

A background graphic consisting of a network of thin, light green lines connecting various-sized green circular nodes of different sizes, creating a complex web-like structure.

## **Novinky v ticketingu – verze 4.3**

**Aktualizováno: 28.2.2019**  
IPEX a.s., Roháčova 77, Praha

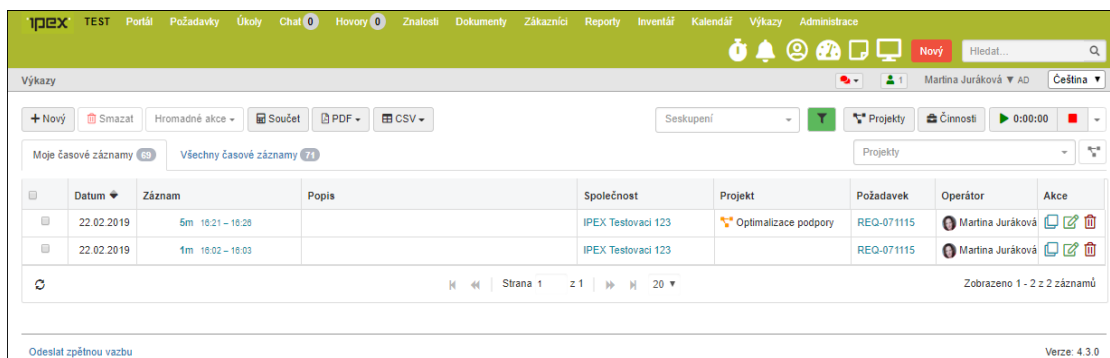
## Obsah

Obsah.....	2
Nový modul Výkazy .....	3
Vlastní prefix v požadavku .....	3
Skupiny .....	3
Iframes.....	4
Automatizace .....	4
Fronta .....	4
Chat.....	5
Ostatní .....	6

Následuje přehled novinek v ticketingu verze 4.3

## Nový modul Výkazy

- Slouží ke sledování času věnovaného požadavkům, projektům nebo zákazníkům.
- Odpracovaný čas lze zadat zpětně nebo spustit stopky pro měření v reálném čase jediným kliknutím.
- Odkaz pro stažení kompletní dokumentace k Výkazům viz Newsletter



