

معالجة الدردشات من لوحة الدردشة

من لوحة الدردشة، يمكن للوكيل التفاعل مع العملاء النهائيين.

The screenshot displays a chat interface for a team named 'Team: (All) Assignee: (kamalnethe@gmail.com)'. The interface is divided into three main sections:

- Left Sidebar:** Shows chat status categories: OPEN (2), AGENT CHATS (Assigned to me: 2, Unassigned: 1, All assigned: 3), BOT CHATS (All assigned: 1), and CLOSED (All chats, Agent chats, Bot chats).
- Main Chat Area:** Displays a conversation with a customer (+917702053335). The customer's message is: "Payment Confirmation Your payment has been successful! We...". The bot's response is: "Payment Confirmation Your payment has been successful! We will reach out to you soon once all your documents are ready. You can check our digital services and evaluate them by clicking on any of the below buttons. Thank you for choosing ECZA!". Below the bot's message are two buttons: "ECZA Service" and "ECZA Feedback".
- Right Panel:** Contains customer details and conversation history. The "QUALIFICATION" section lists: Name: Karim Mohammed, Phone: +917702053335, Email: Add, Display Name: Kamal. The "DETAILS" section lists: Bot Name: WA Sandbox Kamal, Channel: UNIFONIC, First seen: 5h, Last seen: 8m, Chat ID: tLU4PHepSVr080953857376y/rBHuYJ. The "CONVERSATION HISTORY" section lists several closed chats with dates and times.

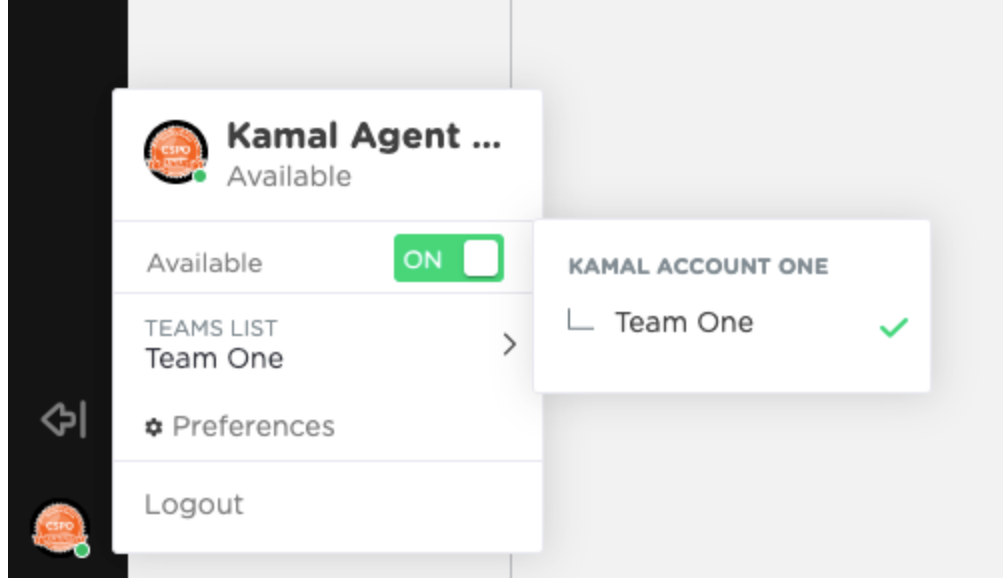
لوحة الدردشة الخاصة بالوكيل

العرض في فريق

لنتمكن من الرد على الدردشات من العملاء النهائيين، يجب على الوكيل تسجيل الدخول وأن يكون متاحًا في الفرق المعينة. فيما يلي الإجراء الخاص بإدارة التواجد على المنصة.

1. سجّل الدخول إلى UC ثم انتقل إلى أداة إنشاء روبوت الدردشة (chatbot).
2. تأكد من أنهم ينتمون إلى فريق.
3. قم بتغيير حالة تواجدهم إلى "متاح".

يمكن للوكلاء عرض الفرق المعينة والتبديل بين الفرق كما هو موضح أدناه:



تواجد الوكيل ولوحة اختيار الفرق

قائمة لوحة الدردشة

يتم تقسيم لوحة الدردشة الخاصة بالوكيل إلى أقسام متعددة للتنقل السهل والسريع بين الدردشات بناءً على حالة الدردشة وحالات التعيين. يمكن للوكلاء البحث عن الدردشات ذات الصلة في القسم المعني.

