

إعداد مركز الاتصال

يوضح هذا القسم كيفية إعداد حل مركز الاتصال

اقترح تعديلات

بعد الاشتراك في أداة إنشاء روبوت الدردشة (chatbot)، ستتمكن من استخدام مركز الاتصال في يونيفونك.

يعد إعداد الحل الخاص بك مع القنوات المفضلة لديهم أمراً سهلاً ومباشراً. كل ما عليك فعله هو اتباع الخطوات التالية:

1. إعداد قنواتك
2. إنشاء مستخدمين مسؤولين ووكلاء
3. إنشاء وتكوين الفرق والمهارات
4. إنشاء تدفق روبوت الدردشة (chatbot) باستخدام أداة إنشاء روبوت الدردشة (chatbot)
5. تسجيل الدخول كوكيل واختبار التدفق

إعداد قنواتك

واتساب

يدعم مركز الاتصال في يونيفونك إرسال قوالب واتساب ورسائل حرة الشكل. تتضمن الرسائل حرة الشكل الأنواع التالية من الرسائل:

الأنواع التالية مدعومة للرسائل حرة الشكل:

- النص - حتى 4096 حرفاً
- الوسائط (الصور/المستندات/الصوت/الفيديو)
- الموقع
- الأزرار التفاعلية
- القائمة التفاعلية
- جهات الاتصال

يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول أنواع الرسائل التي يدعمها مركز الاتصال على [هذا الرابط](#)

اقرأ كيفية إعداد قناة واتساب على هذا الرابط

Facebook Messenger

اقرأ كيفية إعداد قناة Facebook Messenger على [هذا الرابط](#)

Twitter DM

اقرأ كيفية دعم قناة Twitter على [هذا الرابط](#)

إنشاء المستخدمين

يجب إنشاء مستخدم مركز الاتصال على منصة يونيفونك السحابية أولاً. لإنشاء مستخدم جديد على منصة UC، اتبع الخطوات التالية:

- إنشاء المستخدم على منصة UC
- تعيين دور مستخدم. إذا قمت بإنشاء مستخدم مسؤول، فقم بتعيين دور "مسؤول الحساب". في حالة إنشاء وكيل، قم بتعيين دور "مستخدم الحساب".

أدوار المستخدمين على UC

يتمتع مستخدمو "مسؤول الحساب" بحقوق الامتياز في مركز الاتصال، مثل إنشاء الفرق والمهارات وإضافة أعضاء أو إزالة أعضاء من الفرق. يمكنهم أيضاً إنشاء مستخدمين على خدمة يونيفونك السحابية.

قام دور "مستخدم الحساب" بتقييد الوصول إلى تكوين مركز الاتصال. يصل المستخدمون ضمن هذا الدور إلى مركز الاتصال كوكلاء.

- اطلب من المستخدم تسجيل الدخول إلى منصة UC والانتقال إلى الروبوت الذي سيعمل بموجبه.
- تأكد من إنشاء المستخدم الجديد في "قائمة جميع المستخدمين"، ضمن مركز الاتصال في يونيفونك < الإعدادات > الحساب < الفرق.
- اطلب من المستخدم إعداد ملفه الشخصي

لاحظ أن "قائمة جميع المستخدمين" لا يمكن اعتبارها فريقاً، وهي غير متاحة لتعيين الدردشة، وغير قابلة للتحديث.

إنشاء الفرق والمهارات

عند إعداد مركز الاتصال الخاص بك، فإن الخطوة الأخيرة هي إنشاء الفرق والمهارات، وإضافة الوكلاء إلى فرقك، وتعيين المهارات لهم. حتى يتم تعيينهم لفريق، لن يتلقى الوكلاء التفاعلات الواردة.

سيساعدك هذا الدليل في [تكوين الفريق وتكوين المهارات](#).

إنشاء تدفق روبوت الدردشة (chatbot) باستخدام أداة إنشاء روبوت الدردشة (chatbot)

ستحتاج إلى ربط تدفق روبوت الدردشة (chatbot) بالفريق والمهارات التي أنشأتها في مركز الاتصال. بعد إنشاء تدفق لروبوت الدردشة (chatbot) الخاص بك، استخدم عنصر واجهة المستخدم "نقل المسؤولية من شخص لآخر" في أداة إنشاء روبوت الدردشة (chatbot) لتوجيه التفاعلات الواردة من عملائك التي تلقيتها إلى الوكيل.

سيسمح لك عنصر واجهة المستخدم "نقل المسؤولية من شخص لآخر" بتكوين الفريق (حقل مطلوب) والمهارات (حقل اختياري) لتوجيه المحادثة إذا كان المستخدم يحتاج إلى مساعدة وكيل. يمكنك أيضاً تعيين الرسائل لتسليمها إلى المستخدمين في هذه الحالات:

- عندما يكون عنصر واجهة المستخدم "نقل المسؤولية من شخص لآخر" ناجحاً
- عندما يكون عنصر واجهة المستخدم "نقل المسؤولية من شخص لآخر" معطلاً
- عندما لا يتوفر أي وكلاء
- عند حدوث "نقل المسؤولية من شخص لآخر" بعد ساعات العمل

يرجى مراجعة وثائق [أداة إنشاء روبوت الدردشة \(chatbot\)](#) إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المعلومات حول كيفية إنشاء التدفقات الخاصة بك.

محدّث منذ 5 أشهر