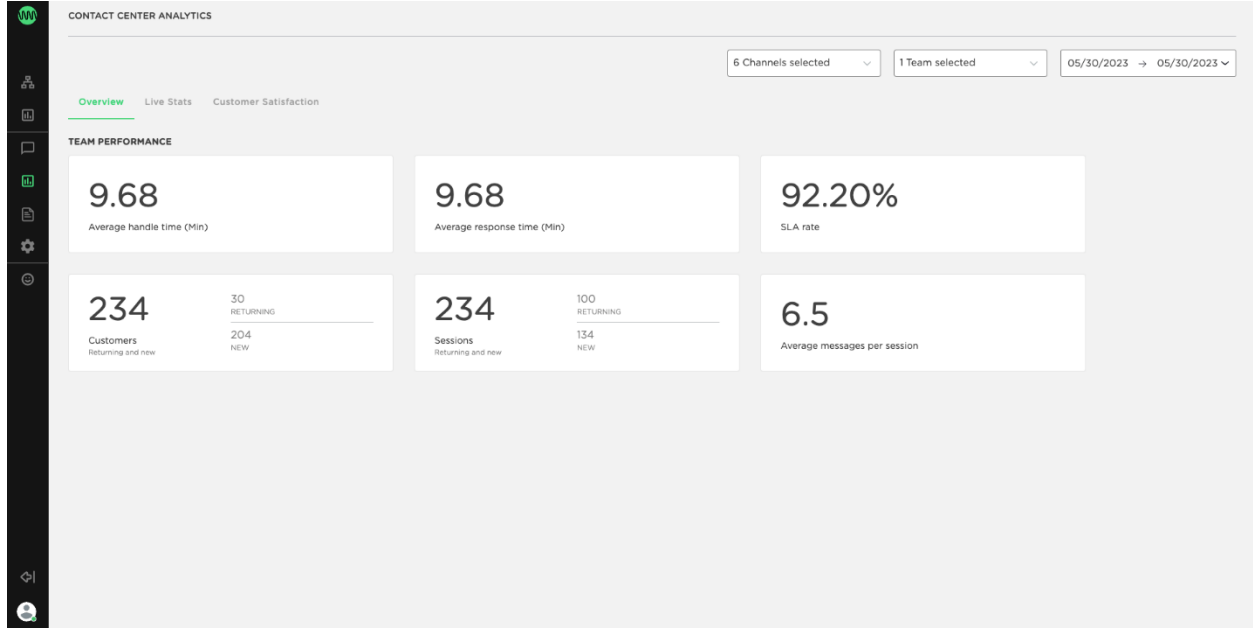


## التحليلات

يمكنك الحصول على طريقة عرض ملخصة للمحادثات الواردة التي يتلقاها الفريق في تاريخ معين والإحصائيات المباشرة للوكلاء المتاحين لتلقي التفاعلات، ضمن قائمة لوحة معلومات التحليلات.



لوحة المعلومات - أداء الفريق

## أداء الفريق

يمكن للمستخدم المسؤول اختيار النطاق الزمني وتصفية الفريق أو الفرق التي سيتم احتسابها ضمن المقاييس. فيما يلي وصف تفصيلي للمقاييس الموضحة في لوحة المعلومات.

المقياس	الوصف
متوسط وقت المعالجة [بالدقائق]	ما مقدار الوقت الذي يقضيه الوكلاء في الدردشة، في المتوسط، خلال الفترة المحددة للفريق (الفرق) المحدد؟ يتم عرض المعلومات بالدقائق
متوسط وقت الاستجابة [بالدقائق]	متوسط الوقت الذي يستغرقه وكلاء الفرق المحددة للرد على رسائل العملاء في الفترة المحددة
إجمالي المحادثات	إجمالي عدد المحادثات الواردة التي تلقاها وكلاء الفرق المحددة خلال الفترة المحددة
إجمالي المحادثات من العملاء الجدد	كم عدد الدردشات الواردة من العملاء الجدد (أو العملاء الذين لم يسبق لهم الكتابة إلى مركز الاتصال)

