

Daktela 2025.2

Novo izdanje 2025.2 donosi niz praktičnih unapređenja na čitavoj platformi. Notifikacije su sada lakše za upravljanje zahvaljujući podešavanju po korisniku i pametnijem grupisanju. Licenciranje je pojednostavljeno uvođenjem korisničkih tipova zasnovanih na ponašanju, uključujući i novi besplatni "Pasivni" tip za uloge koje ne komuniciraju. Takođe, sada možete ograničiti prosleđivanje poziva i vidljivost pauza, što je korisno za rad u regulisanim okruženjima. Dodatna poboljšanja uključuju korisnička polja bazirana na relacijama, unapređeno upravljanje API tokenima, mogućnost "kačenja" modula u meniju, nove makro akcije, kao i praćenje vremena na čekanju u statistici.

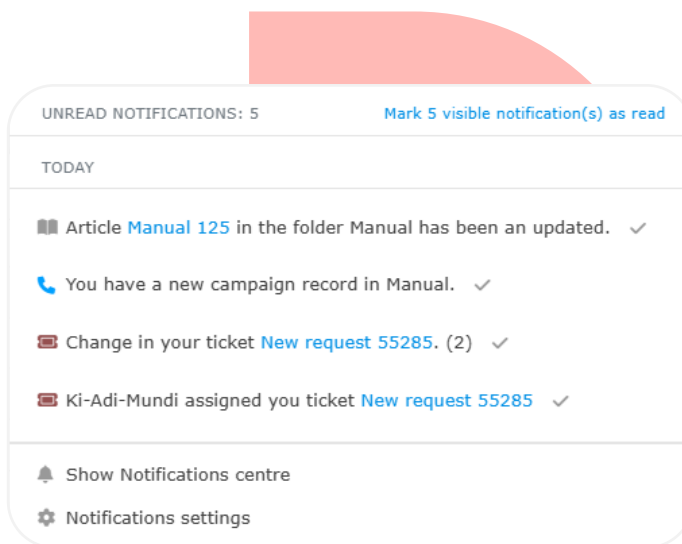
Istražite sve novitete i otkrijte kako novi korisnički tipovi, pametnije notifikacije i druge funkcije mogu vašu svakodnevicu učiniti jasnijom i jednostavnijom za upravljanje.



Redizajnirana funkcija: Pametnije notifikacije

Redizajnirali smo sistem notifikacija kako bi bio informativniji, a manje ometajući:

- Prilagodite koje notifikacije želite da primete i na koji način (pop-up, zvonice, push na mobilni).
- Ponavljajuća obaveštenja sada se grupišu radi bolje preglednosti.
- Dodato je više okidača notifikacija za različite module.
- Svaki korisnik sada može da podešava e-mail notifikacije po kategoriji tiketa, što je sinhronizovano sa tabom za e-mail notifikacije u relacijama kategorija.





Redizajnirana funkcija: Licenciranje i tipovi korisnika

Pojednostavili smo podešavanje korisnika i licenciranje uvođenjem tipova korisnika zasnovanih na ponašanju:

- **Ukinute su stare podele** kao što su Rights i Access Types – sada možete primeniti bilo koju kombinaciju prava i pristupa na bilo koji tip korisnika (osim Cloud-Phone).
- Ponašanje korisnika sada se određuje na osnovu njegovog tipa, dodeljenih prava i pristupa.
- Korisnici kontakta centra moraju koristiti licencu, čime se obezbeđuje fer korišćenje sistema.
- **NOVO:** Pasivni korisnik – Tip korisnika bez licence, idealan za Daktela administratore, šefove smena ili API korisnike koji ne koriste komunikacione kanale ni komentare u tiketima.
- Backoffice korisnicima je sada omogućeno da pozivaju bez reda (ako je omogućeno, koristi dodatnu Cloud-Phone licencu), a mogu koristiti i pauze.
- PBX administratori su sada vizuelno označeni ikonicom zupčanika i objašnjenjem u korisničkom menadžmentu.



Contact Center



Backoffice



Cloudphone



Passive

Ovaj redizajn uklanja konfuziju i donosi veću transparentnost u korišćenju licenci.

