

Daktela 2025.2

Release 2025.2 prináša niekoľko praktických vylepšení naprieč celou platformou. Notifikácie sú teraz ľahšie spravovateľné vďaka individuálnemu nastaveniu pre používateľov a inteligentnejšiemu zoskupovaniu. Licencovanie sme zjednodušili zavedením typov používateľov založených na správaní, vrátane nového bezplatného typu „Pasívny“ pre role, ktoré nekomunikujú. Novinkou je aj obmedzenie prepojenia hovorov a skrytie názvov páuz pre lepšiu kontrolu v regulovaných prostrediach. Ďalšie novinky zahŕňajú relačné vlastné polia, vylepšenú správu API tokenov, možnosť pripnúť moduly do menu, nové makro akcie a sledovanie času na podržaní hovoru v štatistikách.

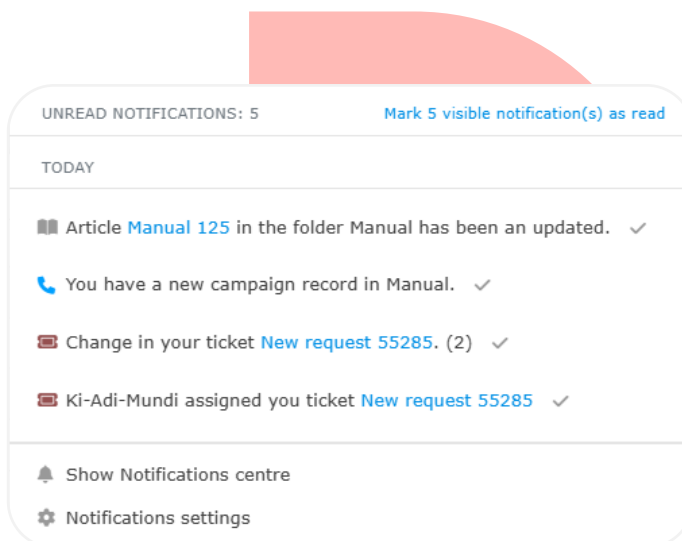
Preskúmajte novinky a zistite, ako môžu zmeny v používateľských typoch, inteligentnejšie notifikácie a ďalšie nové funkcie zjednodušiť a sprehľadniť vašu každodennú prácu.



Rework funkcie: Intelligentnejšie notifikácie

Úplne sme prepracovali systém notifikácií, aby bol informatívnejší a menej rušivý:

- Prispôbte si, aké notifikácie chcete prijímať a ako (toast, zvonček, mobilný push).
- Opakujúce sa aktualizácie sa môžu zoskupovať pre lepšiu prehľadnosť.
- Pribudli nové spúšťače notifikácií pre rôzne moduly.
- Každý používateľ si teraz môže nastaviť e-mailové notifikácie podľa kategórie ticketu, synchronizované so záložkou e-mailových notifikácií v reláciách kategórií.



Rework funkcie: Používateľské licencie a typy

Zjednodušili sme nastavenie používateľov a licencií zavedením typov, ktoré sú založené na správaní:

- **Práva a typy prístupov boli odstránené** – akákoľvek kombinácia môže teraz byť priradená k akémukoľvek používateľskému typu (okrem Cloud-Phone).
- Správanie používateľa je teraz určené jeho typom, priradenými právami a prístupmi.
- Používatelia **Kontaktné centrum** vždy spotrebúvajú licenciu, aby bolo zabezpečené férové využívanie.
- **Nový používateľský typ: Pasívny** – bezplatná licencia, ideálna pre Daktela administrátorov, vedúcich zmien alebo API používateľov, ktorí nepotrebujú prístup ku komunikačným kanálom ani komentárom v ticketoch.
- Backoffice používatelia teraz môžu volať aj bez fronty (spotrebuje dodatočnú Cloud-Phone licenciu, ak je povolené). Môžu tiež využívať pauzy.
- PBX administrátori sú odteraz vizuálne označení ikonou ozubeného kolečka s vysvetľujúcim tooltipom v administrácii používateľov.



Contact Center



Backoffice



Cloudphone



Passive

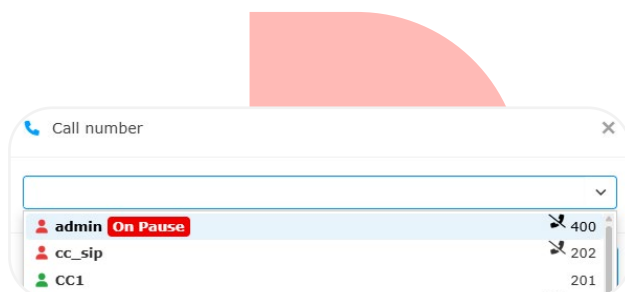
Tento redizajn eliminuje zmätok a zvyšuje transparentnosť vo využívaní licencií.