إجمالي المحادثات من العملاء العائدين	ما عدد الدردشات التي يتم تلقيها من العملاء الذين سبق لهم الكتابة إلى المنصة؟
إجمالي العملاء	إجمالي عدد العملاء الذين تعاملوا مع الوكلاء في الفرق المحددة خلال الوقت المحدد
إجمالي العملاء الجدد	كم عدد العملاء الجدد (العملاء الذين لم يسبق لهم الكتابة إلى مركز الاتصال من قبل) الذين شاركوا في محادثة مع الوكلاء في الفرق المحددة خلال الفترة المحددة
إجمالي العملاء العائدين	كم عدد العملاء الذين شاركوا في محادثة سابقًا مع أحد الوكلاء ضمن الفرق المحددة خلال الفترة المحددة
إجمالي الرسائل	إجمالي عدد الرسائل في كافة المحادثات للفترة المحددة في الفريق (الفرق) المحدد
معدل الالتزام باتفاقية مستوى الخدمة (SLA)	النسبة المئوية للمحادثات التي يستجيب فيها وكلاء الفريق للعملاء ضمن الإطار الزمني الذي حدده المسؤول
عامل تصفية القناة	تصفية المقياس حسب قناة الاتصال الخاصة بالدردشة
عامل تصفية الفريق	تصفية المقياس حسب الفريق
نطاق التاريخ	تصفية المقياس حسب تاريخ إنشاء الدردشة

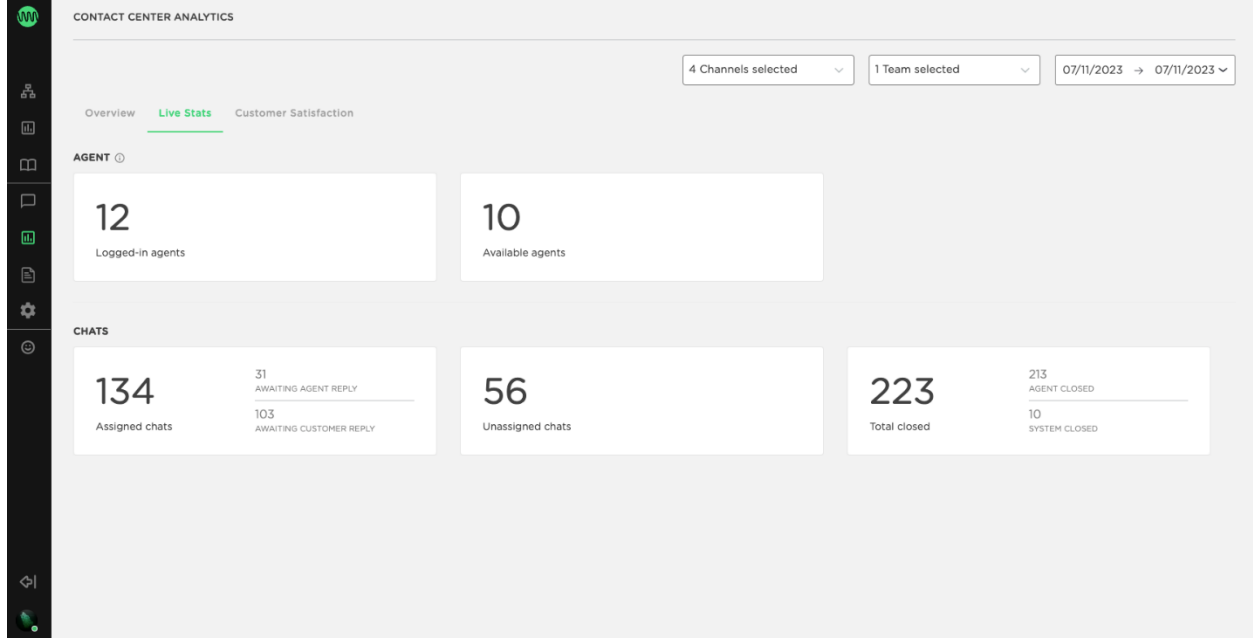
#### اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) للفرق الافتراضية