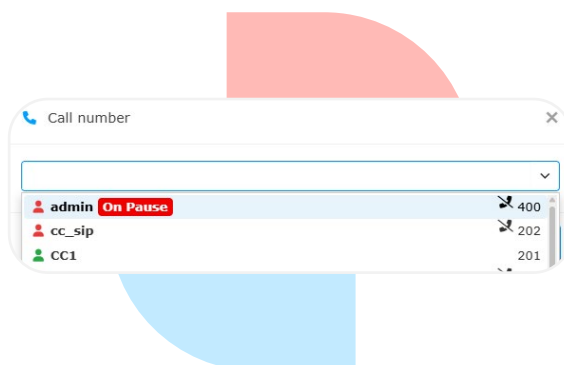


Nova funkcija: Kontrola prosleđivanja poziva i vidljivosti pauza

Uvedena su nova podešavanja privatnosti koja omogućavaju administratorima da:

- Ograniče prosleđivanje poziva samo na korisnike ili redove koji su unutar dodeljenih prava pozivaoca.
- Upravlja vidljivošću naziva pauza drugih korisnika – ako je ova opcija onemogućena, pauze će biti prikazane generički (npr. „Na pauzi“).

Ova podešavanja se primenjuju u svim Daktela interfejsima: Web, Mobilna aplikacija, Desktop i WebRTC izuzetak je Realtime panel modul.



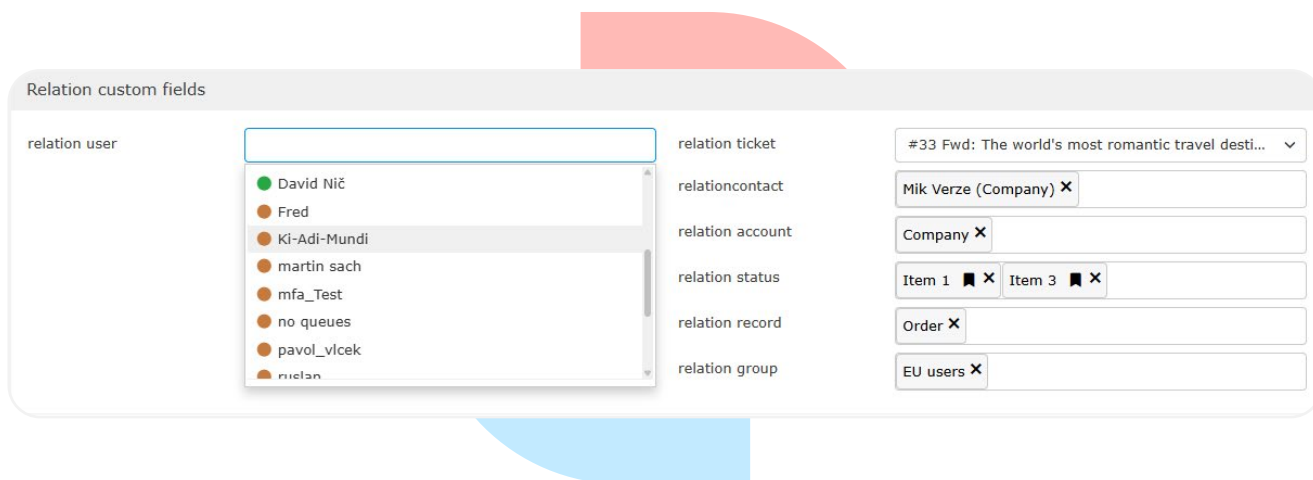


Nova funkcija: Korisnička polja zasnovana na relacijama

Sada možete povezivati podatke inteligentnije uz potpuno novi tip korisničkog polja **Relacija**. Bilo da referencirate korisnike, tikete, CRM zapise ili naloge, ova polja omogućavaju agentima da povežu stavke kroz strukturisana pretraživanja – idealno za napredne tokove rada i filtriranje.

Polje podržava i jednostruki i višestruki odabir. Odabrane stavke prikazuju se sa jasnim oznakama i sadrže klikabilne linkove za brzu navigaciju. Filtriranje je usklađeno sa korisničkim pravima – korisnici vide samo ono za šta imaju pristup, dok su unapred popunjene vrednosti i dalje globalno vidljive.

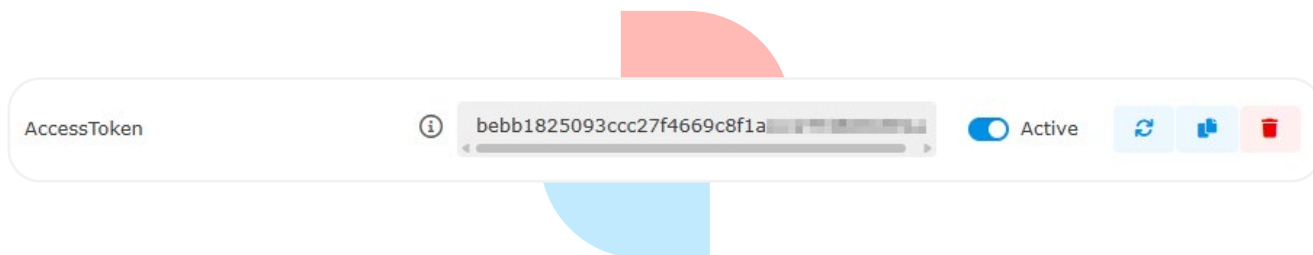
Novi tipovi korisničkih polja: Tiket, Kontakt, Nalog, Korisnik, Status, CRM zapis, Grupa.



