

Daktela 2025.2

A 2025.2 kiadás számos gyakorlati frissítést vezet be a platformon. Az értesítések kezelése mostantól egyszerűbb a felhasználónkénti testreszabásnak és az intelligensebb csoportosításnak köszönhetően. A licencelés egyszerűsödött a viselkedés-alapú felhasználói típusokkal, beleértve az új ún., ingyenes „Passzív” típust a nem kommunikáló szerepkörök számára. Szabályozott környezetekben mostantól jobban kontrollálható a rendszer a hívásátírányítások korlátozásával és a láthatóság szüneteltetésével. További fejlesztések közé tartoznak a kapcsolat-alapú egyéni mezők, a továbbfejlesztett API token kezelés, a modulok rögzítésének lehetősége a menüben, új makró műveletek, valamint a várakozási idő nyomon követése a statisztikákban.

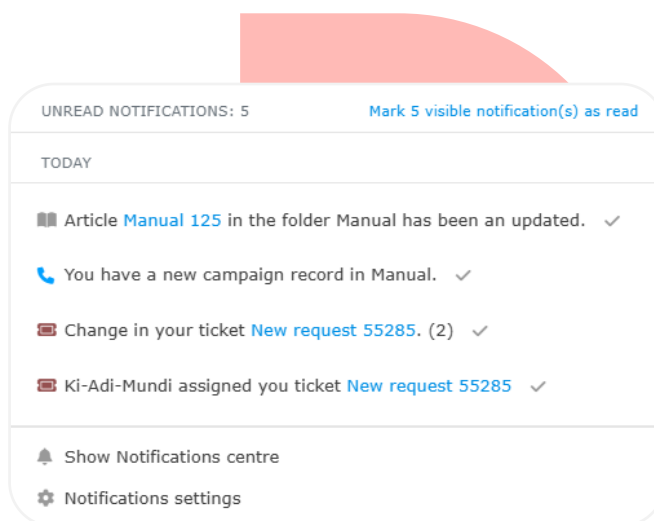
Fedezze fel az újdonságokat és nézze meg, hogyan teheti mindennapi munkáját világosabbá és kezelhetőbbé az új felhasználói típusok változása, az intelligensebb értesítések és sok más új funkció.



Továbbfejlesztett funkció: Intelligens értesítések

Átalakítottuk az értesítési rendszert az informatívabb és kevésbé zavaró működés érdekében.

- Testreszabhatja, hogy milyen értesítéseket szeretne kapni és hogyan (toast, csengő, mobil push).
- Az ismétlődő frissítések csoportosíthatók a jobb áttekinthetőség érdekében.
- Több értesítést kiváltó funkció a különböző modulokhoz.
- Mostantól minden felhasználó számára lehetővé tesszük az e-mail értesítések konfigurálását hibajegy kategóriánként, szinkronizálva a kategóriák közötti kapcsolatok e-mail értesítések lapjával.



Továbbfejlesztett funkció: Felhasználói licencek és típusok

A viselkedésalapú felhasználói típusok bevezetésével egyszerűsítettük a felhasználók beállítását és engedélyezését:

- A Jogok és hozzáférési Típusok eltávolításra kerültek - mostantól bármilyen kombináció alkalmazható bármely felhasználói típusra (kivéve a Cloud-Phone-t).
- Egy felhasználó viselkedését mostantól a felhasználói típus, a hozzárendelt jogok és a hozzáférés határozza meg.
- A Call Center-felhasználóknak mostantól minden esetben licencet kell használni, biztosítva a tisztességes használatot.
- *ÚJ* felhasználói típus: Passzív - Ez a licencmentes típus ideális a Daktela adminok, műszakvezetők vagy API felhasználók számára, akiknek nincs szükségük hozzáférésre a kommunikációs csatornákhöz vagy a jegykommentárokhoz.
- A Backoffice felhasználók számára mostantól engedélyezhető a hívások kezdeményezése várólista nélkül (további Cloud-Phone licencet fogyaszt, ha engedélyezve van). Szüneteket is használhatnak.
- A PBX-adminisztrátorok mostantól vizuálisan egy fogaskerék ikonnal és magyarázó tooltipel vannak megjelölve a felhasználókezelésben.