- اتفاقية مستوى الخدمة لروبوتات الدردشة (chatbot) (المجمعة ضمن "الفريق الافتراضي") هي 100%، لذا تكون البطاقة مخفية بشكل افتراضي.
- إذا تم تحديد الفريق الافتراضي وبعض فرق الوكلاء، فسيعرض المقياس اتفاقية مستوى الخدمة فقط لفرق الوكلاء.

متوسط الرسائل لكل محادثة: إجمالي عدد الرسائل مقسومًا على إجمالي عدد المحادثات

#### الإحصائيات المباشرة

تعرض الإحصائيات المباشرة الحالة الحالية للوكلاء والدردشات على المنصة. هذه الأعداد متاحة فقط لليوم الحالي، ولا يوجد عامل تصفية للتاريخ قابل للتطبيق. وتكون جميع الأعداد على مستوى الفريق.



لوحة المعلومات - الإحصائيات المباشرة

### قائمة الوكلاء مع الحالات في الوقت الفعلي

راقب أداء الوكيل في الوقت الفعلي من صفحة الإحصائيات المباشرة. قم بالوصول إلى قائمة الوكلاء بحالات ومقاييس مباشرة مفصلة في الوقت الفعلي. انقر فوق لوحات الوكلاء الذين قاموا بتسجيل الدخول أو الوكلاء المتاحون من قسم "الوكلاء".

LOGGED-IN AGENTS

4 Channels selected | 01 Team selected | 07/11/2023 → 07/11/2023

3 Agents

AGENT NAME	CURRENT STATUS	TIME IN STATUS (HRS)	TOTAL AVAILABLE (HRS)	CURRENT ASSIGNED CHATS	TOTAL CHATS HANDLED	AVG FIRST RESPONSE TIME (MIN)	AVG HANDLE TIME (MIN)	
Kamal C	AVAILABLE	00:08:11	01:12:04	7	25	00:00:50	00:03:16	<a href="#">View Logs</a> <a href="#">View Chats</a>
Omar Guerra	AVAILABLE	00:05:23	01:27:54	4	43	00:01:10	00:04:40	<a href="#">View Logs</a> <a href="#">View Chats</a>
Aamir A	AWAY	01:01:49	01:54:16	3	32	00:01:23	00:05:10	<a href="#">View Logs</a> <a href="#">View Chats</a>