Nová funkcia: Prepájanie hovorov a viditeľnosť páuz

Nová nastavení soukromí umožňují administrátorům:

- Obmedziť prepájanie hovorov na používateľov alebo fronty mimo pridelené práva volajúceho.
- Ovládať, či používatelia vidia názvy páuz ostatných. Ak je toto vypnuté, pauzy sa zobrazujú len ako „Na pauze“.

Tieto nastavenia platia pre Web, Mobil, Desktop, WebRTC s výnimkou modulu Realtime panel.



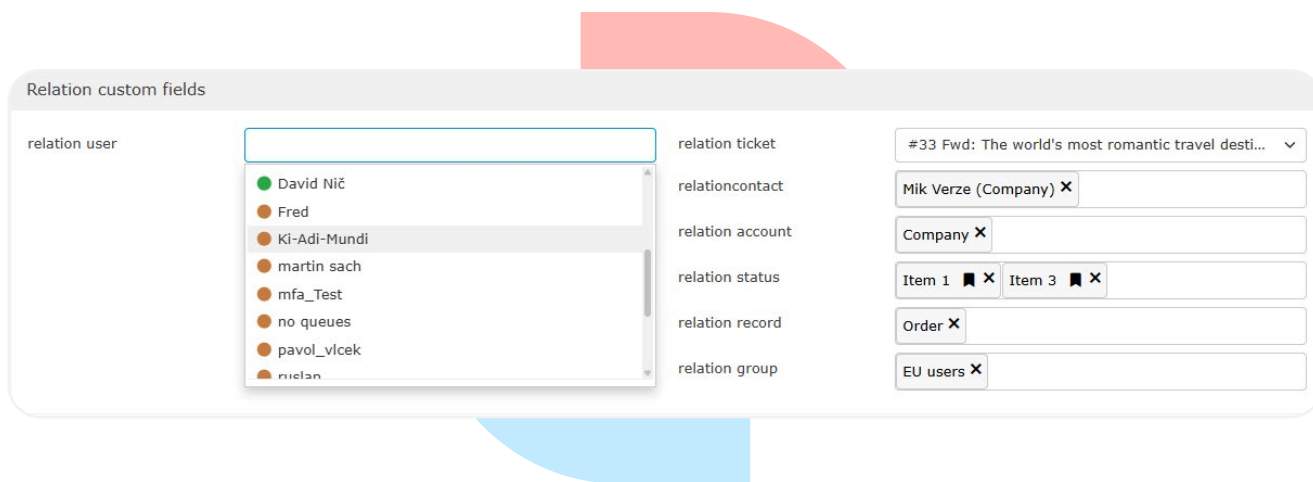


Nová funkcia: Relačné vlastné pole

Teraz môžete prepájať dáta inteligentnejšie vďaka úplne novému typu vlastného poľa **Relácia**. Či už odkazujete na používateľov, tickety, CRM záznamy alebo účty, tieto polia umožňujú agentom prepojiť položky prostredníctvom štruktúrovaného vyhľadávania – ideálne pre pokročilé workflow a filtrovanie.

Po výbere sa položky zobrazia s informačnými štítkami a obsahujú **klikateľné odkazy pre rýchlu navigáciu**. Filtrovanie zohľadňuje oprávnenia – používatelia vidia len dáta, ku ktorým majú prístup, pričom predvyplnené hodnoty zostávajú globálne viditeľné.

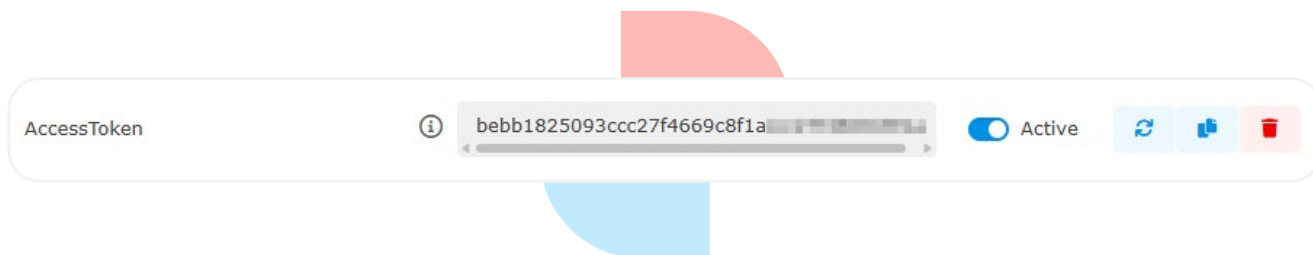
Nové typy vlastných polí: Ticket, Kontakt, Spoločnosť, Používateľ, Stav, CRM záznam, Skupina.