Contact Center



Backoffice



Cloudphone



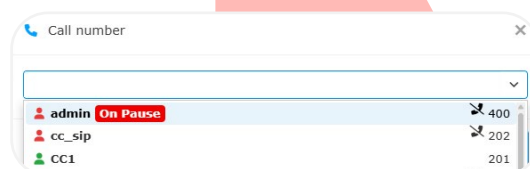
Passive

Ez az újragondolás kiküszöböli a korábbi bizonytalanságot és átláthatóbbá teszi a licenc használatot.

Új funkció: Hívásátadások és szüneteltetések láthatósága

Az új adatvédelmi beállítások lehetővé teszik az adminok számára, hogy:

- A hívónak kiosztott jogokon kívüli felhasználóknak vagy várólistáknak történő átirányítás korlátozása.
- Annak szabályozása, hogy a felhasználók láthatják-e más felhasználók szünetcímét. Amennyiben ki van kapcsolva ez a funkció, abban az esetben szünetek általános feliratot kapnak („Szünetben”).



Ezek a beállítások a Web, Mobile, Desktop, WebRTC modulra vonatkoznak, kivéve a Realtime panel modult.

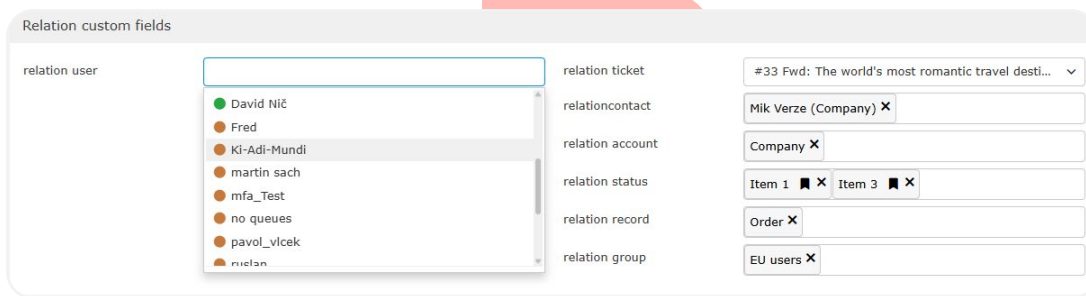


Új funkció: Reláció alapú egyéni mezők

A vadonatúj Kapcsolat egyéni mezőtípus segítségével mostantól intelligensebben kapcsolhatja össze az adatokat. Akár felhasználókra, hibajegyekre, CRM rekordokra vagy fiókokra hivatkoznak, ezek a mezők lehetővé teszik az operátorok számára, hogy strukturált kereséseken keresztül összekapcsolják az elemeket - tökéletes a fejlett munkafolyamatokhoz és szűréshez.

A mező támogatja az egyszeri és a többszörös választási módot is. A kiválasztás után az elemek informatív címkékkel jelennek meg, és kattintható linkeket tartalmaznak a gyors navigációhoz. A szűrés jogosultságfüggő, így a felhasználók csak azokat az adatokat látják, amelyekhez hozzáférnek, ugyanakkor lehetővé teszi az előre kitöltött értékek globális megtekintését.

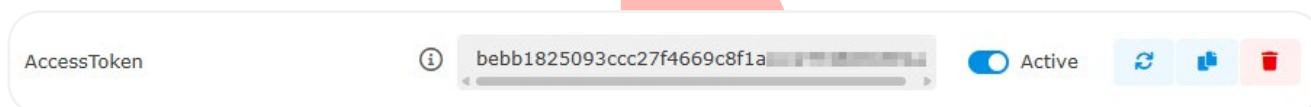
Új egyéni mezőtípusok: Hibajegy, Kapcsolat, Fiók, Felhasználó, Állapot, CRM rekord, Csoport.



Átalakított funkció: API tokenek kezelése

Az API tokenek kezelése mostantól biztonságosabb és rugalmasabb. A rendszergazdák közvetlenül a felületen újra-allokálhatják, letilthatják, törölhetik vagy új tokeneket adhatnak hozzá. Hozzáadtuk a létrehozás és az utolsó használat időbélyegének láthatóságát is.