Rows per page: 20 | 1-3 of 3 | < > >|

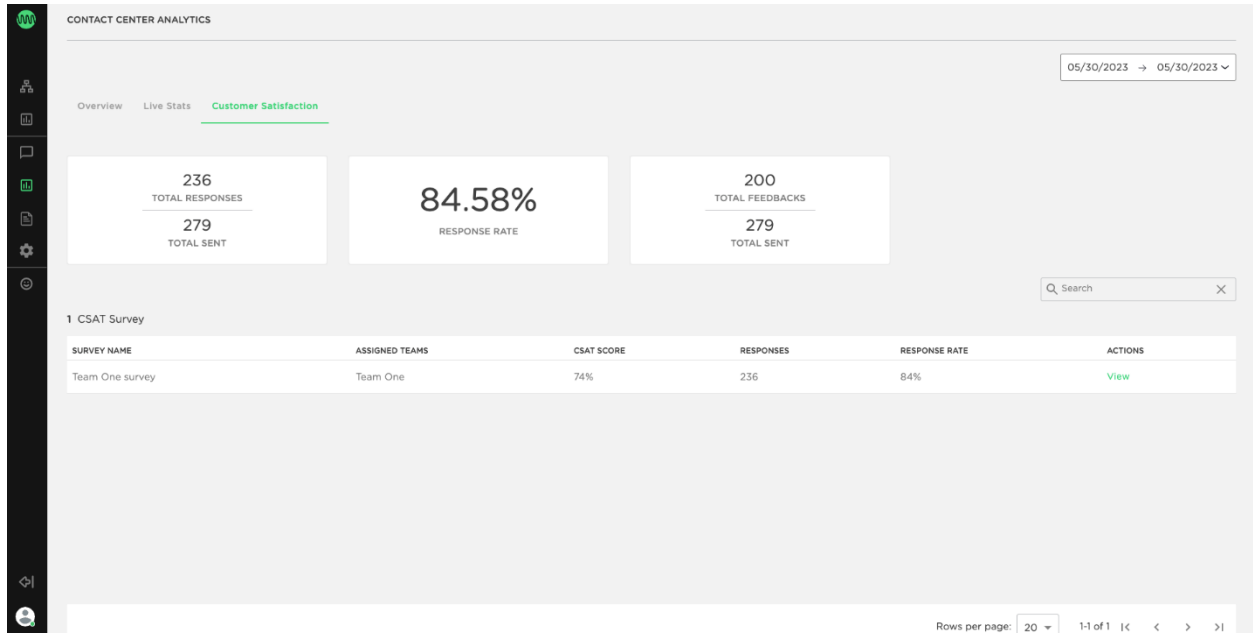
مقاييس الوكيل في الوقت الفعلي

فيما يلي وصف تفصيلي للمقاييس الموضحة في لوحة المعلومات

المقياس	الوصف
الوكلاء الذين قاموا بتسجيل الدخول	عدد الوكلاء الذين قاموا بتسجيل الدخول على المنصة. يشمل الوكلاء بالحالة "متاح" و"بالخارج".
الوكلاء المتاحون	عدد الوكلاء الذين قاموا بتسجيل الدخول والمتاحين لإجراء التفاعلات؟
الردشات المعيّنة	عدد الدردشات المفتوحة والمعيّنة لوكيل
بانتظار رد الوكيل	عدد الدردشات المفتوحة، والمعيّنة للوكيل، والرسالة الأخيرة من العميل. لا يتم النظر في رسائل النظام.
بانتظار رد العميل	عدد الدردشات المفتوحة، والمعيّنة للوكيل، والرسالة الأخيرة من الوكيل. لا يتم النظر في رسائل النظام.
الردشات غير المعيّنة	عدد الدردشات المفتوحة، التي تم تسليمها إلى فريق ولكن لم يتم تعيين وكيل (تنتظر في علامة التبويب "غير معيّنة")
إجمالي الدردشات المغلقة	عدد الدردشات بحالة مغلقة
مغلقة من جانب الوكيل	عدد الدردشات التي تم حلها بواسطة الوكيل
مغلقة من جانب النظام	عدد الدردشات التي تم حلها بواسطة النظام

## رضا العملاء

يعرض هذا القسم من لوحة المعلومات نظرة عامة على استبيانات CSAT من جانب الوكيل التي تم تشغيلها، ضمن النطاق الزمني المحدد.



## لوحة المعلومات - رضا العملاء

فيما يلي وصف تفصيلي للمقاييس الموضحة في لوحة المعلومات

المقياس	الوصف
إجمالي الاستجابات	عدد إجمالي استجابات CSAT المستلمة مقابل إجمالي استجابات CSAT المرسله
معدل الاستجابة	النسبة المئوية للاستجابات المستلمة من إجمالي الاستجابات المرسله
إجمالي الملاحظات	عدد إجمالي الملاحظات المستلمة مقابل إجمالي CSATs المرسله

يمكنك النقر فوق الزر "عرض" لاستبيان معين للوصول إلى التقارير التفصيلية الخاصة باستبيان CSAT المحدد. لمزيد من التفاصيل حول هذا الأمر، يمكنك الرجوع إلى صفحة [CSAT](#)

محدّث منذ 5 أشهر