Rework funkcie: Správa API tokenov

Správa API tokenov je teraz bezpečnejšia a flexibilnejšia. Administrátori môžu priamo v rozhraní **regenerovať, deaktivovať, mazať alebo pridávať nové tokeny**. Pridali sme tiež **zobrazenie dátumu vytvorenia a posledného použitia**.

Na frontende teraz používame **JWT (JSON Web Tokeny)** namiesto zverejňovania statických tokenov – to zvyšuje ochranu obmedzením životnosti tokenu a znižuje riziko jeho zneužitia. **Nepoužívané tokeny staršie ako 12 mesiacov** je teraz možné **automaticky vyčistiť pomocou skriptu**.

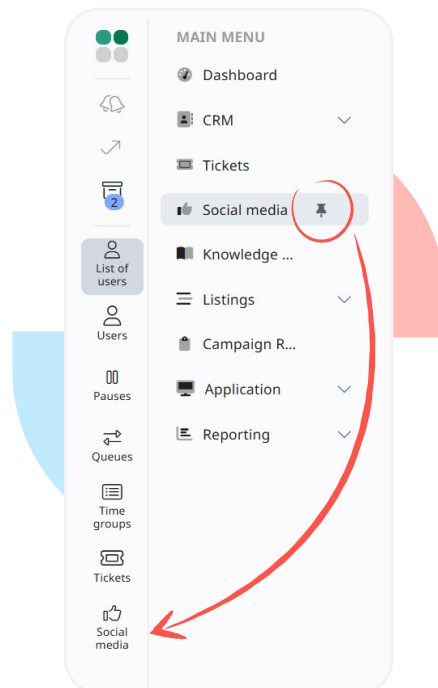





Nová funkcia: Pripnutie modulov a submodulov

Používatelia si teraz môžu **pripnúť najčastejšie používané moduly a submoduly** do hlavnej navigácie. Táto funkcia je obzvlášť užitočná vo väčších inštaláciách, kde je viditeľných veľa modulov, ale reálne sa často používa len niekoľko z nich.

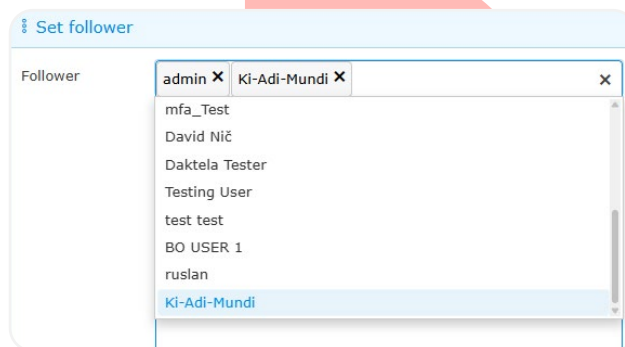
- **Pripnuté položky** sa zobrazia v sekcii **Oblíbené** pre rýchly prístup.
- **Pripnutie alebo odopnutie** ľubovoľného modulu či submodulu je na jedno kliknutie.
- **Nastavenie zostáva zachované** aj po opätovnom prihlásení.



Vylepšenie: Nová makro akcia – nastaviť sledujúceho

Administrátori môžu po novom vytvárať makrá na ticketoch, ktoré pri spustení automaticky pridajú jedného alebo viacerých sledujúcich.

- Makrá teraz môžu pridať jedného alebo viacerých sledujúcich.
- Podporovaný je multiselect z PBX používateľov.
- Existujúci sledujúci zostávajú bezo zmeny.