Redizajnirana funkcija: Upravljanje API tokenima

Upravljanje API tokenima sada je sigurnije i fleksibilnije. Administratori mogu direktno iz interfejsa regenerisati, deaktivirati, obrisati ili dodati nove tokene. Takođe je omogućeno praćenje datuma kreiranja i poslednjeg korišćenja tokena.

Na korisničkom interfejsu sada koristimo JWT (JSON Web Tokens) umesto statičnih tokena – što donosi viši nivo zaštite ograničavanjem trajanja tokena i smanjenjem rizika od zloupotrebe. Tokeni koji nisu korišćeni više od 12 meseci mogu se automatski ukloniti pomoću skripte.

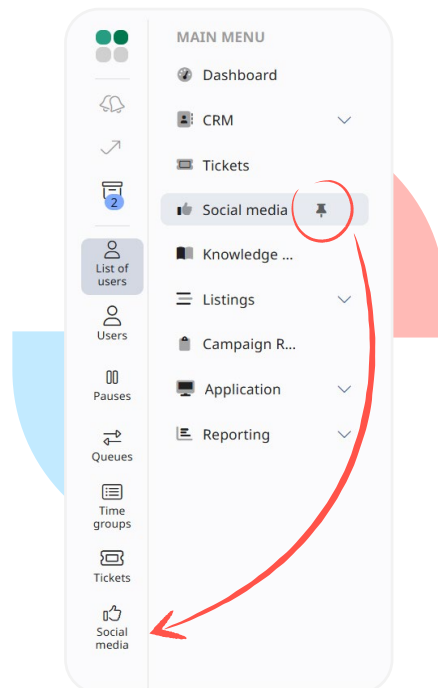




Nova funkcija: Kačenje modula i podmodula

Korisnici sada mogu zakačiti (pinovati) najčešće korišćene module i podmodule u glavnom navigacionom meniju. Ova funkcija je posebno korisna u većim sistemima gde je vidljivo mnogo modula, ali se koristi samo nekolicina.

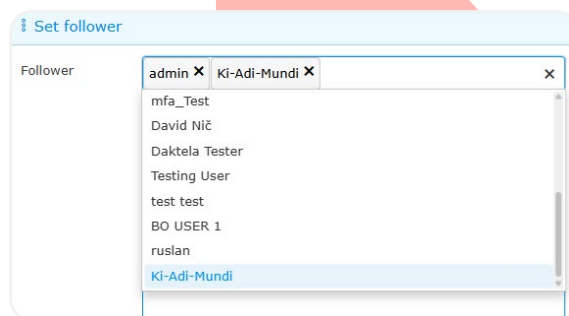
- Zakačene stavke se pojavljuju u delu sa omiljenim za lakši pristup.
- Jedan klik je dovoljan za kačenje ili otkačivanje bilo kog modula ili podmodula.
- Podešavanja se automatski čuvaju i ostaju aktivna i nakon ponovnog prijavljivanja.



Poboljšanje funkcionalnosti: Nova makro akcija – Postavi pratioca

Administratori sada mogu kreirati makroe koji automatski dodaju jednog ili više pratilaca (followers) na tiket kada se makro aktivira. Ovo je posebno korisno u procesima gde određeni članovi tima treba da budu obavešteni, čak i ako agent koji radi na tiketu ne zna tačno ko su oni.

- Makroi sada mogu dodati jednog ili više pratilaca
- Višestruki odabir korisnika iz PBX baze
- Postojeći pratioci ostaju nepromenjeni

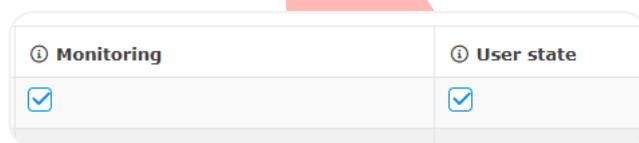




Poboljšanje funkcionalnosti: Realtime komandna dugmad

Na osnovu povratnih informacija od enterprise korisnika, unapredili smo upotrebljivost i kontrolu pristupa realtime komandnim dugmadima.