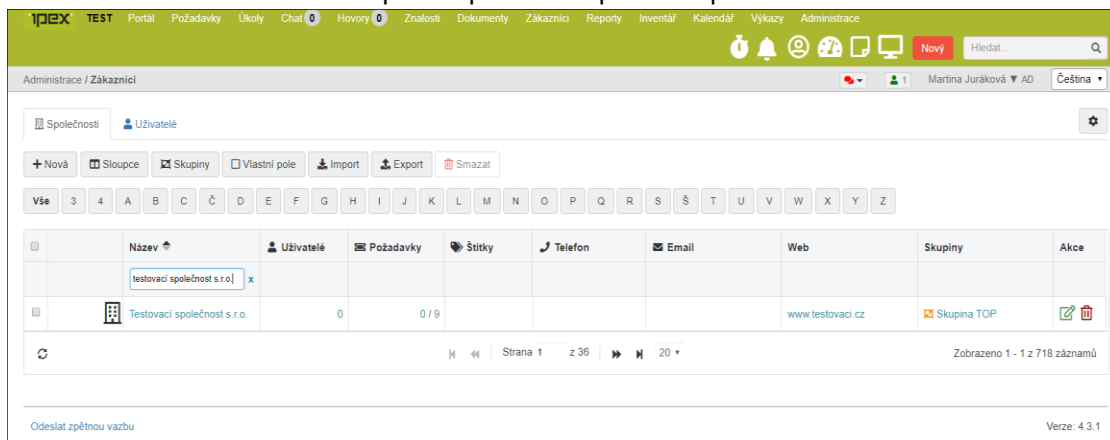
Verze: 4.3.0

## Vlastní prefix požadavku

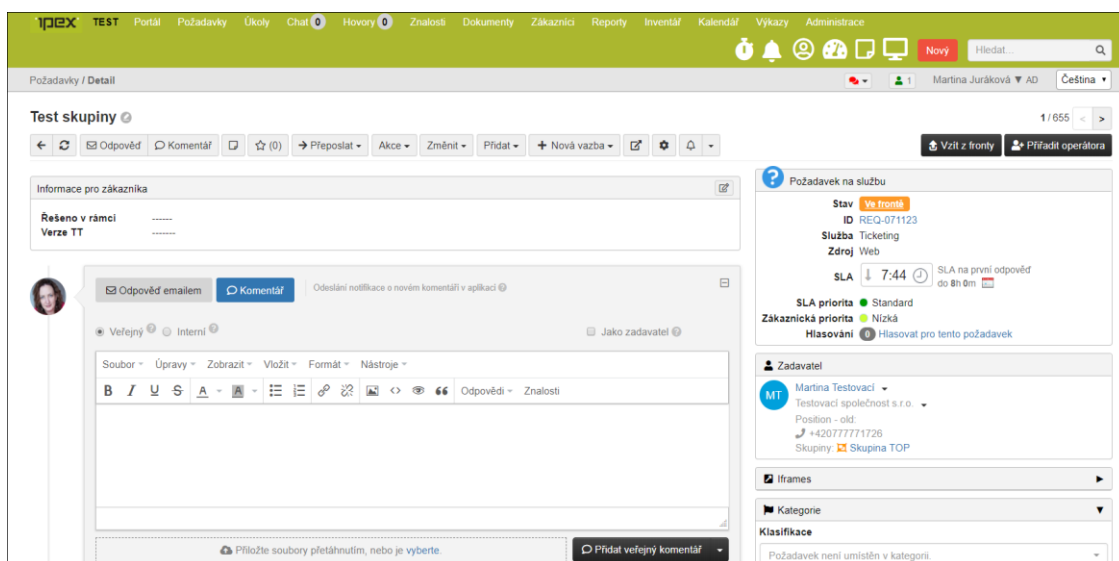
- Před identifikátor požadavku je možné umístit vlastní prefix a získat tak unikátní identifikátor.
- Vlastní identifikátor je možné využít pro e-mailovou komunikaci mezi dvěma a více ticketovacími aplikacemi.

## Skupiny

- Společnosti (modul Zákazníci) je možné seskupit do vlastních skupin a barevně odlišit.
- Skupiny, kterých je společnost členem, je možné zobrazit v detailu požadavku.
- V další verzi bude možné se skupinou společností pracovat přímo na službě.



Verze: 4.3.1



## Iframes

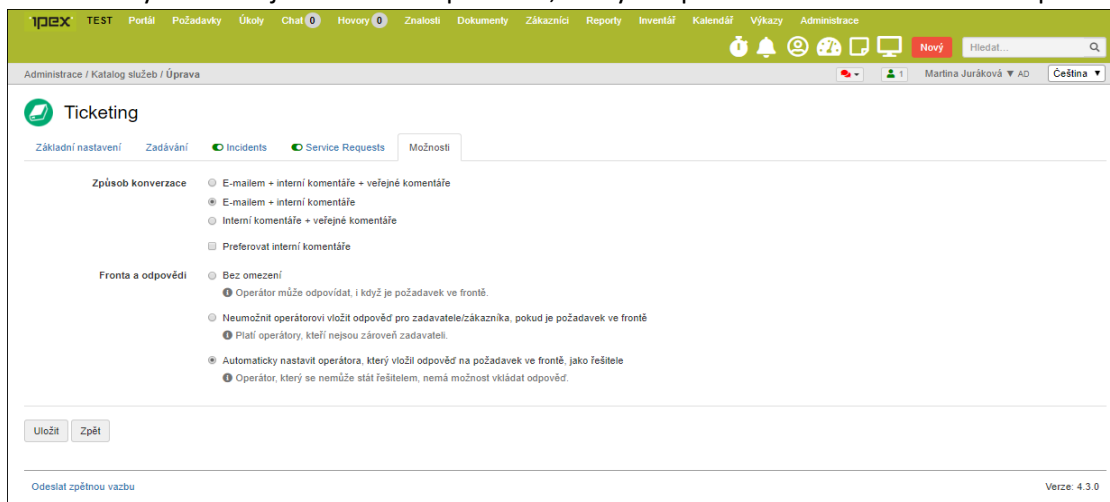
- Nová část v administraci „Iframes“ umožní načítat webové stránky z různých zdrojů do detailu požadavku.
- Společně s voláním URL Iframe můžete předávat informace z ticketingu formou parametrů.

## Automatizace

- Automatizace byly rozšířeny o nové oblasti (Uživatel, Společnost, Výkaz):
- Při vzniku, editaci nebo smazání záznamů je možné poslat Webhook do externích systémů.