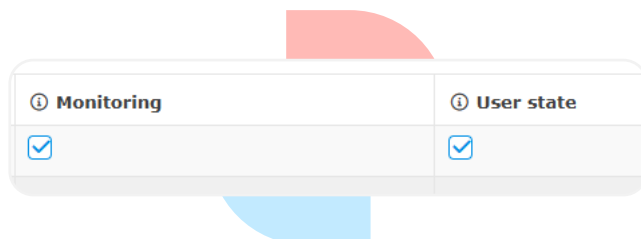




Vylepšenie: Realtime akčné tlačidlá

Na základe spätnej väzby od enterprise zákazníkov sme zlepšili použiteľnosť a riadenie prístupu:

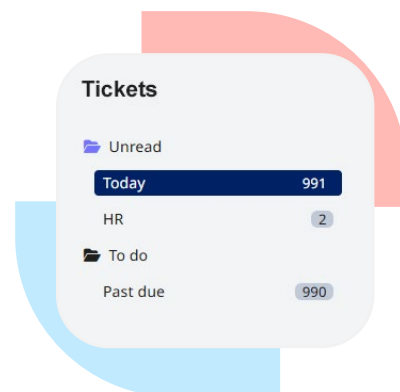
- Nový **prístup** k používateľským ovládacím tlačidlám.
- Hromadné akcie ako „**Prihlásiť do front**“ teraz fungujú aj pri výbere jediného používateľa.
- Hromadná akcia „Prihlásiť do front“ neponúka fronty, ku ktorým nemá žiadny z vybraných používateľov práva.



Nová funkcia: Ticketové pohľady iba ako priečinky

Pre zjednodušenie navigácie v zložitých helpdeskoch môžu teraz pohľady v module Tickety slúžiť iba ako priečinky. Tým sa predchádza zmätku používateľov, keď nadradené priečinky zobrazujú počty ticketov, ktoré nezodpovedajú súčtu ich podriadených pohľadov.

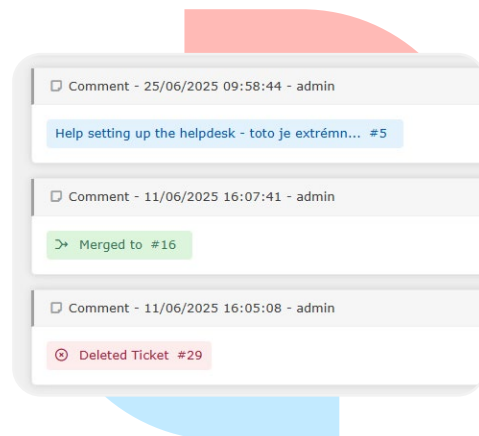
- Zaškrtnutie „**Iba priečiny**“ skryje zoznam ticketov aj počítadlá.
- Znižuje vizuálne zahltenie vo veľkých inštaláciách.



Nová funkcia: Odkazovanie na tickety v komentároch

Používatelia môžu teraz v komentároch odkazovať na iné tickety pomocou symbolu #, podobne ako pri zmieňovaní používateľov. Po napísaní # sa otvorí filtrované vyhľadávanie názvov a čísel ticketov, ku ktorým má používateľ prístup.

- Automaticky navrhuje dostupné tickety podľa názvu/čísla.
- Klikateľné vizuálne prvky sa vložia priamo do komentára.
- Funguje aj vložením URL ticketu (statický náhľad).





Nová funkcia: Čas podržania hovoru

Teraz môžete sledovať, ako dlho zákazníci čakajú pri podržaní hovoru. Zahŕňa to manuálne zadané podržanie aj dobu počas asistovaného prepojenia medzi operátormi.

- Zahŕňa manuálne aj asistované podržanie.
- Štatistiky podľa fronty, používateľa 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
Ringling time	 00:00:05
Duration	00:00:30
Unsuccessful attempts	0



Vylepšenie integrácie: Obojsmerná integrácia s JIRA

Našu integráciu s JIRA sme vylepšili na obojsmernú synchronizáciu dát. Aktualizovaná integrácia umožňuje mapovanie používateľských účtov, použitie statických prefixov polí a automatizovanú synchronizáciu polí medzi platformami.

- Obojsmerná synchronizácia s mapovaním polí a prefixami.
- Automatizovaná synchronizácia polí medzi platformami.
- Lepšia koordinácia medzi tímami podpory a vývoja.



Nové drobné funkcie a menšie vylepšenia

- **Tlačidlá pre Instagram & WhatsApp** – Rozhodovacie stromy teraz podporujú interaktívne tlačidlá ako ostatné chat platformy.
- **Vnorené odpovede na Instagrame** – Komentáre sa teraz zobrazujú ako plnohodnotné vlákna so správnymi používateľskými menami.
- **Premenované moduly** – Modul **Spravovať** bol premenovaný na **Nastavenia** a submodul **Nastavenia** na **Workflows** pre intuitívnejšiu navigáciu a využitie skratiek.