يتوفر مزيد من التفاصيل على النحو التالي

المؤشرات

- يمثل الرقم الموجود بجانب القسم إجمالي الدردشات الموجودة ضمن القسم.
- تشير النقطة الحمراء إلى وجود دردشات غير مقروءة في القسم.

OPEN	
AGENT CHATS	
Assigned to me	2 ●
Unassigned	0
All assigned	2
BOT CHATS	
All assigned	0
CLOSED	
All chats	
Agent chats	
Bot chats	

قائمة أقسام لوحة الدردشة

الوصف	القسم الفرعي	الأقسام
سيحتوي هذا القسم الرئيسي على الدردشات الموجودة في حالة مفتوحة		مفتوحة
ضمن هذا القسم، تكون جميع الدردشات التي يعالجها الوكلاء مرئية	دردشات الوكلاء	
الدردشات المعبّنة إلى الوكيل الحالي (أنت)	معبّنة لي	
الدردشات التي لم يتم تعيينها لأي وكيل، ولكنها تنتظر الرد على الوكلاء	غير معبّنة	
الدردشات المعبّنة إلى أي وكيل في الفريق	جميع الدردشات المعبّنة	

الردشات من جانب الروبوت	ضمن هذا القسم، تكون جميع الدردشات التي يعالجها الروبوتات/الوكلاء الافتراضيون مرئية	
جميع الدردشات المعيّنة	الردشات المعيّنة حاليًا والمُعالَجة من قِبل روبوت الدردشة (chatbot)	
مغلقة	سيحتوي هذا القسم الرئيسي على الدردشات الموجودة في حالة مغلقة	
جميع الدردشات	الردشات التي تكون في حالة مغلقة، وتم التعامل معها مؤخرًا بواسطة وكيل أو روبوت	
دردشات الوكلاء	الردشات التي تكون في حالة مغلقة، وتم التعامل معها مؤخرًا بواسطة وكيل	
الردشات من جانب الروبوت	الردشات التي تكون في حالة مغلقة، وتم التعامل معها مؤخرًا بواسطة روبوت	

تعيين الدردشة

اعتمادًا على التكوين الذي تم تعيينه بواسطة مسؤول مركز الاتصال، سيكون لدى الوكلاء خياران عند التعامل مع التفاعلات الواردة:

1. إذا تم تعطيل التعيين التلقائي من صفحة إعدادات "نقل المسؤولية من شخص لآخر"، فسيتمكن الوكلاء من التقاط الدردشات مباشرة من قائمة الانتظار
2. إذا تم تمكين التعيين التلقائي لتوجيه الدردشات الواردة إلى الوكلاء، فسيُتلقى الوكلاء التفاعلات الواردة في علبة الوارد الخاصة بهم

في القسم التالي، سنتكشف كيفية الرد على التفاعلات الواردة، سواء كانت تلقائية/معيّنة بواسطة محرك التوجيه أو الالتقاط الذاتي من قائمة الانتظار.

عندما يتم تعطيل التعيين التلقائي

- من منطقة الإشعارات "غير المعيّنة"، يختار الوكيل المحادثة من قائمة المحادثات
- يضغط الوكيل على زر "تولي الدردشة"
- يتم نقل المحادثة ضمن القسم "معيّنة لي". يمكن للوكيل تحديد الدردشة من هنا وبدء الرد




The screenshot displays a chat interface for a customer named 'Customer - A114'. The chat is currently 'Unassigned'. The conversation history shows a bot message at 17:00: 'Hi there. Welcome to Unifonic, how may I help you today?'. Below this is an 'Options' menu with 'Sales' and 'Support' buttons. A 'Sales' agent (CA) responds at 17:00: 'Please wait while we connect you to our agent...'. The chat is then reassigned to the 'Sequential Bot' at 17:00. The interface includes a sidebar with chat status (OPEN, AGENT CHATS, BOT CHATS, CLOSED), a top navigation bar with team and filter information, and a right-hand panel with 'QUALIFICATION' and 'DETAILS' sections. The 'QUALIFICATION' section lists fields like Name, Phone, Email, Display Name, and Add Field. The 'DETAILS' section shows Bot Name, Channel, First seen, Last seen, and Chat ID. The 'CONVERSATION HISTORY' section is currently empty.