Mostantól JWT-t (JSON Web Tokens) használunk a statikus tokenek közzététele helyett, ami a token élettartamának korlátozásával és a visszaélések kockázatának csökkentésével jobb védelmet nyújt. A 12 hónapnál régebbi, fel nem használt tokeneket mostantól automatikusan, szkript segítségével törölhetjük.

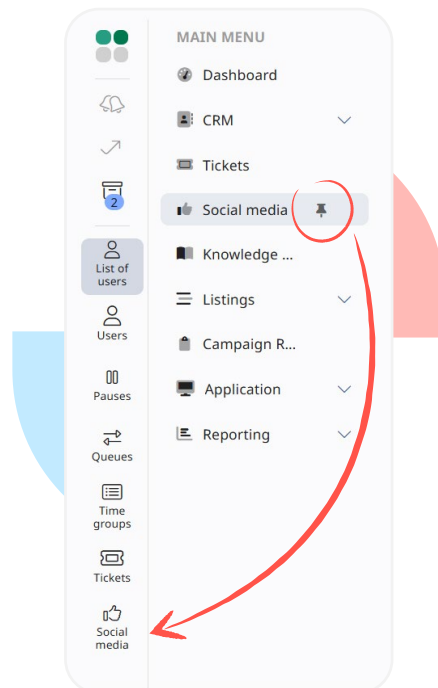




Új funkció: Modulok és almodulok rögzítése

A felhasználók mostantól a fő navigációs menüben rögzíthetik a leggyakrabban használt moduljaikat és almoduljaikat. Ez a funkció különösen hasznos nagyobb telepítéseknél, ahol sok modul látható, de csak néhányat használnak gyakran.

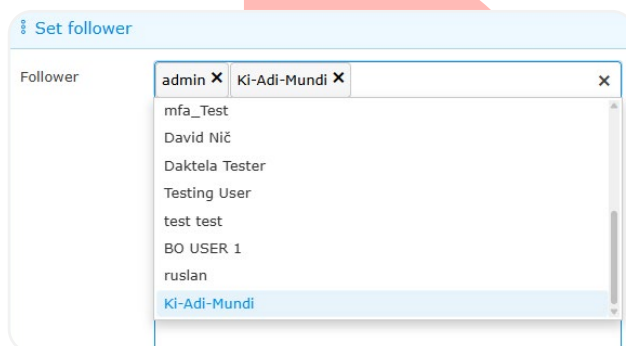
- A kitűzött elemek a kedvencek között jelennek meg a könnyű hozzáférés érdekében.
- Egy kattintással bármely modul vagy almodul kitűzhető vagy levehető.
- A beállítások a munkamenetek között is megmaradnak.



Funkció javítások: Új makró művelet - Követő beállítása

A rendszergazdák mostantól létrehozhatnak olyan hibajegy-makrókat, amelyek automatikusan beállítanak egy vagy több követőt egy adott hibajegyen. Ez különösen hasznos az olyan munkafolyamatoknál, ahol bizonyos kollégákat tájékoztatni kell, még akkor is, ha a jegyen dolgozó operátorok nem ismerik egymást.

- A makrók mostantól egy vagy több követőt adhatnak hozzá.
- Multiselect PBX felhasználóktól
- A meglévő követők érintetlenül maradnak.

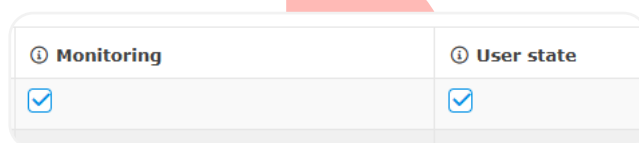




Funkció javítások: Valós idejű akciógombok

A vállalati ügyfelek visszajelzései alapján továbbfejlesztettük a valós idejű akciógombok használhatóságát és hozzáférés-szabályozását.

- Új hozzáférés a felhasználói vezérlő gombokhoz
- Az olyan kötegetelt műveletek (batch operation), mint a „Bejelentkezés a várólistákra” akkor is működnek, ha egyetlen felhasználó van kiválasztva.



