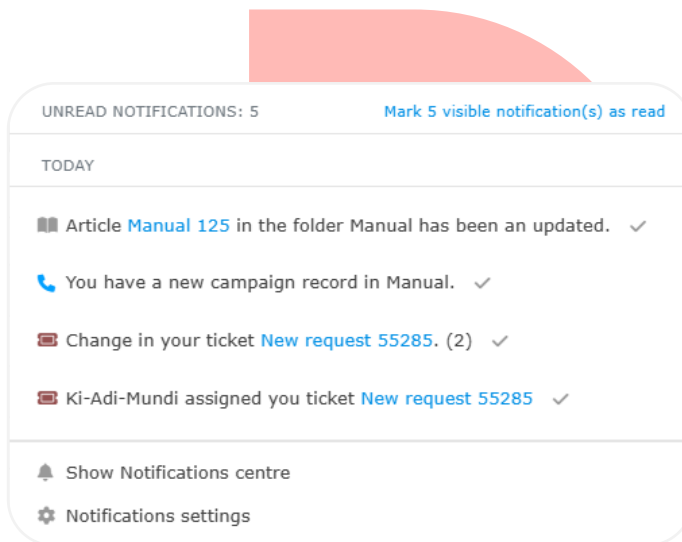
Prozkoumejte novinky a zjistěte, jak změny uživatelských typů, chytřejší notifikace a další nové funkce mohou zjednodušit a zpřehlednit vaši každodenní práci.



Rework funkce: Chytřejší notifikace

Zcela jsme přepracovali systém notifikací, aby byl informativnější a méně rušivý:

- Přizpůsobte si, které notifikace chcete přijímat a jak (toast, zvonek, mobilní push).
- Opakující se aktualizace se mohou seskupovat pro větší přehlednost.
- Přibyly nové spouštěče notifikací pro různé moduly.
- Každý uživatel si nyní může nastavit e-mailové notifikace podle kategorie ticketu, synchronizované se záložkou e-mailových notifikací v relacích kategorií.





Rework funkce: Uživatelské licence a typy

Zjednodušili jsme nastavení uživatelů a licencí zavedením typů založených na chování:

- **Práva a typy přístupů byly odstraněny** – libovolná kombinace nyní může být přiřazena k jakémukoli uživatelskému typu (kromě Cloud-Phone).
- Chování uživatele je nyní určeno jeho typem, přiřazenými právy a přístupy.
- Uživatelé **Kontaktní centrum** vždy spotřebovávají licenci, aby bylo zajištěno férové využití.
- Nový uživatelský typ: Pasivní – Licence zdarma, ideální pro Daktela administrátory, vedoucí směn nebo API uživatele, kteří nepotřebují přístup ke komunikačním kanálům ani komentářům v ticketech.
- Backoffice uživatelé nyní mohou volat i bez fronty (spotřebuje dodatečnou Cloud-Phone licenci, pokud je povoleno). Mohou také využívat pauzy.
- PBX administrátoři jsou nyní vizuálně označeni ikonou ozubeného kola s vysvětlujícím tooltipem v administraci uživatelů.

Tento redesign eliminuje zmatek a zvyšuje transparentnost ve využívání licencí.

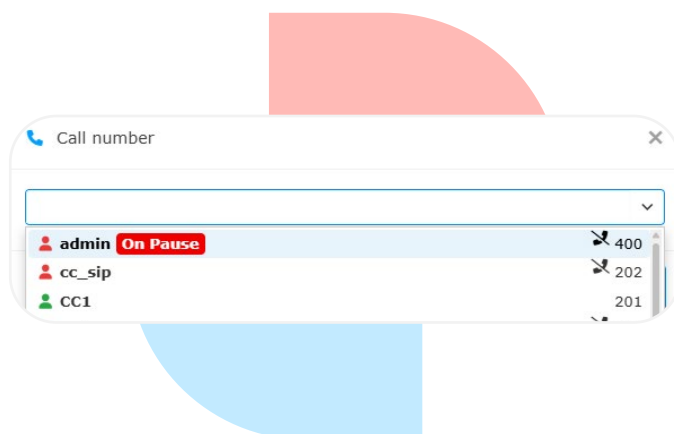


Nová funkce: Přepojování hovorů a viditelnost pauz

Nová nastavení soukromí umožňují administrátorům:

- Omezit přepojování hovorů na uživatele nebo fronty mimo přidělená práva volajícího.
- Ovládat, zda uživatelé vidí názvy pauz ostatních. Pokud je vypnuto, pauzy se zobrazují obecně jako „Na pauze“.

Tato nastavení platí pro Web, Mobil, Desktop, WebRTC s výjimkou modulu Realtime panel.



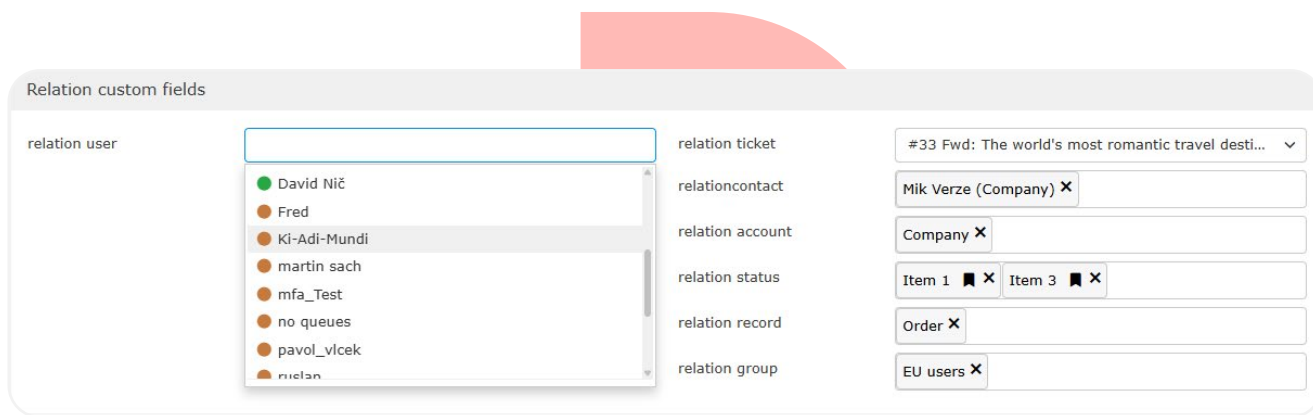


Nová funkce: Relační vlastní pole

Nyní můžete data propojovat inteligentněji díky zcela novému typu vlastního pole Relace. Ať už odkazujete na uživatele, tickety, CRM záznamy nebo účty, tato pole umožňují agentům propojit položky prostřednictvím strukturovaného vyhledávání – ideální pro pokročilé workflow a filtrování.

Po výběru se položky zobrazí s informačními štítky a obsahují klikací odkazy pro rychlou navigaci. Filtrování zohledňuje oprávnění – uživatelé vidí pouze data, ke kterým mají přístup, přičemž předvyplněné hodnoty zůstávají globálně viditelné.

Nové typy vlastních polí: Ticket, Kontakt, Společnost, Uživatel, Status, CRM záznam, Skupina.



Rework funkce: Správa API tokenů

Správa API tokenů je nyní bezpečnější a flexibilnější. Administrátoři mohou přímo v rozhraní **regenerovat, deaktivovat, mazat nebo přidávat nové tokeny**. Přidali jsme také **zobrazení data vytvoření a posledního použití**.

Na frontendu nyní používáme **JWT (JSON Web Tokeny)** namísto zveřejňování statických tokenů – to zvyšuje ochranu omezením životnosti tokenu a snižuje riziko jeho zneužití. **Nepoužívané tokeny starší než 12 měsíců** lze nyní **automaticky vyčistit pomocí skriptu**.