عندما يتم تمكين التعيين التلقائي:



في هذه الحالة، سيتلقى الوكيل المحادثة الواردة مباشرة ضمن القسم "معيّنة لي". يمكن للوكيل تحديد الدردشة من هنا وبدء الرد.




إرسال رد




بمجرد تعيين الدردشة إلى الوكيل، يمكن للوكيل الرد على رسائل العميل. يمكن للوكيل إرسال أنواع المحتوى أدناه كرد على رسالة العميل




Me  +917702053335  


 Unifonic Campaign... 

 UNIFONIC
Unifonic image 


 0:00 / 0:01  

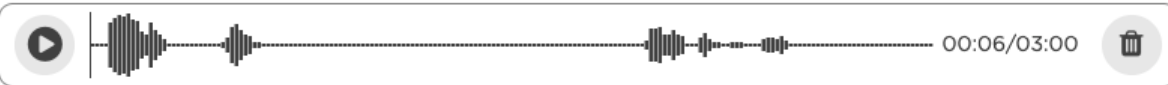

 Sample test content  






17:21 Payment Confirmation 

Your payment has been successful! We will reach out to you soon once all your documents are ready. You can check our digital services and evaluate them by clicking on any of the below buttons. 🙌 Thank you for choosing ECZA! 🙌



Reply Note

 00:06/03:00 

لوحة إنشاء الوكيل

1. رسالة نصية عادية
2. إرفاق مع ملف
3. الصورة مع التسميات التوضيحية
4. مذكرة صوتية (تسجيل وإرسال) بحد أقصى 3 دقائق

5. الرموز التعبيرية
6. قوالب واتساب (فقط على قناة واتساب)، يمكن العثور على المزيد من التفاصيل هنا قوالب واتساب
7. الردود الجاهزة (محددة مسبقاً)
8. الملاحظات - ملاحظات داخلية، لم يتم تسليمها إلى المستخدم النهائي

اختصارات للوكلاء

- لإرسال رسالة، انقر فوق **Control + Enter** لنظام التشغيل **windows** و **command + Return** لنظام التشغيل **Mac**
- اكتب / (شرطة مائلة) لتحميل الردود الجاهزة و /اكتب الحروف للبحث في القالب حسب الاسم أو محتوى الرسالة كما هو موضح في لقطة الشاشة أدناه

you assigned this conversation to yourself. now

Dear Kamal
Thanks for contacting us, Please provide in a line or two your concern here please

Thanks for reaching out to Unifonic, hope we resolved the issue. Please take a minute to rate our service. thanks

W-Thanks conclude

W-Please wait
Please wait for a minute while I fetch your details from our system. Thanks in advance

Welcome 2
Dear #Name# Thanks for contacting us, Please provide in a line or two your concern here please

Welcome
Thanks you for contacting Unifonic support team. Please keep handy your account number for quicker resolution