## Fronta

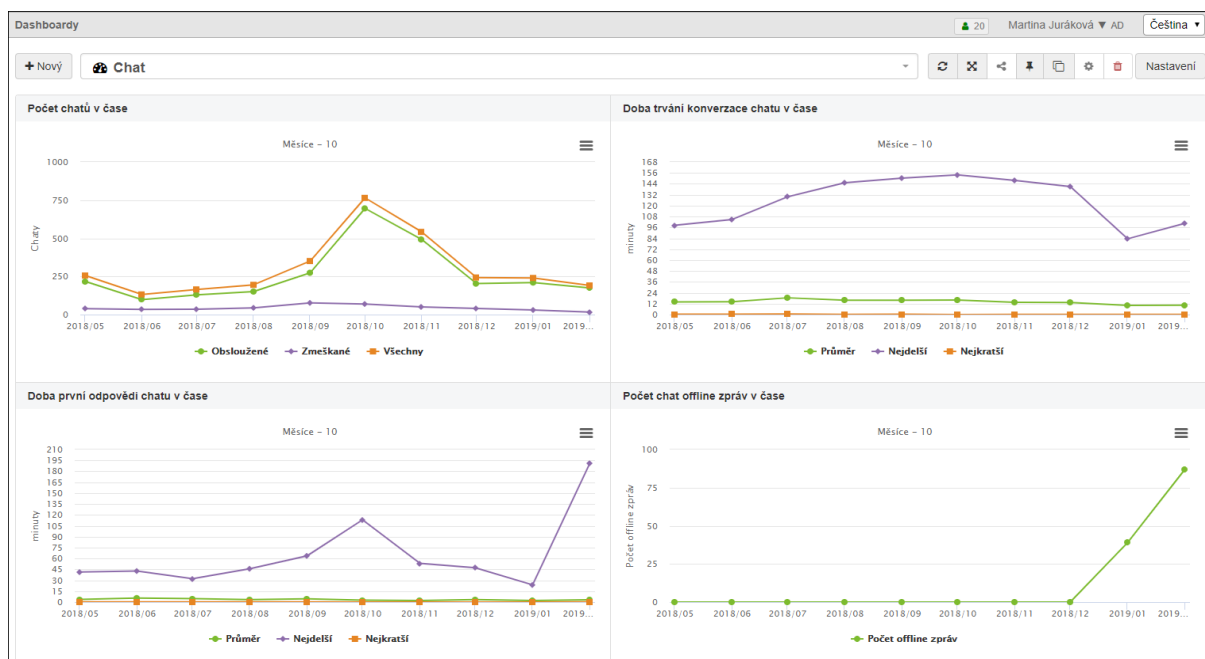
- V nastavení Služby (záložka Možnosti) je možné určit chování požadavků ve frontě, do kterých operátor (řešitel) vkládá odpověď.
- Je možné zakázat vkládat odpovědi do požadavků ve frontě bez převzetí ticketu, případně automaticky nastavit jako řešitele operátora, který do požadavku ve frontě vloží odpověď.



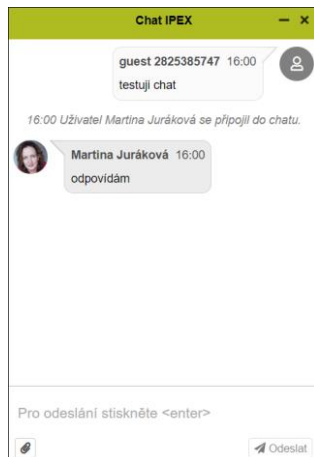
## Chat

Do Dashboardů byly doplněny statistiky týkající se chatů:

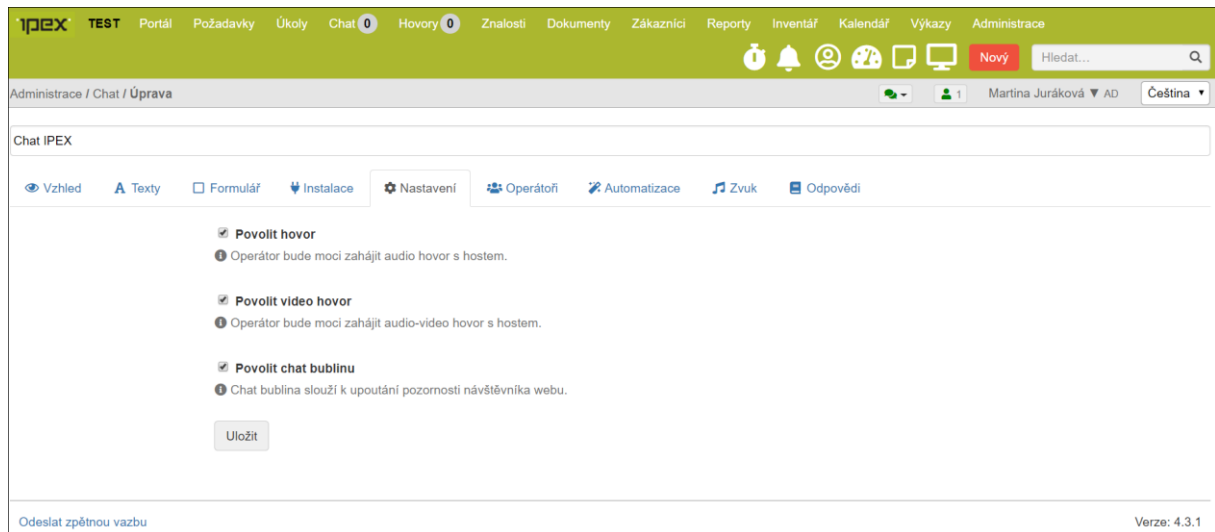
- počet chatů
- počet chatů v čase
- počet chatů dle operátorů
- doba první odpovědi chatu
- doba trvání chatu
- doba trvání konverzace chatu
- počet zpráv chatu
- počet offline zpráv chatu v čase
- počet audio/video hovorů chatu
- doba trvání audio/video hovorů chatu



Byl vylepšen vzhledu chatu:



Byla přidána možnost navázat audio/video komunikaci mezi návštěvníkem chatu a operátorem:



## Ostatní

- Rozšíření API pro práci s požadavky (vykazování času,...)
- Rozšíření podpory OData pro přenos dat do Power BI.