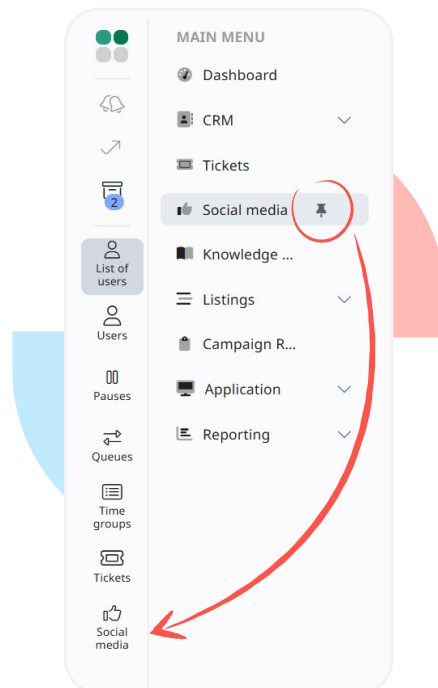




Nová funkce: Připnutí modulů a submodulů

Uživatelé si nyní mohou **připnout nejčastěji používané moduly a submoduly** do hlavní navigace. Tato funkce je obzvláště užitečná ve větších instalacích, kde je viditelných mnoho modulů, ale reálně se často používá jen několik z nich.

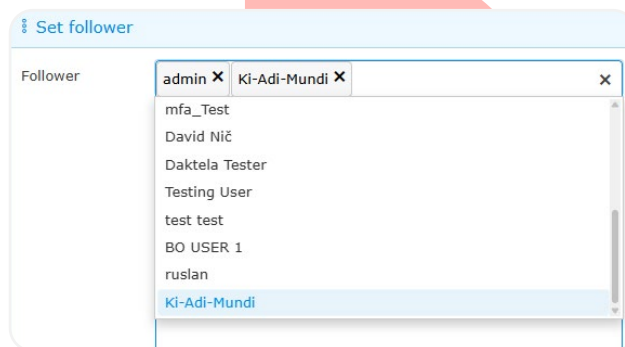
- Připnuté položky se zobrazí v sekci Oblíbené pro rychlý přístup.
- Připnutí nebo odepnutí libovolného modulu či submodulu je na jedno kliknutí.
- Nastavení zůstává zachováno i po opětovném přihlášení.



Vylepšení: Nová makro akce – nastavit sledujícího

Administrátoři mohou nově vytvářet makra na ticketech, která při spuštění automaticky přidají jednoho nebo více sledujících.

- Makra nyní mohou přidat jednoho nebo více sledujících.
- Podporován je multiselect z PBX uživatelů
- Stávající sledující zůstávají beze změny.

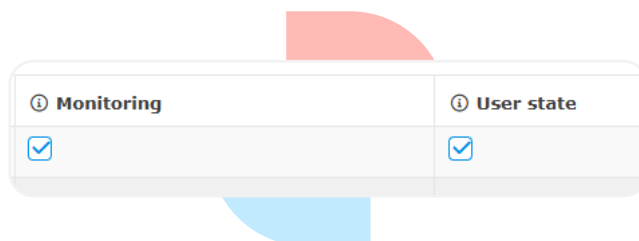




Vylepšení: Realtime akční tlačítka

Na základě zpětné vazby od enterprise zákazníků jsme zlepšili použitelnost a řízení přístupu:

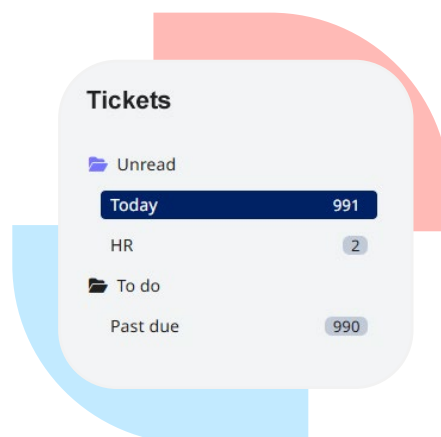
- **Nový přístup** k uživatelským ovládacím tlačítkům.
- Hromadné akce, jako „**Přihlásit do front**“, nyní fungují i při výběru jediného uživatele.
- Hromadná akce „**Přihlásit do front**“ nenabízí fronty, ke kterým žádný z vybraných uživatelů nemá práva.