New Canned Response Variable

/w

Send

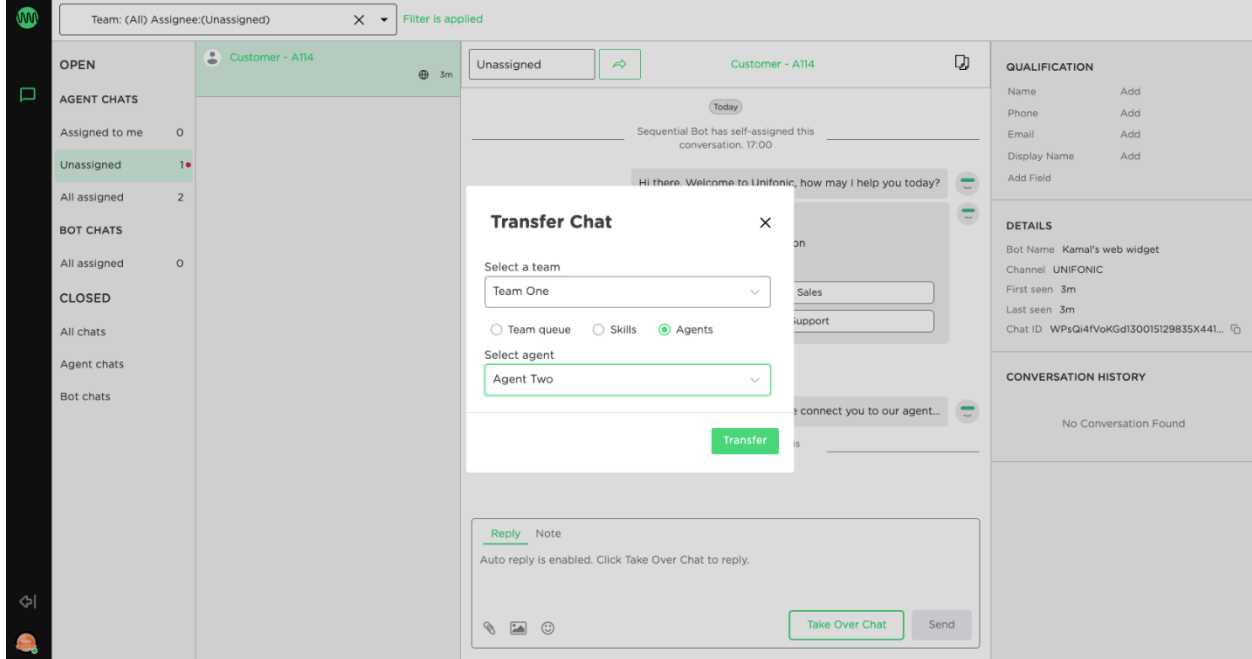
اختصار الردود الجاهزة

نقل محادثة

لنقل الدردشة الحالية:

1. حدد الزر "نقل" في لوحة الدردشة
2. اختر قائمة انتظار الفريق أو المهارة أو الوكيل من القائمة المنسدلة.
3. اضغط على الزر "نقل" في النافذة المنبثقة.

سيتم نقل المحادثة وتسجيلها ضمن سجل الدردشة.



إنهاء محادثة

لإنهاء المحادثة الجارية مع المستخدم، سيضغط الوكيل على التذكرة الخضراء في الجانب الأيمن العلوي من نافذة الدردشة.



البحث عن محادثة

يمكن للوكلاء البحث عن محادثة محددة باستخدام محرك البحث الموجود أعلى وحدة تحكم الوكيل (agent console). يسمح محرك البحث للوكلاء والمستخدمين المسؤولين بالبحث حسب الفريق المعين، أو الحالة (مفتوحة أو مغلقة)، أو المعين له، أو أي كلمة مستخدمة في المحادثة، أو النطاق الزمني، أو عنوان المرسل.

التحكم في الوصول - البحث في الدردشة

- لا يمكن للوكلاء البحث إلا في الدردشات ضمن الفريق المعين له/لها. سيتم تعطيل الفريق الآخر.
- للبحث والوصول إلى Botchats (الفريق الافتراضي)، يتعين على المسؤول تمكين الوصول إلى صفحة إعدادات "نقل المسؤولية من شخص لآخر" الخاصة بالفريق

الإجراءات الإضافية

- الاطلاع على معلومات المستخدم أو إضافة أي معلومات إضافية حسب الحاجة (مثل الاسم ورقم الهاتف والبريد الإلكتروني وإضافة حقول إضافية)
- الاطلاع على تفاصيل الحادثة الحالية
- الاطلاع على قائمة الحوادث السابقة بين المستخدم والشركة
- نسخ النص - السماح بنسخ الحادثة بأكملها إلى الحافظة

التحكم في الوصول - سجل الحادثة

يمكن للوكلاء الوصول فقط إلى الدردشات التي تنتمي إلى الفرق المعيّنة للوكيل. لا يمكن الوصول إلى محادثات الفرق الأخرى.

استبيانات CSAT للوكلاء

نحن نمكّن الشركة من إنشاء وتكوين استبيان رضا العملاء ليتم إرساله بعد أن يقوم الوكيل بحل المشكلة.

لا تكون تفاصيل الاستبيان والنتائج مرئية للوكلاء. يمكن للمسؤول فقط الوصول إلى هذه التفاصيل

محدّث منذ 5 أشهر