

الرد الجاهز

تعمل الردود الجاهزة على تحسين إنتاجية الوكيل من خلال السماح له بتقديم ردود سريعة. حيث ستصبح الفرق أكثر استجابة للأسئلة الأكثر شيوعاً، وستكون جودة الردود أفضل لأنها ستكون أقل عرضة للأخطاء. يمكن أيضاً تخصيص رسائل القالب عن طريق إضافة المتغيرات الديناميكية التي سيتم تعيينها لجلسة الدردشة (على سبيل المثال، اسم الوكيل، واسم العميل، ورقم الهاتف، وما إلى ذلك).

يمكن للمستخدمين المسؤولين إنشاء ردود جاهزة وإضافة متغيرات ديناميكية وتعيين رسائل القالب على أساس الفريق.

في صفحة قائمة الردود الجاهزة، يمكن للمستخدم المسؤول:

- الحذف المجمع للرد الجاهز
- التعيين المجمع للردود الجاهزة إلى الفرق
- البحث بين قائمة الردود الجاهزة حسب اسم القالب أو الفرق المعينة
- إنشاء رد جديد
- فرز الردود الجاهزة حسب تاريخ الإنشاء
- عرض وتحرير الردود الجاهزة الحالية
- حذف الرد الجاهز

The screenshot shows the 'CANNED RESPONSES' section of a contact center settings interface. The left sidebar contains navigation options: Account, Users, Teams, Skills, Canned Responses (highlighted), and Settings. The main content area has a header with a description: 'Create predefined template messages and assigned them to teams. Your agents will improve their response time, and the users will receive consistent responses to their frequently asked questions'. Below the header are buttons for 'Delete', 'Assign To Teams', and 'Create New Response'. A search bar is also present. The main area displays a table with 4 selected canned responses. The table has columns for 'RESPONSE TITLE', 'TEAMS ASSIGNED', 'DATE CREATED', and 'CREATED BY'. Each row includes a 'View & Edit' and 'Delete' link. At the bottom, there is a pagination control showing 'Rows per page: 20' and '1-4 of 4'.

RESPONSE TITLE	TEAMS ASSIGNED	DATE CREATED	CREATED BY
Thank you CSAT	Team One	17-Jan-23, 02:54 PM	Kamal Account One
Claim confirmation	Team One	17-Jan-23, 02:52 PM	Kamal Account One
new claim	Team One	17-Jan-23, 02:49 PM	Kamal Account One
Welcome	Team One	13-Jan-23, 01:58 PM	Kamal Account One

صفحة قائمة الردود الجاهزة

إضافة رد جاهز جديد

لإضافة رد جاهز جديد

1. في صفحة قائمة القوالب، انقر فوق إنشاء رد جديد.
2. عَيِّن عنوانًا إلى الرد الجاهز (حقل إلزامي)
3. عَيِّن القالب الجديد لأي من الفرق الموجودة. (اختياري)
4. أضف النص إلى القالب - ما يصل إلى 4000 حرف (حقل إلزامي)

إنشاء رد جاهز جديد

إضافة المتغيرات إلى القالب

يمكن إضافة المتغيرات إلى القالب لتخصيص الرسالة. عند إنشاء قالب، يتم دعم نوعين من المتغيرات:

المتغيرات المتعلقة بالمعلومات

المتغيرات التي يتم تعيينها مع المعلومات المتعلقة بالمحادثة الحالية. سيتم ملء هذه المتغيرات تلقائيًا في محرر النصوص بمجرد قيام الوكيل بتحديد القالب.

يتم توضيح قائمة المتغيرات المتعلقة بجلسة الدردشة المتاحة أدناه:

اسم المتغير	المتغير
visitor_name	اسم المستخدم
team_name	اسم الفريق
visitor_phone	رقم الهاتف

visitor_email	البريد الإلكتروني
session_channel	القناة
agent_name	اسم الوكيل

المتغيرات الخارجية

المتغيرات الخارجية، التي سيقوم الوكيل بتعبئتها يدويًا قبل إرسال الرسالة إلى المستخدم. في هذه الحالة، سيكون إدخال المتغير بمثابة علامة للوكيل، حتى يعرف مكان إدراج القيمة.

عند إنشاء رسالة القالب، أدرج المتغير باستخدام الرمز التالي #variable_name# :

ملاحظة

- يجب أن تبدأ المتغيرات وتنتهي بعلامة التجزئة.
- يجب أن تكون أسماء المتغيرات بدون مسافات.

عرض وتحرير الرد الجاهز

من خلال تحديد الخيار "عرض وتحرير"، بجوار كل رد جاهز، سيتمكن المستخدمون المسؤولون من تحرير العنوان والفرق المعينة ونص القالب.

حذف الرد الجاهز

من خلال تحديد حذف بجوار الرد الجاهز، سيتم حذف القالب وإلغاء تعيينه.

الحذف المجمع للردود الجاهزة

1. على الجانب الأيمن من صفحة قائمة الردود الجاهزة، حدد خانة الاختيار الموجودة بجوار القوالب التي تريد حذفها.
2. في الجانب العلوي الأيسر من الشاشة، انقر فوق حذف.

التعيين المجمع للردود الجاهزة إلى الفرق

1. حدد ردًا واحدًا أو عدة ردود جاهزة باستخدام خانة الاختيار الموجودة بجوار القوالب التي تريد تعيينها لفريق واحد أو عدة فرق.
2. انقر فوق الزر تعيين إلى الفرق الموجود في الجانب العلوي الأيسر من الشاشة
3. من الشاشة المنبثقة، قم بتعيين الردود الجاهزة المحددة للفرق

CONTACT CENTER SETTINGS

CANNED RESPONSES
Create predefined template messages and assigned them to teams. Your agents will improve their response time, and the users will receive consistent responses to their frequently asked questions

[Delete](#) [Assign To Teams](#) [Create New Response](#)

4 canned responses selected

RESPONSE TITLE	CREATED BY
<input type="checkbox"/> Authenticate user	Kamal Account One View & Edit Delete
<input checked="" type="checkbox"/> Thank you CSAT	Kamal Account One View & Edit Delete
<input checked="" type="checkbox"/> Claim confirmation	Kamal Account One View & Edit Delete
<input checked="" type="checkbox"/> new claim	Kamal Account One View & Edit Delete
<input checked="" type="checkbox"/> Welcome	Kamal Account One View & Edit Delete

Assign to teams

4 Canned responses affected

Claim confirmation Thank you CSAT
new claim Welcome

Assigned teams
1 Team selected

This choice will be additional to any existing assigned teams

[Assign](#)

Rows per page: 20 1-5 of 5 |< < > >|

التعيين المجمع للردود الجاهزة إلى الفرق

محدث منذ 5 أشهر