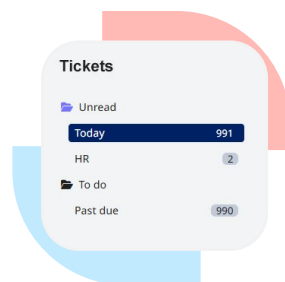
- A „Bejelentkezés a várólistákba” kötegetelt művelet nem kínál olyan várólistákat, amelyekhez egyetlen kiválasztott felhasználónak sincs joga.



Új funkció: Csak mappás hibajegy nézetek

Az összetett ügyfélszolgálatokban való navigáció egyszerűsítése érdekében a jegymodul nézetei mostantól pusztán mappákként is működhetnek. Ezzel elkerülhető a felhasználói félreértés, amikor a gyöker mappák olyan hibajegyszámokat sorolnak fel, amelyek nem egyeznek meg az alnézetük összegével.

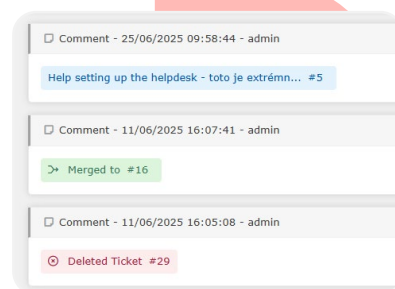
- A „Csak mappa” jelölőnégyzet eltávolítja a hibajegy-listát és a számlálót.
- Segít csökkenteni a vizuális rendetlenséget a nagyobb beállításoknál.



Új funkció: Jegyekre való hivatkozás a megjegyzésekben

A felhasználók mostantól közvetlenül hivatkozhatnak más hibajegyekre a megjegyzéseken belül az „#” szimbólummal, hasonlóan a felhasználói említésekhez. A „#” beírásával a felhasználó számára elérhető hibajegyek nevének és számának szűrt keresése nyílik meg.

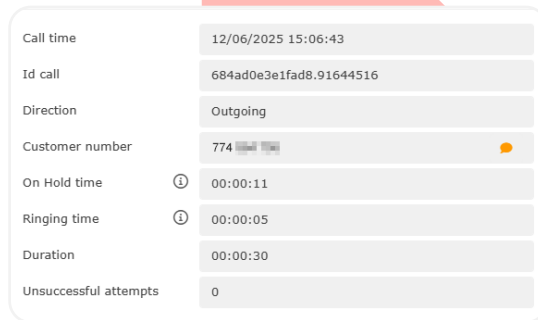
- Az automatikus kitöltés a név/szám alapján elérhető jegyeket javasol.
- A kattintható vizuális elemek be vannak ágyazva a megjegyzésbe.
- A jegy-URL-ek beillesztésével is működik (nem élő pillanatkép).



Új funkció: A várakozási idő statisztikája

Mostantól nyomon követheti, hogy az ügyfelek mennyi időt töltenek várakozással a hívások során. Ez magában foglalja a manuális várakoztatásban töltött időt, valamint az operátorok közötti segített átirányítás során eltelt időt is.

- Nyomon követi a manuális és az átvitelrel kapcsolatos várakozási időt.
- Statisztikák megtekintése várólistánként, felhasználónként és időben.



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

Integrációs fejlesztés: Kétirányú JIRA integráció

Frissítettük a JIRA integrációkat, hogy támogassa a kétirányú adatszinkronizálást. A frissített integráció lehetővé teszi a felhasználói fiókok leképezését, a statikus előtagok használatát és a mezők automatikus szinkronizálását a platformok között.

- Kétirányú szinkronizálás (mező)leképezéssel és előtagokkal.
- Automatizált szinkronizálás a platformok között.
- Jobb koordináció a támogatási és fejlesztési csapatok között.



Új, kis funkciók és kisebb javítások

- **Gombok az Instagram és a WhatsApp számára** - A döntési fák mostantól támogatják az interaktív gombokat, mint más csevegőplatformok.
- **Instagram beszélgetési szálak** - A hozzászólások mostantól megfelelő szálként jelennek meg, helyes felhasználónévvel.
- **Átnevezett modulok** - A **Manage** modult átneveztük **Beállításokra**, a **Beállítások** almodult pedig **Workflows**-ra, hogy a navigáció és a parancsikonok használata intuitívabb legyen.