

التدفقات بعد المكالمة

أصبح إنشاء تدفق بعد المكالمة ممكناً الآن مع روبوت الدردشة (chatbot). بهذه الطريقة، يمكنك نقل الدردشة إلى الروبوت مرة أخرى بعد أن يغلق الوكيل المحادثة حتى يتمكن المستخدم من متابعة رحلة العميل الخاصة به، أو يمكنك إنشاء تدفق مختلف في حالة فشل "نقل المسؤولية من شخص لآخر".

يشتمل عنصر واجهة المستخدم "نقل المسؤولية من شخص لآخر" في روبوت الدردشة (chatbot) على مسارين للخروج:

- مسار النجاح: هذا هو المسار الذي سيتبعه التفاعل بعد أن يغلق الوكيل المحادثة

- مسار الفشل: هذا هو المسار الذي سيتبعه التفاعل في ظل هذه السيناريوهات:

- في حالة عدم توفر أي وكلاء
- في حالة حدوث الطلب خارج ساعات العمل
- في حالة تعطيل نقل المسؤولية من شخص لآخر في إعدادات الفريق

يرجى الرجوع إلى هذا [الرابط](#) حول إنشاء تدفق بعد المكالمة.

معالجة تفاعل تدفق بعد المكالمة

1. بعد تسليم التفاعل إلى الروبوت، سيبقى في منطقة الإشعارات "معيّنة" للفريق الأول الذي تولى التفاعل في مركز

الاتصال

2. إذا قام المسؤول بتعيين التفاعل تلقائياً، فلن يتم تسليمه إلى الروبوت بعد إغلاق التفاعل

3. بالنسبة لروبوتات الدردشة (chatbot) القديمة، سيتم نقل أي تدفق موجود على مسار الخروج إلى مسار الفشل

محدّث منذ 5 أشهر