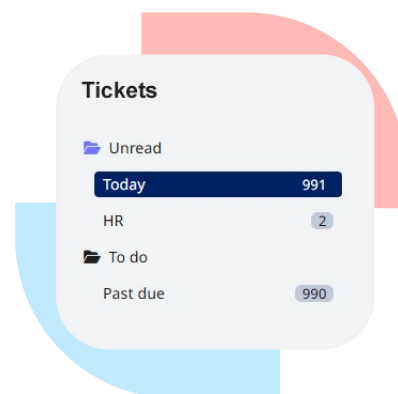
- Dodata su nova prava pristupa za dugmad koja upravljaju korisnicima
- Grupne akcije poput „Prijavi u redove (Login to Queues)” sada funkcionišu i kada je selektovan samo jedan korisnik
- U okviru grupne akcije „Login to Queues” više se ne prikazuju redovi u koje nijedan od izabranih korisnika nema pristupna prava



Nova funkcija: Pogledi tiketa samo kao fascikle

Kako bi se pojednostavila navigacija u složenim helpdesk okruženjima, pogledi u modulu tiketa sada mogu služiti isključivo kao fascikle. Ovo sprečava zabunu kod korisnika kada glavne fascikle prikazuju broj tiketa koji ne odgovara zbiru njihovih podpogleda.

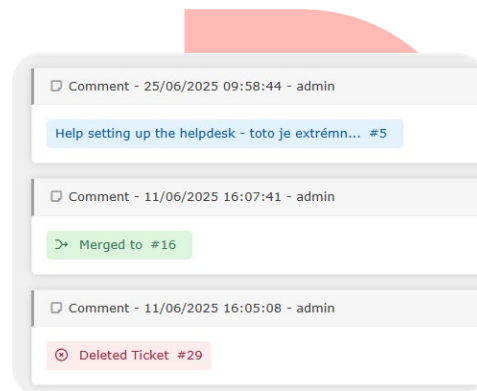
- Opcija „Samo fascikla” uklanja prikaz liste tiketa i brojača.
- Ova funkcionalnost pomaže u smanjenju vizuelne prenatrpanosti u velikim sistemima.



Nova funkcija: Referenciranje tiketa u komentarima

Korisnici sada mogu referencirati druge tikete direktno u komentarima pomoću simbola #, slično kao kod pomena korisnika. Unošenjem # otvara se filtrirana pretraga naziva i brojeva tiketa kojima korisnik ima pristup.

- Automatsko popunjavanje predlaže dostupne tikete po nazivu ili broju.
- Klikabilni vizuelni elementi prikazuju se unutar komentara.
- Funkcioniše i kada se zalepi URL tiketa (kao statični prikaz).





Nova funkcija: Statistika vremena na čekanju

Sada možete pratiti koliko dugo korisnici provode na čekanju tokom poziva. U statistiku je uključeno vreme stavljanja na čekanje od strane operatera, kao i vreme čekanja tokom asistiranih preusmeravanja između operatera.

- Prati vreme čekanja koje je rezultat ručnog stavljanja na čekanje, kao i čekanja tokom preusmeravanja poziva.
- Statistike su dostupne po redovima, korisnicima i u zavisnosti od vremenskog perioda.



Call time	12/06/2025 15:06:43
Id call	684ad0e3e1fad8.91644516
Direction	Outgoing
Customer number	774 
On Hold time	① 00:00:11
Ringing time	① 00:00:05
Duration	00:00:30
Unsuccessful attempts	0



Poboljšanje integracije: Dvosmerna JIRA integracija

Poboljšali smo integraciju sa JIRA platformom tako da sada podržava dvosmernu sinhronizaciju podataka. Nova verzija omogućava mapiranje korisničkih naloga, korišćenje statičkih prefiksa i automatsku sinhronizaciju polja između sistema.

- Dvosmerna sinhronizacija sa mapiranim poljima i prefiksima.
- Automatska sinhronizacija podataka između JIRA i Daktela sistema.
- Bolja koordinacija između timova podrške i razvoja.



Nove manje funkcije i poboljšanja

- **Dugmad za Instagram i WhatsApp** - Decision trees sada podržavaju interaktivna dugmad, kao i druge chat platforme.
- **Instagram odgovori u vidu niti** - Komentari se sada prikazuju kao pravilno povezane niti, sa tačnim korisničkim imenima.
- **Preimenovani moduli** - Modul **Upravljač** sada se zove **Podešavanja**, dok je podmodul **Usmeravanja** preimenovan u **Workflows**, kako bi navigacija i korišćenje prečica bili intuitivniji.