Nová funkce: Ticketové pohledy pouze jako složky

Pro zjednodušení navigace ve složitých helpdeskcích mohou nyní pohledy v modulu Tickety sloužit pouze jako složky. Tím se zabrání zmatku uživatelů, když nadřazené složky zobrazují počty ticketů, které neodpovídají součtu jejich podřízených pohledů.

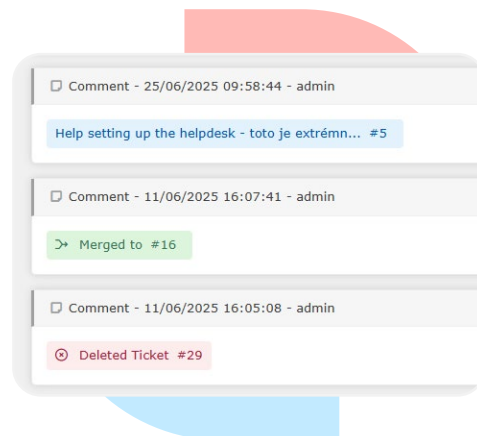
- Zaškrtnutí „**Pouze složka**“ skryje seznam ticketů i počítadla.
- Snižuje vizuální zahlcení ve velkých instalacích.



Nová funkce: Odkazování na tickety v komentářích

Uživatelé nyní mohou v komentářích odkazovat na jiné tickety pomocí symbolu #, podobně jako při zmiňování uživatelů. Po napsání # se otevře filtrované vyhledávání názvů a čísel ticketů, ke kterým má uživatel přístup.

- Automaticky navrhuje dostupné tickety podle názvu/čísla.
- Klikatelné vizuální prvky se vloží přímo do komentáře.
- Funguje také vložení URL ticketu (statický náhled).





Nová funkce: Čas přidržení hovoru

Nyní můžete sledovat, jak dlouho zákazníci čekají na přidržení hovoru. Zahrnuje to ručně zadané přidržení i dobu během asistovaného přepojení mezi operátory.

- Zahrnuje ručně přidržené i přidržené asistovaným přepojením.
- Statistiky podle fronty, uživatele a v čase.



Call time	12/06/2025 15:06:43
Id call	684ad0e3e1fad8.91644516
Direction	Outgoing
Customer number	774 
On Hold time	 00:00:11
Ringing time	 00:00:05
Duration	00:00:30
Unsuccessful attempts	0



Vylepšení integrace: Obousměrná integrace s JIRA

Naši integraci s JIRA jsme vylepšili na obousměrnou synchronizaci dat. Aktualizovaná integrace umožňuje mapování uživatelských účtů, použití statických prefixů polí a automatizovanou synchronizaci polí mezi platformami.

- Obousměrná synchronizace s mapováním polí a prefixy.
- Automatizovaná synchronizace polí mezi platformami.
- Lepší koordinace mezi týmy podpory a vývoje.



Nové drobné funkce a menší vylepšení

- **Tlačítka pro Instagram & WhatsApp** – Rozhodovací stromy nyní podporují interaktivní tlačítka jako ostatní chat platformy.
- **Vnořené odpovědi na Instagramu** – Komentáře se nyní zobrazují jako plnohodnotná vlákna se správnými uživatelskými jmény.
- **Přejmenované moduly** – Modul **Spravovat** byl přejmenován na **Nastavení** a submodul **Nastavení** na **Workflows** pro intuitivnější navigaci a využití zkratk.