

توجيه التفاعلات الواردة إلى الوكلاء

كيفية توجيه مركز الاتصال للتفاعلات الواردة إلى الوكلاء

اقتراح تعديلات

يوفر الجمع بين الفرق والمهارات طريقة محسنة لتوجيه تفاعلات الدردشة الواردة إلى الوكلاء. يمكن إضافة المهارات إلى أعضاء الفريق بواسطة مستخدم مسؤول، لوصف معرفة الوكيل أو مؤهلاته. يسمح تعيين المهارات للوكلاء باختيار أفضل الوكلاء المؤهلين للتعامل مع التفاعل الوارد بناءً على طلب المستخدم. عند نقل التفاعلات من روبوت الدردشة (chatbot) إلى وكيل، يمكن تطبيق قاعدة ذات مستويين. هذا يعني أنه في عنصر واجهة المستخدم "نقل المسؤولية من شخص لآخر" في روبوت الدردشة (chatbot)، ستحتاج إلى إعداد:

1. فريق (حقل مطلوب)

2. مهارة (حقل اختياري)

The image shows a configuration interface for a chatbot. On the left, a flowchart starts with a red box labeled 'Bot is triggered if...' with a red arrow icon. Below it is a green box labeled 'Human Handover 1' with a headset icon. This is followed by a blue box labeled 'Collect Input 8' with a speech bubble icon and the text 'What is your...'. The final step is a white box labeled 'Send message 5' with a speech bubble icon and the text 'Next default dialog...'. A red arrow points to the start of the flowchart with the text 'Starting Here'. On the right, a configuration panel for 'Human Handover 1' is shown. It has a title 'Human Handover 1' and a description: 'Hands over the conversation to available human agents or places it in a queue from which agents can take over'. Below the description are two dropdown menus: 'Choose Team (Mandatory)' with 'AAAA' selected, and 'Choose Skill (Optional)' with 'Python' selected. Both dropdowns are highlighted with red boxes and numbered 1 and 2 respectively. Below these is a section 'When human handover is successfully invoked' with a text area containing 'Success'. At the bottom, there is a note: 'You can reference another variable by adding # 7'.

عنصر واجهة مستخدم نقل المسؤولية من شخص لآخر

يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول عناصر واجهة المستخدم في روبوت الدردشة (chatbot) في صفحات [وثائق روبوت الدردشة \(chatbot\)](#).

يتبع عنصر واجهة المستخدم "نقل المسؤولية من شخص لآخر" الخاص بالدردشات الواردة هذه القواعد:

1. يتم تعيين الدردشة إلى قائمة انتظار الفريق
2. إذا تم تعيين المهارة على عنصر واجهة المستخدم "نقل المسؤولية من شخص لآخر"، فسيحاول محرك التوجيه تعيين الدردشة لأي وكيل متاح يتمتع بالمهارة كمهارة أساسية.
3. إذا لم يكن هناك وكلاء يتمتعون بالمهارة الأساسية المتاحة، فسيحاول محرك التوجيه تعيين الدردشة إلى وكيل متاح يتمتع بالمهارة كمهارة ثانوية.
4. إذا لم يكن هناك وكلاء متاحون يتمتعون بالمهارة المعينة كمهارة أساسية أو ثانوية، فسيقوم محرك التوجيه بتعيين الدردشة لأي وكيل متاح في الفريق.
5. إذا لم يكن هناك وكلاء متاحون في وقت التعيين، فسيتم وضع الدردشة في قائمة انتظار الفريق. وعندما يعود الوكلاء، يمكنهم اختيار الدردشات يدويًا من علامة التبويب غير معيّنة.

محدّث منذ 5 أشهر